



Sozialhilfe der Stadt Basel

Wie wirkt Case Management?

In letzter Zeit macht die Sozialhilfe öfters negative Schlagzeilen. Die steigenden Fallzahlen, der Leistungsumfang an die Klientel und die wachsenden Kosten stehen zur Diskussion. In diesen Auseinandersetzungen ist es wichtig, die Wirkungen der Sozialhilfe benennen zu können. Diesen Schritt hat die Sozialhilfe der Stadt Basel getan: Sie beauftragte den Fachbereich Soziale Arbeit, eine Vorstudie zur Evaluation des Case Managements zu erarbeiten.



Prof. Dr. Dieter Haller
Dozent und Projektleiter
dieter.haller@bfh.ch

Das Case Management ist eine spezifische, auf eine begrenzte Zielgruppe gerichtete Dienstleistung der Sozialhilfe der Stadt Basel (vgl. Kasten Seite 13). Die Zielsetzung der Vorstudie war, herauszuarbeiten, was Wirkung von Sozialhilfe im Setting des Case Managements überhaupt ist, in welchen Kategorien sie beschrieben werden kann. Die Studie basiert auf Daten, die zur Gesamtheit der Klientel im betriebsinternen Fallführungssystem erhoben werden, sowie auf den Dossiers von 20 Klientinnen und Klienten. Die Fallanalysen wurden mit den Verfahren der Grounded Theory bearbeitet. Diese Methodik stellt aufgrund ihrer induktiv-qualitativen Ausrichtung ein geeignetes

Forschungsvorgehen für das Entwickeln von Konzepten und Typologien dar. Als zentrales Ergebnis konnte ein provisorisches, inhaltliches Modell der Wirkungskategorien entwickelt werden. Die Vorstudie macht noch keine Aussagen zur Stärke und Nachhaltigkeit der Wirkungen.

Wirkungskategorien

Grundsätzlich werden im erarbeiteten Modell zwei Wirkungskategorien unterschieden: lebensweltliche Wirkungen und Statusübergänge (vgl. Abbildung Seite 13). In den Unterstützungsprozessen des Case Managements kommt es zu einer Vielzahl von lebensweltlichen Wirkungen, die sich unmittelbar im Alltagshandeln der Klientel niederschlagen und sich in ihrem Umfeld entfalten. In dieser Kategorie können drei Wirkungsarten unterschieden werden. Diese sind mit den Begriffen Strukturierung der Situation, entwickelte Handlungsfähigkeit und gefestigte neue/wiedererlangte Handlungsmuster bezeichnet. Ein Unterstützungsprozess kann in die Aufnahme einer Erwerbsarbeit oder einer Ausbildung oder in die Eingliederung durch die Invalidenversicherung als Rentnerin oder

Rentner münden. Erreichen die Klientinnen oder Klienten solche Statusübergänge, welche im Modell die zweite Wirkungskategorie darstellen, erfüllt die Sozialhilfe ihre programmatische gesellschaftliche Funktion: Sie sichert die materielle Existenz von Bürgerinnen und Bürgern während vorübergehender Lebensphasen.

Im Folgenden befassen wir uns detaillierter mit der Kategorie der lebensweltlichen Wirkungen, die sich lange bevor die Klientinnen und Klienten die Leistungen des Case Managements nicht mehr beanspruchen, manifestieren.

Strukturierung der Situation

Mit Strukturierung der Situation ist gemeint, dass sich im Unterstützungsprozess die oft komplexen und dynamischen Problemlagen beruhigen und für die Klientel fassbarer und überblickbar werden.

«Ein 28-jähriger Mann erkennt in der durch die Fachperson strukturierten Situationsanalyse, wie seine Motivationsschwierigkeiten, Depressionssymptome und die Erwerbsarbeitslosigkeit zusammenhängen. Parallel dazu nimmt er auch seine Ressourcen wieder

bewusster wahr. Diese Prozesse und die gewährleistete materielle Grundversorgung bilden eine Voraussetzung, um wieder eine Tagesstruktur zu entwickeln, Ziele im Bereich Arbeit anzugehen und die Termine beim Therapeuten regelmässig wahrzunehmen.»

Entwickelte Handlungsfähigkeit

Aufgrund der ausgelösten Reflexion und daraus gewonnener Erkenntnisse realisiert die Klientin oder der Klient Handlungen, die neu sind oder während der Zuspitzung der Probleme misslingen und jetzt reaktiviert werden. Die entwickelte Handlungsfähigkeit ist eine Wirkungsdimension mit Ausstrahlung: In vielen Fällen ermöglicht sie das Durchhalten und Verbessern des Alltagslebens. Die Spitze der Problemlage ist vorerst gebrochen.

