

Fallmanagement

in der Arbeitsgemeinschaft (ArGe)

Siglinde Bohrke-Petrovic
Loccum, 23.11.04



Gliederung

- ➔ **Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement – vorläufiges Fachkonzept**
- ➔ **Definition von Fallmanagement und Zugangssteuerung**
- ➔ **Prozessschritte im Fallmanagement**
- ➔ **Individuelle Anforderungen an den Fallmanager**
- ➔ **Institutionelle Rahmenbedingung**
- ➔ **Qualifizierungsstandards/ Fortbildungserfordernisse**



Übersicht

Teil I:

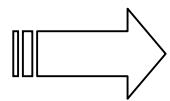
- i **Ergebnisdarstellung des Arbeitskreises „Fachkonzept beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“**
 - § Die Leitlinien für Fallmanagement sind das Ergebnis einer Arbeitsgruppe unter Beteiligung der Kommunen, des BMWAs, von freien Trägern und der BA
 - § Diese Leitlinien sind (noch) nicht vor dem Hintergrund des neuen Geschäftssystems der BA ausdetailliert

Teil II:

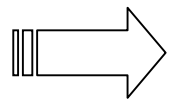
- i **Idealtypische Ausgestaltung des Fallmanagements aus Sicht des BA**
 - § Das neue Geschäftssystem der BA mit der neuen Steuerungslogik, dem Kundenzentrum und den Handlungsprogrammen soll aus Sicht der BA die Grundlage für die Betreuung der SGB II Kunden in den Argen bilden
 - § Fallmanagement wurde im Rahmen dieses Geschäftssystems der BA idealtypisch ausgestaltet



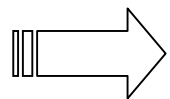
Definition „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement“



Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung ist ein auf den Kunden ausgerichteter Prozess mit dem Ziel der Beseitigung der Hilfebedürftigkeit, möglichst durch nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt.

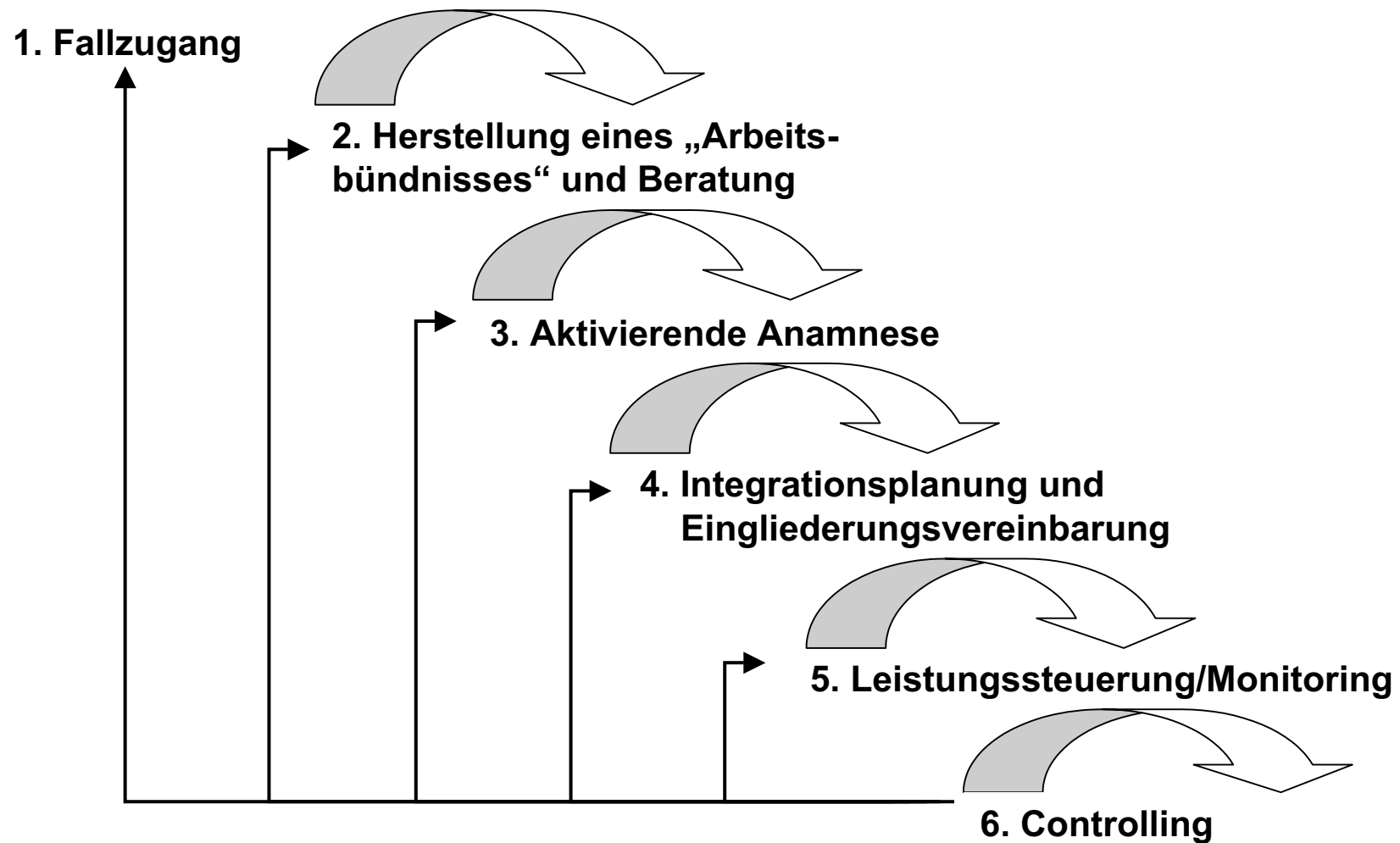


In diesem kooperativen Aushandlungsprozess werden vorhandene individuelle Ressourcen und multiple Problemlagen methodisch erfasst und gemeinsam Versorgungsangebote und Dienstleistungen geplant, die anschließend vom Fallmanager implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden



