

# Qualität und Wirtschaftlichkeit

## Fallsteuerung im Arbeitsfeld rechtliche Betreuung

Angela Roder

Das Case Management ist ein Konzept für die Organisation von Unterstützungs- und Beratungsleistungen im Bereich Sozialer Arbeit, das in Deutschland bisher erfolgreich in Institutionen und Organisationen z.B. der Jugendhilfe und der Altenhilfe angewendet wird. Wenig Anwendungserfahrungen gibt es in Freien Berufen der Sozialen Arbeit. Das Arbeitsfeld „rechtliche Betreuung“ hat sich seit der Einführung des Betreuungsrechts und der Ablösung der Vormundschaften 1992 mit der Unterstützung eines starken Berufsverbandes zu einem freien Beruf entwickelt, der derzeit durch gesellschaftspolitische Veränderungen unter einem starken Professionalisierungsdruck steht. Für einen erfolgreichen Professionalisierungsprozess hat die Implementierung des Case Managements wichtige Funktionen: Das Case Management Konzept bildet den Grundstein für die Herausbildung standardisierter Verfahren in der Steuerung komplexer Fallsituationen und ermöglicht damit die Qualitätssicherung in einem engen Zusammenhang mit der Wirtschaftlichkeit der Tätigkeit. In diesem Prozess steht die Fallsteuerung des Case Managements im Mittelpunkt.

Der Bundesverband der BerufsbetreuerInnen hat daher auch in seinen Leitlinien für den Beruf festgelegt, dass sich BerufsbetreuerInnen am Case Management orientieren sollen, da zwischen den Handlungs- und Entscheidungsabläufen in der Betreuungsarbeit und dem Handlungskonzept des Case Managements eine hohe Übereinstimmung besteht und es zu einer Strukturierung der komplexen Betreuungstätigkeit beitragen kann (BdB e.V. 2005). Die BdB-Bundesarbeitsgruppe Qualität erarbeitet derzeit in enger Kooperation mit dem Partner LOGO Datensysteme eine Konkretisierung der Fallsteuerung und eine Aufnahme wesentlicher Steuerungselemente in die Software atwork.

In den folgenden Ausführungen wird aufgezeigt, wie die Implementierung des Case Managements in das Arbeitsfeld rechtliche Betreuung die Sicherung von Qualität und Wirtschaftlichkeit fördern kann. Die Ausführungen gliedern sich in drei Schritte:

Im ersten Schritt werden das Arbeitsfeld rechtliche Betreuung und die aktuellen Professionalisierungsprobleme skizziert. Im zweiten Schritt werden die Prinzipien und Steuerungsfunktionen des Case Managements vorgestellt und deren Bedeutung für die Sicherung von Qualität und Wirtschaftlichkeit in der rechtlichen Betreuung beschrieben. Im dritten Schritt wird das Konzept an Beispielen in die Betreuungsarbeit übertragen und an das Arbeitsfeld angepasst.

### Beratung und Unterstützungsmanagement

Das Betreuungsrecht (BGB, §§ 1896–1908) bietet die Möglichkeit, einem volljährigen Menschen, der aufgrund einer psychischen Krankheit oder einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung seine Angelegenheiten ganz oder teilweise nicht mehr besorgen kann, rechtliche BetreuerInnen zur Unterstützung zur Seite zu stellen, ohne den betroffenen Menschen zu entmündigen und ihn seiner Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten zu berauben. Die rechtlichen BetreuerInnen erhalten durch einen Beschluss des Amtsgerichtes die Aufgabe, die vorhandenen Defizite eines schwer behinderten Menschen auszugleichen, um ihn einem nicht behinderten Menschen gleichzustellen. Sie tun dies durch Beratung und Unterstützung, durch Interessenvertretung und stellvertretendes Handeln im Rahmen von Aufgabenkreisen und sie orientieren sich in der Arbeit an Wohl, Wille und den Wünschen der KlientInnen durch eine persönliche Betreuung. Die Leitideen ihres Handelns sind im

