

Fragen und Antworten (FAQ)

Welches Problem soll mit dem Case Management gelöst werden?

Eine kantonsweite Evaluation vor rund vier Jahren hat ergeben, dass die organisationsübergreifende Steuerung von Fallprozessen im Sozialwesen oft zu Problemen führt. Als typische Probleme sind Doppelspurigkeiten einerseits und Untervorsorgung andererseits erkannt. Fachlich abgesicherte Erfahrungen zeigen, dass bei der Fallaufnahme („Intake“) Weichen gestellt werden, die den gesamten Verlauf eines Falls dominieren und später nur aufwändig korrigiert werden können. Oft entstehen zudem Probleme bei der Weiterverweisung an andere Organisationen.

Welche Lösung wird angestrebt?

Ziel ist eine regionenbezogene Optimierung der Fallprozesse. Schlüssel zur Erreichung dieses Ziels ist die Verbesserung des organisationsübergreifenden Schnittstellenmanagements, und zwar bezogen auf die konkreten Fälle sowie die Region als Versorgungseinheit.

Was bedeutet „Case Management“?

Mit *Case Management* werden *unterschiedliche* Modelle der Fallprozesssteuerung bezeichnet. Allen ist gemeinsam, dass sie die **Optimierung des Fallverlaufs** anstreben. Demgegenüber werden Einzelorganisationsinteressen zurück gestellt. Die Formel des Case Management lautet:

Fallorientierung vor Organisationsinteressen. Die Logik des Falls bestimmt die Organisation der Hilfestellungen – und nicht umgekehrt.

Wird die Schaffung neuer Stellen angepeilt?

Beim konkreten Case-Management-Ansatz, der Grundlage dieses Projektes ist, werden die Kompetenzen zur Steuerung und Koordination von Fallsituationen bei den *bestehenden* Stellen verortet. Je nach Falltyp und Fallverlauf können dies unterschiedliche Stellen sein.

Um welche Art von Fällen geht es?

Das Projekt hat keineswegs zum Ziel, jeden möglichen Fall im Detail zu standardisieren und das Gesamtgeschehen tiefgreifend zu reglementieren. Gegenstand des Case Managements im Rahmen dieses Projektes sind ausschliesslich Fälle,

- a) die sich durch eine Multiproblemsituation charakterisieren lassen,
- b) an denen unterschiedliche Organisationen beteiligt sind,
- c) bei denen unterschiedliche Fachrichtungen angesprochen werden.

Meistens fallen diese drei Dimensionen ineinander und bestimmen insgesamt die Komplexität eines Falls in zeitlicher, sachlicher sowie sozialer Hinsicht. Ein Teil der Komplexität kann stärker durch das Hilffsystem als die Fallentwicklung selbst bestimmt sein.

Weshalb ein Pilotprojekt?

In einem geografisch und zeitlich eingegrenzten Rahmen sollen Lernerfahrungen ermöglicht werden, die später allen Regionen des Kantons zugutekommen. Zudem werden im Rahmen des Pilotprojektes nicht alle möglichen Fälle bearbeitet, sondern es wird *exemplarisch* an ausgewählten

Falltypen gearbeitet (z. B. Kinderschutz). Es wird mit einer „Hebelwirkung“ gerechnet: Wenn Fälle¹ in ausgewählten Bereichen organisationsübergreifend optimiert werden, wird sich dies auf die Fallarbeit in einer Region insgesamt positiv auswirken.

Wer ist Träger dieses Pilotprojektes?

Kanton und Gemeinden, vertreten durch die Vereinigung der St. Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten und des Departements des Innern, haben entschieden, gemeinsam und regionenbezogen ein Case-Management-Pilotprojekt zu starten. Vier unterschiedliche Regionen des Kantons wurden als Pilotregionen ausgewählt². In diesen Regionen sollen systematisch und exemplarisch Elemente des Case Managements erprobt werden. Die Ergebnisse schliesslich sollen allen Regionen des Kantons zur Verfügung stehen.

Wie wurden die Pilotgemeinden ausgewählt?

Alle Gemeinden des Kantons wurden befragt, ob sie am Pilotprojekt teilnehmen wollten. Die Auswahl erfolgte aufgrund transparenter Kriterien. Ziel war, im Gesamtprojekt unterschiedliche regionale Verhältnisse abzubilden.

Wie lange dauert das Projekt?

Das Projekt dauert vom September 2009 bis Juni 2012.

Wann finden die Startveranstaltungen statt?

Die regionalen Kick-Off-Veranstaltungen finden in allen Regionen planmässig im November und Dezember 2009 statt. In allen Regionen fanden im Verlaufe des Jahres 2009 Informationsveranstaltungen zum Projekt statt.

Was sind die konkreten Schritte im Projekt?

Ein Vorgehen in drei Schritten ist geplant:

1. Schritt: Standardisierung der Aufnahmen (des Intake-Verfahrens)
2. Schritt: Einführung von Formen der erweiterten fallbezogenen Kooperation (z. B. Fallkonferenzen)
3. Schritt: Einführung von Regelungen zur Uebernahme der Fallregie in Fallsituationen (inkl. Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Ombudsregelungen usw.)

Finden Testphasen zur Erprobung des neuen Modells statt?

Die konzeptionellen Arbeiten werden in den Regionen vorgenommen. Unterstützt werden die regionalen Akteure durch die FHS St.Gallen³ (Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Soziale Arbeit IFSA). Während zwei Testphasen werden die neu entwickelten Verfahren in der Praxis erprobt. Diese Erprobung wird von einem Evaluationsteam begleitet.

Wie ist das Projekt organisiert?

Das Projekt wird durch eine Steuergruppe, in dem Kanton und Gemeinden vertreten sind, strategisch ausgerichtet. Die Operative Projektleitung hat die FHS St.Gallen inne. In jeder Region wirken zwei Gremien: Die Regionale Politische Projektgruppe (RPP) setzt regionenspezifische

1 Typisierte Fallsituationen

2 Dabei wurden folgende Unterscheidungsmerkmale zentral gesetzt: soziografische Differenzen, unterschiedliche Organisation des regionalen Sozialwesens.

3 www.fhsg.ch

Eckpfeiler und vertritt das Projekt in den politischen Gremien. Die Fachkonferenz (FK), in der Fachstellen vertreten sind, ist für die fachliche Gestaltung der Pilotphase verantwortlich. Hinzu kommen ein projektbegleitendes Evaluationsteam sowie ein Expertenforum. Das Expertenforum beschäftigt sich mit regionenübergreifenden Spezialfragen. Ein regionenübergreifender Ausschuss schafft die Voraussetzung für das Abstimmen der Ergebnisse aus den Regionen.

Wer trägt die Kosten?

Die direkten Projektkosten (Projektorganisation, Projektsteuerung, Projektmoderation, Projektevaluation usw.) übernimmt der Kanton St. Gallen. Das Projekt lebt davon, dass die regionalen Akteure zeitliche Kapazität und Know How in einem vorweg klar abgesteckten Rahmen zur Verfügung stellen. Schliesslich kommen die Projektergebnisse allen Verantwortlichkeiten und Beteiligten zugute.

Wohin wende ich mich mit weiteren Fragen?

Fragen jeglicher Art, die sich auf das Projekt beziehen, können über unsere Projekt-Hotline gestellt werden: cm@ifsa.ch. Die Projekt-Hotline wird von Rita Stillhart betreut. Gerne nehmen wir über unsere Projekt-Hotline auch Anregungen und Kritik entgegen.

November 2009/OPL