

treuungsarbeit. Ein Beitrag zur Diskussion eines Leitbildes für ehrenamtlich und beruflich geführte rechtliche Betreuungen. In: Brill, Karl-Ernst (Hrsg.): „Zum Wohl des Betreuten. Schutzgarantien und Qualität im Betreuungswesen. In: Betrifft: Betreuung. Band 5, Recklinghausen 2003, S. 144-154, zu beziehen über den Vormundschaftsgerichtstag e.V.

Deinert, Horst: Betreuungszahlen 2004. In: *Betreuungsrechtliche Praxis* 2/2006, S. 65

Heintze, Rolf G.; Strünck, Christoph: Das soziale Ehrenamt in der Krise – Wege aus dem Dilemma. In: *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit* 5/1999, S. 163

Sellin, Christine; Engels, Dietrich: Qualität, Aufgabenverteilung und Verfahrensaufwand bei rechtlicher Betreuung. *Rechtstatistikenforschung*. Hrsg. Bundesministerium der Justiz. Köln 2003

Stotz, Konrad: Sind Qualitätsstandards in der Betreuungsarbeit erforderlich? In: *Betreuungsrechtliche Praxis* 2/1996, S. 87-92

Wessels, Wolfgang: Ehrenamtlichkeit im Wandel. In: www.skfm.de, Fachartikel (17.5.2006)

Methodische Fallarbeit in der rechtlichen Betreuung

Angela Roder

Zusammenfassung

Dieser Beitrag beschreibt das Konzept des Case Managements und stellt anhand konkreter Beschreibungen dessen Integration in die Arbeitsorganisation der rechtlichen Betreuung vor.

Abstract

This article describes the concept of Case Management and specifically depicts its integration into the organization of legal guardianship work.

Schlüsselwörter

Case Management – Betreuung – Effizienz – Qualität – Einzelfallhilfe – Vernetzung – Kooperation – Klient-Beziehung – Betreuer

1. Einleitung

Nach der Einführung des Betreuungsrechtsänderungsgesetzes im Juli 2005 und der damit verbundenen pauschalen Vergütung hat die Betreuungstätigkeit eine neue Orientierung bekommen. Die knappen Zeitkontingente rücken die Fragen nach Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit der Arbeit stärker als bisher in den Mittelpunkt: Ist mit der Anzahl geführter Betreuungen ein wirtschaftliches Überleben möglich? Kann die Qualität der Arbeit bei einer hohen Anzahl geführter Betreuungen in der vorgegebenen Zeit noch sichergestellt werden? Die rechtlichen Betreuenden sind in der täglichen Betreuungspraxis gezwungen, einerseits für einen ökonomischen Einsatz ihrer persönlichen und strukturellen Ressourcen zu sorgen. Andererseits müssen sie den optimalen Nutzen ihrer Beratungs- und Unterstützungsleistungen für ihre Klientel sicherstellen und für die Akzeptanz der Leistungen bei ihr und bei den Akteuren des Unterstützungsprozesses sorgen.

Die neuen Anforderungen im Beruf sind nicht mehr allein mit individuellen beruflichen Erfahrungen und Rezepten zu meistern. Hilfreich ist die Anwendung eines methodischen Konzeptes, das den Rahmen für ein zu entwickelndes berufliches Handlungswissen bildet, das auch bei knappen Zeitkontingenten auf die Qualität der Betreuungsarbeit abzielt, Haftungsrisiken minimiert sowie ein wirtschaftlich orientiertes Handeln ermöglicht und damit für Einkommenssicherung im Beruf sorgt.

Die methodische Fallarbeit in der rechtlichen Betreuung erfolgt auf der Grundlage des Case Manage-

ments, eines methodischen Konzeptes, das bisher in der Sozialen Arbeit und im Gesundheitswesen Anwendung findet und das die Bewältigung der oben beschriebenen Anforderungen an die Betreuungsarbeit unterstützen kann. Der Bundesverband der Berufsbetreuer hat daher auch in seinen Leitlinien für den Beruf festgelegt, dass sich Berufsbetreuende 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 (*Berufsverband der Betreuer* 2005).