«Ein 20-jähriger Mann erkennt im Beratungsprozess, dass er die Unterstützung spezialisierter Stellen benötigt. Er nimmt regelmässig die Termine des Arbeits- und Ausbildungscoachings wahr. Um die Finanzen in den Griff zu bekommen, hält er sich an das erarbeitete Budget. Er überdenkt die Kontakte zu den Kollegen seiner Clique, die das soziale Umfeld seiner Problemsituation bildet. Insgesamt bewegt er sich auf neuem Terrain; die veränderte Situation ist aber noch labil.»

Gefestigte neue oder wiedererlangte Handlungsmuster

Gestützt durch das Case Management führt ein Teil der Klientel ein weitgehend selbstständiges und normalisiertes Alltagsleben. Der Schritt in die vollständige Selbstständigkeit, insbesondere die Ablösung von der materiellen Unterstützung ist noch nicht gelungen. In einem gewissen Sinn stehen

die Klientinnen und Klienten in einer Warte- phase für einen Statusübergang im Sinne der Aufnahme einer Erwerbsarbeit oder Ausbildung. Trotz der Stabilisierung ist die Situation unsicher. Wenn die anvisierten Ziele lange Zeit nicht gelingen, wirkt dies demotivierend. Die entworfene Zukunft und damit der Sinn des aktuellen Lebenszusammenhangs sind gefährdet.

«Eine Klientin, 22-jährig, erarbeitete sich während des Unterstützungsprozesses, unter anderem dank Tätigkeiten als freiwillige Mitarbeiterin, eine Tagesstruktur und absolvierte erfolgreich Praktika an verschiedenen Arbeitsstellen. Mittlerweile ist das Ausbildungsziel geklärt. Da kein Ausbildungsplatz gefunden werden konnte, absolviert die Frau nochmals ein Praktikum im Betrieb von Verwandten.»

Die Entwicklung der Handlungsfähigkeit – von einer Wirkungskategorie zur nächsten – verläuft in der Regel nicht linear. Es kommt zu Rückschlägen, ausgelöst beispielsweise durch gesundheitliche Krisen oder wenn Aussichten auf einen Ausbildungsplatz oder eine feste Anstellung zerrinnen.

Die erreichten Wirkungen sind abhängig von der Ressourcenlage

Die Klientinnen und Klienten kennen bezüglich ihrer Ressourcen, Probleme, Selbsthilfeversuche und Erfahrungen mit institutioneller Unterstützung je eine eigene Geschichte. Die Herausforderungen und Probleme betreffen mehrere Erfahrungsbereiche, nämlich

- materielle Existenzsicherung
- Arbeit/Aktivität: Ausbildung und Erfahrung in Beruf und/oder Haushalt sowie Freizeitaktivitäten
- soziale und kulturelle Vernetzung und Verwurzelung
- Lebensentwurf
- psychische und somatische Gesundheit

Case Management-Beratung in der Sozialhilfe Basel

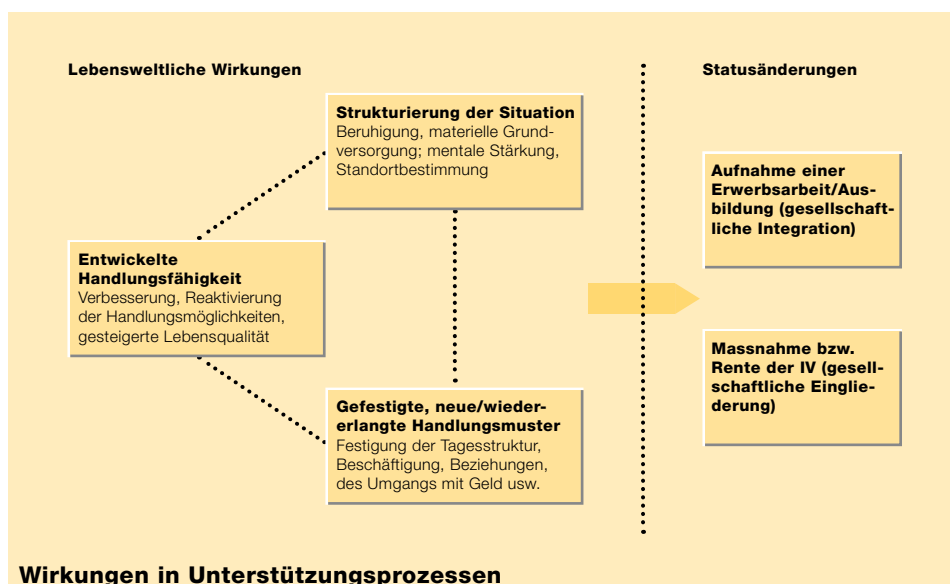
Gemäss dem Konzept Case Management 04 kommt dieses Beratungsverfahren, das von separaten, spezialisierten Teams durchgeführt wird, in ausgewählten entwicklungsfähigen Situationen zur Anwendung. Die wirtschaftliche Hilfe wird von einem anderen Team in einem Basisverfahren geleistet, das lediglich Informationsgespräche beinhaltet. Der Entscheid, welche Fälle in der Case Management-Beratung zu führen sind, hängt einerseits von Kriterien ab, welche der Verwaltungsrat der Sozialhilfe Basel definiert hat. Andererseits wird er aber auch durch die Fallzahlen und der damit verbundenen Kapazität des Personals beeinflusst.

