

Konzept Individuelle Sozialhilfe

1	Einleitung	3
2	Kantonale Rahmenbedingungen	3
3	Kommunale Organisation	4
3.1	Trägerschaft	4
3.2	Sozialkommission	4
3.3	Individuelle Sozialhilfe	5
3.4	Sozialhilfe und Erwachsen- und Kinderschutz (Vormundschaftsbereich)	5
4	Führungs- und Entscheidfunktionen	5
4.1	Abgrenzungen Sozialkommission und Gemeinderat	5
4.2	Leitung Fachbereich	6
5	Organisation des Sozialdienstes Zulg (SDZ)	6
5.1	Fachpersonal	6
5.2	Administrativpersonal	6
6	Die Aufgaben des SDZ	6
6.1	Dienstleistungen und Produkte	7
6.2	Führungskompetenzen SDZ	7
7	Teamaufteilung des Fachpersonals Sozialarbeit	7
7.1	Intake	7
7.1.1	Zielsetzungen Intake	8
7.1.2	Leistungsauftrag Intake	8
7.2	Integration	8
7.2.1	Zielsetzungen Integration	8
7.2.2	Leistungsauftrag Integration	8
7.3	Aufgaben im Bereich des Erwachsenen- und Kinderschutz	9
8	Fallverteilung / Fallsteuerung	9
8.1	Ziele der Fallsteuerung	9
8.2	Dienstleistungspakete / Zuweisungskriterien	10
9	Inkassodienst	11
9.1	Leistungsauftrag	11
9.1.1	Familienrechtliche Unterhaltsansprüche	11
9.1.2	Verwandtenunterstützung	11
9.1.3	Rückerstattung	11
9.1.4	Elternbeiträge	11
9	Klientenadministration	11
10	Case Management (CM) unter dem Aspekt der direkten Klientenbezogenheit	12
10.1	Definition	12
10.2	Die Arbeitsprinzipien des CM	12
10.2.1	Nutzerorientierung (Bedarfsorientierung)	12
10.2.2	Das Handeln nach Vereinbarung (Kontrakt)	12
10.2.3	Prozedurale Fairness	12
10.2.4	Produktorientierung	12
10.2.5	Qualitätsorientierung	12
10.2.6	Versorgungsmanagement	13
10.2.7	Koordination und Kooperation	13
10.2.8	Rationalisierung und Rationierung	13
10.2.9	Schlussfolgerungen	13

1 Einleitung

Im Zusammenhang mit der Umsetzung des am 1. Januar 2002 in Kraft getretenen Sozialhilfegesetzes und der Sozialhilfeverordnung hat die Abteilung Soziales in den Jahren 2004 und 2005 ein Managementsystem (MS) eingeführt. Im Zusammenhang mit dem MS wurde erstmals ein Konzept über die individuelle Sozialhilfe erstellt. Das Konzept ist Teil des Managementsystems und stützt sich vorab auf das Sozialhilfegesetz und die Sozialhilfeverordnung sowie auf die von der Sozialkommission verabschiedete strategische Ausrichtung der Abteilung Soziales.

Im Laufe des Jahres 2007 führte der Sozialdienst Zug ein Fallsteuerungssystem ein, das dazu dient, die Aufgaben unter den Mitarbeiter/innen zu verteilen. Die bisherigen Erfahrungen und vor allem die Einführung der Fallsteuerung machen es nötig, dass das Konzept den aktuellen Anforderungen angepasst wird.

2 Kantonale Rahmenbedingungen

Am 1. Januar 2002 sind das Sozialhilfegesetz (SHG) und die Sozialhilfeverordnung (SHV) in Kraft getreten. Das SHG beruht auf einem wirkungsorientierten Steuerungsmodell. Das Modell lehnt sich an Überlegungen des New Public Management (NPM) an. Die Konzeption des neuen Steuerungsmodells verfolgt primär folgende Ziele:

- Die Steuerung durch den Kanton soll verstärkt werden.
- Der Kanton plant und stellt im Einzelfall die Mittel zur Verfügung.
- Die Effektivität („Machen wir das Richtige?“) und die Effizienz („Machen wir es richtig?“) der Sozialhilfe zu steigern.
- Die Angebote der Sozialhilfe müssen wie bisher eine nachweisbare Wirkung bei den Leistungsempfänger/innen erzielen.
- Das Angebot der sozialen Dienstleistungen soll wie bisher qualitativ angemessen und bedarfsgerecht sein („Entsprechen die Leistungen den effektiven Bedürfnissen der Klienten/Klientinnen?“). Es muss übersichtlich, leicht zugänglich und verständlich sein.