So wird der individuelle Bedarf eines Kunden im Hinblick auf das Ziel der mittel- oder unmittelbaren Arbeitsmarktintegration durch Beratung und Bereitstellung der verfügbaren Ressourcen abgedeckt und seine Mitwirkung eingefordert.

Prozessglieder des Fallmanagements





Fallzugang

Entscheidung zur Fallübernahme trifft der/die FallmanagerIn nach einer einheitlichen Bewertung durch eine handlungsleitende Definition

Eine Übernahme in das beschäftigungsorientierte Fallmanagement ist in der Regel angezeigt, wenn

- § „ein erwerbsfähiger Hilfebedürftiger drei abgrenzbare schwerwiegende Vermittlungshemmnisse aufweist, die in seiner Person und/oder Bedarfsgemeinschaft begründet sind und
- § eine Beschäftigungsintegration ohne Prozessunterstützung durch ein Fallmanagement nicht erreicht oder erheblich verzögert würde.

Abweichungen von dieser Zugangsdefinition sind möglich, wenn auf der Basis eines abgesicherten Profiling das Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit erkennbar und durch Prozessunterstützung des Fallmanagements die Wahrscheinlichkeit des Eintritts minimiert werden kann (Prophylaxeaspekt)“



Prozessschritt 1: „Arbeitsbündnis“ und (Eingangs-)Beratung

Zwei übergreifende Aspekte

Filterfunktion

- § Fallübernahme (Nachhandlungsleitender Definition)
- § Fallzurückweisung
- § Fallweiterleitung

Arbeitsgrundlage schaffen für vertrauensvolle Zusammenarbeit

- § Gewinnung der „zugewiesenen“ Kunden zur aktiven Mitarbeit
- § Herstellung von Transparenz für den Kunden über das Verfahren
- § Beratungseinstieg: „Problembezogenheit“ und „Ergebnisoffenheit“



Prozessschritt 2: Aktivierende Anamnese

Die aktivierende Anamnese dient dazu, Informationen, Daten und Eindrücke zur Person/Bedarfsgemeinschaft, den vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen sowie zur Genese von Fehlentwicklungen oder Blockierungen zu gewinnen und daraus eine Ordnung, Würdigung und Beurteilung der sozialen und arbeitsmarktrelevanten (Tiefenprofiling) Situation abzuleiten.

Funktion der aktivierenden Anamnese:

- Gleicht Selbsteinschätzung des Kunden mit Fremdeinschätzung des Fallmanagers ab (korrigiert/klärt/informiert)
- Bewertet Hemmnisse, aber auch Ressourcen unter dem Aspekt der Arbeitsmarktintegration (Ausmaß, Schwierigkeitsgrad, individuelle Bedeutung)
- Regt durch aktivierende Gesprächstechniken und Methoden zur Mitarbeit an

Informationen und Eindrücke sind bedarfsangemessen zu erheben/festzustellen



Prozessschritt 3: Integrationsplanung u. Eingliederungsvereinbarung

Funktionen der Integrationsplanung:

- Setzt die in der Anamnese gewonnenen Erkenntnisse in konkrete Planungen um
- Tariert das Fordern und Fördern aus
- Fordert die aktive Beteiligung des Kunden ein
- Liefert steuerungsrelevante und statistische Daten

Umsetzungskriterien

- Gestaltet sich sprachlich und in der „Schrittgröße“ nach der Leistungsfähigkeit der Kunden
- Gibt klare Zeiteinheiten vor, in denen die Ziele erreicht sein sollen

Eingliederungsvereinbarung:

- Stellt das „Pflichtenheft“ für die Vertragsparteien dar
- Umsetzung geltenden Rechts (öffentlich-rechtlicher Vertrag/ gebundenes Ermessen)
- Basis für Sanktionen bei „Vertragsbruch“



Prozessschritt 4: Leistungssteuerung

Die vom Fallmanager bzw. der unmittelbaren Organisationseinheit nicht selbst zu erbringenden Dienstleistungen sind zu

- § **implementieren**: Gewinnung vorhandener Leistungserbringer für die geplante Dienstleistung, Akquirierung neuer Dienstleister, wenn Dienstleistung am Markt nicht vorhanden, Wirtschaftlichkeit der Maßnahme im Hinblick auf Erfolgskorridore prüfen
- § **koordinieren**: Rang- und Reihenfolge der Leistungserbringung festlegen, Inhalte der Dienstleistung abstimmen (Fachlichkeit der Dienstleistungserbringer einbeziehen)
- § **überwachen**: Werden Dienstleistungen sach- und zeitgerecht erbracht? Aushandeln von gegenseitiger Informations- und Abstimmungsverpflichtung (Monitoring)
- § **evaluieren**: Überprüfung der Ergebnisse im Hinblick auf Zielerreichung und Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung



