

Case Management - Basisinformation

Stand: Oktober 2011

Ziele der CM-Basisinfo

Die Informationen, welche mit dem vorliegenden Raster „CM-Basisinfo“ erhoben werden, dienen als Grundlage für die fallbezogene, stellenübergreifende und standardisierte Zusammenarbeit.

Ziele des CM-gesteuerten Vorgehens sind:

- a) Schaffen einer fallbezogenen Informationsbasis, um Zuständigkeiten im konkreten regionalen Unterstützungssystem klären und festlegen zu können.
- b) Schaffen von Transparenz, um Vorgehensweisen nachvollziehbar zu machen und dadurch Parallelprozesse, Ping-Pong-Effekte oder Phänomene „generalisierter Nichtzuständigkeit“ zu verhindern.

Funktion der CM-Basisinfo

Die vorliegende Unterlage dient als verbindliche Checkliste, die als kleinster gemeinsamer Nenner für die fallbezogene Kooperation zu verstehen ist. Umfassendere stelleninterne Intake-Verfahren sind selbstverständlich weiterhin möglich.

Anwendung

Folgende Prinzipien gelten als Richtlinien für die Anwendung:

- Standardisiert sind die Kategorien der Datenerfassung. *Wie* die Information ermittelt wird, auch mit welchem Formular oder in welcher Reihenfolge, obliegt den Entscheidungen der Fachkräfte vor Ort.
- Die erhobenen Informationen sollen nachvollziehbar dargestellt werden und nach Massgabe fachlicher Kriterien objektivierbar sein.
- Falls zu bestimmten Kategorien aus fachlichen Gründen keine Daten erfasst werden (können), so ist es im Sinne des Prinzips der Nachvollziehbarkeit wichtig, dies zu begründen.
- Daten auf Vorrat zu speichern, darf im Sinne der geltenden Datenschutzbestimmungen nicht Ziel der Erhebung sein.

In der Wegleitung (Seite 5 ff.) werden nur jene Fragen behandelt, die erläuterungsbedürftig sind. Die Erläuterungen sind fortlaufend nummeriert und mit dem Buchstaben für die Kategorie (P = Personendaten, A = Ausgangslage usw.) gekennzeichnet.

1 Personendaten

- Kontaktperson [P1](#): Wer ruft an?
- Klientschaft: bezeichneter Klient/bezeichnete Klientin (vgl. Wegleitung [P2](#)): Informationen u.a. zu: Nationalität, Aufenthaltsbewilligung (vgl. Wegleitung [P3](#)), Beratungssprache (vgl. Wegleitung [P4](#)), Unterstützungswohnsitz (vgl. Wegleitung [P7](#))
- Beteiligte: Informationen wie: unmittelbar (vgl. Wegleitung [P5](#))/ mittelbar Beteiligte (vgl. Wegleitung [P6](#))

2 Ausgangslage

Informationen zu

- Problembeschreibung Klientschaft (vgl. Wegleitung [A1](#))
- Anlass zur Kontaktaufnahme (vgl. Wegleitung [A2](#))
- Veränderungsbedarf aus Sicht der Klientschaft und weiterer Beteiligter (vgl. Wegleitung [A3](#))
- Datum Erstkontakt und Datenaufnahme durch wen

3 Dringlichkeit (vgl. Wegleitung [S1](#))

- keine oder Sofortmassnahmen

4 Überprüfen des Komplexitätsgrades (vgl. Wegleitung [K1](#))

Kriterien geleitete Komplexitätsprüfung (vgl. Wegleitung [K2](#))

- mehrere Probleme vorhanden → ja = 1 Punkt
- andauerndes Problem → ja = 1 Punkt
- unterschiedliche Berufsgattungen involviert → ja = 2 Punkte
- bereits mehrere Stellen involviert (vgl. Wegleitung [K6](#)) → ja = 3 Punkte

Klassifikation für CM-Fall (vgl. Wegleitung [K5](#))

- 0-2 Punkte: weitere Bearbeitung ausschliesslich bei eigener Stelle
- 3-4 Punkte (vgl. Wegleitung [K3](#)): potentieller CM-Fall
- 5-7 Punkte (vgl. Wegleitung [K4](#)): CM-Fall

Für gemeinsame Ausgangslage zu klären

5 Indikatoren (vgl. Wegleitung [I1](#))

In diesem Abschnitt geht es darum, sich ein Bild der Situation zu machen. Darauf basierend entsteht eine vertiefte Problem- und Ressourcenanalyse.

