

Dokumentation und Evaluation im Fallmanagement

Von Anke Rammig

Menschen mit Behinderungen bekommen von den Stadt- und Landkreisen Eingliederungshilfe beim Wohnen, Arbeiten oder bei stützenden Familienstrukturen: Das Fallmanagement berücksichtigt die umfassende Lebenssituation der Menschen und ermöglicht zielgenaue Hilfen. Es hilft, die knappen finanziellen Ressourcen effizient einzusetzen.

Im Rahmen eines Projekts ist ein Instrument entstanden, das einerseits eine einheitliche und umfassende Dokumentation im Fallmanagement ermöglichen soll sowie andererseits Grundlage für die Evaluation und ein Fachcontrolling bieten kann. In folgendem Beitrag wird die (Weiter-)Entwicklung des „Mustervordrucks Gesamtplan Fallmanagement“ vorgestellt.

Mit Hilfe des Instrumentes ist es möglich, die Wirksamkeit der gewährten Hilfe in Bezug auf die im Gesamtplan festgelegten Ziele im Einzelfall und in der Gesamtheit aller Fälle eines Kreises zu messen. Andererseits kann dadurch die Wirkung und die Effektivität bzw. Effizienz des Fallmanagements selbst beurteilt werden.

Der Mustervordruck Gesamtplan orientiert sich dabei am in Baden-Württemberg etablierten Gesamtplanverfahren Fallmanagement. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass die Umsetzung den 44 Stadt- und Landkreisen in Baden-Württemberg obliegt. Das entstandene Instrument ist daher als ein Katalog an Anforderungen zu verstehen und kann von den jeweiligen Kreisen auf Basis der selbst gewählten fachlichen Akzentsetzungen, der Gegebenheiten vor Ort und der selbst gewählten Softwarefirmen am Markt individuell genutzt und ggf. angepasst werden.

Forschungsergebnisse als Ausgangslage für das Projekt

Mit dem Ziel, das Fallmanagement in Baden-Württemberg weiterzuentwickeln wurde das Forschungsvorhaben „Wirkungsanalyse des Fallmanagements in der Eingliederungshilfe (WiFEin)“ von 2010 bis 2014 durchgeführt (siehe Wirk-Info 05/2013). Dabei wurde deutlich, dass Dokumentation und Evaluation wichtige aber in den Kreisen noch ausbaufähige Wirkfaktoren sind. So ergab WiFEin, dass

im Bereich Verfahren

- eine umfassende Falleinschätzung unter dem Einsatz eines Assessments (also einer Ermittlung der aktuellen Situation zu verschiedenen Zeitpunkten) wirkungsvoll ist.

- Erkenntnisse des FM zur Weiterentwicklung von Strukturen einsetzbar sind, z.B. durch die Betrachtung (auch) von schwierigen und weniger effektiven Fallverläufen.
- der Einsatz einer Vorlage beispielsweise eine höhere Nachvollziehbarkeit für alle Beteiligten sowie eine gewisse Systematisierung individualisierter Vorgehensweisen schafft

im **Bereich Organisation**

- es positive Effekte auf die Arbeit hätte, wenn das FM durch Instrumente oder EDV unterstützt würde. Hierzu ist hinzuzufügen, dass in den 44 Stadt- und Landkreisen unterschiedliche EDV-Anbieter im Einsatz sind, die höchst unterschiedlich auf die Anforderungen der Fallmanager und Fallmanagerinnen abgestimmt sind.

im **Bereich Leistung/Netzwerke** Monitoring-Ansätze bisher wenig ausgeprägt sind.

Diese Ergebnisse und die anschließende Diskussion auf verschiedenen Ebenen zeigten den Bedarf an einem Instrument, das einerseits den gesamten Fallmanagement Ablauf unterstützt als auch eine systematische Auswertung ermöglicht. Grundlage dafür bildete der bereits vorhandene Mustervordruck Gesamtplan, den der KVJS gemeinsam mit einer Arbeitsgruppe der Stadt- und Landkreise im Grundlagenpapier zum Fallmanagement seit 2005¹ regelmäßig weiterentwickelt.