Das Steuerungsmodell geht von den jeweiligen Problemstellungen aus und orientiert sich konsequent an den zu erzielenden Wirkungen. Zentral für das kantonale Engagement sind somit die Wirkungen bei den Leistungsempfänger/innen. Dies bedeutet auch, dass der Handlungsspielraum für die Leistungserbringer/innen (Institutionen) bzw. für die Gemeinden gross ist.

Die individuelle Sozialhilfe besteht aus der persönlichen (Beratung und Betreuung) und der wirtschaftlichen (finanzielle Unterstützung) Hilfe. Sie wird von den Sozialdiensten nach Vorgaben des Kantons vollzogen. Folgende kantonale Vorgaben müssen beim Vollzug der individuellen Sozialhilfe zwingend eingehalten werden:

1. Sozialdienstpflicht (Art. 18 SHG)
Jede Gemeinde muss über einen eigenen Sozialdienst verfügen oder mit einer anderen Gemeinde einen gemeinsamen betreiben oder sich einem einer anderen Gemeinde anschliessen.
2. Mindestgrösse der Sozialdienst (Art. 18 SHG)
Pro Sozialdienst müssen zwei Fachpersonen mit insgesamt 150 Stellenprozenten beschäftigt werden (Art. 3 SHV).
3. Kompetenzteilung zwischen Sozialbehörde und Sozialdienst gemäss SHG
Die Sozialbehörde ist strategisch/politisches Organ, der Sozialdienst ist operatives Fachorgan der Gemeinde.

4. Professionalisierung der individuellen Sozialhilfe
Fachpersonal, d.h. Sozialarbeiter/innen, nehmen die individuellen Beratungs- und Betreuungsaufgaben der Sozialdienste wahr. Pro Fachpersonstelle werden mindestens 30% zugeordnetes Administrativpersonal vorausgesetzt.
5. Verbindlichkeit der SKOS-Richtlinien für die Bemessung der wirtschaftlichen Hilfe
6. Abschluss von individuellen Zielvereinbarungen mit den Klienten und Klientinnen
7. Durchführung eines Controllings auf Gemeindeebene
8. Wirkungsnachweis zu Handen der Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF)

3 Kommunale Organisation

3.1 Trägerschaft

Die Gemeinde Steffisburg erfüllt die Aufgaben im Bereich der individuellen Sozialhilfe auch für die Gemeinden Buchholterberg, Eriz, Fahrni, Homberg, Horrenbach-Buchen, Oberlangenegg, Schwendibach, Unterlangenegg und Wachsoldorn. Diese Gemeinden haben alle Aufgaben, die die kantonale Gesetzgebung der Sozialkommission und dem Sozialdienst überbindet, der Einwohnergemeinde Steffisburg übertragen. Zwischen der Gemeinde Steffisburg als Sitzgemeinde und den oben erwähnten Einwohnergemeinden besteht zu diesem Zweck ein öffentlich-rechtlicher Vertrag nach Art. 7 lit. b des Gemeindegesetzes (GG; BSG 170.1).

3.2 Sozialkommission

Die Sozialkommission der Gemeinde Steffisburg besteht aus 7 Mitgliedern. Sie setzt sich wie folgt zusammen:

- 4 Mitglieder der Sitzgemeinde Steffisburg
- 2 Mitglieder der Anschlussgemeinden rechtes Zuggebiet
- 1 Mitglied der Anschlussgemeinden linkes Zuggebiet

Die Sozialkommission erfüllt entsprechend ihrer Stellung als strategisches Organ ausschliesslich strategische Aufgaben. Die Aufgaben der Sozialkommission sind in Art. 17 SHG umschrieben:

- sie beurteilt grundsätzliche Fragestellungen der Sozialhilfe
- sie beaufsichtigt und unterstützt den Sozialdienst
- sie erhebt den Bedarf an Leistungsangeboten der Gemeinde
- sie erarbeitet Planungsgrundlagen zuhanden der GEF
- sie stellt mit Ermächtigung der GEF institutionelle Leistungsangebote bereit

Die Mitglieder der Sozialbehörde sind mit den lokalen und regionalen Verhältnissen am besten vertraut und können frühzeitig Problemlagen und Bedürfnisse der Bevölkerung im Sozialbereich erfassen und darauf reagieren. Die Sozialkommission legt deshalb die generelle Stossrichtung in der individuellen Sozialhilfe fest, basierend auf dem politischen Willen und unter Berücksichtigung der eigenen, sich innerhalb der Gemeinde/Region bietenden Möglichkeiten. Somit legt die inhaltlichen Ziele – das „WAS“ – für ihr regionales Gebiet fest.

Zur Beurteilung grundsätzlicher Fragestellungen gehören auch Fragen mit Auswirkungen auf den Vollzug der individuellen Sozialhilfe. In diesem Zusammenhang erlässt die Sozialkommission in Form eines gemeindeeigenen Handbuchs Grundsatzentscheide zur Konkretisierung und Präzisierung der SKOS-Richtlinien und des kantonalen Handbuchs Sozialhilfe A-Z.