Betreuungsrecht verankert, sie

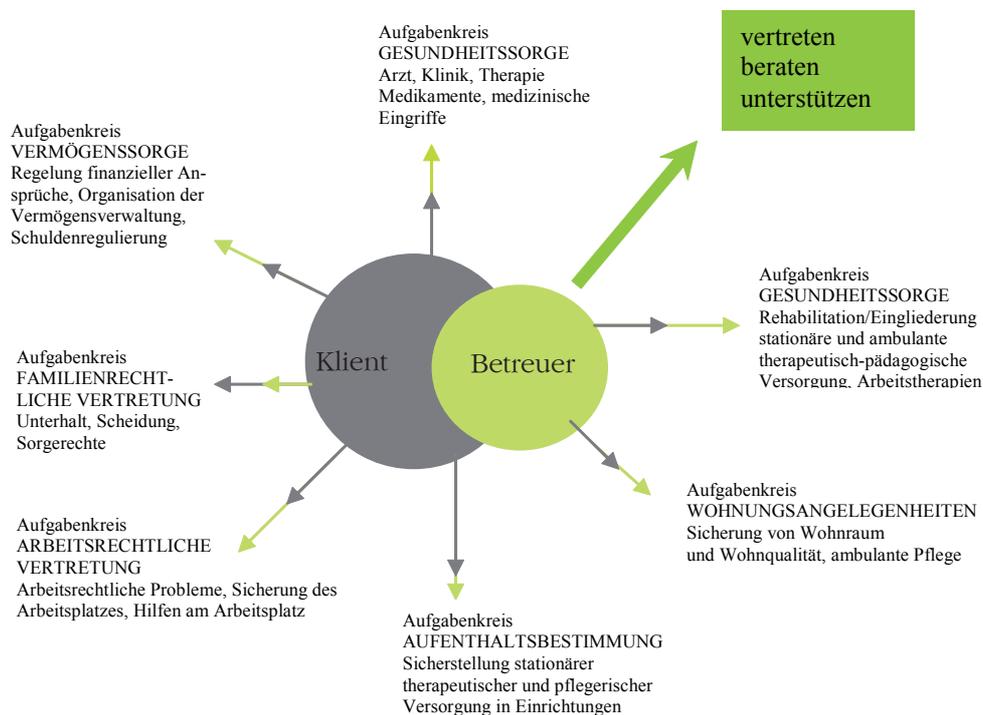
- wahren das Selbstbestimmungsrecht schwer behinderter Menschen,
- berücksichtigen das Subsidiaritätsprinzip und prüfen die Erforderlichkeit des Handelns und die Nachrangigkeit der Betreuungsleistungen,
- haben einen Rehabilitationsauftrag und fördern die Hilfe zur Selbsthilfe (BGB, § 1901).

Die rechtlichen BetreuerInnen sind auf der Basis des Selbstständigkeitsprinzips tätig. Nur in Ausnahmefällen – beim Schutz von Grundrechten – ist die Einschaltung des Gerichtes und die Einholung einer vormundschaftliche Genehmigung erforderlich.

### Komplexe Problemsituationen und hohe Akteursdichte

Die rechtlichen BetreuerInnen handeln in den Bereichen für die KlientInnen, in denen sie aufgrund ihrer Behinderung oder Erkrankung nicht oder nur eingeschränkt in der Lage sind. Sie organisieren in Absprache mit den KlientInnen die erforderlichen Hilfen und Leistungen und übernehmen damit „... Aufgaben der Lebensführung, nämlich Regelungskompetenz und treten damit gewissermaßen an die Stelle eines ausbleibenden oder unzureichenden Selbstmanagement des Betreuten.“ (Wendt, 1998, 10). Sie sind in den von den Gerichten bestimmten Aufgabenkreisen nach innen UnterstützterInnen und BeraterInnen behinderter und psychisch kranker Menschen und nach außen gegenüber Öffentlichkeit und Diensten VertreterInnen, ModeratorInnen und ManagerInnen der Interessen und Wünsche.

Da die Einschränkungen behinderter und kranker Menschen alle Lebensbereiche beeinträchtigen können, sind die Problemlagen in der rechtlichen Betreuung in der Regel kom-



### *Komplexität des Fallgeschehens in der rechtlichen Betreuung*

plex. Am Fallgeschehen sind immer viele Personen und Dienste beteiligt.

### **Professionalisierungsdruck**

Seit der Verabschiedung des Betreuungsrechts 1992 und der Beauftragung von privaten Personen mit der rechtlichen Vertretung behinderter und kranker Menschen hat sich die rechtliche Betreuung in Deutschland als Beruf etabliert. Sehr entscheidend für diesen Entwicklungsprozess war die Interessenvertretung der BerufsinhaberInnen durch einen starken Berufsverband.

In den letzten Jahren sind Beruf und BerufsinhaberInnen von weitreichenden gesellschaftspolitischen Änderungen betroffen. Neue Gesetzesgrundlagen im Sozialrecht und im Betreuungsrecht wirken direkt auf die Arbeitsweise der rechtlichen BetreuerInnen ein. Die Änderung des Betreuungsrechts sieht seit Juli 2005 eine enge Pauschalierung der Vergütung vor und schränkt den

zeitlichen Handlungsspielraum ein. Demgegenüber führt das neue sozialstaatliche Paradigma der größeren Eigenverantwortlichkeit zur Zunahme von Aufgaben in der Vertretung von betreuungsbedürftigen Menschen. Beide Entwicklungen zwingen den Berufsstand zu einem an Wirtschaftlichkeit orientierten beruflichen Handeln. Gleichzeitig mit den Rationalisierungsbestrebungen werden von außen höhere Anforderungen an Qualität und Effektivität sozialer Interventionen gestellt. Das betrifft auch den Betreuungsberuf. Rechtlichen BetreuerInnen werden zukünftig mehr gegenüber KlientInnen, Gerichten und beteiligten Berufsgruppen Rechenschaft über Art, Umfang und Ergebnis ihrer Tätigkeit ablegen müssen.