In den Beratungsgesprächen sind folgende sechs Lebensbereiche mitzudenken, sofern und soweit sie sich mit dem Anlass der Beratung in Beziehung setzen lassen (Checkliste!). Falls eine Datenerfassung für einen oder mehrere Bereich nicht möglich ist, ist im Sinne der Nachvollziehbarkeit eine Begründung wichtig.

5.1 Bezugspersonen

Informationen zu

- einbezogene/ involvierte Personen: z.B. Eltern, Partner; bei Kindern/ unmündigen Jugendlichen: Obhut/ Inhaber elterlicher Sorge; Rollenträger/-innen (vgl. Wegleitung [IB2](#)) usw.
- Beziehungsqualität: wie engste Vertrauenspersonen (vgl. Wegleitung [IB3](#)), weitere involvierte Privatpersonen (vgl. Wegleitung [IB4](#))

5.2 Arbeit/Schule/Ausbildung

Informationen wie

- Ausbildungsabschluss, aktuelle/ oder letzte berufliche Tätigkeit, aktueller Arbeits-/ Ausbildungsplatz oder Schule, Klasse, weitere situationsbezogen relevante Angaben (vgl. Wegleitung [IA1](#))

5.3 Freizeit

Informationen wie: Freizeitinteressen, weitere situationsbezogen relevante Angaben zu Freizeitinteressen (vgl. Wegleitung [IFR1](#))

5.4 Finanzen

Informationen zu

- Existenzsicherung (z.B. Erwerbseinkommen (vgl. Wegleitung [IF1](#)), Renten/ Sozialleistungen (vgl. Wegleitung [IF2](#)), Sozialhilfe, Lebensunterhalt gedeckt/ ungedeckter Bedarf (vgl. Wegleitung [IF3](#)))
- Krankenkassendeckung (vgl. Wegleitung [IF4](#))
- Zugang zu Finanzen (z.B. Eigener Zugang zu finanziellen Mitteln, Verwaltung durch Dritte (vgl. Wegleitung [IF5](#)))
- Vermögen/Schulden (z.B. Wohneigentum, Wertschriften, Konten, Guthaben, Beteiligungen usw., Schulden (vgl. Wegleitung [IF6](#)), Betreibungen (vgl. Wegleitung [IF7](#)))

5.5 Wohnen

Informationen zu

- situationsbezogen relevanten Angaben (vgl. Wegleitung [IW1](#))

5.6 Gesundheit

Informationen zu

- Allgemeinbefinden (vgl. Wegleitung [IG1](#))
- Beeinträchtigungen (z.B. Behinderung, Krankheit (vgl. Wegleitung [IG2](#)))
- Akutereignis (z.B. Schwangerschaft, Unfallopfer, Gewaltopfer (vgl. Wegleitung [IG3](#)))
- Sucht (z.B. legal, illegal, Substanzabhängig, nicht substanzabhängig)
- Medizinische Behandlung (vgl. Wegleitung [IG4](#))
- weitere situationsrelevante Angaben (vgl. Wegleitung [IG5](#))

6 Problem- und Ressourcenanalyse (vgl. Wegleitung [P1](#))

- Situationsdefinition(en) Klientenschaft (Problemstellungen und darauf bezogene Ressourcen)
- Situationsdefinition Fachperson(en) (Problemstellungen und darauf bezogene Ressourcen)

Zweckgebundene Aufhebung der Schweigepflicht

Vgl. entsprechendes Formular im Internet (<http://ifsa.ch/cmsq>)

Wegleitung zur CM-Basisinformation

Sinn und Nutzen der Wegleitung

Die Wegleitung dient der Begriffsschärfung. Dies ist wichtig für eine einheitliche Anwendung des Instruments. Behandelt werden erläuterungsbedürftige Punkte.