Die Sozialkommission beaufsichtigt den Sozialdienst Zug. Sie überprüft den Betrieb, die Leistungen und die Qualität des SDZ. Die Aufsichtsfunktion beinhaltet auch ein Recht auf Akteneinsicht. Die Sozialkommission nimmt dieses Recht periodisch wahr, indem sie mindestens dreimal pro Jahr einzelne Dossiers prüft bezüglich:

- harter Qualitätsstandards wie Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen und ordentlicher Anwendung bzw. Vollzug von SKOS-Richtlinien und Grundsatzbeschlüssen
- weicher Qualitätsstandards wie Verlauf der Beratungsprozesse und Erreichen der Beratungsziele gemäss individueller Zielvereinbarungen

Die Sozialkommission kann die Entscheide des Sozialdienstes nicht rückgängig machen. Sie kann jedoch aufsichtsrechtliche Massnahmen ergreifen und entsprechende Anträge an den Gemeinderat stellen, wenn sie im Rahmen ihrer Aufsicht feststellt, dass der SDZ nicht den gesetzlichen Vorschriften entsprechend handelt und entscheidet.

Die Sozialkommission ist auch mit der Unterstützung des Sozialdienstes beauftragt. Stellvertretend vertritt sie die Anliegen des SDZ beim Gemeinderat, in den politischen Gremien und in der Bevölkerung.

Zu den Aufgaben der Sozialkommission gehört auch das gemeindeeigene Controlling im Bereich der individuellen Sozialhilfe. Für dieses Controlling hat die GEF mit BSIG Nr. 8/860.1/10.1 vom 16.12.2002 Vorschriften erlassen.

3.3 Individuelle Sozialhilfe

Die individuelle Sozialhilfe wird vom Sozialdienst Zug wahrgenommen. Der SDZ ist das operative Fachorgan und vollzieht die Aufgaben nach SHG für die Gemeinde Steffisburg und die Vertragsgemeinden. Der SDZ ist für den Vollzug der Einzelfallhilfe abschliessend zuständig.

Die Aufgaben des Sozialdienstes sind im Art. 19 SHG beschrieben. Dazu gehören:

- präventive Beratung
- Abklärung der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse
- Festlegung und Vereinbarung von individuellen Zielen
- Beratung und Betreuung
- Anordnen von Massnahmen
- Festsetzung und Gewähren von Leistungen
- Aufgaben gemäss besonderer Gesetzgebung

3.4 Sozialhilfe und Erwachsen- und Kinderschutz (Vormundschaftsbereich)

Neben den Aufgaben gemäss SHG erfüllt der SDZ für die Gemeinde Steffisburg Aufgaben im Bereich des Erwachsenen- und Kinderschutzgesetzes (Vormundschaft). Die in diesem Bereich anfallenden Aufgaben werden von der Erwachsenen und Kinderschutzkommission (Vormundschaftskommission) der Gemeinde Steffisburg beurteilt.

4 Führungs- und Entscheidfunktionen

4.1 Abgrenzungen Sozialkommission und Gemeinderat

Die Sozialkommission Steffisburg hat primär eine Controllingfunktion und nicht eine klassische Führungsfunktion über den SDZ. Führungs- und Entscheidfunktionen im Sinne der Verantwortung für den SDZ (Finanzierung, Bereitstellen personeller und materieller Ressourcen, Personalführung etc.) nimmt der Gemeinderat Steffisburg wahr.

4.2 Leitung Fachbereich

Die individuelle Sozialhilfe ist ein Fachbereich der Abteilung Soziales. Er wird von der Ressortleitung geführt. Die Führungs- und Entscheidungskompetenzen der Ressortleitung sind aus

- dem Funktionendiagramm und
- der Kompetenz-, Unterschriften- und Visumsregelung

der Abteilung Soziales ersichtlich.

Im Fachbereich Sozialarbeit bestehen zur Unterstützung der Ressortleitung zwei Gruppenleitungen.

Für die Leitungsaufgaben stehen 60 Stellenprozente zur Verfügung (vgl. Punkt 6.2)

5 Organisation des Sozialdienstes Zulg (SDZ)

5.1 Fachpersonal

Der SDZ verfügt zurzeit über 760 Fachstellenprozente. Die Ressortleitung ist verantwortlich für die zweckmässige und effiziente Organisation des Teams. Die Sozialarbeitenden sind in zwei Teams eingeteilt. Grundsätzlich muss jedoch jede Sozialarbeiterin/jeder Sozialarbeiter sowohl Aufgaben im Sozialhilfebereich wie auch Aufgaben im Erwachsenen und Kinderschutz ausführen können. Um der aufgrund der relativ kleinen Teams gegebenen Notwendigkeit hoher Flexibilität bei gleichzeitiger Spezialisierung Rechnung zu tragen, werden jeder Sozialarbeiterin/jedem Sozialarbeiter Arbeitsschwerpunkte zugewiesen. Diese Schwerpunktzuweisung erlaubt, bei der Fallverteilung die aktuelle Belastung, die persönliche Eignung und die Interessen zu berücksichtigen.