Die neuen Anforderungen im Beruf sind nicht mehr allein mit individuellen beruflichen Erfahrungen und Rezepten zu meistern. Erforderlich ist die Anwendung eines methodischen Konzeptes, das die Grundlage für die

Herausbildung standardisierter Verfahren in der Steuerung komplexer Fallsituationen liefert, das auch bei knappen Zeitkontingenten auf die Qualität der Betreuungsarbeit abzielt, Haftungsrisiken minimiert und ein wirtschaftlich orientiertes Handeln ermöglicht und damit für Einkommenssicherung im Beruf sorgt.

Das Case Management kann diese Anforderungen erfüllen. Die methodische Fallarbeit in der rechtlichen Betreuung erfolgt daher auf der Grundlage des CM.

### **Problem: Zeit**

Nach der Einführung der pauschalen Vergütung hat die Betreuungsarbeit ein sehr enges Zeitkorsett erhalten. Das führt bei der Betreuung eines bestimmten Klientel zu erheblichen Problemen. In einer aktuellen Befragung des Instituts für Freie Berufe, die Ende des vergangenen Jahres – also kurz nach Einführung der Pauschalen – unter BdB-Mitgliedern



durchgeführt wurde, gaben 90 % der befragten KollegInnen bereits an, dass die Zeit für die Beratung und Unterstützung von KlientInnen mit psychischen Erkrankungen und Persönlichkeitsstörungen völlig unzureichend ist und nicht mit der real aufgewendeten Zeit übereinstimmt (Funk 2006).

Aus einer IFB- Befragung aus dem Jahre 2003 geht hervor, dass Klienten mit Psychosen und Persönlichkeitsstörungen bei den die BerufsbetreuerInnen die größte Klientengruppe bilden (BdB e.V.; IFB 2003). Da eine Zunahme von z.B. drogenindizierten psychischen Erkrankungen in der Gesellschaft prognostiziert wird,

kann davon ausgegangen werden, dass diese Klientengruppe in der rechtlichen Betreuung in der Zukunft noch weiter anwachsen wird.

Diese Entwicklung macht das Problem mit der Wirtschaftlichkeit der Betreuungsarbeit deutlich. Abgesehen davon, dass die Zeitkontingente für diese in der Regel unterstützungsaufwendigen KlientInnen objektiv zu eng sind, kann die Wirtschaftlichkeit der Betreuungsarbeit deutlich erhöht werden, wenn die Tätigkeiten durch Planung und Strukturierung „verdichtet“ und an das neue degressive Zeitbudget angepasst werden. Darüber hinaus müssen die Tätigkeiten auf ihre Erforderlichkeit überprüft wer-

den. Die Gestaltung der Tätigkeiten nach Kriterien der Wirtschaftlichkeit kann jedoch ein anderes Problem verstärken:

### Problem: Qualität

Die bereits herangezogene Befragung des Instituts für Freie Berufe unter den Mitgliedern des BdB zeigt auch auf, dass sich die Anteile der Tätigkeiten in der Betreuungsarbeit nach der Gesetzesänderung deutlich verschieben. Danach nimmt der wöchentliche Zeitanteil für die persönliche Betreuung nach dem 1.7.2005 um ca. 10% ab, während der Anteil für Verwaltungstätigkeit um ca. 10 % anwächst (Funk 2006). Hier ist zwar auch zu berücksichtigen, dass die Verwaltungsarbeit in der Betreuung durch die zunehmende Verrechtlichung des Alltags in den letzten Jahren gestiegen ist. Dennoch zeigt sich kurz nach der Umstellung auf die pauschale Vergütung eine beunruhigende Tendenz: Die Zunahme der Schreibtischarbeit (Verwaltung) und die Abnahme von Beratungs- und Kooperationsleistungen für und mit den KlientInnen (persönliche Betreuung) birgt die Gefahr eines Qualitätsverlustes der Betreuungsarbeit.

Was macht die Qualität des betreuerischen Handelns aus, die nach der Gesetzesänderung mehr in Gefahr ist? „Qualität ist (...) der Grad, in dem vereinbarte oder vorausgesetzte Kundenanforderungen erfüllt werden.“ (Adler 2003, S.19) Qualität in der Betreuungsarbeit heißt für rechtliche BetreuerInnen eine Balance herzustellen zwischen dem Schutz der KlientInnen vor Selbstschädigung durch ersetzendes und stellvertretendes Handeln und Eingriffe in die Lebenswelt einerseits und der Wahrung der Autonomie und Förderung des Selbstmanagements der KlientInnen durch unterstützendes und beratendes Handeln. Im Berufsalltag müssen BerufsbetreuerInnen alle Tätigkeiten und Handlungen an fol-

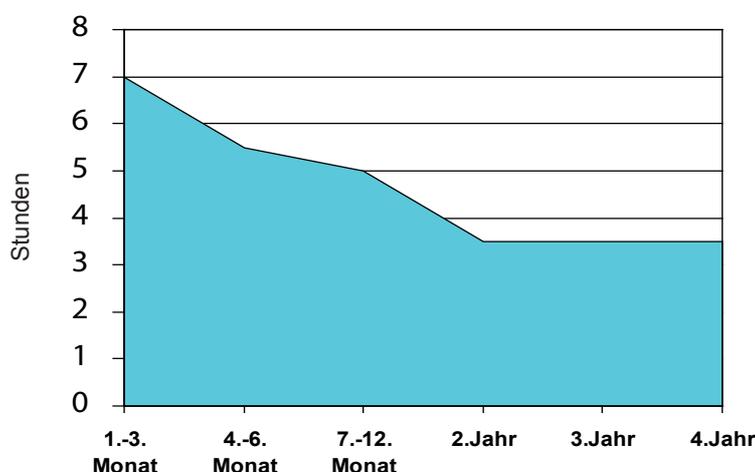
gender Regel orientieren: So viel zu tun wie nötig (Schutz) und so wenig einzugreifen wie möglich (Selbstmanagement).