Prozessschritt 5: Controlling

Controllinggrößen leiten sich ab aus:

- § Gesetzlich vorgegebenen Zielen
- § Geschäftspolitisch vorgegeben Zielen
- § Individuell ausgehandelten Zielen mit den Kunden (Integrationsplanung)

Übergreifende Controllinggrößen für das Fallmanagement (Kennziffern)

Integrative Ziele:

- § Erfolgreiche Integration in Arbeit, Ausbildung oder in eine tragfähige Selbständigkeit, ausgedrückt über entsprechende (un-/geförderte) Integrationsquoten.
- § Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit (Annäherung an die Anforderungen des Arbeitsmarktes), ausgedrückt in Aktivierungsquoten (A).
- § Aktivierung zur Wiedererlangung potenzieller Beschäftigungsfähigkeit insbesondere durch sozialintegrative Maßnahmen (Entschuldung, psychosoziale Stabilisierung, Suchtbewältigung), ausgedrückt in Aktivierungs-/Stabilisierungsquoten (S).

Fiskalziele:

- § Vermeidung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit
- § Angemessenheit der Aktivierungs- und Integrationskosten je eHb/
Bedarfsgemeinschaft



Konzeptionelle Einbindung

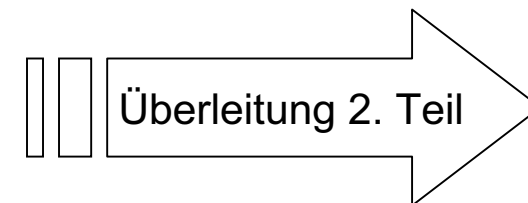
Das vom Arbeitskreis erarbeitete Fachkonzept ist im Hinblick auf organisatorische Anbindungen systemoffen.

Es ist an der Funktion Fallmanagement ausgerichtet.

Einzigste organisatorische Festlegung ist die Ausrichtung auf Integration in den Arbeitsmarkt (Beschäftigungsorientierung).

Von daher sind organisatorische Einbettungen möglich, die sich an unterschiedlichen Varianten orientieren:

- § Arbeitsgemeinschaft in Anbindung an die Organisation des Kundenzentrums
- § Arbeitsgemeinschaft ohne Anbindung an das Kundenzentrum
- § Angebot als Referenzmodell auch für optierende Kommunen





Teil II: Idealtypische Ausgestaltung aus Sicht der BA - Vorteile des neuen Geschäftssystems

Übergeordnete Ziele SGB II und SGB III

- i Bestmöglichen Beitrag zum Ausgleich auf dem Arbeitsmarkt leisten
 - Vermittlung/Beratung
 - Unterstützung + Förderung
- i Marktersatz nach regionalem Bedarf und politischem Auftrag
- i Sicherstellung der Leistungen zum Lebensunterhalt

Kernelemente der neuen Agenturen für Arbeit

- 1 Neue Führung und Steuerung:** Neues Zielsystem und Steuerungslogik befördert wirtschaftlichen Mitteleinsatz und Transparenz über deren Wirkung
- 2 Neues Kundenzentrum:** Klare Aufbau- und Ablauforganisation erzeugt eindeutige Verantwortlichkeit und erhöht die produktive Zeit
- 3 Neue Handlungsprogramme:** Systematisierung und Fokussierung der Beratung/Vermittlung steigert die Wirkung von AN und AG Betreuung



1. Einpassung in ein Steuerungssystem und Entwicklung adäquater Zielindikatoren

Merkmale des neuen Steuerungssystems

Ausrichtung auf Wirkung und Wirtschaftlichkeit

Transparenz über Wirkung und Kosten

Schaffung von Verantwortung auf allen Ebenen

Kernelemente der Steuerung auch im Fallmanagement

§ *Ausrichtung auf alle relevanten Zielindikatoren:*

- *Aktivierungsquoten*
- *Integrationsquoten*
- *Budgeteinsatz*
- *Verringerung/ Vermeidung der Hilfebedürftigkeit*

§ *Entwicklung einer prozessualen Steuerungslogik analog zur Steuerungslogik der Handlungsprogramme*