5.2 Administrativpersonal

Die Klientenadministration untersteht der Ressortleitung. Sie bildet eine Gruppe mit eigener Leitung. Sie unterstützt das Fachpersonal des SDZ bei der Erfüllung seiner Aufgaben.

6 Die Aufgaben des SDZ

Die Aufgaben des SDZ werden in Anlehnung an das NPM unterschieden in

1. Dienstleistungen und
2. Produkte

Für jede Dienstleistung ist eine bestimmte Person und für jedes Produkt ist eine bestimmte Person oder Personengruppe verantwortlich. Die Verantwortlichkeiten sind aus der Personalübersicht ersichtlich.

Die Dienstleistungsverantwortlichen (DV)

- stellen die Abläufe gemäss den Beschreibungen sicher und verbessern sie, wo es nötig ist
- halten die Verbindungen zu den benachbarten Prozessen und pflegen insbesondere die Schnittstellen
- stehen den Auditoren (intern/extern) für Auskünfte zur Verfügung

Die Produktverantwortlichen (PV)

- stellen die korrekte Umsetzung der Produkte sicher
- erstellen einen Produktbericht zuhanden der Geschäftsleitung und der Sozialkommission: statistische Datenerhebung und Kommentar über die Entwicklungen
- stellen Verbesserungsvorschläge zur Diskussion

Die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten je Dienstleistungsbereich und Produkt sind aus der Personalübersicht ersichtlich.

6.1 Dienstleistungen und Produkte

Für jede Dienstleistung besteht eine generelle Beschreibung. Jedes Produkt ist detailliert beschrieben und dokumentiert. Alle Beschreibungen sind im Handbuch Qualitätsmanagement abgelegt. Damit wird eine effiziente, einheitliche und personenunabhängige Erledigung der Aufgaben sichergestellt.

6.2 Führungskompetenzen SDZ

Die Ressortleitung hat die Gesamtverantwortung über den Fachbereich individuelle Sozialhilfe. Zudem vertritt sie die Abteilungsleitung bei deren Abwesenheit. Der Ressortleitung direkt unterstellt sind die Leiter/innen der Gruppen Sozialarbeit 1 und 2 sowie der/die Gruppenleiter/-in Klientenadministration und der Inkassodienst.

Die Gruppenleiter/-innen haben die personelle, fachliche und organisatorische Verantwortung der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter/innen. Um diese Aufgaben erfüllen zu können, müssen die Gruppenleiter/-innen unter anderem fundierte Kenntnis und langjährige Berufserfahrung in der Sozialhilfe haben sowie mindestens über hinreichende Kenntnisse im Vormundschafswesen (oder umgekehrt) verfügen.

Für die Erfüllung der Führungsaufgaben stehen 60 Stellenprozente zur Verfügung. Sie werden unter der Ressortleitung und die Gruppenleiter/innen Sozialarbeit 1 und 2 aufgeteilt. Die Aufteilung der Stellenprozente wird jährlich überprüft und von der Abteilungsleitung auf Antrag der Ressortleitung genehmigt.

7 Teamaufteilung des Fachpersonals Sozialarbeit

Die Sozialarbeiter/-innen werden in die Gruppen „Sozialarbeit 1“ und „Sozialarbeit 2“ eingeteilt. Beide Gruppen sind polyvalent und einander gleichgestellt. Soweit sinnvoll und nötig werden den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen beider Gruppen Aufgabenschwerpunkte und/oder Spezialaufgaben zugeteilt. Dabei werden die individuellen Interessen und Fähigkeiten der Mitarbeiter/-innen nach Möglichkeit berücksichtigt. Die Interessen des Betriebs haben jedoch Vorrang.

Zu den Hauptaufgaben der Sozialarbeiter/innen gehören

- das Intake im Rahmen der Sozialhilfe,
- die Bearbeitung der längerfristigen Unterstützungen (Integration),
- Aufgaben im Bereich des Erwachsenen- und Kinderschutzes

7.1 Intake

Das Intake ist erste Anlaufstelle und eigene Dienstleistung der Sozialhilfe für Personen, die in Steffisburg oder in einer Vertragsgemeinde wohnhaft sind oder sich dort aufhalten und in wirtschaftliche Not geraten sind.