1 Personendaten

1.1 Kontaktperson [P10](#)

Kontaktperson ist, wer mit der Fachstelle Kontakt aufgenommen hat (z.B. Fachperson einer anderen Stelle, Drittperson, bezeichneter Klient/bezeichnete Klientin).

1.2 Klientschaft

1.2.1 bezeichneter Klient/ bezeichnete Klientin [P20](#)

Personen, die sich gemäss Einschätzung der Kontaktperson in einer schwierigen Lebenssituation befinden.

- Nationalität und Aufenthaltsbewilligung [P30](#)
Aufenthaltsbewilligung gemäss Ausländerausweis
- Beratungssprache [P40](#)
Die Stelle, die ein Case Management-Verfahren einleitet, ist verantwortlich für die Prüfung, ob eine ausreichende Verständigung möglich ist. Ansonsten ist eine *unabhängige* Übersetzungsperson beizuziehen. (z.B. via Vermittlungsstelle Verdi (<http://www.integration-sg.ch>)). Übersetzungsleistungen von abhängigen und/ oder involvierten Personen sind problematisch und nicht CM-konform. Sobald eine Fallregie bestimmt ist, übernimmt diese die Sicherung der sprachlichen Verständigung.
- Unterstützungswohnsitz [P70](#)
Für die Sozialhilfe zuständige Gemeinde (Art. 3.2 Sozialhilfegesetz).

1.2.2 Beteiligte

- unmittelbar [P50](#): von der deklarierten Problemsituation (s. Abschnitt 2) direkt betroffene, lebensweltlich nahe¹ Personen.
- mittelbar [P60](#): von der Problemsituation indirekt betroffene Personen.

2 Ausgangslage

- Problembeschreibung der Klientschaft [A10](#)
Problemsicht Klientschaft
- Anlass zu Kontaktnahme [A20](#)
Unmittelbarer Anlass, der zur Kontaktnahme führte.
Klärung, ob der Anlass kurzfristig oder als Teil eines längeren Prozesses zustande gekommen ist.
- Veränderungsbedarf aus Sicht der Klientschaft/ weiterer Beteiligter [A30](#)
Mit Klientschaft und weiteren Beteiligten (gemäss Abschnitt 1.2.2.) konkretisierter Veränderungsbedarf Unterschiedliche Erwartungen der Beteiligten sollen festgehalten werden.

3 Dringlichkeit [S10](#)

Ist die Zuständigkeit der eigenen Stelle erwiesen, erfolgt die Dringlichkeitsprüfung. Sind Massnahmen zum Schutz der körperlichen und/ oder seelischen Integrität bzw. der materiellen Existenz zu treffen, wird das Aufnahmeverfahren abgekürzt. Dasselbe gilt, wenn dringliche Massnahmen eingeleitet werden müssen, um

- unmittelbaren Schaden abzuwenden;
- das Verwirken von Leistungsansprüchen abzuwenden;
- oder um Einsprachefristen einzuhalten.

¹ Lebensweltlich nahe: Personen im nahen Umfeld, die aus Sicht der Klientin/ des Klienten für die alltägliche Lebensbewältigung wichtig sind.

4 Überprüfen des Komplexitätsgrades [K10](#)

Nur Fallsituationen, die einen bestimmten Komplexitätsgrad aufweisen, werden als Case-Management-Fälle geführt. Ob dieses Kriterium erfüllt ist, wird anhand eines Punktesystems ermittelt.