Ziele

Mit (einer EDV gestützten) systematischen Anwendung des Mustervordrucks können Qualitätsstandards gesetzt werden. So würden individualisierte Vorgehensweisen in den Kreisen systematisiert und damit die Transparenz o.ä. bei der Erbringung von Leistungen erhöhen werden. Eine einheitliche Anwendung in den Kreisen kann eine transparente Dokumentation (z.B. über Tätigkeiten, Absprachen, Ziele) gewährleisten ebenso wie eine systematische Betrachtung von Maßnahmen- und Mitteleinsatz sowie der Zielerreichung.

In Bezug auf eine systematische Evaluation sowie ein Fachcontrolling können sowohl für den Einzelfall als auch für die Summe der Einzelfälle wichtige Informationen gewonnen werden:

- Fallbezogen z.B. über die Effektivität und Effizienz bspw. Warum wurden Ziele erreicht bzw. nicht erreicht, Welcher Aufwand steckt hinter der Zielerreichung? Welche Faktoren waren für den Erfolg bzw. Teil- oder Misserfolg einer Maßnahme ausschlaggebend? Welche Veränderungen wurden erreicht?

¹ Verfügbar unter: <http://www.kvjs.de/soziales/menschen-mit-behinderung/fallmanagement>

- Fallübergreifend kann die Evaluation aller Einzelfälle wertvolle Daten für die Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe liefern und wichtige Informationen nicht nur zur Nachhaltigkeit von Maßnahmen sondern auch zur Nachhaltigkeit des Fallmanagements als Prozess liefern. Z.B. Ist Fallmanagement wirksam? Ist unser Fallmanagement effektiv? Stehen Einsatz und Ergebnis im Verhältnis?

Dabei ist zu beachten, dass eine fallübergreifende Auswertung/Evaluation nur mit einer von den Kreisen zu verantwortenden EDV Umsetzung erfolgen kann.

Ergebnisse

Um eine hohe Praxisnähe zu gewährleisten wurden Teilnehmende der AG Fallmanagement, der WiFEin-Modellkreise sowie der Projektleiter von WiFEin, Prof. Löcherbach, an der Entwicklung beteiligt. Die Projektleitung hatte der KVJS inne.

Zwei zentrale Fragestellungen standen im Mittelpunkt der Projektarbeit:

1. In Bezug auf die **Dokumentation**: „*Welche Informationen werden für die Fallbearbeitung benötigt*“.
2. In Bezug auf die **Evaluation**: „*Was wollen wir wissen*“.
Dabei wurde sowohl die Sicht der Fallmanager als auch der Führungskräfte oder Sozialplanung berücksichtigt.

Durch diese zweidimensionale Herangehensweise ist ein Instrument entstanden, das bereits bei der Dokumentation (also der Aufnahme entsprechender Informationen) eine spätere Auswertung berücksichtigt und ermöglicht:

- So kann zum Beispiel in Bezug auf die **Grunddaten** eine Auswertung durchgeführt werden, wie viele Fallmanagement-Fälle einen Migrationshintergrund vorweisen oder bei wie vielen Personen eine Pflegestufe vorliegt.
- Im Bereich **Assessment** (Situations- und Bedarfsanalyse) kann der Fallmanager unter Berücksichtigung der Lebensbereiche Wohnen, Tagesstrukturierung und Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft die Problemlagen, Ressourcen und Interventionsbedarfe aufnehmen. Im Fall-Verlauf oder bei Abschluss können dann die erzielten Veränderungen ausgewertet werden.