Das Intake hat Triagefunktion, ist zuständig für Abklärungen und Zuweisungen. Die Intake-Fachleute informieren und orientieren die Gesuchsteller/-innen über mögliche Leistungen der Sozialhilfe in Steffisburg und delegieren wenn nötig und möglich an entsprechende Fachstellen (Pro Senectute, Pro Infirmis u.a.).

7.1.1 Zielsetzungen Intake

Das Intake prüft die formelle und sachliche Zuständigkeit des Sozialdienstes Zulg und entscheidet über Anspruch und Ausmass der Hilfestellung, d.h. über kurz- oder langfristige Unterstützung.

Alle kurzfristigen Unterstützungen, die voraussichtlich in absehbarer Zeit abgeschlossen werden können, werden bis zum Fallabschluss vom Intake bearbeitet. Längerfristige Unterstützungen sind an das dafür zuständige Fachpersonal zu übergeben. Falls die Umstände es erfordern, muss das für das Intake zuständige Personal auch längerfristige Unterstützungen führen.

7.1.2 Leistungsauftrag Intake

- Das Intake ist der Bevölkerung von Steffisburg und der Vertragsgemeinden als Anlaufstelle für wirtschaftliche Probleme bekannt.
- Ratsuchende werden freundlich empfangen und mittels Kurzberatungen schnell an die für ihr Anliegen qualifizierte Stelle überwiesen.
- Ratsuchende erhalten eine fachlich qualifizierte Erstabklärung.
- Das Intake informiert die Ratsuchenden über Rechte und Pflichten und über den Ablauf der Beratung und garantiert ein transparentes und wirksames Verfahren.
- Innerhalb von 10 Tagen ab Erstgespräch ist die erste Abklärungsphase abgeschlossen. Die Produktbeschreibung „Abklärung“ gibt einen detaillierten Überblick über die konkreten Aufgaben und Leistungen des Intakes.
- Das Intake entscheidet bei Bedürftigkeit über kurz- oder langfristige Unterstützung.
- Alle Fälle werden vom Fallsteuerungssystem erfasst, indem ihnen gemäss geltenden Kriterien ein Dienstleistungspaket zugewiesen wird. Die Zuweisung wird monatlich überprüft und ggf. aktualisiert.
- Unterstützungen von absehbarer Dauer werden im Intake zu Ende geführt. Fälle mit nicht absehbarem Unterstützungsabschluss sollen, um Kapazität für neue Fallaufnahmen zu verschaffen, so bald wie möglich an die Langzeitbetreuung übergeben werden. Die Möglichkeit/Unmöglichkeit der Fallübergabe ergibt sich aus dem Fallsteuerungssystem. Können Fälle nicht übergeben werden, zählen sie ab dem fünften Monat als Integrationsfälle, und es gilt der Leistungsauftrag Integration (soweit anwendbar).

7.2 Integration

Die Integration bietet gezielte Beratung in langfristigen Hilfsprozessen. Die Integration übernimmt die vom Intake vorbereiteten Fälle sowie die von der EKSB erhaltenen Aufträge zur weiterführenden zielgerichteten Bearbeitung.

7.2.1 Zielsetzungen Integration

- KlientInnen erhalten ihrer Situation entsprechende fachlich qualifizierte Beratung.
- Die berufliche und soziale Integration der KlientInnen wird angestrebt und erhalten, indem Zielvereinbarungen erstellt und periodisch überprüft werden.
- Das Team arbeitet mit externen Stellen zusammen.

7.2.2 Leistungsauftrag Integration

- Übernahme der im Intake vorbereiteten Fälle
- Überprüfung und ggf. Anpassung der Einschätzung
- Einschätzung des Integrationspotentials der Klienten und Ableitung entsprechender Interventionen
- Beratung im Rahmen der methodisch einheitlichen Fallführung

- Bei langdauernder Überlastung des Intakes: Abklärung von Neuansmeldungen gemäss Leistungsauftrag Intake (soweit anwendbar)
- Aktenführung nach Fallstruktur
- Alle Fälle werden vom Fallsteuerungssystem erfasst, indem ihnen gemäss geltenden Kriterien ein Dienstleistungspaket zugewiesen wird. Die Zuweisung wird monatlich überprüft und ggf. aktualisiert.
- Abschluss der Sozialhilfefälle in der Regel per Ende des Monats, in dem die letzte Auszahlung erfolgte. Vormundschaftliche Mandate werden per Ende des zweiten auf den Fälligkeitstermin des Schlussberichts folgenden Monats abgeschlossen.

