

EGGER DE CAMPO, MARIANNE

EXIT AND VOICE: STÄRKT DER MARKT DIE POSITION DER NUTZER/INNEN VON PFLLEGEDIENSTLEISTUNGEN? EIN INTERNATIONALER VERGLEICH

Marianne Egger de Campo, Hochschule Ravensburg-Weingarten, Fakultät Soziale Arbeit, Gesundheit und Pflege, egger@hs-weingarten.de

AD-HOC-GRUPPE 4: WOHLFAHRTSSTAATLICHE VERSORGUNG – NEUE FORSCHUNGSERGEBNISSE IM INTERNATIONALEN VERGLEICH

Die Wohlfahrtsstaatreformen der vergangenen Jahre führten unter dem Stichwort der Pluralisierung marktwirtschaftliche Elemente in die Bereitstellung sozialer Dienste ein. Durch die Erhöhung der Wahlfreiheit der NutzerInnen werde sich deren Verhandlungsmacht und Autonomie vergrößern, so die Behauptung oder Hoffnung der Reformer, denn die steigende Konkurrenz werde sich in Qualitätsverbesserungen niederschlagen. Albert O. Hirschman hat bereits vor über 30 Jahren den Einfluss des Marktmechanismus auf die Herstellung von Qualität untersucht und in seiner These von Abwanderung und Widerspruch der Wahlfreiheit der Konsumenten die Äußerung von Unzufriedenheit durch die Konsumenten zur Seite gestellt. Mit Hilfe der Hirschman-These von Abwanderung und Widerspruch ist es möglich, die aus dem EU-Projekt CARMA (Care for the Aged at Risk of Marginalization) gewonnenen Daten einer vergleichenden Fallstudie zur Interaktion zwischen NutzerInnen und Dienstleistungserbringern in der Altenbetreuung daraufhin zu untersuchen, ob es der dem Marktmechanismus inhärenten Abwanderung oder dem der Politik entlehnten Widerspruch besser gelingt, die Interessen der NutzerInnen durchzusetzen. Die empirischen Daten vergleichen Aufnahme-, Betreuungs- und Entlassungsprozeduren von sozialen und Gesundheitsdiensten für ältere Menschen in Belgien, Italien, Österreich und Nordirland. Deutlich zeigen sich die strukturellen Unterschiede und ihre Auswirkungen auf den Handlungsspielraum der NutzerInnen in den unterschiedlichen Wohlfahrtsstaatsystemen. Abwanderung stellt dabei die Wahl eines anderen Anbieters auf dem Dienstleistungsmarkt dar, bzw. auch die Abwanderung zu privat bezahlten Kräften oder zur ausschließlichen Betreuung durch Angehörige. Widerspruch lässt sich an formellen Beschwerden und an verärgerten und streitenden KlientInnen im Betreuungsalltag ablesen. Die theoretischen Aussagen der Verfechter des wohlfahrtsstaatlichen Pluralismus können so – zumindest anhand punktueller Befunde – einer empirischen Überprüfung unterzogen werden.