



<b>Abteilung Soziales</b>	<b>Konzept Fallsteuerung Sozialdienst</b>		<b>V 2.0</b>
Erstellt am / durch: 14.07.2016	Gültig ab: 14.07.2016	Geändert am / durch: 20.09.2018 / GilbD	Kompetenz: GilbD

## Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage.....	1
2. Funktionen von Fallsteuerung .....	1
3. Ziele der Fallsteuerung und Ansprüche an das Modell .....	1
4. Prozess .....	2
5. Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der einzelnen Bereiche .....	2
6. Die Segmente A, B und C (Zuweisungskriterien und Zielsetzungen) .....	3
7. Qualitätskriterien und Qualitätskontrolle .....	6

## 1. Ausgangslage

Der Projektausschuss erteilte dem Sozialdienst im Dezember 2015 den Auftrag bis Ende Juni 2016 ein Konzept für eine zukünftige Fallsteuerung zu erstellen. Dies auf dem Hintergrund der Hauptzielsetzung des Modells "Fokus", dass sich die Sozialarbeitenden (SAR) vermehrt auf ihre Kerntätigkeit konzentrieren können und von administrativer Arbeit entlastet werden.

In der Folge wurde im Sozialdienst eine Projektorganisation analog Reorganisation Abteilung Soziales erstellt (Steuer- und Projektausschuss bzw. "Sounding Board"). In der Analysephase sind einerseits die zwei Fallsteuerungsmodelle vom Sozialdienst Basel und Bern und andererseits die bereits bestehende interne Fallsteuerung miteinander verglichen worden. Gestützt darauf erfolgte die Erstellung des vorliegenden Konzeptes.

## 2. Funktionen von Fallsteuerung

Unterschiedliche und in Spannung stehende Ansprüche und Ziele der beteiligten Akteure, unterschiedlicher Bedarf an Leistungen der Sozialhilfebeziehenden (SHB) sowie Schwankungen in der Nachfrage erfordern eine differenzierte Steuerung der begrenzt verfügbaren personellen Ressourcen. Fallsteuerung ist eine spezifisch auf die Organisation zugeschnittene Managementfunktion. Die wichtigsten Funktionen sind:

- Differenzierte und transparente Zuteilung verfügbarer Ressourcen und deren Steuerung.
- Die Belastung in der Fallarbeit messbar, vergleichbar und damit kommunizierbar machen.
- Die Qualität der Dienstleistung gewährleisten, weiterentwickeln und kontrollieren.
- Eine gemeinsame Haltung entwickeln, mit welcher SHB wie intensiv gearbeitet wird.

## 3. Ziele der Fallsteuerung und Ansprüche an das Modell

Das Leitungsgremium des Sozialdienstes definierte in der Folge die Hauptzielsetzung an die zukünftige Fallsteuerung.

### Ziele der Fallsteuerung:

- Steuerung der Belastung und Ressourcen der Mitarbeitenden (MA)
- Orientierung am differenzierten Beratungsbedarf der SHB
- Optimierte Wirkung erzielen mit den eingesetzten Ressourcen

### Ansprüche an das Modell:

- Durchlässig / dynamisch (Mehrfachproblematiken berücksichtigt)
- Segmentierung / Kriterien
- Umsetzungs- und Anwendungsaufwand gering (→ einfach)
- Keine unnötigen Dossiertransfers
- Flexibel (unabhängig von Struktur und Ressourcen)
- Orientierung an Modell "Fokus"
- Dienstleistungspakete und Qualität sind definiert
- Die Umsetzung / Anwendung und die zu erbringende Qualität ist kontrolliert

## 4. Prozess

Folgende Geschäftsprozesse sind im Rahmen der Fallsteuerung relevant:

- K.05.01.01.01 Fallsteuerung: Erste Verteilung in Segment
- K.05.01.01.02 Fallsteuerung: Umverteilung zwischen Segmenten

## 5. Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der einzelnen Bereiche

**Intake 1:** Zuständigkeits- und Subsidiaritätsklärung bzw. Entscheid Eintreten/Ablehnung. Bevorschussungsdossiers (z.B. kurze Unterstützungsleistungen) bleiben bis max. 3 Monate im Intake 1.