Kriterien geleitete Komplexitätsprüfung [K20](#)

Kriterien	Erläuterungen	Punkte
mehrere Probleme vorhanden	Multiproblemsituationen und chronifizierte Probleme treten häufig auf und stellen oft hohe Anforderungen an die Beratung.	1
andauerndes Problem		1
unterschiedliche Berufsgattungen	Die Komplexität wird erhöht, wenn gleichzeitig unterschiedliche Berufe/ Professionen involviert sind oder deren Einbezug bevorzugen. Unterschiedliche rechtliche und professionelle Standards sind aufeinander abzustimmen.	2
bereits mehrere Stellen involviert K60	Ab drei involvierten Fachstellen sind es „mehrere“ Fachstellen. Ein einfacher bilateraler Austausch ist erschwert. Deshalb gilt die Beteiligung von <i>drei und mehr</i> Stellen als Komplexitätskriterium.	3

Klassifikation [K50](#)

3 - 4 Punkte: potentieller CM-Fall [K30](#)

Bei 3 oder 4 Punkten ist offen, ob ein Case Management durchgeführt werden soll. Dieser Fall kann eintreten, wenn z.B. *eine* Fachstelle *intern* mehrere Berufsgattungen vereinigt.

5-7 Punkte: CM-Fall [K40](#)

Bei 5 bis 7 Punkten handelt es sich um einen CM-Fall. Ist dies gegeben, so dient das entwickelte Modell des Case Managements als Richtschnur.

5 Indikatoren [I10](#)

Die Indikatoren dienen der Konkretisierung der Ausgangslage. Ziel ist eine vertiefte Problem- und Ressourcenanalyse.

Es werden sechs Lebensbereiche beleuchtet. Werden Bereiche nicht behandelt, soll dies nachvollziehbar begründet werden. Dem Prinzip des Case Managements entspricht die Erfassung eines „Gesamtbildes“ der Situation.

5.1 Bezugspersonen

Beziehungssystem

- involvierte Rollenträger/-innen [IB20](#)

Personen, die durch eine bestimmte Rolle ausserhalb der Familie involviert sind, z.B.:

- Beirat/ Beirätin
- Beistand/ Beiständin
- Vormund/ Vormündin
- Tageseltern, Pflegeeltern
- Krippen/ Hortpersonal
- Lehrpersonen
- Ausbilder/in
- Vorgesetzte/r
- Trainer/in
- Vereinsverantwortliche
- usw.

Beziehungsqualität

- engste Vertrauenspersonen [IB30](#)
 - Mit diesen Personen können alle Themen besprochen werden.
 - Sie sind eventuell Geheimnisträger/innen.
 - Von ihnen wird bedingungslose Unterstützung erwartet.
 - Zu diesen Personen besteht eine emotionale Bindung.
- weitere involvierte Privatpersonen [IB40](#)

Für die Situation bedeutsame/ möglicherweise bedeutsame Personen in Verwandtschaft, Nachbarschaft, erweitertem Freundeskreis, Kolleginnen/Kollegen, Bekanntenkreis, zu denen rein private Beziehungen bestehen.

5.2 Arbeit/ Schule/ Ausbildung

Weitere situationsbezogen relevante Angaben [IA10](#)

Nähere Angaben zur Arbeits- oder Ausbildungssituation, soweit sie für die Situation bedeutsam ist, z.B.:

- Pensum
- Befristung der Anstellung
- Arbeitsfähigkeit
- spezielle Beeinträchtigungen, Lernschwierigkeiten, soziale Probleme in der Schule/bei der Arbeit
- Deutschkenntnisse
- weitere Sprachkenntnisse
- weitere/besondere Qualifikationen und Erfahrungen
- unbezahlte Arbeit, Betreuungsverpflichtung
- Sind Arbeitgeber, Vorgesetzte, Schule über die Situation informiert?
- usw.

5.3 Freizeit [IFR10](#)

Situationsbezogen relevante Angaben zum Freizeitverhalten

Nützlich sind Informationen, die für den Fall von Bedeutung sind, z.B. weil sie Vernetzungen oder besondere Ressourcen der Klientschaft sichtbar machen.