In den komplexen Problemsituationen der rechtlichen Betreuung ist die Entscheidung über die richtige Handlung in einer bestimmten Problemlage nur mithilfe einer Methodik möglich. Das Case Management liefert Arbeitsprinzipien, die im betreuenden Handeln zu richtigen Entscheidungen und damit zur Qualitätssicherung in der Arbeit führen.

## Prinzipien sichern Qualität

Das Case Management stützt sich in seinem gesamten Verfahren auf Prinzipien. Neuffer nennt sie Leitideen (Neuffer 2005). Sie werden in der Literatur von den verschiedenen Autoren unterschiedlich gewichtet und in unterschiedlichem Umfang dargestellt. Für das Arbeitsfeld rechtliche Betreuung sind zur Sicherung von Schutz und Teilhabe (Qualität) folgende Prinzipien besonders wichtig:

- Sozialräumliche Orientierung: Von der Betrachtung der behinderten und kranken Betreuten zur Betrachtung der KlientInnen in und mit deren Umwelt;
- Orientierung am Klienten: von bedürftigen und abhängigen Betreuten zu BürgerInnen mit Rechten und Pflichten als ExpertInnen in eigener Sache;
- Ressourcenorientierung: von der Problembetrachtung zur Ressourcenorientierung und zur Hilfe zur Selbsthilfe;
- Handeln auf der Basis von Kontrakten: von der helfenden Beziehung zur Zusammenarbeitsbeziehung und zur Kooperation mit und Koordination für die KlientInnen;
- Reduktion von Komplexität: Durch entwickelte und angewendete Verfahren komplexe Fallsituationen auf die wesentlichen, für



Das aktuelle Zeitkontingent

den Prozess wichtigen Aspekte reduzieren;

- Plan- und überprüfbares Handeln: durch Transparenz und Dokumentation Überprüfbarkeit und Qualität sicherstellen (Baviera 2002).

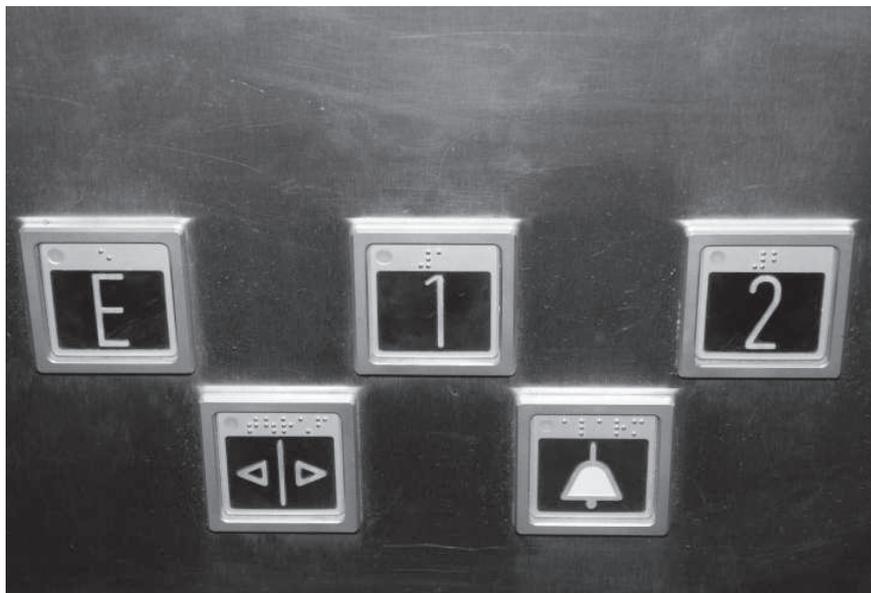
Die Prinzipien oder Leitideen sollen sich einerseits mit Hilfe von methodischen Werkzeugen in den Handlungen der BetreuerInnen widerspiegeln. Andererseits müssen sie sich in deren Haltung zu den KlientInnen und den am Unterstützungsprozess beteiligten Personen und Institutionen ausdrücken. Die Haltungen und Einstellungen der rechtlichen BetreuerInnen können durch Schulungen und Fortbildungen unterstützt werden.

