

# Fallrevision in der Sozialhilfe



Simon Steger  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
simon.steger@bfh.ch

Die Fallgeschichten in der wirtschaftlichen und persönlichen Sozialhilfe sind oftmals komplex, insbesondere was die Anspruchsberechtigung von Unterstützungsleistungen und die Problemlösung betrifft. Externe oder interne Fallrevisionen sind Instrumente des Qualitätsmanagements, welche die Rechtmässigkeit, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Sozialhilfe fördern.

Professionelle Fallarbeit ist ein wichtiges Element, um die Ziele der Sozialhilfe zu erreichen. Damit Sozialdienste die methodische, administrative und finanzbezogene Qualität sicherstellen und laufend verbessern können, lassen sie vermehrt ihre Dossiers überprüfen.

## Gute Praxis fördern

Von einer Fallrevision spricht man, wenn einzelne Fälle eines Sozialdienstes durch eine Zweitperson nach festgelegten Kriterien begutachtet werden (Löttscher 2013: 16). Das Ziel ist es, die Rechtmässigkeit, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Sozialhilfe zu fördern. Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) bezeichnet das Instrument explizit als Beispiel «guter Praxis» zur Qualitätssicherung und Kontrolle (SKOS 2008:14).

Die Fallrevision als Instrument des Qualitätsmanagements lässt sich im weitesten Sinne den Audit-Verfahren zuordnen (Schneider, P. et al. 2011: 58). In der Stadt Zürich wird die interne Fallrevision beispielsweise von einer spezialisierten Abteilung in der Sozialhilfe durchgeführt, in anderen Sozialdiensten durch erfahrene Mitarbeitende. Externe Revisionen erfolgen oftmals durch Fachhochschulen oder Beratungsunternehmen.



In einer Fallrevision wird in der Regel die Fall- und Aktenführung beurteilt. Beide sind Bestandteil der Prozessqualität, die wiederum jene «Qualitätskriterien von Arbeitsprozessen, Arbeitsabläufen und Interaktionen [umfasst], die nötig sind, damit die vereinbarten Ziele der Dienstleistung erreicht werden können» (Iseli 2004: 12). Dazu zählt auch die systematische Dokumentation der Arbeit mit dem Klientensystem (z.B. Hilfeplanung, Verlaufsbeschreibungen, Evaluation).

## Neues Instrument für eine extern begleitete Fallrevision

Die BFH hat ein theoretisch fundiertes, aber praxisnahes Instrument entwickelt, um die Qualität der Fall- und Aktenführung in einem Sozialdienst zu beurteilen. Für die Teilprozesse der wirtschaftlichen und persönlichen Hilfe wurden Qualitätskriterien und -indikatoren definiert. Nach dem Zufallsprinzip wird eine Stichprobe aus sämtlichen Dossiers ausgewählt. Die Daten werden anhand von Fallakten, Einträgen in der Fallführungssoftware, Unterstützungsverfügungen sowie den Auszügen des Sozialhilfe-Kontojournals erhoben.

Anschliessend werden die Daten für den Sozialdienst statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden anhand einer Bewertungsskala mit einem Ampelsystem dargestellt. Je nachdem, wie ein Teilprozess bewertet wurde, werden dem Sozialdienst konkrete Massnahmen vorgeschlagen, um die Qualität zu sichern und zu entwickeln. Für die einzelnen Mitarbeitenden kann in einem Kurzbericht eine qualitative Einschätzung der überprüften Fälle vorgenommen werden.

