

CM-Prozessbeschreibung

ProblemwahrnehmungdurchDritte

- IneinerInstitution/Organisation,diekeineBeratunganbietet,z.B.inderSchule,Krippe,Hort,welcheevtl.KennntnisdesDokumentsBasisinformationhaben:
 - siewendensichaneineFachstellemitBeratungsfunktioninderRegionundkönnen evtl.erstInformationengemässBasisinformation,dielhrWeiterleitenandieFachstelleunterstützen
- DurchPersonen,z.B.Nachbarn,Arbeitgeber,welchemeistkeineKenntnisvonderBasisinformationhabenundsichandieFachstellewenden
- AuftrageinerBehördeaneineFachstelle(VB,Juga, etc.)

KontaktnahmeKlientschaft–Fachstelle

- KontaktaufnahmeKlientschaftmitFachstelle
- IntakefindetgemässFachstelleunterBerücksichtigungderBasisinformationstatt
- Zuständigkeitwirdgeprüft
 - nichtzuständig:WeitervermittelnanzuständigeFachstelle
 - zuständig:Beratungsgesprächefindenstatt->DringlichkeitundKomplexitätsgrad prüfen

Beratungsgespräch/e

- Ausgangslageaufnehmen
- Dringlichkeitprüfen
 - Dringlich:Sofortmassnahmeneinleiten
 - KeineDringlichkeit:normalerBeratungsablauf
- InvolvierteFachstellenundMassnahmenerheben

Komplexitätsgradprüfen

- 3-4Punkte:internprüfen,obCMsinnvoll
- 5-7Punkte: ->**StartCM-Prozessablauf**
- KlientschaftüberCMSozialberatunginformieren:
 - BereitschaftzumProzesseinholen:BasisinformationunterBerücksichtigungderDatenschutzgesetzgebunginkl.VollmachtmitKlientschaftausfüllen

FallKindeschutz

VorgehengemässLeitfadenKindeschutzinderKooperationsvereinbarungberücksichtigen.

DerLeitfadenbietetdetailliertemethodischeHinweisezumKindeschutz.ErbietetjedochkeinstandardisiertesundverbindlichesVerfahrenan. →Dasheisst,derProzessablaufverläuftnachdemCM-Verfahren!

EinbezugweitererStellen

- dievonderSchweigepflichtentbundenenStellenzueinerKoordinationskonferenzeinladen.
- BasisinformationweiterleitenaneinzubeziehendeFachstellen

1.Koordinationskonferenz

- Teilnahme:entsprechendeFachstellen,Klientschaft (fallsohne:Begründungnotwendig)
- Dokument„Kooperationsvereinbarung“ausfüllen

- Wirkungs-undTeilzieleausgemeinsamerProblem-und dRessourcenanalysezusammen ableiten
 - Teilzielesindsmart-formuliert(spezifisch,messbar,realistischundterminiert),so dasssiebeidenZwischen-undSchlussevaluationen konkretüberprüfbar sind.
- Kooperationsvereinbarungunterzeichnen:beteiligte Fachstellen
- DieKlientschaftwirdnichtzumUnterschreibender Kooperationsvereinbarungveranlasst. DieeinzelnenStellen,dieTeilleistungenerbringen ,entwickelnmitderKlientschaftdie ArbeitsbündnissefürdieseTeilleistungen.Esliegt inderVerantwortungderStellen,die-sestärkeroderwenigerstarkzuformalisieren(sch rittlichfesthalten,unterschreiben). DieKooperationsvereinbarungaufKlientebenesoll d amitbewusstvonderOrganisati- onsebenegetrenntwerden.KlientinnenundKlienten könnennichtingleicherWeisean- gesprochenwerdenwiedieOrganisationen.
- Schweigepflicht-EntbindungdurchKlientschaftunter zeichnenlassen
- NächsteSchritte/Terminevereinbaren

FallsvoneinerBehördeverordneteAbklärung

- Dokument„Kooperationsvereinbarung“ausfüllen
- ResultateretouranBehördeundEntscheidfürWeite rarbeitabwarten.
- GemässEntscheidBehördeweiterfahrenmitPunkt„Um setzenderKooperationsverein- barung“

Fallregie

DieFallregiewirdunterBerücksichtigungderfolge ndenKriterienvondenBeteiligtenim KonsensverfahreneinerPersonzugeteilt.Sieistko mpetentimBereichderSitzungsmodera- tionunddesProjektmanagements.