## Steuerung sichert Wirtschaftlichkeit

Zur Sicherstellung effizienten Handelns in der rechtlichen Betreuung bietet das Case Management eine Ablauforganisation, ein Prozedere (Wendt 2001) oder ein Phasenmodell (Neuffer 2005) an, das den gesamten Fallverlauf überblickt und gestaltet und ein überlegtes Vorgehen ermöglicht. Nach Neuffer sind es sechs Phasen, die nacheinander

in der Ablauforganisation eines Hilfefprozesses vorkommen: Kontaktaufnahme und Verpflichtung, Analyse und Einschätzung (Assessment), Zielvereinbarung und Entwurf der Hilfen, Hilfeplanung, Überwachung und Kontrolle der Hilfen (Monitoring, Controlling), Beendigung der Unterstützung und Evaluation. Zu jeder dieser Phasen des Case Managements gehören methodische Instrumente, Arbeitsweisen und Handlungsempfehlungen, die in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern unterschiedlich angewendet werden können. Wendt bezeichnet die Schritte als Kernfunktionen. Die Phasen oder Kernfunktionen des Case Managements müssen gestaltet werden und verlangen von den rechtlichen BetreuerInnen Fähigkeiten. Insofern beschreiben sie auch Kernkompetenzen in der beruflichen Arbeitsweise. Die rechtlichen BetreuerInnen müssen „...nach außen und mit dem Klienten kommunizieren, Rollen klären und Absprachen treffen, Situationen und Personen einschätzen können, sich in der Planung auf Mittel und Wege verstehen, koordinieren, anwaltlich handeln, Vorgänge und Ergebnisse bewerten und sie dokumentieren können.“ (Wendt 2001, 102).

Die Ablauforganisation des Case



Management leistet mit seinen verschiedenen Arbeitsweisen und Handlungsorientierungen einen Beitrag, Probleme und Zusammenhänge im Betreuungsprozess zu erkennen, einzuschätzen und daraus die richtigen Konsequenzen zu ziehen. Es trägt dazu bei, die betreuerischen Handlungen in einen richtigen Ablauf zu stellen, überflüssige von erforderlichen Handlungen zu trennen und Aufgabenstellungen im Unterstützungsprozess auf verschiedene Schultern zu übertragen.

Die Ablauforganisation ist ein Steuerungsmodell, das sich auch optimal in das aktuelle Zeitbudget der Betreuungsarbeit einpasst. Die zeitlich aufwändigen Phasen – Kontaktaufnahme, Assessment und Unterstützungsplanung –, die mit persönlichen Kontakten zu den KlientInnen und zu den am Prozess beteiligten Personen und Institutionen verbunden und gesprächs- und beratungsintensiv sind, sollten in den ersten 6 Monaten des Betreuungsprozesses abgeschlossen sein, in denen das Zeitkontingent noch zwischen 7 und 5,5 Stunden pro Monat umfasst. In diesem Zusammenhang ist die Regel wichtig: Je gründlicher und

systematischer die Analyse und Einschätzung des Falles und die Auswahl und Abstimmung der Maßnahmen erfolgt, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass zeitintensive Kriseninterventionen, Umsteuerungen und Modifikationen im Unterstützungsprozess zu erwarten sind. Die Ablauforganisation des Case Management entspricht so dem degressiven Verlauf des aktuellen Zeitkontingents in der rechtlichen Betreuung.

### Case Management als geeignetes Verfahren für die Betreuungspraxis

Die Übertragung des Case Management Konzeptes auf die Betreuungsarbeit sowie der Nutzender Methode für die effiziente Fallsteuerung wird im Folgenden an den Phasen Kontaktaufnahme, Assessment und Unterstützungsplanung aufgezeigt. Andere Bereiche der Fallsteuerung (Zielformulierung, Controlling und Monitoring, Evaluation und Auswertung) sind auch Bestandteil der Betreuungsarbeit, aber noch nicht ausreichend entwickelt und präzisiert, um hier veröffentlicht zu werden. Für die drei genannten Phasen wurden in einer Arbeitsgruppe des

BdB EDV-gestützte Verfahren und Standards entwickelt, auf die hier Bezug genommen wird.

### Kontaktaufnahme: Beziehungsaufbau und Klärung der Fallsituation

Obwohl die Öffentlichkeitsarbeit der rechtlichen BetreuerInnen und die Darstellung ihres Angebots auf dem „Betreuungsmarkt“ unter wachsenden Wettbewerbsbedingungen zunehmende Bedeutung erlangt, standen in den Überlegungen der Arbeitsgruppe zunächst die Qualifizierung der Fallannahme und des Erstgesprächs im Zentrum. Die Zugänge der KlientInnen zu den Hilfen sind im Berufsfeld der rechtlichen Betreuung eher angeordnet und in der Regel unfreiwillig. Sie sind meistens durch Gericht und Behörden angeordnet und erfolgen seltener deshalb, weil sich KlientInnen subjektiv Hilfe wünschen. Das sind schwierige Bedingungen für die Aufnahme der Tätigkeit und die Herstellung einer konstruktiven und gleichberechtigten Arbeitsbeziehung. Um so wichtiger ist es, diese erste Phase in der rechtlichen Betreuung in ihrer Struktur und mit den beschriebenen Problemen zur Kenntnis zu nehmen und entsprechend den Handlungsanweisungen und den zugrunde liegenden Prinzipien und des Case Managements zu gestalten.