7.3 Aufgaben im Bereich des Erwachsenen- und Kinderschutz

Anträge zur Anordnung von Kinderschutzmassnahmen, Beistandschaften, Beiratschaften und Vormundschaften sowie Anträge zur Zuteilung der gemeinsamen elterlichen Sorge, Gefährdungsmeldungen etc. werden durch das professionelle Sekretariat der Erwachsenen und Kinderschutzbehörde (= heutige Vormundschaftskommission) entgegengenommen.

Das Sekretariat der EKSB führt als instruierende Amtsstelle vormundschaftliche Verfahren durch, gewährt das rechtliche Gehör, bereitet die behördlichen Entscheide vor, eröffnet die Beschlüsse und überwacht deren Vollzug. Zudem ist das Sekretariat EKSB zuständig

- für Besuchsrechtsfragen ausserhalb des Scheidungs- bzw. Eheschutzverfahrens
- bei Vaterschaftsabklärungen
- im Erbschaftswesen

In all diesen Aufgabenbereichen kann das Sekretariat EKSB mittels verfahrensleitender Verfügung Aufträge an die Sozialarbeitenden des SDZ erteilen. Die Aufträge sind jeweils klar formuliert und terminiert. Die Sozialarbeitenden des SDZ übernehmen ebenfalls die Führung vormundschaftlicher Mandate, wenn sich dafür keine geeignete Privatperson finden lässt.

8 Fallverteilung / Fallsteuerung

Die Fallverteilung erfolgt über das Fallsteuerungssystem. Dieses System dient zum Ausgleich der Belastung zwischen den Sozialarbeiter/-innen. Grundlage des Systems sind bestimmte Kriterien, die es erlauben, den Zeitaufwand für jeden einzelnen Fall näherungsweise zu prognostizieren, indem ihm nach definierten Kriterien ein bestimmtes Dienstleistungspaket mit je einer bestimmten Zeitgutschrift zugewiesen wird. Die Gewichtung der einzelnen Dienstleistungspakete geht von der Tatsache aus, dass nicht alle Klientinnen und Klienten dieselben Leistungen benötigen. Mit diesem System können die zeitlichen und personellen Ressourcen des Sozialdienstes Zulg gezielt und wirkungsorientiert eingesetzt werden.

8.1 Ziele der Fallsteuerung

Die Fallsteuerung

- gibt die Möglichkeit, die Belastung der Mitarbeitenden näherungsweise zu beurteilen und offensichtliche Ungleichheiten auszugleichen
- ermöglicht bewusstere Einschätzung und Planung sowohl der MitarbeiterInnen- als auch der KlientInnen-Ressourcen
- ermöglicht eine einheitlichere Fallführung
- macht Aussagen über Tendenzen / Prognosen
- unterstützt die klare Zielsetzung mit Klientinnen und Klienten

8.2 Dienstleistungspakete / Zuweisungskriterien

Dienstleistungspakete						
	Einschätzung	Kurzberatung	Begleitung	Intensiv-Begleitung	Bearbeitung	Abklärung EKS
Auftrag	Einschätzung der Situation und Klären der Rahmenbedingungen der finanziellen und persönlichen Hilfe	Zielorientierte, zeitlich befristete Unterstützung in einem als prioritär eingeschätzten, belasteten Lebensbereich	Schutz von Interessen der KlientInnen und des Sozialdienstes	Abwenden von erheblichen Risiken für KlientInnen und den Sozialdienst	Überwachung und Aktualisierung finanzieller Hilfen und durch Dritte erbrachter persönlicher Hilfen (inkl. Pflege / Betreuung)	Erfüllung des Abklärungsauftrages der EKS und Stärkung von belasteten Familien
Dokumentation	Festhalten der Ergebnisse in einem Intake- resp. Assessmentbericht. Aktennotizen	Für jede Beratungssequenz schriftliche Zielvereinbarung und Evaluation bei Abschluss Aktennotizen	Schriftliche Zielvereinbarung bei vorhandenem Anliegen des/der KlientIn, sonst Aktennotizen	Schriftliche Zielvereinbarung bei vorhandenem Anliegen des/der KlientIn, sonst Aktennotizen	Keine schriftliche Zielvereinbarung. Aktennotizen.	Bericht und Antrag an EKS. Aktennotizen
Direkte Klienten-	1 – 2 Gespräche im ersten Monat	ca. 6 Gespräche in drei Monaten	ca. 1 – 3 Gespräche in sechs Monaten	Keine Vorgaben	ca. 0 – 2 Gespräche in einem Jahr	Keine Vorgaben

9 Inkassodienst

Der Inkassodienst ist organisatorisch und personell dem Sozialdienst Zug zugeteilt und der Ressortleitung unterstellt. Er übernimmt im Auftrag der Sozialarbeiter/-innen das Inkasso familienrechtlicher Unterhaltsansprüche, von Verwandtenunterstützungsbeiträgen und von Rückerstattungsansprüchen.