- Engagement in formellen Vereinigungen (z.B. Vereinen, Kirchen usw.)
- freiwillige Tätigkeiten (z.B. Besuchsdienste, innerfamiliäre Pflegeaufgaben usw.)
- usw.

5.4 Finanzen

Existenzsicherung

- Erwerbseinkommen [IF10](#)

Einkommen aller Personen innerhalb der Unterstützungseinheit (Paar, Familie). Evtl. Aussagen zur Zusammensetzung der Einkünfte und zur Verlässlichkeit ihres Eintreffens
- Renten/ Sozialleistungen [IF20](#)

Sämtliche Transferleistungen wie:

 - Renten/ Ergänzungsleistungen (wie IV, AHV, PK, HE)
 - Taggelder (Unfall, Krankheit, Arbeitslosigkeit, Mutterschaft)
 - Alimente und Bevorschussungen
 - Stipendien und Ausbildungszulagen
 - Familienzulagen
 - Krankenkassenprämien-Verbilligung (IPV)
- Lebensunterhalt gedeckt/ ungedeckter Bedarf [IF30](#)
 - Offene Rechnungen, die nicht bezahlt werden können
 - Deckung existenzieller Bedürfnisse wie Nahrung, Bekleidung, medizinische Versorgung

Krankenkassendeckung [IF40](#)

- Vorhandene Deckung mindestens nach KVG oder verfügbarer Leistungsaufschub?

Zugang zu Finanzen

- Verwaltung durch Dritte [IF50](#)
Art und Person, z.B. eine Person in der Familie, ein Beistand; Bestehen einer Lohnzession.

Vermögen/Schulden

- Schulden [IF60](#)
Nähere Angaben wie Art der Schulden (Hypothekar-, Investitions-, Konsumkredit-, Steuerschulden oder private) oder Rückzahlungsfristen.
- Beteiligungen [IF70](#)
angedrohte, laufende oder per Verlustschein erledigte Beteiligungsverfahren.

5.5 Wohnen

Situationsbezogen relevante Angaben [IW10](#)

Angaben evtl. zu folgenden Punkten:

- Art der Unterkunft (Wohnung, Haus, Zimmer, Kollektivunterkunft, Heim, betreutes Wohnen etc.)
- Eigentümer/in, Hauptmieter/in oder Untermieter/in (gekündigtes/ ungekündigtes Mietverhältnis)
- Angaben z.B. zu Verkehrsanbindung, zum Zugang wichtiger Infrastruktur im Umfeld (Einkaufsmöglichkeiten, Kindergarten, Schule usw.)

5.6 Gesundheit

Allgemeinbefinden [IG10](#)

Allgemeine körperliche und psychische Befindlichkeit

Beeinträchtigungen

- Krankheit [IG20](#)
akut, länger dauernd oder chronifiziert

Akutereignis

- Gewaltopfer [IG30](#)
Hier werden erhärtete Fakten oder explizite Aussagen der betroffenen Person selbst erfasst. Fakten sollen von Vermutungen nachvollziehbar unterschieden werden.
- Medizinische Behandlung [IG40](#)
Arzt, Spital, Therapie usw.; Angaben zu Medikamenteneinnahme.

Weitere situationsrelevante Angaben [IG50](#)

Z.B. Informationen zu

- Gefährdung, selbstgefährdendes Verhalten (inkl. Sucht).
Hier werden erhärtete Fakten oder explizite Aussagen der betroffenen Person selbst erfasst. Fakten sollen von Vermutungen nachvollziehbar unterschieden werden.
- medizinisch relevante Hygieneprobleme
- usw.

6 Problem- und Ressourcenanalyse [P100](#)

Die Basisinformation dient der Problem- und Ressourcenanalyse. Dabei werden die Sichtweisen von Klientschaft und Fachpersonen festgehalten. Weichen die Einschätzungen voneinander ab, ist es sinnvoll, unterschiedliche Sichtweisen herauszuarbeiten und nachvollziehbar zu protokollieren.