Kriterien

- Kontinuität
 - WelcheStelleerbringtTeilleistungeneineinmgro ssenUmfangimRahmenderPro- zessplanung?
 - WelcheStelleistvoraussichtlichlängerfristigen deventuellschonseitlängererZeitin wesentlichemUmfangbeteiligt?
- BeziehungzwischenKlientschaftundBeratungsperson
 - WelchePersonziehtdieKlientschaftfürdieseAuf gabevor?
- GesetzlicheEinflussmöglichkeiten
 - WelcheStelleverfügtaufgrundrechtlicherBestimm ungenüberdiestärkstenEin- flussmöglichkeiten?
 - Diesumfasstinsbesondere
 - a)SicherungderExistenzdurchmaterielleDeckung vonGrundbedürfnissen:Ausrich- tenoderZugangermöglichenzufinanziellenMitteln fürLebensunterhalt;Finanzieren und/oderVermittelnvonObdach;Zugangzumedizini scherVersorgungermöglichen. Beispiel:Sozialhilfe
 - b)GesetzlichesMandat zumBeantragenund/oderVol lziehenvormundschaftlicher oderstrafrechtlicherMassnahmen.Beispiel:Vormund schaftsamt,Jugendanwalt- schaft

Aufgaben, Verantwortung, Kompetenzen

- **Aufgaben:**Prozesssteuerungund-koordination,d.h.Moderatio nderKonferenzen,re- gelmässigesControllingüberdieArbeitszurErrei chungderTeilziele,weiteresVorge- henundTermineklären,Basisinformationaufdemne ustenStandhalten(vgl.Stander ArbeitenbeiTeilleistungen),direkterKontaktzuK lientschaft,Informationeneinholenund BeteiligtemitnotwendigenInformationenversorgen

- **Verantwortung:** Überblick über den Prozessverlauf haben und steuern/ eingreifen, alle Sichtweisen in ihrer Vielfalt und möglichen Divergenzen erfassen, regelmässigen Austausch unter beteiligten Fachstellen gewährleisten, Zwischen- und Schlussevaluation durchführen, Fall in Abstimmung mit den beteiligten Fachstellen abschliessen, Kontrolle über die Einhaltung der fallspezifischen Vereinbarung
- **Kompetenzen:** Einladen zu Konferenzen, Verbindlichkeiten herstellen/ einfordern in Bezug auf die Zusammenarbeit/ den Datentransfer, Setting für Beteiligte bestimmen, bei Bedarf weitere Stellen nach Absprache mit den Beteiligten kontaktieren, in kleineren Konflikten vermitteln

Umsetzender Kooperationsvereinbarung

- Jede Fachstelle: umsetzen ihrer Teilleistungen
- Alle: Einhalten von Informations- und Datenaustausch
- Zwischenevaluationen bei Meilensteinen durchführen und festhalten (evtl. gemäss Dokument „Kooperationsvereinbarung“)

Austausch von Informationen und Daten

- Grundprinzip: Bringprinzip. Die Fallregie ist befugt, fall- und zweckgebundene Informationen und Daten bei den anderen beteiligten Stellen anzufordern.

Informations- und Datenaustausch sowie Datenarchivierung von Personendaten und Daten, die unter den Datenschutz fallen:

- Methodisch
 - telefonisch mitschriftlicher Handnotiz, wenn der Informationsaustausch nur zweier involvierten Stellen betrifft, falls notwendig Information an Fallregie
 - E-Mail austausch geschieht verschlüsselt
 - Fachkonferenzen (mit Klientschaft): Stand der Arbeiten im Dokument „Kooperationsvereinbarung“ festhalten
 - Sichergestellt werden Datenschutz, Datensicherheit und Datenintegrität.

Schlussevaluation und Fallabschluss

Letzte Koordinationskonferenz mit den Beteiligten

- **Wirkungsziele mehrheitlich erreicht, Teilleistungen abgeschlossen**
 - Kooperationsvereinbarung vollständig ausfüllen
 - Schlussevaluation, festhalten von: Zielerreichungsgrad, Prozessverlauf (inhaltlich, methodisch, organisatorisch), Schlussfolgerungen für die weitere institutionsübergreifende Zusammenarbeit
- **Wirkungsziele mehrheitlich erreicht, eine einzelne Teilleistung wird noch weitergeführt**
 - Kooperationsvereinbarung vollständig ausfüllen
 - Schlussevaluation, festhalten von: Zielerreichungsgrad, Prozessverlauf (inhaltlich, methodisch, organisatorisch), Grund für den Abschluss, Schlussfolgerungen für die weitere institutionsübergreifende Zusammenarbeit, Fortsetzung welcher Teilleistung
 - schriftliche Mitteilung an alle Beteiligten durch Fallregie: CM-Prozess abgeschlossen, Begründung, weiteres Vorgehen
- **Fallbeendigung durch Klientschaft oder Fachstellen (Umzug/ Tod Klientschaft, mangelhafte Zusammenarbeit von Fachstellen/ Klientschaft); nicht alle Wirkungsziele sind erreicht**
 - Kooperationsvereinbarung entsprechend ausfüllen

-
- Schlussevaluationdurchführen:Zielerreichungsgrad ,Prozessverlauf(inhaltlich,methodisch,organisatorisch),Schlussfolgerungenfür dieweitereinstitutionsübergreifendeZusammenarbeit
 - schriftlichfesthalten,weshalbeszumProzessabschlusskommt,Einschätzungder FachpersonenundwennmöglichderKlientschaftzum Prozessstand schriftlicheMitteilunganalleBeteiligteunddurchFührung:CM-Prozessabgeschlossen,Begründung,weiteresVorgehen