9.1 Leistungsauftrag

Der Inkassodienst besorgt im Auftrag des Fachpersonals Inkassi in den im SHG vorgesehenen Fällen.

9.1.1 Familienrechtliche Unterhaltsansprüche

Stehen der unterstützungspflichtigen Person familienrechtliche Unterhaltsansprüche zu und gehen diese nicht oder nicht regelmässig ein, ist ein Inkassoauftrag zu erteilen. Zum schriftlichen Auftrag gehören zwingend der Rechtstitel mit Rechtskraftbescheinigung, eine Abtretungserklärung sowie eine von der unterstützungsbedürftigen Person unterzeichneten Ausstandsberechnung mit den dazu gehörenden Belegen.

9.1.2 Verwandtenunterstützung

Stellt der/die Sozialarbeiter/-in fest, dass die unterstützungspflichtigen Verwandten gemäss SKOS-Richtlinien F.4 überdurchschnittliches Einkommen bzw. Vermögen haben, informiert er/sie die unterstützungsbedürftige Person, und versucht, mit den Pflichtigen eine einvernehmliche Regelung zu treffen. Wenn keine Vereinbarung möglich ist, muss der Anspruch von der Ressortleitung im Namen der Gemeinde gerichtlich eingeklagt werden. Wird der vereinbarte oder gerichtlich festgelegte Beitrag nicht geleistet, wird dem Inkassodienst ein schriftlicher Inkassoauftrag erteilt.

9.1.3 Rückerstattung

Sind während einer laufenden Unterstützung die Voraussetzungen für eine Rückerstattung gemäss Art. 40 ff SHG erfüllt, informiert die fallführende Person die unterstützungsbedürftige Person und übergibt die Akten mit dem Rechtstitel (Schuldenerkennung oder Verfügung) an den Inkassodienst. Dieser führt anschliessend das gesetzliche Inkasso durch. Liegt ein Straftatbestand vor (z.B. Betrug) wird die Ressortleitung informiert, welche die Einreichung einer Strafanzeige prüft.

9.1.4 Elternbeiträge

Trägt der SDZ die Kosten für den Unterhalt von fremdplatzierten oder von mündigen, noch in Erstausbildung stehenden Kindern, so hat er bei den Eltern für die Dauer der Fremdplatzierung oder Erstausbildung Beiträge einzufordern.

9 Klientenadministration

Die Mitarbeiter/innen der Klientenadministration übernehmen kundenbezogene Sachbearbeitungsaufgaben (z.B. Anmeldung von Neu- und Wiederaufnahmen, Bearbeitung der Krankenkassenprämien, Bearbeitung der Arzt- und Zahnarztrechnungen) und erledigt allgemeine Aufgaben (z.B. Post, Schalter, Telefon etc). Die Sachbearbeitungsaufgaben (= Produkte) können je nach Bedarf erweitert werden. Die Erledigung der täglichen kundenbezogenen Korrespondenz, das Verfassen der Assessmentberichte, das Redigieren der periodischen Berichte in der Mandatsführung sowie das Schreiben der Aktennotizen gehören grundsätzlich nicht zum Aufgabenbereich des Klientensekretariates. Diese administrativen Aufgaben werden effizienter von der fallführenden Person selber erledigt.

10 Case Management (CM) unter dem Aspekt der direkten Klientenbezogenheit

Die Mitarbeiter/innen der Abteilung Soziales arbeiten prozessorientiert, und in der Sozialhilfe nach den Grundsätzen des Case Managements (CM)

10.1 Definition

Die hierzu relevante Definition lautet wie folgt (Wendt, 2001/14)

Case Management ist eine Verfahrensweise in Sozial- und Gesundheitsdiensten, mit der im Einzelfall die nötige Unterstützung, Behandlung und Versorgung von Menschen rational bewerkstelligt wird. Diese Fallführung wird bei einem längeren Ablauf gebraucht, nicht wenn in einer Notsituation sofort geholfen oder eingegriffen werden muss. Angezeigt ist das gemeinte Vorgehen bei einer in der Regel komplexen Problematik mit einer Mehrzahl von Beteiligten und in vernetzten Bezügen. Im Case Management wird ein zielgerichtetes System der Zusammenarbeit organisiert.