## Chancen und Grenzen

Ein Instrument des Qualitätsmanagements muss sich in der Sozialen Arbeit daran messen lassen, ob es den Klientinnen und Klienten einen Nutzen bringt und/oder ob dadurch die professionelle Handlungspraxis besser wird (Iseli & Schneider 2013: 13). Die Fallrevision gibt dem Sozialdienst Hinweise, wie die Prozesse der wirtschaftlichen und persönlichen Hilfe verbessert werden können (z.B. Ertragsbewirtschaft-

## Weiterbildung

Angebot	Datum	Web-Code
<b>Kurse zum Thema Qualitätsmanagement</b>		
Prozessmanagement für Gemeinden	16. Oktober 2013, 8.45 – 12.15 Uhr	K-QM-21
Interner Assessor/Interne Assessorin (nach dem EFQM-Modell)	30./31. Oktober und 12. November 2013, 8.45–17.15 Uhr	K-QM-1
Fachkurs Grundlagen des Qualitätsmanagements: Personenbezogene, soziale Dienstleistungen im Fokus der Qualitätsentwicklung	nächster Start Herbst 2014	K-INT-7
Fachkurs Theoretisch-wissenschaftliche Grundlagen des Qualitätsmanagements und der Organisationsentwicklung	nächster Start Herbst 2014	K-INT-10
<b>Kurse zum Thema strategisches und operatives Management sowie Führung</b>		
Fachkurs Konfliktmanagement	Oktober 2013 bis Juni 2014	K-MED-55
Auftrittskompetenz	5. und 12. November 2013, 8.45 – 17.15 Uhr	K-SPE-18
Projektmanagement	27./28. März und 15./16. Mai 2014, 8.45–17.15 Uhr	K-SPE-11
<b>Certificate of Advanced Studies (CAS)</b>		
CAS Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	November 2013 bis Februar 2014	C-QM-2
CAS Medizincontrolling	November 2013 bis Mai 2014	C-QM-1
CAS Führungskompetenzen	Mai 2014 bis März 2015	C-SOZ-3
CAS Change Management	September 2014 bis Oktober 2015	C-SOZ-7
CAS Konfliktmanagement	Einstieg mit dem Fachkurs Konfliktmanagement	C-SOZ-8
<b>Master of Advanced Studies (MAS)</b>		
MAS Integratives Management	Einstieg mit jedem CAS-Studiengang möglich	M-MAN-1

[soziale-arbeit.bfh.ch](http://soziale-arbeit.bfh.ch)

Fortsetzung von Seite 25

tung, Fallanalyse). Mitarbeitende erhalten zudem ein fachliches Feedback zu ihrer Fallarbeit. Eine einmalige externe Revision ist allerdings nur eine Momentaufnahme. Aus diesem Grund unterstützt die BFH Sozialdienste bei der Einführung einer internen Fallrevision (z.B. durch Senior-Mitarbeitende), um innerhalb der Organisation eine entsprechende Lernkultur zu verankern.

Die öffentliche Hand hat ebenfalls einen Vorteil durch die Fallrevision, da der rechtmässige Vollzug der Sozialhilfe gesichert wird. Klientinnen und Klienten profitieren durch eine wirksame Fallarbeit. Ein Nachteil des Instruments ist, dass kein direkter Kontakt zu unterstützten Personen besteht. Es ist daher sinnvoll, die Fallrevision durch nutzerorientierte Evaluationen zu ergänzen, um die Perspektive der Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen (Beckmann & Richter 2005: 142).

#### Literatur:

- Beckmann, C. & Richter, M. (2005): «Qualität» sozialer Dienste aus der Perspektive ihrer Nutzerinnen und Nutzer. In G. Oelerich & A. Schaarschuch (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Reinhardt. 132–147.
- Iseli, D. (2004): Qualität: die entscheidende Frage für die Soziale Arbeit? SozialAktuell, 36(3), 8–12.
- Iseli, D. & Schneider, P. (2013): Die Qualitätsfrage in der Sozialen Arbeit. SozialAktuell, 45(3), 10–13.
- Lötscher, A. (2013): Fallrevisionen sind Bestandteil eines internen Kontrollsystems. ZESO, 110(1), 16–17.
- Schneider, P.; Delucchi, L.; Gehrlach, C. & Kurz, R. (2011): Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen. Berlin: Deutsche Akademie für Management.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) (2008): Good Practice für Sozialdienste (Version 2). Zugriff am 14.06.2013. Verfügbar unter [www.skos.ch/store/pdf\\_d/publikationen/grundlagendokumente/good\\_practice.pdf](http://www.skos.ch/store/pdf_d/publikationen/grundlagendokumente/good_practice.pdf)