**Intake 2:** Erste detaillierte Einschätzung (Ressourcen- und Problemanalyse → Potenzialabklärung) und *Vorschlag* Einteilung in Segment A, B oder C. Dossiers mit Ablösungspotenzial über Arbeitsmarkt oder Sozialversicherungen innerhalb von 6 Monaten bleiben im Intake 2. Dossiers, welche während 6 Monaten im Intake 2 bleiben, werden nicht in die Segmente eingeteilt. Der Vorschlag für die Einteilung in Segment A, B oder C findet erst statt, bevor das Dossier in den Bereichen Beratung 1-4 transferiert wird. Dieser wird explizit im Transferbericht unter Einschätzung SAR festgehalten.

**Kompetenz/Verantwortung** für den Vorschlag der ersten Einteilung in Segment A, B oder C im Intake 2: *SAR und Bereichsleitende (BL) (4 Augenprinzip).*

**Bereiche Beratung 1 - 4:** Der definitive Entscheid der Einteilung erfolgt nach Erhalt des Dossiers aus dem Intake 2 in die Bereiche Beratung 1-4 nach max. 3 Monaten. Entweder bleibt das Dossier im vom Intake 2 vorgeschlagenen Segment oder wird in ein anderes verschoben. Die Segmentverschiebung wird in einer Falldokumentation festgehalten und fachlich begründet. Die Falldokumentation wird dem/der BL zugestellt und diese/r nimmt im Tutoris den Segmentwechsel vor.

**Kompetenz/Verantwortung** für den definitiven Entscheid der Einteilung ins Segment A, B oder C in den Bereichen Beratung 1-4: *SAR (Controlling BL).*

Verschiebungen in ein anderes Segment im Verlaufe der weiteren Unterstützungsperiode: Die Fälle können grundsätzlich jederzeit in ein neues Segment verschoben werden. Die Verschiebung muss jedoch fachlich begründet sein und in einer Falldokumentation festgehalten werden. Diese Falldokumentation wird dem/der BL zugestellt und diese/r nimmt im Tutoris den Segmentwechsel vor.

**Kompetenz/Verantwortung** *Die Verschiebung von einem Segment in ein anderes liegt in der Kompetenz der SAR (Controlling BL). Bei C-Dossiers können die Administrativen Assistentinnen (AdminA) bei der fallverantwortlichen SAR einen Antrag für die Verschiebung in das Segment A oder B stellen. Die Verschiebung liegt in der Kompetenz der SAR (Controlling BL).*

### Regelmässige Überprüfungen

Nach Ablauf der zeitlichen Beschränkungen in den Segmenten erfolgt im Rahmen der Antragstellung und fachlichen Begründung der SAR eine methodische Überprüfung (z.B. Stimmt die Stossrichtung? Sind die richtigen Ziele gesetzt? Stimmt die Intensität?) durch die BL.

## 6. Die Segmente A, B und C (Zuweisungskriterien und Zielsetzungen)

### SEGMENT A

Handlungs-/Beratungsbedarf hoch (System der SHB):

Kriterien (müssen nicht alle gleichzeitig erfüllt sein):

- Stabilisierung bei akuten kritischen Lebensereignissen notwendig (z.B. Wohnungsverlust oder anderen Krisensituationen).
- Unklare Situation, Abklärungen nötig. Ist die Situation geklärt, kann ein Mandat Fachstelle Arbeitsintegration (FAI) bereits in diesem Segment initiiert werden.
- Intensive Beratungsphase bis 6 Monate in begründeten Situationen (z.B. intensive Beratungsphase bei jungen Erwachsenen).

Vorgaben:

- **Kontaktfrequenz: 4 – 6 im Semester** \* *In den Segmenten A und B bzw. Intake2 sind 80% der Kontakte in Form von physischen Gesprächen zwischen MA und SHB durchzuführen; im Segment C 100%. Als Gespräch gelten neben den ordinären Gesprächen auch interne und externe Netzgespräche, Hausbesuch und spontane (Notfall)-gespräche (→letzte müssen ein Thema die Sozialarbeit betreffend beinhalten – lediglich Dokumente abgeben genügt nicht). Die restlichen 20% der Kontakte zwischen den MA und den SHB im Segment A und B können verschiedener Natur sein; in der Regel jedoch telefonischer Austausch oder Kontaktaustausch per Mail (auch hier ist ein Thema die Sozialarbeit betreffend notwendig)*
- Zeitliche Beschränkung: Dossiers bleiben während max. 6 Monaten in diesem Segment. Anschliessend erfolgt in der Regel ein Wechsel in Segment B oder C.
- Richtwert Anzahl Dossiers: Die SAR sollen **mindestens 10%** ihrer Dossiers in diesem Segment bearbeiten.
- Leistungsvereinbarungen: Je nach Situation (Kompetenz SAR). Ausnahmen → wird keine Leistungsvereinbarung erstellt, muss das vom SAR begründet werden → in Anlehnung an das Konzept Leistung gegen Leistung.
- Zusammenarbeit AdminA – SAR: Die Dossiers im Segment A werden vom SAR bearbeitet. Evtl. werden (noch zu definierende) administrative Aufgaben in Verantwortung und Kompetenz der AdminA ausgeführt.

Ziel:

- Die Situation ist stabilisiert.
- Die Situation ist geklärt und die weiteren Handlungsschritte sind definiert.
- Die Kurzzeitberatung zeigt eine entsprechende Wirkung (z.B. SHB ist in FAI angemeldet etc.).

### SEGMENT B

## Handlungs-/Beratungsbedarf **mittel** (System der SHB):

### Kriterien:

- (Hohes) Ablösepotenzial über Arbeitsmarkt mit weiterem Beratungsbedarf für andere Themen als Arbeit (die Arbeitsintegration erfolgt in erster Linie über die FAI)
- Niedriges/kein Ablösepotenzial über Arbeitsmarkt, kein Ablösepotenzial über Sozialversicherungen aber Beratungsbedarf für diverse Themen vorhanden (z.B. Gesundheit/Sucht, Familie, Finanzen etc. → Thema Arbeit über FAI)

### Vorgaben:

- **Kontaktfrequenz: 3 – 5 im Jahr \*** *In den Segmenten A und B bzw. Intake2 sind 80% der Kontakte in Form von physischen Gesprächen zwischen MA und SHB durchzuführen; im Segment C 100%. Als Gespräch gelten neben den ordinären Gesprächen auch interne und externe Netzgespräche, Hausbesuch und spontane (Notfall)-gespräche (→letztere müssen ein Thema die Sozialarbeit betreffend beinhalten – lediglich Dokumente abgeben genügt nicht). Die restlichen 20% der Kontakte zwischen den MA und den SHB im Segment A und B können verschiedener Natur sein; in der Regel jedoch telefonischer Austausch oder Kontaktaustausch per Mail (auch hier ist ein Thema die Sozialarbeit betreffend notwendig)*
- Zeitliche Beschränkung: 24 Monate. Anschliessend stellt der/die fallführende SAR bei der zuständigen BL Antrag auf Verbleib im aktuellen Segment oder Wechsel in ein anderes Segment. Dieser Antrag ist fachlich zu begründen und schriftlich in einer Falldokumentation festzuhalten.
- Anzahl Dossiers: (**Richtwert 50%** ergibt sich aus den Richtwerten der Segmente A und C)
- Leistungsvereinbarungen: Je nach Situation (Kompetenz SAR). Ausnahmen → wird keine Leistungsvereinbarung erstellt, muss das vom SAR begründet werden → in Anlehnung an das Konzept Leistung gegen Leistung.
- Zusammenarbeit AdminA – SAR: Die Dossiers im Segment B werden von den SAR bearbeitet. Evtl. werden (noch zu definierende) administrative Aufgaben in Verantwortung und Kompetenz der AdminA ausgeführt.

### Ziel:

- Die notwendigen Themen sind erkannt, bearbeitet und entsprechende Handlungsschritte eingeleitet.
- Die/der SHB ist in der FAI angemeldet, sofern das Thema berufliche Integration über die FAI bearbeitet werden soll.