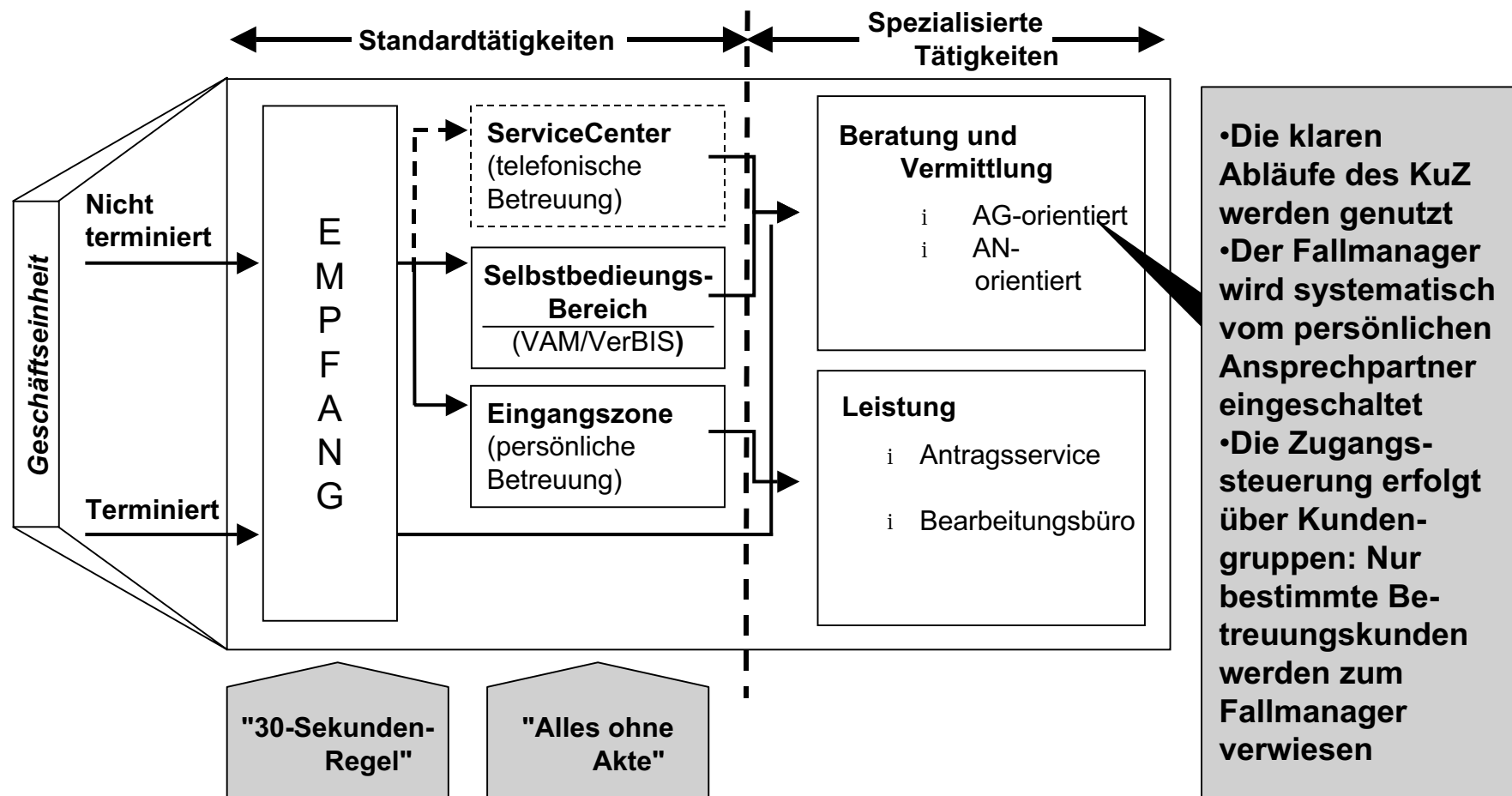


2. Die Vorteile des Kundenzentrums der Zukunft – Ergebnisse aus der Modellphase

Vorteile	Wesentliche Hebel	Messbare Verbesserung*
Mehr Kundenorientierung	<ul style="list-style-type: none">i Bedarfsgerechte Kundensteuerung (Empfang, Eingangszone, Service Center)<ul style="list-style-type: none">• Schnelle Weiterleitung an kompetente Ansprechpartner• Umgehende Bearbeitung von Kurzanliegen	Ø Wartezeit der Kunden wurde um 41% verringert
Stärkung der Vermittlung/Integration	<ul style="list-style-type: none">i Nach Kundengruppen differenzierte Angebote<ul style="list-style-type: none">• Ausrichtung an individuellem Unterstützungsbedarf• Effektiver Mitteleinsatz	Anteil zufriedener Arbeitnehmerkunden um 4% gestiegen
	<ul style="list-style-type: none">i Konzentration der Ressourcen auf die Vermittlung/Integration<ul style="list-style-type: none">• Fachliche Trennung von Vermittlung und Leistung• Mehr Zeit für die Kernaufgabe der Vermittlung	Anteil zufriedener Arbeitgeberkunden um 10% verbessert
Effizienz im Geschäftssystem	<ul style="list-style-type: none">i Transparenz und effiziente Prozesse<ul style="list-style-type: none">• Transparenz über Nutzen und Aufwände• Deutliche Steigerung der Prozesseffizienz• Klar definierte Schnittstellen im Gesamtsystem	15% Effizienzsteigerung in der Leistung