### Intakeverfahren und Unternehmenssicherheit

Die Identifizierung der Menschen als KlientInnen der rechtlichen Betreuung erfolgt durch die Vorermittlungen der Betreuungsbehörde, durch ein psychiatrisches Gutachten und durch den Beschluss des Amtsgerichtes. Die Übergabe des Falles obliegt in der Regel der Betreuungsbehörde. Sie meldet sich bei den BetreuerInnen und bietet den Klienten an. Zur Optimierung der Entscheidung über eine Fallannahme wurde ein software-gestütztes Intakeverfahren entwi-

ckelt, das erste wichtige Aspekte zur Lebenssituation der KlientInnen, zu deren Erkrankung oder Behinderung und zum Umfang der Unterstützung (Aufgabenkreise) erfasst. Auf dieser Grundlage können die rechtlichen BetreuerInnen seriös entscheiden, ob für das erforderliche Unterstützungsmanagement des zukünftigen Klienten genügend inhaltliche und strukturelle Ressourcen im Unternehmen zur Verfügung stehen.

#### **Erstkontakt: Vorstellung von Aufgaben und Arbeitsweise**

Der Erstkontakt mit den KlientInnen erfolgt in der Regel in den gerichtlich angeordneten Anhörungen der VormundschaftsrichterInnen. In den Anhörungen wird es zukünftig zum Standard der Fallsteuerung gehören, dass die anwesenden rechtlichen BetreuerInnen sich und ihre Arbeitsweise mit entsprechenden Unterlagen (z.B. Faltblättern) vorstellen und die Aufgabenstellungen beschreiben, um die KlientInnen über das Instrument der rechtlichen Betreuung und dessen Unterstützungsmöglichkeiten kundig zu machen und Klarheit über die Aufgaben der BetreuerInnen und über deren Sanktions- und Eingriffsmöglichkeiten zu schaffen. Das ist um so wichtiger, da für die Anhörungsverfahren der Gerichte keine entsprechenden Standards zur Aufklärung der KlientInnen über das Instrument der rechtlichen Betreuung entwickelt wurden.

#### **Protokoll: Führung durch das Erstgespräch**

Das Erstgespräch mit dem Klienten findet in der Regel nach Anhörung und Beschlussfassung an einem gemeinsam abgestimmten Ort statt. Für die professionelle Gestaltung des Erstgesprächs in der Betreuungsarbeit wurde ein Handlungsleitfaden konzipiert. Er beschreibt den Umgang mit dem Klientel und begründet Inhalt und Ablauf des Gesprächs. Ein

neu entwickeltes softwaregestütztes Gesprächsprotokoll führt die BetreuerInnen durch das Erstgespräch und dokumentiert die Ergebnisse: Es erfasst Probleme der KlientInnen und prüft die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Krisenintervention. Es provoziert die Abstimmung und Eingrenzung von Aufgaben in den einzelnen Aufgabenkreisen, ermittelt erfolgte Lösungsversuche der KlientInnen und erfasst bereits tätige Personen und Dienste. Es hilft zuletzt, die Kommunikationswege festzulegen und erste Vereinbarungen festzuhalten.

Die im Erstgespräch erhobenen Daten werden in die Software atwork eingegeben. Sie dienen der eigenen Orientierung und sichern Transparenz gegenüber den KlientInnen und weiteren beteiligten Personen. Die

Daten werden im weiteren Fallverlauf genutzt und bilden eine Basis für das sich anschließende Assessment.

#### **Gestaltete Kontaktaufnahme: Wirkung auf Wirtschaftlichkeit und Qualität**

Die auf der Grundlage des Case Management gestaltete Kontaktaufnahme im Arbeitsfeld der rechtlichen Betreuung sichert eine frühzeitige Aufgabenabstimmung und Rollenklarheit in der Fallsituation und klärt damit schon zu Beginn die Erforderlichkeit des betreuerischen Handelns ab. Sie bietet eine gute Erfassung und Dokumentation der Fallsituation und ersetzt das Fürsorgedenken durch Kundenorientierung als Voraussetzung für die Entwicklung einer sachlichen Arbeitsbeziehung. Das hat positive Auswirkungen für



die Wirtschaftlichkeit und Qualität der Betreuungsarbeit.

Für die Durchführung der Kontaktaufnahme sind Kompetenzen erforderlich. Rechtliche BetreuerInnen müssen in Schulungen Fähigkeiten zum Aufbau einer Arbeitsbeziehung entwickeln und Gesprächsführungs- und Beratungstechniken beherrschen, die sich zudem noch an einem Klientel mit erheblichen Kommunikationsproblemen orientieren müssen.

#### **Assessment: Erfassung und Beurteilung der Situation eines Klienten**

Nach einem Erstgespräch liegen verschiedene Daten und Eindrücke über den Betreuungsfall vor. Wenn keine Krisenintervention erforderlich ist, erfolgt in der Fallarbeit dann die Erfassung und Einschätzung der Situation. In der Literatur wird dafür der Begriff Assessment (Neuffer 2005) verwendet. Das Assessment ist im Wesentlichen ein Beratungs- und Analyseprozess mit den KlientInnen und weiteren beteiligten Personen mit dem Ziel zu einer richtigen Einschätzung einer Situation oder eines Problems zu gelangen. Das Assessment hat in der rechtlichen Betreuung eine besondere Bedeutung, weil hier die Grundlage gelegt wird für die Entscheidungen, in welchem Ausmaß und in welcher Form in die Lebenswelt von Menschen eingegriffen werden muss, wie viel Schutz erforderlich und wie viel Autonomie möglich ist.