2. Das aktuelle Effizienz- und Qualitätsproblem in der rechtlichen Betreuung

2.1 Das Problem mit der Zeit

Durch die Einführung der pauschalen Vergütung hat die Betreuungsarbeit ein sehr enges Zeitkorsett erhalten. Das führt bei einem bestimmten Klientel zu erheblichen Problemen mit der Zeit. In einer aktuellen Befragung des Instituts für Freie Berufe (IFB), die Ende des vergangenen Jahres – also kurz nach Einführung der Pauschalen – unter Mitgliedern des Berufsverbandes der Betreuer (BdB) durchgeführt wurde, gaben bereits 90 Prozent der Befragten an, dass die Zeit für die Beratung und Unterstützung von Klientinnen und Klienten 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 die Klientel mit Psychosen und Persönlichkeitsstörungen bei den Berufsbetreuenden die größte Gruppe bildet (*Berufsverband der Betreuer; IFB* 2003). Da eine Zunahme von zum Beispiel 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 verdeutlicht das Problem mit der Wirtschaftlichkeit der Betreuungsarbeit. Abgesehen davon, dass die Zeitkontingente für diese in der Regel unterstützungsaufwändigen Klientinnen und Klienten 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 werden. Ihre Gestaltung nach Kriterien der Wirtschaftlichkeit kann jedoch das Problem mit der Qualität verstärken.

2.2 Das Problem mit der Qualität

Die bereits herangezogene Befragung des Instituts für Freie Berufe 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. Juli 2005 um zirka zehn Prozent ab, während der Anteil für Verwaltungstätigkeit um den gleichen Anteil 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 persönlich betreuten Menschen birgt die Gefahr eines Qualitätsverlustes der Betreuungsarbeit.

Was macht die Qualität des betreuenden Handelns aus, die nach der Gesetzesänderung zunehmend in Gefahr ist? „Qualität ist ... der Grad, in dem vereinbarte oder vorausgesetzte Kundenanforderungen erfüllt werden“ (*Adler* 2003, S. 19). Das heißt für rechtliche Betreuende, dass sie eine Balance zwischen dem Schutz der Klientel vor Selbstschädigung durch ersetzendes und stellvertretendes Handeln und Eingriffe in die Lebenswelt einerseits und der Wahrung der Autonomie und Förderung des Selbstmanagements der Klientel durch unterstützendes und beratendes Handeln andererseits herstellen müssen. Im Berufsalltag haben Berufsbetreuende alle Tätigkeiten und Handlungen an folgender Regel zu 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 mit methodischer Hilfe möglich. Das Case Management liefert Arbeitsprinzipien, die im betreuenden Handeln zu richtigen Entscheidungen und damit zur Qualitätssicherung in der Arbeit führen.

3. Case Management zur Sicherung effizienter und qualitätsvoller Arbeit

Die Gesellschaft für Care und Case Management beschreibt Case Management als „... methodische(n) Neuorientierung in der Sozialen Arbeit und im Gesundheitswesen“. Aufgabe des Case Managements ist es „... ein zielgerichtetes System von Zusammenarbeit zu organisieren, zu kontrollieren und auszuwerten, das am konkreten Unterstützungsbedarf der einzelnen Person ausgerichtet ist und an deren Herstellung die betroffene Person konkret beteiligt

wird“ (*Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management* 2005). Case Management stützt sich in seinem gesamten Verfahren auf Prinzipien, deren Umsetzung sich sowohl in der Handlung als auch in der Haltung der professionell Helfenden ausdrückt. *Neuffer* (2005) nennt sie Leitideen. Sie werden in der Literatur von den verschiedenen Autoren und Autorinnen unterschiedlich gewichtet und in unterschiedlichem Umfang dargestellt. Wichtige Prinzipien zur Sicherung von Schutz und Teilhabe (Qualität) in der rechtlichen Betreuung sind:

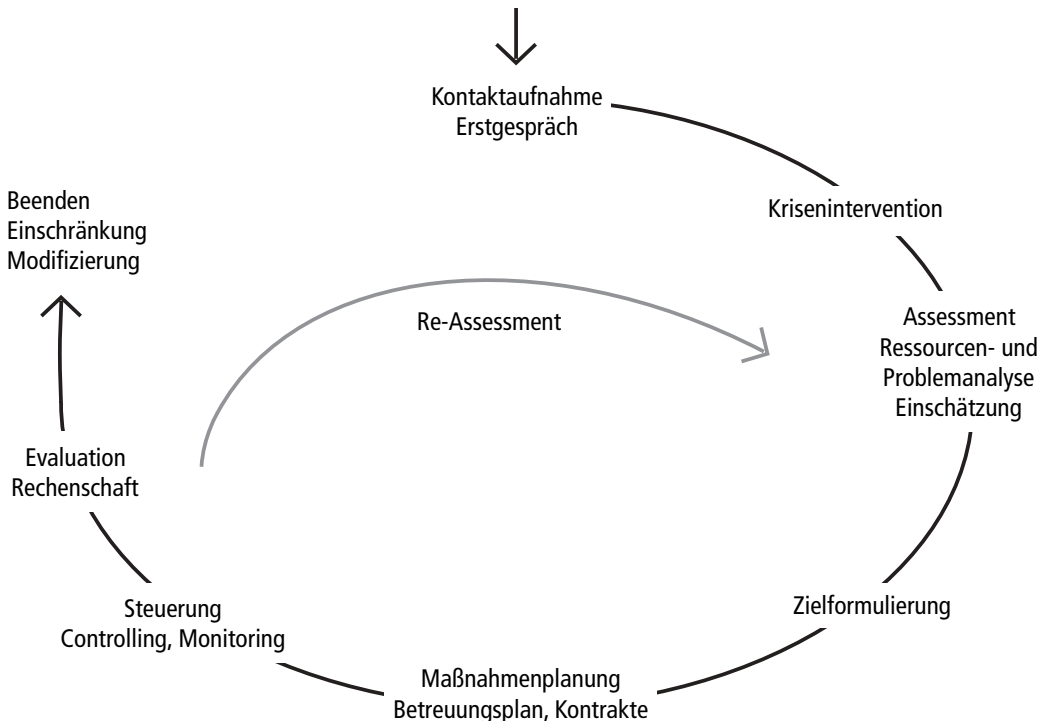
- ▲ Systemische Orientierung: vom monokausalen Ursache-Wirkung-Verständnis zu Mehrperspektivität und komplexen Wirkungszusammenhängen;
- ▲ Sozialräumliche Orientierung: vom Individuum zum Individuum in und mit dessen Umwelt;
- ▲ Orientierung an der Klientel: von bedürftigen, abhängigen Betroffenen zu Bürgern mit Rechten und Pflichten als Experten in eigener Sache;
- ▲ Ressourcenorientierung: von der Problem- zur Ressourcenorientierung und zur Hilfe zur Selbsthilfe;
- ▲ Handeln auf der Basis von Kontrakten: von der helfenden Beziehung zur Zusammenarbeitsbeziehung, Kooperation mit und Koordination für die Klientinnen und Klienten;

- ▲ Reduktion von Komplexität: durch angewendete Verfahren komplexe Fallsituationen auf die wesentlichen, für den Prozess wichtigen Aspekte reduzieren;
- ▲ Plan- und überprüfbares Handeln: durch Transparenz und Dokumentation Überprüfbarkeit und Qualität sicherstellen (*Baviera* 2002).

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, gestaltet und ein überlegtes Vorgehen ermöglicht. Nach *Neuffer* sind es sechs Phasen, die nacheinander in der Ablauforganisation eines Hilfeprozesses vorkommen:

Kontaktaufnahme und Verpflichtung, Analyse und Einschätzung (Assessment), Zielvereinbarung und Entwurf der Hilfen, Hilfeplanung, Überwachung und Kontrolle der Hilfen (Monitoring, Controlling), Beenden der Unterstützung und Evaluation. Zu jeder dieser Phasen gehören methodische Instrumente, Arbeitsweisen und Handlungsempfehlungen, die in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern verschieden angewendet werden können. *Wendt* bezeichnet die Schritte als Kernfunktionen.

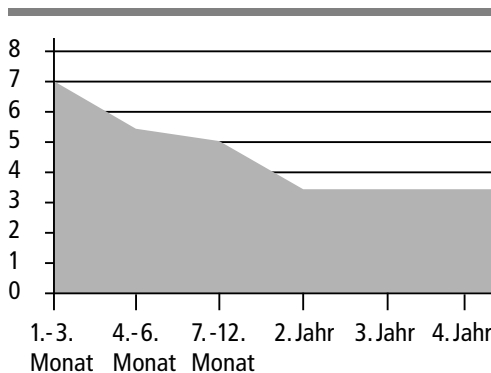
Ablauforganisation des Case Managements



Die Phasen oder Kernfunktionen des Case Managements müssen gestaltet werden und verlangen von den rechtlichen Betreuenden Fähigkeiten. Insofern beschreiben sie auch Kernkompetenzen ihrer beruflichen Arbeitsweise. Die rechtlichen Betreuerinnen und Betreuer 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, S.102).