## **SEGMENT C**

### Handlungs-/Beratungsbedarf **tief** (System der SHB)

Kriterien (müssen nicht alle gleichzeitig erfüllt sein):

- Stabile Situation/Beratungsbedarf tief und (hohes) Ablösepotenzial über Arbeitsmarkt ohne weiteren Beratungsbedarf (Arbeitsintegration erfolgt in erster Linie über die FAI)
- Stabile Situation/Beratungsbedarf tief und Ablösepotenzial über Sozialversicherungen vorhanden (wird in Zusammenarbeit mit Bereich Sozialversicherungen bearbeitet)
- Stabile Situation/Beratungsbedarf tief und kein Ablösepotenzial vorhanden

Vorgaben:

- **Kontaktfrequenz: 1 – 3 im Jahr** \* In den Segmenten A und B bzw. Intake2 sind 80% der Kontakte in Form von physischen Gesprächen zwischen MA und SHB durchzuführen; im Segment C 100%. Als Gespräch gelten neben den ordinären Gesprächen auch interne und externe Netzgespräche, Hausbesuch und spontane (Notfall)-gespräche (→letztere müssen ein Thema die Sozialarbeit betreffend beinhalten – lediglich Dokumente abgeben genügt nicht). Die restlichen 20% der Kontakte zwischen den MA und den SHB im Segment A und B können verschiedener Natur sein; in der Regel jedoch telefonischer Austausch oder Kontaktaustausch per Mail (auch hier ist ein Thema die Sozialarbeit betreffend notwendig)
- Zeitliche Beschränkung: 36 Monate. Anschliessend stellt der/die fallführende SAR bei der zuständigen BL Antrag auf Verbleib im aktuellen Segment oder Wechsel in ein anderes Segment. Dieser Antrag ist fachlich zu begründen und schriftlich in einer Falldokumentation festzuhalten.
- Anzahl Dossiers: Die SAR sollen in Zusammenarbeit mit der AdminA **maximal 40%** ihrer Dossiers in diesem Segment bearbeiten.
- Leistungsvereinbarungen: Je nach Situation (Kompetenz SAR). Ausnahmen → wird keine Leistungsvereinbarung erstellt, muss das von den SAR begründet werden → in Anlehnung an das Konzept Leistung gegen Leistung.
- Zusammenarbeit AdminA – SAR: Die administrative Fallführung liegt in der vollen Verantwortung und Kompetenz der AdminA. Die abschliessende Fallverantwortung liegt bei den SAR.

Ziel:

- Die/der SHB ist in der FAI angemeldet, sofern die berufliche Integration über die FAI bearbeitet werden soll.
- Subsidiäre Leistungen (Sozialversicherungen) sind geklärt und die entsprechende Ressourcenerschliessung ist in Kooperation mit dem Bereich Sozialversicherungen eingeleitet.
- Die Situation des/der SHB ist stabil.

## 7. Qualitätskriterien und Qualitätskontrolle

### Qualitätskriterien:

- Der Sozialdienst steuert die Ressourcen entsprechend der anfallenden Belastung.
- Die BL steuern die Belastung der SAR.
- Die SHB erhalten die dem Segment zugewiesenen Beratungssequenzen.
- Die Einteilung der Dossiers in die einzelnen Segmente ist von den SAR vollzogen.
- Die Entscheide für die Segmentierung sind fachlich begründet bzw. nachvollziehbar und schriftlich dokumentiert.

### Qualitätskontrolle:

- Die Vorgaben betreffend die Kontaktfrequenz werden von den BL systematisch kontrolliert. *In diesem Zusammenhang gilt es folgendes zu beachten: Die Dauer der physischen Gespräche - ohne die Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Gesprächs - sind immer in der Falldokumentation (Tutoris) zu erfassen (auch wenn diese weniger als 20 Minuten dauern). Bei den weiteren Ereignissen in der Falldokumentation (z.B. Telefon, Mail, etc.) ist die Dauer nicht zu erfassen.*
- Die Qualität wird in erster Linie von den BL kontrolliert → Fixe Anlässe: Transfer Dossiers, Verschiebung von einem Segment in ein anderes → Periodisch Anlässe: Überprüfung der Dossiersportefeuilles der einzelnen SAR (prozentuale Einteilung pro Segment) und allfällig notwendige Intervention bei den entsprechenden SAR.
- Inwiefern die zwei Subsysteme "interne Dossierprüfung" und "Fallsteuerung" aufeinander abgestimmt werden können, wird im Rahmen der Erarbeitung des internen Kontrollsystems (IKS) geprüft und festgelegt. Gegebenenfalls wird danach das vorliegende Konzept in diesem Punkt konkretisiert.