#### **Ressourcen- und Problemanalyse als standardisiertes Verfahren**

Für ein qualifiziertes Assessment in der Betreuungsarbeit ist zuerst das Analysieren der komplexen Situation erforderlich, in der sich der Klient befindet. Die Analyse erfolgt im Betreuungsalltag durch Gespräche mit den KlientInnen und den Personen des Umfelds (Ärzte, Familie, Freunde, etc.) und durch eine systematische Datenerhebung.

Das ist einerseits für BerufsbetreuerInnen ein vertrauter Prozess, der andererseits durch die Aufnahme von standardisierten Fragestellungen und einer EDV-gestützten Dokumentation und Steuerung unter Gesichtspunkten der Qualität und der Wirtschaftlichkeit verbessert werden kann. Ein neu entwickeltes standardisiertes Verfahren im Assessment der Betreuungsarbeit ist eine Ressourcen- und Problemanalyse. Die EDV-gestützte Vorlage ermöglicht die Erfassung von Ressourcen und Problemen im persönlichen Bereich (Stärken und Schwächen im körperlichen, kognitiven, emotionalen Bereich), im familiären Bereich (stützende und belastete Beziehungen zu Eltern, Geschwistern, Kindern, PartnerInnen), im sozioökologischen Bereich (Freunde, Nachbarn, Wohnumfeld), im sozioökonomischen Bereich (Bildung, Arbeit, Vermögen) und im institutionellen Bereich (Vereine, Kirche, professionelle Dienste). Die Kriterien der Problem- und Ressourcenanalyse sind auf die besonderen Lebenslagen psychisch kranker und behinderter Menschen abgestimmt. Mit Hilfe der Analyse können Potenziale beim Klientel, in Familie, dem sozialen Umfeld entdeckt und genutzt werden. Die Nutzung der Potenziale bewirkt die Teilhabe der KlientInnen am Unterstützungsprozess und vermeidet Eingriffe in deren Lebenswelt. Die Herausarbeitung von Potenzialen macht aber auch die Übertragung von Aufgaben an den Klienten und an die weiteren Personen des Unterstützungsprozesses möglich und erhöht damit die Wirtschaftlichkeit der Betreuungsarbeit.

#### **Dokumentation der Einschätzung eines Falles**

Die Einschätzung ist auch in der rechtlichen Betreuung nicht festgelegt und damit prinzipiell revidierbar. Es finden folgende Aspekte Berücksichtigung: Die Einschätzung der

KlientInnen, die Offenlegung eigener Werte und Normen und die Einschätzung (psychiatrische Gutachten, Sozialgutachten, Einschätzungen der Familie). Dieser Prozess kann durch Fallbesprechungen, das Einschalten von kollegialer Beratung oder Fachgesprächen zusätzlich unterstützt werden.

Für die qualifizierte Einschätzung des Betreuungsfalles wurde ein EDV-gestütztes Formular entwickelt, das die Beschreibung des Falles unter den oben erwähnten Aspekten ermöglicht und alle wichtigen Überlegungen erfasst und mit einer kurzen Prognose abschließt. Die mit dem Formular erfassten Daten können revidiert und ergänzt werden und fließen automatisch in eine Betreuungsplanung ein.

#### **Assessment als wichtiger Grundstein**

Ein umfassendes und gründliches Assessment nimmt Zeit in Anspruch und scheint im Widerspruch zu einer zeitsparenden Arbeitsweise zu stehen. Ein gestaltetes und standardisiertes Assessment legt aber die Grundlage für einen qualifizierten und effizienten Fallverlauf. Es orientiert im Fallverlauf, sorgt für Transparenz und Teilhabe, schränkt Fehler und Umwege ein und reduziert dadurch langfristig den Aufwand und die Kosten in der rechtlichen Betreuung. Da die Pauschalen in den ersten 6 Monaten der Betreuung mit einem erhöhten Stundenkontingent versehen sind, kann ein erhöhter Aufwand durch eine konsequente Bearbeitung und Dokumentation des Assessments kompensiert werden.

Für das qualifizierte Erstellung des Assessment sind Kompetenzen der rechtlichen BetreuerInnen erforderlich. In Fortbildungen müssen Analyse- und Einschätzungsfähigkeiten geschult und Beratungskompetenzen entwickelt werden.