Für den Eintritt in die Case Management-Beratung kommen nur diejenigen Klientinnen und Klienten in Frage, die motiviert sind, über ein erkennbares Veränderungspotenzial verfügen, eine Mehrfachproblematik aufweisen und nicht bereits länger als zwei Jahre von der Sozialhilfe der Stadt Basel wirtschaftlich unterstützt werden. Mit Hilfe der Case Management-Beratung wird das Ziel verfolgt, die Lebenssituation der Klientel zu verbessern und die Selbstständigkeit zu fördern, was zu einer verbesserten Lebensqualität führt. Dadurch soll die Ablösung von der Sozialhilfe gefördert werden.

Der Eintritt in die Case Management-Beratung erfolgt durch eine bewusst getroffene Entscheidung. Die Klientin oder der Klient und der Case Manager unterzeichnen eine entsprechende Vereinbarung. Anschliessend werden die Verfahrensschritte des Case Managements gezielt und strukturiert durchlaufen. Die Klientin oder der Klient formuliert, welche Aufgaben für sie oder ihn Priorität haben und mit welchen Ressourcen und Akteuren sie oder er diese bewältigen kann. Die Case Management-Beratung erstreckt sich auf einen Zeitraum von einem Jahr, wobei das Verfahren auch früher beendet werden kann und eine Verlängerung von bis zu zwei Jahren möglich ist.

Im Jahr 2005 wurden 1534 Dossiers geprüft, ob sie für eine intensive Beratung im Case Management geeignet sind. Bei etwa zwei Dritteln der geprüften Dossiers wurde ein Beratungsbedarf festgestellt. Davon konnte nur rund ein Viertel mit der Case Management-Beratung bearbeitet werden.

Quelle: www.sozialhilfe.bs.ch, Jahresbericht 2005





Parallel dazu kann von materiellen, arbeitsbezogenen, sozialen, kognitiven usw. Ressourcen gesprochen werden. In einer vereinfachten Kategorisierung unterscheidet die Vorstudie «Klientinnen und Klienten mit Ressourcenschwächen» von «Klientinnen und Klienten mit längerfristig geringen Ressourcen».

Klientinnen und Klienten mit Ressourcenschwächen

Klientinnen und Klienten mit Ressourcenschwächen können in verschiedenen Erfahrungsbereichen auf ihre Ressourcen und Stärken abstützen. Sie sind in der Lage, ein selbstständiges Leben zu führen. In einer besonderen biografischen Herausforderung wie ihn z.B. der Eintritt ins Erwerbsleben darstellt, reichen die Ressourcen zur Bewältigung der Situation nicht aus. Nach Monaten, teils nach ein, zwei Jahren der Selbsthilfe oder Unterstützung durch andere Institutionen löst die materielle Notlage den Sozialhilfebezug aus.

«Ein 28-jähriger Klient mit einer psychischen Krankheit, die durch Behandlung kontrollierbar ist, schafft nach Ausbildungsabschluss während 18 Monaten den Einstieg ins Erwerbsleben nicht. Er verfügt jedoch über klare Zukunftsvorstellungen (Lebensentwurf) und ist in sozialen Beziehungen gut verankert.»

