

# Fallführung

## Umsetzung des Integrationsplans

Die fallführende Person ist für die verbindliche Umsetzung des Integrationsplans („Linking“) verantwortlich. Sie hat die im Integrationsplan festgelegten Massnahmen zu organisieren und ist verantwortlich für die Koordination der an der Umsetzung des Integrationsprozesses beteiligten Personen und Institutionen.

Eine zwischen der fallführenden Person und der Kundin bzw. dem Kunden abgeschlossene Zielvereinbarung konkretisiert die im Integrationsplan verbindlich festgelegten Massnahmen.

## Monitoring

Das Monitoring, im Gegensatz zur Evaluation, findet in erster Linie als kritische Prozessbegleitung, also während des Prozesses, statt.

Die fallführende Person ist ebenfalls für die Überwachung der Umsetzung der festgelegten Massnahmen bzw. des Integrationsplans zuständig. Im Monitoring wird die Umsetzung des Integrationsplans durch die fallführende Person in zeitlich festgelegten Abständen überprüft, und zwar im Hinblick auf die Frage, ob die durchgeführten Massnahmen (immer noch) mit den eigenen Ressourcen des Kunden im Einklang stehen. Mit anderen Worten: es wird festgestellt, ob der Integrationsplan greift oder nicht. Durch externe und interne Ursachen sowie durch die Massnahmen selber kann die Problemsituation (stark) verändert werden, so dass die vereinbarten Massnahmen zu modifizieren sind. Kleinere Änderungen des Integrationsplans (Zeitplan, Termine, etc.) fallen in den Zuständigkeitsbereich der fallführenden Person. Bei grösseren Änderungen, die den Integrationsplan und die festgelegten Massnahmen grundsätzlich in Frage stellen, ist die MAMAC Geschäftsstelle zu informieren, so dass allenfalls ein Re-Assessment und eine neue Integrationsplanung stattfinden kann.

Ins Re-Assessment werden gemäss den verschiedenen Organisationmöglichkeiten, entweder die fallführende Person allein oder mit dem Kunden gehen.

Das Monitoring richtet sich in erster Linie auf das Überprüfen der Qualität und des Erfolges der Massnahmen im Hinblick auf die Einhaltung und Erreichung des Integrationsplans sowie der Zielvereinbarung. Es ist indessen nicht auszuschliessen, dass dabei Mängel aufgedeckt werden, die die fallführende Person nicht beheben kann, da sie ihre Kapazitäten und Kompetenzen übersteigen (systembedingte Mängel, z.B. im konkreten Prozessablauf des MAMAC-Projekts liegend). In diesem Fall ist es die Aufgabe der fallführenden Person, dem MAMAC Projekt diese Mängel (mögliche Gründe für einen allfälligen Misserfolg) aufzuzeigen und ihre Behebung zu empfehlen (Signalisierung).

## Professionalisierung des Case Managements

Die Professionalisierung der Fallführung ist der Schlüssel zum Erfolg eines qualitätsbewussten und effizienten Eingliederungsprozesses. Diese

Professionalisierung kann durch die Erstellung von Kompetenzprofilen und durch gezielte Ausbildung erreicht werden.

Überdies ist es für die IIZ sehr erwünscht, dass die Sozialhilfe vermehrt auf regionaler Ebene koordiniert wird. Während die grossen Sozialversicherungssysteme auf nationaler Ebene geführt werden, ist die Sozialhilfe zerstückelt und kann sich nur schwer als zuverlässiger Partner in der Zusammenarbeit etablieren. MAMAC erfordert jedoch den Aufbau von festen Beziehungen, und dazu sind grössere Organisationseinheiten besser in der Lage.

## **Fallevaluation**

Das Evaluieren erfolgt durch die fallführende Person am Ende des Integrationsprozesses - im Gegensatz zum Monitoring, das in erster Linie als kritische Prozessbegleitung, also während des Prozesses, stattfindet.

Im Rahmen des Case Managements werden in der Regel folgende Schwerpunkte evaluiert:

- Der Integrationsplan und die Zielvereinbarung in Bezug auf die erreichten Ziele und Resultate;
- Die bei der Umsetzung des Integrationsplans eingesetzten Arbeitsmethoden und das Funktionieren der Zusammenarbeit der beteiligten Personen und Institutionen;
- Die Zufriedenheit des Kunden und der involvierten Institutionen

Beim Abschluss des Integrationsprozesses ist von der fallführenden Person der Geschäftsstelle eine Rückmeldung betreffend den oben genannten Aspekten zu geben.

Die Evaluationskriterien werden zu einem späteren Zeitpunkt festgelegt.