## Unterstützungsplanung

In der rechtlichen Betreuung ist das Fallgeschehen zumeist komplex, weil die krankheits- und verhaltensbedingten Probleme des Klientel in verschiedenen Lebensbereichen Einschränkungen des Selbstmanagements hervorrufen. Daher sind in einem Unterstützungsprozess immer verschiedene Personen und Dienste in einen Fall involviert. Häufig sind es nichtprofessionelle HelferInnen – Familienmitglieder, FreundInnen,

Nachbarn – die für einen optimalen Betreuungsverlauf eine wichtige Funktion haben. Sie stellen aber nur dann Ressourcen dar, wenn sie an der Unterstützungsplanung beteiligt werden. Durch Ausgrenzung können sie sich darüber hinaus erfahrungsgemäß zu störenden Faktoren entwickeln und die Unterstützung konterkarieren. Die Planung der Unterstützung erfolgt in der rechtlichen Betreuung mit dem Klientel und soll möglichst alle am Prozess beteiligten Personen und Institutionen ein-

binden, Ziele definieren und deren Aufgaben festschreiben und in Form eines Vertrages oder Kontraktes Verbindlichkeit festlegen.

## Konferenzen und Gespräche als Standard

Die Durchführung von Konferenzen und Gesprächen ist im Betreuungsalltag zunächst zeitaufwändig. Das Instrument sichert aber dann einen weitgehend störungsfreien Verlauf der Unterstützung, wenn besonders viele Personen und Dienste involviert sind. In Fallsituationen, in denen nicht professionelle Helfer (z. B. Familienmitgliedern) an der Unterstützung mitwirken, können Gesprächsprotokolle und Kontrakte dafür sorgen, dass alle am Prozess beteiligten Personen Verantwortung übernehmen und an einem Strang ziehen.

Von KollegInnen wird im Zusammenhang mit Vereinbarungen und Konferenzen auf die häufig eingeschränkten Möglichkeiten des Klientel rechtlicher Betreuung hingewiesen. Je nach Art und Ausmaß der Einschränkungen sollten die rechtlichen BetreuerInnen das entsprechende Instrument der Planung (Hilfekonferenzen, Fachkonferenzen, fachliche Beratung) auswählen. Selbst wenn die KlientInnen nicht mehr in der Lage sind, sich über ihre Präferenzen und Zukunftswünsche zu äußern, besteht für rechtliche BetreuerInnen die Verpflichtung, die mutmaßlichen Wünsche und Interessen zu evaluieren. Dazu ist es erforderlich, Personen im Umfeld der KlientInnen, Fachleute und MitarbeiterInnen von Diensten in die Planung der Unterstützungsmaßnahmen einzubeziehen.

## Dokumentation und Fortbildung als Instrument der Qualitätssicherung

Für die Durchführung von Konferenzen und Fachgesprächen wurden ein Handlungsleitfaden für Betreue-



Das berufliche Handeln wird steuerbar, offen und überprüfbar, zielorientiert und effizient. Die Interessen und Rechte behinderter Menschen werden besser vertreten und konsequenter geschützt. Durch die Einbettung betreuender Tätigkeiten in den konzeptionellen Rahmen des Case Management wird die Betreuungsarbeit für die rechtlichen BetreuerInnen, die KlientInnen, die Akteure der Unterstützung und die Auftraggeber der Leistungen transparenter und nachvollziehbar. Das berufliche Handeln erhält in der Außen- und Innensicht eine Rollen- und Aufgabenklarheit und eine höhere Wertigkeit. Rechtliche BetreuerInnen mit einer Management-Kompetenz sind darüber hinaus in der Lage, in anderen Feldern der sozialen Beratung und Unterstützung qualifizierte Arbeit zu leisten.

rInnen und EDV-gestützte Vorlagen für Protokolle und Kontrakte entwickelt. Erforderliche Kompetenzen der rechtlichen BetreuerInnen bei der Unterstützungsplanung wie Kooperations- und Koordinationsfähigkeit, Mediationskompetenz und Moderationsfähigkeit müssen zukünftig in Fortbildungen geschult werden.

### Zusammenfassung

Das Case Management bietet als methodisches Konzept viele verschiedene Hilfen und Instrumente zur Qualifizierung und Effektivierung der Betreuungsarbeit. Die Anwendung des Phasenmodells ermöglicht ein planbares und zielgerichtetes Handeln im Betreuungsprozess.

**Literatur**

**Adler, Rainer (Hg.) (2003):** *Qualitätssicherung in der Betreuungsarbeit.* Köln

**Baviera, Valentina (Hg.) (2002):** *Projekt Case Management – Sozialhilfe der Stadt Basel.* Luzern

**BdB e.V. (Hg.) (2005):** *Berufsethik und Leitlinien für ein professionelles Betreuungsmanagement.* bdb Argumente 4, Hamburg

**BdB e.V.; IFB (Hg.) (2003):** *Situation und Perspektiven der Professionalisierung von Berufsbetreuern. Ergebnisse einer Befragung der Mitglieder des Bundesverbandes der Berufsbetreuer/innen e.V.* argumente 2., Hamburg

**Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management:** [www.dgcc.de](http://www.dgcc.de)

**Funk, Walter (2006):** *Erste Auswertung der Mitgliederbefragung 2005.* In: bdb aspekte 60

**Klug, Wolfgang (2003):** *Mit Konzept planen – effektiv helfen.* Freiburg im Breisgau

**Neuffer, Manfred (2005):** *Case Management – Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien.* Weinheim und München, 2. Aufl.

**Wendt, Wolf Rainer (2001):** *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen.* Freiburg im Breisgau, 3. Aufl.



Angela Roder