* Auszug Auswertung Modellagenturen

2. Ablauforganisation KuZ und Einbindung Fallmanagement



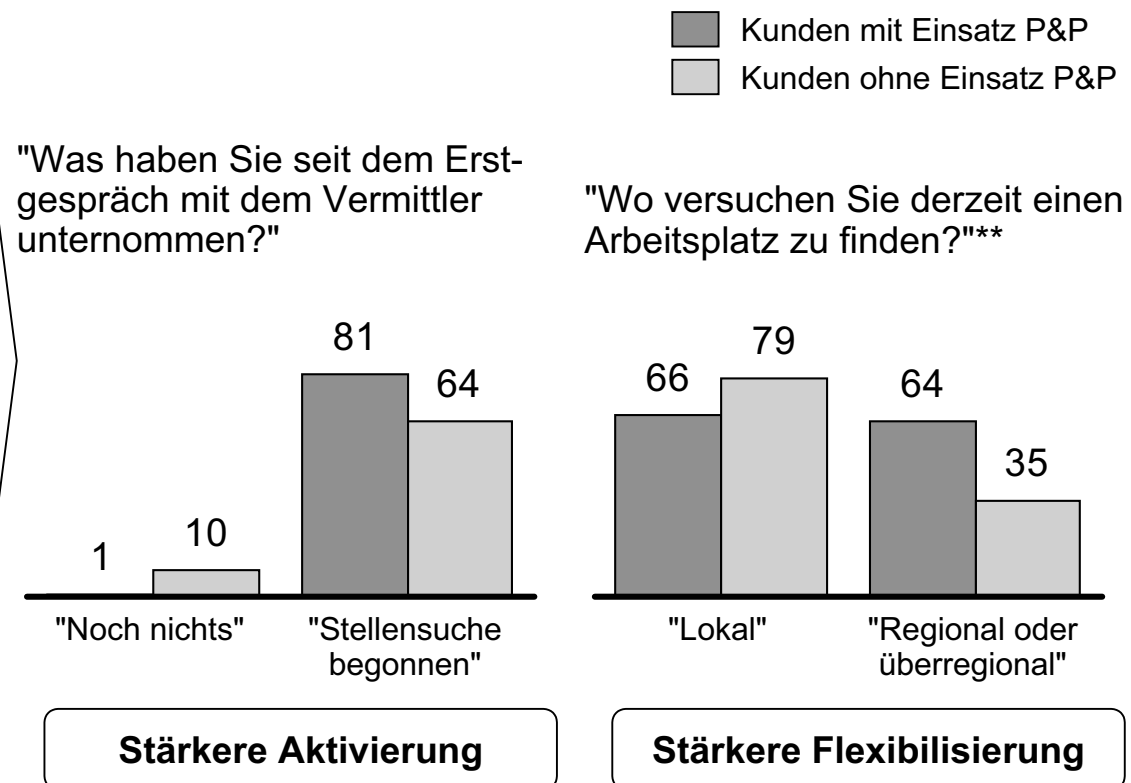
* Bei mehreren Geschäftseinheiten ein übergreifender Empfang vorgesehen

3. Ziele und erste Ergebnisse der Handlungsprogramme

Ziele der Handlungsprogramme

- i Stärkere Aktivierung der AN-Kunden durch passgenaue Handlungsprogramme mit richtiger Balance zwischen Fördern und Fordern
- i Stärkere Unabhängigkeit von der Qualität des individuellen Vermittlers durch systematisierte Prozesse mit einheitlichen Qualitätsstandards
- i Zielgerichtete Allokation von Ressourcen dort, wo sie am meisten erreichen können
- i Bessere Führbarkeit der Vermittlungsprozesse durch Transparenz über das Tagesgeschäft

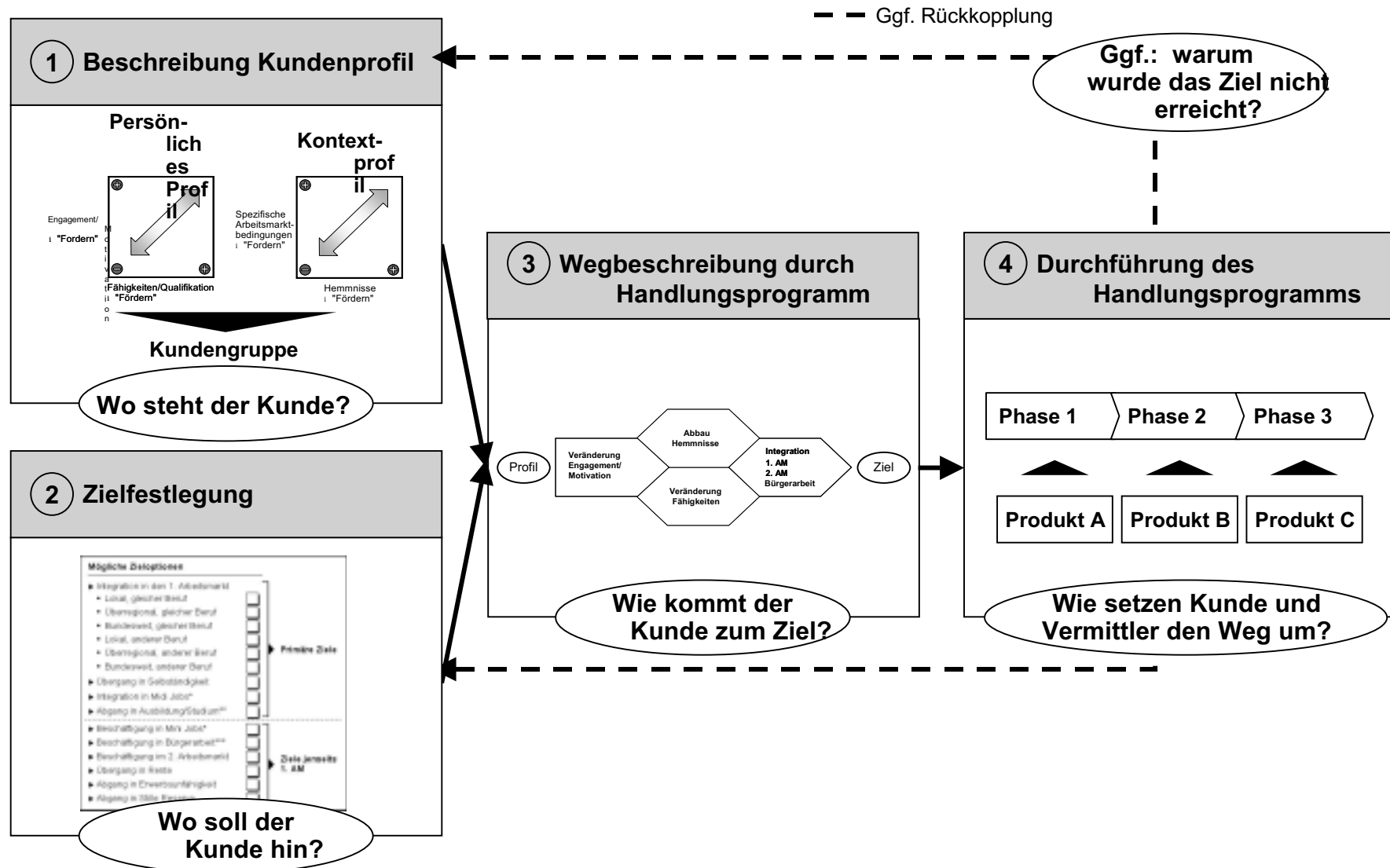
Beispiele für positive Ergebnisse* in Prozent