10.2 Die Arbeitsprinzipien des CM

Im Rahmen dieser Definition stützt sich das CM für das gesamte Verfahren auf Arbeitsprinzipien, deren Umsetzung sich sowohl in der Handlung wie auch in der Haltung der Case Manager ausdrücken:

10.2.1 Nutzerorientierung (Bedarfsorientierung)

Im CM wird von der selbständigen Lebensführung des Menschen ausgegangen, mag sie auch beeinträchtigt sein. Bei Klärung des Bedarfs stehen die Ziele und Zwecke dieses Menschen im Vordergrund und nicht die der Institution (Anbieter einer Dienstleistung). Der Mensch ist prinzipiell „Experte in eigener Sache“ und soll in seinem Handlungsvermögen gestärkt werden. In seiner eigenen Umgebung liegen Ressourcen und Störquellen, Hindernisse und Stützen vor, die in einer Arbeitsweise zu berücksichtigen sind, welche die Unterstützung auf die individuelle Bewältigung des Lebens abstimmen will.

10.2.2 Das Handeln nach Vereinbarung (Kontrakt)

Damit die Menschen ihre Rechte wahrnehmen und im Hilfe- und Behandlungsprozess mündig mitwirken können, muss dieser für sie nachvollziehbar und transparent gemacht werden. Die Inhalte sind in einer Vereinbarung in Form eines Kontraktes festzulegen, damit die Basis der Zusammenarbeit gesichert und überprüft werden kann, ob und wie man vereinbarungsgemäss vorankommt.

10.2.3 Prozedurale Fairness

Der Case Management-Prozess steht unter den Anforderungen eines fairen Verfahrens. Dies bedeutet, dass die Selbstbestimmung und Mitbestimmung der Beteiligten zu achten ist. Dem Klient wird unvoreingenommen begegnet.

10.2.4 Produktorientierung

Im Einsatz von Sozialdiensten wird Wohlfahrt produziert, soziale Wohlfahrt erreicht. Die Produktion erfolgt in einer geeigneten Kombination des Mittel-Einsatzes (von Mitarbeitern, Kapital und Gebrauchsgütern) und des Einsatzes weiterer Faktoren (persönliche Eigenschaften von Klienten und von Faktoren der sozialen Umgebung). Das Produkt setzt sich während des Prozesses der Unterstützung oder Behandlung und bei seinem Abschluss aus verschiedenen Komponenten zusammen.

10.2.5 Qualitätsorientierung

Das CM realisiert die Qualität der Versorgung personen- und situationsbezogen gemäss den Standards und unter den Gegebenheiten des Einzelfalls. Im CM stellen neben der Bedarfs-

abklärung, die Zielvereinbarung und der Hilfsplan Steuerungsinstrumente zur Qualitätssicherung dar.

10.2.6 Versorgungsmanagement

In Humandiensten ist darauf zu achten, dass ihre Nutzer bekommen, was sie brauchen, und dass die vorhandenen Ressourcen dafür bereitgestellt und bestmöglich genutzt werden. Stehen Ressourcen nicht zur Verfügung, kann die im Einzelfall nötige Dienstleistung nicht erbracht werden. Das CM greift auf die Ressourcen des Versorgungssystems zurück. Das CM gehört diesem System auch selber funktional an, sofern es von den Mitarbeitern einer Einrichtung/Institution ausgeführt wird.

10.2.7 Koordination und Kooperation

Im Sozialwesen sind formelle und informelle Unterstützungsmöglichkeiten zu verbinden, im lokalen Umfeld ist eine Kooperation privater und staatlicher Anbieter geboten, um eine gute Versorgung zu sichern. Im Rahmen dieser Aufgaben setzt CM Akzente in der Kommunikation, Kooperation, Koordination und Vernetzung.

10.2.8 Rationalisierung und Rationierung

Humandienste haben ihre Leistungen wirtschaftlich zu erbringen. Um ein Vorgehen auf die zweckmässige und zielwirksame Leistungserstellung hin zu rationalisieren, muss man sich über Präferenzen klar sein. CM ist ein Instrument zur Rationalisierung von Versorgung. Sie erfolgt in einem Prozess des Aushandelns und des Entscheidens. Es wird von den Beteiligten selektiv geprüft, welcher Bedarf in welcher Dringlichkeit und Priorität vorliegt und wie ihm abgeholfen werden kann. Man entscheidet, was getan werden kann, aber auch darüber, was nicht getan wird oder was an Nebenfolgen in Kauf zu nehmen ist.

10.2.9 Schlussfolgerungen

Die Anwendung des CM erfordert spezifisches Fachwissen. Die Methode ist personal- und zeitintensiv. Daher ist es angezeigt, sie nur auf bestimmte Klient/innen und Situationen anzuwenden. In den übrigen Fällen werden die Prinzipien des CM sinngemäss angewendet. Die Leitung des Fachbereichs „Individuelle Sozialhilfe“ erarbeitet und erstellt die dafür notwendigen Arbeitsinstrumente und Hilfsmittel (z.B. Leitfaden für das Assessment, Formular Hilfsplan, Formular Zielvereinbarung, Formular Beratungsprotokoll, Formular Protokoll Helferkonferenz).