Klientinnen und Klienten mit längerfristig geringen Eigenressourcen

Die Klientinnen und Klienten sind von Mangelsituationen in mehreren existenziellen Erfahrungsbereichen betroffen. Mangelnde

Ressourcen im Bereich Arbeit bedeuten, dass sie nicht ausgebildet sind bzw. dass es ihnen an Berufserfahrung fehlt. Die Stichwörter zu Mangelsituationen im Bereich soziale Vernetzung lauten Abkoppelung, Entwurzelung und Vereinsamung. An der Stelle eines intakten Lebensentwurfs zeigt sich Orientierungslosigkeit und die gesundheitliche Dimension kann von psychischen und somatischen Leiden geprägt sein. Diese Bedingungen bewirken eine längerfristige Erwerbsarbeitsunfähigkeit. Die Sozialhilfe deckt die Existenzkosten.

«Eine Klientin, um die 30 Jahre alt, alleinerziehend, ohne abgeschlossene Schulausbildung, nicht erwerbstätig, leidet unter der allgemeinen Überforderung der Bewältigung der Erziehungs- und Haushaltsaufgaben. Psychische Symptome beeinträchtigen das Alltagsleben. Die Unterstützung konzentriert sich auf die Lösung von Erziehungsfragen, die Verbesserung der Haushaltsführung und die geeignete soziale Vernetzung der Kleinfamilie. Abklärungen durch die Invalidenversicherung sind im Gang. Die Themen Erlernen und Ausüben eines Berufs sollen erst später Gegenstand der Beratungen werden.»

Grundzüge zweier Verlaufsmuster

Die Kriterien zur Abgrenzung der beiden Klientengruppen konnten im Rahmen der Vorstudie noch zu wenig detailliert ausgearbeitet werden. Auch die Frage, ob und in welcher Art unerwünschte Wirkungen und Rückschläge stattfinden, ist noch wenig bearbeitet. Dennoch zeichnet sich für beide Gruppen je ein Verlaufsmuster ab:

– Gruppe 1: Hohe Ressourcen – Case

Management bringt rasch eine Stabilisierung – (vermutlich) temporäre Problemlage: Realistisches Ziel ist die Integration in die Erwerbsarbeit bzw. in eine Ausbildung.
– Gruppe 2: Geringe Ressourcen – Case Management bringt Schritt für Schritt die Stabilisierung – längerfristige Problemlage: Realistisches Ziel ist zurzeit die Eingliederung als Rentnerin/Rentner oder in einen geschützten Arbeits- oder Ausbildungsplatz.

Fazit

Diese Vorstudie verfolgte die Zielsetzung, die Wirkungen des Case Managements inhaltlich zu erforschen und zu beschreiben. Das Modell der Wirkungskategorien und die zugehörigen Erklärungen und Beispiele zeigen, dass das Case Management der Sozialhilfe der Stadt Basel ohne Zweifel positive Wirkungen erzeugt. Diese entfalten sich nicht erst dann, wenn Klientinnen und Klienten die Integration ins Erwerbsleben erreichen oder dank langfristigen Leistungen von Versicherungen von der Sozialhilfe abgelöst werden können. Vielmehr ist das Case Management ein wirkungsvoller Ansatz zur Strukturierung und Beruhigung von Problemsituationen sowie zur Erweiterung und Stabilisierung der Handlungskapazitäten der Klientel, was die Normalisierung des Alltags mit vielen weiteren positiven Nebeneffekten ermöglicht.

Gleichzeitig verdeutlicht diese Vorstudie, dass bezüglich zentraler Aspekte der Sozialhilfepraxis ein grosser Wissensbedarf besteht, nämlich bezüglich der Quantifizierung und Nachhaltigkeit der Wirkungen sowie den Auswirkungen einzelner Verfahren und Methoden der Sozialhilfe. All diese Aspekte und auch die Sicht und Beurteilung der Klientinnen und Klienten wurden in dieser Voruntersuchung noch ausgeklammert.

Forschung und Entwicklung

Die Abteilung Forschung und Entwicklung erarbeitet erfahrungswissenschaftliche Erkenntnisse zur innovativen und nachhaltigen Lösung sozialer Probleme und zur wissenschaftlichen Fundierung der Praxis der Sozialen Arbeit. Das erfahrene, interdisziplinäre Team arbeitet mit quantitativen und qualitativen sozialwissenschaftlichen Methoden. Die offene, kompetitive Ausrichtung der Forschung garantiert Professionalität und wissenschaftliche Unabhängigkeit. Die Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Kooperationspartnern setzt die Forschungstätigkeit einer ständigen kritischen Überprüfung und Qualitätskontrolle aus. Ein besonderes Anliegen ist uns der Wissenstransfer in die Praxis, damit Forschung auch Wirkung entfalten kann. Massgeschneidert auf die Wünsche der Kunden bieten wir im Baukastenprinzip folgende wissenschaftliche Dienstleistungen an:

- Gemeinsame Eingrenzung und Präzisierung der jeweiligen Problem Ausgangslage (Literaturexpertisen/ state of the art, unter Berücksichtigung der Praxisbedeutung)
- Beratung bei der Designentwicklung (Methodenwahl, insbesondere Verbindung) qualitativer und quantitativer Ansätze; Stichprobenbestimmung
- Beratung bei der Entwicklung von Fragebogen (telefonische, schriftliche, mündliche Befragungen)
- Durchführung postalischer Befragungen (Adresslieferung durch Auftraggeber)
- Durchführung von Expertinnen- und Expertenbefragungen (Delphi-Methode)
- Durchführung von Evaluationsstudien
- Eingabe/Aufbereitung und Organisation bereits erhobener Daten

Kontakt

Dr. Robert Fluder, Leiter Abteilung
Forschung und Entwicklung
Tel. 031 31 300 35 55
E-Mail: robert.fluder@bfh.ch

Interview mit Rolf Maegli, Vorsteher Sozialhilfe Basel

impuls: Wie kommt es, dass die Sozialhilfe der Stadt Basel eine Studie zu den Wirkungen des Case Managements in Auftrag gibt?

Rolf Maegli: Die Case Management-Beratung in Basel ist eine Besonderheit in der Sozialhilfepraxis. Sie ist ausschliesslich Beratung, die wirtschaftliche Hilfe läuft in einem anderen Verfahren. Die Case Management-Beratung folgt den Erfordernissen, wie sie in der massgeblichen Literatur postuliert sind. Wir möchten gegenüber den Behörden nachweisen, dass sich diese Investition lohnt. Unsere Überzeugung, dass die Sozialarbeit methodisch-systematisch auf diese Art vorgehen soll, wollten wir durch eine unabhängige externe Stelle beurteilt wissen.

Welches sind aus Ihrer Sicht die wichtigen Ergebnisse der Untersuchung?

Die Wirkung von Sozialer Arbeit zu definieren und nachzuweisen ist eine hochkomplexe Aufgabe. Es muss gelingen, sowohl die Anforderungen ökonomisch-betriebswirtschaftlicher Natur wie auch die sozialwissenschaftlichen Massstäbe in Einklang zu bringen. Die Untersuchung hat uns gezeigt, dass dies grundsätzlich möglich ist und weiter entwickelt werden kann. Anhand des Wirkungsmodells konnten in den untersuchten Fällen Effekte nachgewiesen werden.

Gab es Überraschungen?

Die kritische Aussensicht hat unsere Erwartungen mehr oder weniger bestätigt, dennoch war ich positiv überrascht über die deutliche Aussage zur Wirksamkeit der Methodik. Unsere vorgesetzte Behörde hat die Ergebnisse sehr wohlwollend aufgenommen und einer Weiterführung der Case Management-Beratung zugestimmt.



Wie werden die Ergebnisse auf Ebene Führung und auf Ebene Fachkräfte verwertet?

Wir wissen, dass mit unserem Konzept – die wirtschaftliche Grundversorgung wird ab dem vierten Monat von kaufmännischen Mitarbeitenden geleistet, die Sozialarbeit erfolgt auf einem sehr hohen Interventions-Niveau – eine Lücke in der Beratung besteht. Wir können nicht alle Beratungsbedürfnisse durch die kaufmännische Sachbearbeitung abdecken. Zudem stellen wir fest, dass die Anforderungen, in ein Case Management-Beratungsverfahren einzutreten, für viele Klienten zu hoch sind. Die Erkenntnis, dass wir im Beratungsbereich einen Nachholbedarf im mittleren Level haben, ist eine Herausforderung. Wir möchten weiter den Wirkungsnachweis systematisieren und verbessern und damit nicht nur uns selber, sondern auch anderen Sozialdiensten ein Argumentarium in die Hand geben.

Zu welchen Fragen im Bereich Wirkungen möchten Sie noch mehr wissen?

Die Quantifizierung des Erfolges ist eine Herausforderung für Wissenschaft und Praxis. Wir müssen im Sozialbereich zur Kenntnis nehmen, dass Öffentlichkeit und Auftraggeber auch zu komplexen Sachverhalten einfache Erklärungen wünschen. Wenn es uns gelingt, diese Komplexität mit einem verständlichen Modell zur quantitativen Erfolgsmessung zu vereinfachen, haben wir viel gewonnen.