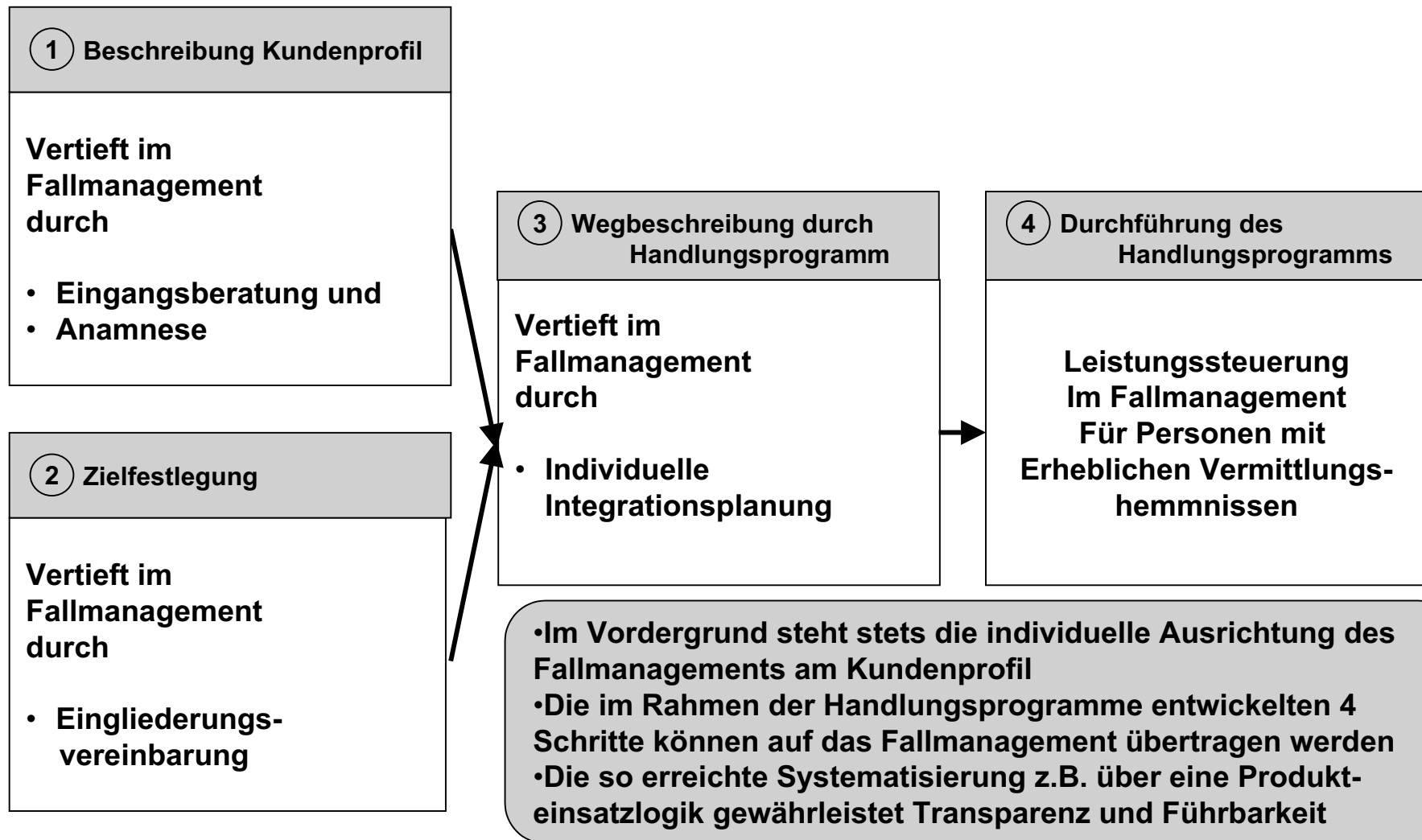
* Basis: Kundenbefragung

** Mehrfachantworten möglich

4 Hauptschritte des kundenspezifischen "Integrationsprozesses"



3. Anwendung der Grundlogik der Handlungsprogramme auf Fallmanagement





Aufgabendimensionen eines FM

Fallmanager

- **bewegen sich in häufig ungesicherten nicht abschließend definierten Handlungsfeldern.**
- **sie steuern sehr komplexe und dynamische, häufig konflikthafte soziale Prozesse**



Interventionstiefen im Fallmanagement

- **biographiekonforme Intervention**

Intervention entspricht der bisherigen Lebensweise

- **biographiediskrepante Intervention**

Lebensentwurf des Kunden steht den aktuellen Anforderungen des Marktes entgegen

- **biographiekonträre Intervention**

die bisherige Lebensweise und das vertraute Milieu stehen im Widerspruch zu den üblichen Anforderungen von Ausbildung, Beruf und Arbeit.