KVJS

Kommunalverband für
Jugend und Soziales
Baden-Württemberg

- Im Bereich der **Zielplanung** können die lang- mittel- oder kurzfristigen Ziele, die gemeinsam mit dem Leistungsberechtigten erarbeitet werden, dokumentiert und zu einem späteren Zeitpunkt systematisch überprüft werden. Hier werden z.B. die Zielerreichung und die Gründe dokumentiert, warum Ziele ggf. nicht erreicht wurden. Es ermöglicht damit dem Fallmanagement eine Fallreflektion in der Einzelfallarbeit.
- Im Bereich der **Hilfeplanung** geht das Instrument auch auf den Bereich der Maßnahmen/Leistungsangebote ein. So bietet das Instrument bspw. die Möglichkeit, die Gründe für die Nicht-Realisierbarkeit von Maßnahmen zu dokumentieren. Eine systematische Auswertung dieser Angabe kann wertvolle Hinweise für die Sozialplanung und die Angebotssteuerung geben.

Entstanden ist ein Mustervordruck für das Gesamtplanverfahren im Fallmanagement, der den Stadt- und Landkreisen als Word-Datei für die Umsetzung ohne weitere EDV Anpassungen zur Verfügung gestellt wurde (hier liegt der Schwerpunkt auf der Dokumentation).

Ergänzend wurde eine Grundlage für die EDV Umsetzung in Form einer Excel Datei erarbeitet und veröffentlicht (welche in der Folge EDV gestützte Auswertungen ermöglicht).

Kritische Anmerkungen

Der weiterentwickelte Mustervordruck nimmt viele Fragestellungen der Praxis auf und orientiert sich an den im Grundlagenpapier zum Fallmanagement definierten Standards. Der Umfang des Mustervordrucks ist dadurch größer als frühere Versionen. Dies führt zu einer Erleichterung im Verfahren und kann z.B. als roter Faden im Gespräch dienen. Es darf aber andererseits auch nicht verschwiegen werden, dass sich die Komplexität dadurch erhöht hat.

In verschiedenen Diskussionen wurde zudem immer wieder der Einwand gebracht, dass durch die Vorgabe von Kriterien oder Skalierungen (die für eine Auswertung notwendig sind) Einschränkungen bei der Einzelfallarbeit entstehen könnten. Es wäre jedoch falsch, den Mustervordruck als Einschränkung der individuellen Fallarbeit zu sehen oder dass dieser zu einem „Schubladendenken“ führt.

Aktueller Stand

- ✓ Der Mustervordruck wurde im Februar 2014 veröffentlicht und Ende des Jahres auf Basis von Rückmeldungen aus der Praxis aktualisiert. Im Rahmen der AG Fallmanagement wird sowohl das Grundlagenpapier als auch der Mustervordruck laufend weiter entwickelt



KVJS

Kommunalverband für
Jugend und Soziales
Baden-Württemberg

und Rückmeldungen oder Feedback diskutiert. Besteht Bedarf wird die Vorlage angepasst und neu veröffentlicht.

- ✓ Das KVJS Fortbildungsprogramm zum Fallmanagement wurde auf die neuen Standards angepasst und weiterentwickelt und um neue Seminare ergänzt.
- ✓ Insgesamt sind, neben durchaus auch kritischen Diskussionen, die Rückmeldungen positiv.
- ✓ Von Anfang an war das Instrument als ein Katalog an Möglichkeiten zu verstehen, das nach regionalen Gegebenheiten ergänzt oder verändert werden kann – was nach Rückmeldung aus der Praxis auch geschieht.
- ✓ Die EDV Umsetzung ist ein sowohl kosten- als auch personalaufwändiges Unterfangen. Aufgrund unterschiedlicher EDV Anbieter und Vorgehensweisen ist eine einheitliche Umsetzung nicht möglich. Einige Kreise nutzen hier jedoch Synergien und stehen in engem Kontakt und Austausch. Ein Kreis befindet sich bereits in der EDV Umsetzung.
- ✓ Ein kreisübergreifendes Benchmarking zum Fallmanagement ist in Baden-Württemberg zum aktuellen Zeitpunkt nicht abzusehen.