Qualifikationsprofil

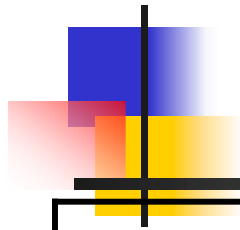
- **Fachkompetenz, Rechts- und Verwaltungskennntnisse, Organisationswissen**
- **Methoden – und Verfahrenskompetenz, Beratungskompetenz, Ressourcenorientierung, Selbstreflexion**
- **Sozialkompetenz, Kompetenz, Beziehungen aufzubauen, Umgang mit Widerständen**
- **Systemkompetenz, Netzwerkkompetenz**



	<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
I. Sach- und Systemkom- petenz	Konzeptionelle Grundlagen des Fallmana- gements	<ul style="list-style-type: none">› Geschichte› Begriffserklärung› Phasen des Fallmanagements› Funktion und Rolle des / der Fallmanager/in› Ethische Dimensionen
	Leistungsrecht	<ul style="list-style-type: none">› relevante gesetzliche Grundlagen› insbesondere SGB II, III, VIII und neues Sozialhilferecht (SGB XII)



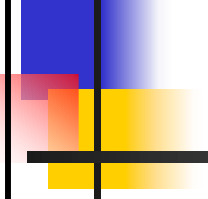
	<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
Sach- und Systemkompetenz	Netzwerk- und Systemmanagement	<ul style="list-style-type: none"> › Netzwerktheorien › Kooperationsformen und –modelle › Angebotsanalyse und –steuerung
		<ul style="list-style-type: none"> › Grundstrukturen und Funktionsweisen regionaler Arbeitsmärkte › Arbeitsmarktinstrumente und ihre Wirkungsweisen › Strategien arbeitsmarkt- und berufsbildungsbezogener Datenerschließung und Feldgewinnung (z.B. zu Branchen oder Ausbildungsgängen)

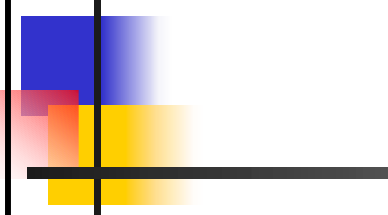


	<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
II. Methoden- und Verfahrens- kompetenz (Teil 1)	Diagnostik	<ul style="list-style-type: none">› Fallverstehen: Erfassung und Deutung individueller Lebenslagen› Anwendung geeigneter Diagnoseinstrumente (z.B. Profiling)› Einschätzung von Bewältigungsressourcen› Formulierung von diagnostischen Ergebnissen



	<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
II. Methoden- und Verfahrens- kompetenz (Teil 1)	Beratungs- und Coaching- ansätze	<ul style="list-style-type: none">› Gestaltung von Beratungs- und Coachingprozessen› ziel-, lösungs- und ressourcenorientierte Ansätze der Beratung und Gesprächsführung› motivierende Gesprächsführung› Konflikt- und Krisenbewältigungsstrategien› Umgang mit Zwangskontexten im Spannungsfeld von „Förderung und Fordern“› Genderperspektive in der Beratung und im Coaching
		<ul style="list-style-type: none">› Kollegiale Fallberatung

	<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
 <p style="text-align: center;">II. Methoden- und Verfahrens- kompetenz (Teil 2)</p>	Kontraktgestaltung/ Zielvereinbarung	<ul style="list-style-type: none"> › Gemeinsames Aushandeln von Verträgen mit Klienten, Institutionen und anderen Beteiligten › Zielfindung und Entwicklung von Lösungswegen
	Fall- und Systemsteuerung	<ul style="list-style-type: none"> › Zielorientierte Gesamtsteuerung im Fallmanagement › Aufbau, Pflege und Nutzung sozialer und institutioneller Netzwerke <ul style="list-style-type: none"> - auf der Einzelfallebene in Form von Klientennetzwerken - auf der fallübergreifenden Ebene in Form von <ul style="list-style-type: none"> - professionellen Netzwerken › Budgetsteuerung

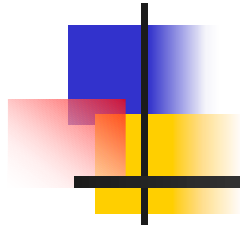


	<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
II. Methoden- und Verfahrens- kompetenz (Teil 2)	Arbeitsvermittlung	<ul style="list-style-type: none"> › Passgenaue Vermittlung › Akquise von Arbeitsstellen › Gesprächsführung mit Arbeitgebern › Gewinnung und Bindung von Arbeitgebern als Kunden
	Monitoring und Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> › systematische fallbezogene Leistungsdokumentation › beteiligungsorientierte Auswertung des Fallverlaufes › fallübergreifende Analyse und Auswertung der im Monitoring gewonnenen Daten › Arbeit mit Controlling-Instrumenten und Fallkostenmonitoring



**III.
Soziale
Kompetenz**

<i>Bereich</i>	<i>Inhalte</i>
Kommunikation und Beziehungsgestaltung	› Grundlagen der Kommunikation und interaktiven Beziehungsgestaltung: <ul style="list-style-type: none">- Gesprächstechniken- Empathie und Rollendistanz- Diagnose und Gestaltung von › Arbeitsbeziehungen
Konfliktverhalten	› Professioneller Umgang mit Konflikten, Krisen und Widerständen



IV. Professional -les Selbstver- ständnis	› Selbstkonzept des / der Fallmanager/in in Bezug auf Haltung, Handlung, Rolle, Beziehungsgestaltung und Motivation
--	---

Anforderungen an die Fortbildung zum Fallmanager

Auswahlkriterien für die Teilnehmer (Qualitätssicherung) *	Überprüfung der Einstellung und Kompetenzen
(lernendes) Curriculum	muss an die sich verändernden Bedingungen fortlaufend angepasst werden
Modularität	<ul style="list-style-type: none"> › gemeinsame Grundqualifizierung und › weitere am individuellen Bedarf (Qualifikation) ausgerichtete Module
Coaching	auch am Arbeitsplatz
Qualität der Dozenten	
Zertifizierung des Abschlusses	Entwicklungen hin zu einem Masterabschluss
Methoden	Fallstudien, Hospitationen, Praktika, Entwicklungsgespräche, Case Method
Auswahlverfahren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardisierung durch ein Testverfahren 2. Assessmentcenter



Rahmenbedingungen

- **Vorhandensein angemessener Strukturen**
- **Spielräume zur Gestaltung eines individuellen, bedarfsorientierten Hilfesettings/ Handlungsautonomie**
- **Transparenz über fachliche und finanzielle Zielvorgaben der für den Gesamtprozess zuständigen Stelle**
- **Budgetkompetenz**
- **angemessene EDV- Unterstützung für Controlling und Falldokumentation**



Standards für eine zertifizierte Case-Managerfortbildung
(angelehnt: DGS – Deutsche Gesellschaft für Sozialarbeit)

Ziele

- Ø **Rollenklarheit als Case Managerin bzw. Manager**
 - Ø **Vertiefte Kenntnisse in Case Management**
 - Ø **Verfahrenssicherheit in der Fallsteuerung**
 - Ø **Befähigung zur ressourcen- und netzwerkorientierten Arbeit**
 - Ø **Grundkenntnisse auf dem Gebiet der Systemsteuerung und Anwendungsbezüge**
-



Standards für eine zertifizierte Fallmanagerfortbildung

Zulassungsvoraussetzungen

- Ø Abgeschlossenes einschlägiges Hochschulstudium und mindestens einjährige Berufserfahrung oder einschlägige abgeschlossene Berufsausbildung und mindestens zweijährige Berufserfahrung

 - Ø sowie der Nachweis über Befähigungen/Kenntnissen in:
 - Kommunikations- und Gesprächsführung (mind. 54 Stunden)
 - Moderation (mind. 18 Stunden)
 - Allgemeine sozialrechtliche Kenntnisse (mind. 48 Stunden)
 - Selbstreflexion (mind. 36 Stunden)(diese können anerkannt oder während der Weiterbildung additiv erworben werden)
-



Standards für eine zertifizierte Fallmanagerfortbildung

Zulassungsvoraussetzungen

- ∅ Eine entsprechende berufliche Praxis während der Weiterbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich oder der Beschäftigungsförderung.
-



Standards für eine zertifizierte Fallmanagerfortbildung

Gliederung und zeitlicher Umfang

**Die Weiterbildung umfasst mindestens 210 Stunde
(á45 Minuten) Basismodul (mindestens 114
Stunden)**

- theoretische und praktische Grundlagen des Case
Management (96 Stunden)**

Dazu:

- Kollegiale Beratung/Supervision
18 Stunden**
 - Selbstorganisierte Arbeitsgruppen
24 Stunden**
-



Standards für eine zertifizierte Fallmanagerfortbildung

Arbeitsfeldspezifisches Modul (mindestens 96 Stunden)

- Vertiefung von Fragen des Systemmanagements sowie spezifischer Anwendungen (z. B. Kinder- und Jugendhilfe, Altenhilfe Pflege, Krankenhausversorgung, soziale Dienste, Integration von Personen mit multiplen Vermittlungshemmnissen durch Beratung, Case Management und Vermittlung 48 Stunden**
 - Arbeitsfeldspezifische Vertiefung des Case Management 60 Stunden**
 - Supervision 24 Stunden**
 - Selbstorganisierte Arbeitsgruppen 24 Stunden**
-



Standards für eine zertifizierte Fallmanagerfortbildung

Inhalte

- Ø **Geschichte, Definitionen und Funktionen von Case Management**
 - Ø **Konzepte von Case Management, einschließlich Strategien, Verfahren und Phasen von Case Management**
 - Ø **Ethische Dimensionen von Case Management, z. B. Nutzer- und Anbieterorientierung, Consumer- vs. Systemorientierung**
 - Ø **Case Management relevante gesetzliche Grundlagen**
 - Ø **Netzwerktheorien und Netzwerkarbeit**
 - Ø **Ressourcenanalyse und Ressourcensicherung**
 - Ø **Konzepte zur Bedarfsermittlung und Angebotssteuerung**
 - Ø **Handlungsfeldspezifische Theorien und Anwendungen**
 - Ø **Fallmanagement und Fallsteuerung**
 - Ø **Systemmanagement und Systemsteuerung**
 - Ø **Qualitätssicherung im Case Management**
-