Ein an Effizienz und Qualität orientiertes Handeln im Betreuungsprozess muss über Instrumentarien verfügen, die helfen, die komplexe Situation auf die wesentlichen, für die Unterstützung der Klientel wichtigen Aspekte zu reduzieren. Die Ablauforganisation des Case Managements leistet mit den verschiedenen Arbeitsweisen und Handlungsorientierungen einen Beitrag, Probleme und Zusammenhänge im Betreuungsprozess zu erkennen, einzuschätzen und daraus die richtigen Konsequenzen zu ziehen. Die Methode trägt dazu bei, die betreuenden 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.

Das aktuelle Zeitkontingent



Die zeitlich aufwändigen Phasen der Ablauforganisation, die Kontaktaufnahme, das Assessment und die Planung des Unterstützungsbedarfs, die mit persönlichen Kontakten zu den Betroffenen und zu den am Prozess beteiligten Personen und Institutionen verbunden und gesprächs- und beratungsintensiv sind, sollten in den ersten sechs Monaten des Betreuungsprozesses abgeschlossen sein, in denen

das Zeitkontingent noch zwischen fünfeinhalb und sieben 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 Managements entspricht so dem degressiven Verlauf des aktuellen Zeitkontingents in der rechtlichen Betreuung.

4. Die methodische Fallarbeit auf Grundlage des Case Managements

Die Übertragung des Case Management-Konzeptes auf die Betreuungsarbeit sowie der Nutzen der Methode für die effiziente Fallsteuerung wird im Folgenden an den einzelnen Phasen aufgezeigt. Jeder Phase werden Handlungsempfehlungen, Kompetenzen und bestimmte handlungsleitende Prinzipien des Case Managements zugeordnet, die auch für Betreuungsarbeit orientierende Funktion haben. Jede Phase beinhaltet darüber hinaus die Vorstellung von spezifischen Arbeitsstandards für die Betreuungsarbeit. Sie sind in Anlehnung an Klug (2003, S. 79) in Informations- (Welche Informationen/Daten müssen in der Phase fließen?), Prozess- (Welcher Umgang/welche Interaktion ist mit der Klientel erforderlich?) und Dokumentationsstandards (Was muss zur Sicherung der Qualität dokumentiert werden?) unterteilt und sollen Hilfen zur Steuerung des Betreuungsprozesses leisten. In der folgenden Beschreibung wird aus Kapazitätsgründen lediglich der Dokumentationsstandard aufgeführt. Jede Phase schließt mit einer kurzen Einschätzung ab, die darauf Bezug nimmt, in welchem Umfang die Methode eine Hilfestellung bei der effizienteren und qualitätsvolleren Gestaltung der Betreuungsarbeit darstellt.

4.1 Kontaktaufnahme: Beziehungsaufbau, Klärung der Fallsituation

Die Kontaktaufnahme zwischen Institutionen, Personen oder Diensten, die Hilfen anbieten, und Menschen, die Hilfen benötigen, erfolgt in unterschiedlichen Formen. Das Case Management beschreibt die verschiedenen Stadien der Kontaktaufnahme und leistet Orientierungshilfen für die qualifizierte Gestaltung. Die Stadien sind: Darstellung des Angebots auf dem Markt (Öffentlichkeitsarbeit), Fallannahme und die Auswahl der Personen und deren Identifizierung als Klienten (intake) und Erstgespräche mit ihnen. Obwohl die Öffentlichkeitsarbeit der rechtlichen Betreuenden und die Darstellung ihres Ange-

bots auf dem „Betreuungsmarkt“ unter wachsenden Wettbewerbsbedingungen zunehmende Bedeutung erlangt, stehen hier nur die effektive und qualifizierte Gestaltung der Fallannahme und des Erstgesprächs im Mittelpunkt der Betrachtung

Die Zugänge der Klientel zu den Hilfen sind im Berufsfeld der rechtlichen Betreuung in der Regel unfreiwillig. Der Zugang zum Unterstützungssystem ist meistens durch Gerichte und Behörden angeordnet und erfolgt seltener, weil sich Klientinnen und Klienten 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 zu Grunde liegenden Prinzipien sowie dem Case Management zu gestalten. Im Mittelpunkt der ersten Phase steht das Erstgespräch.

Handlungsempfehlungen für das Erstgespräch:

- ▲ Die Klientel über das Instrument der rechtlichen Betreuung und dessen Unterstützungsmöglichkeiten informieren,
- ▲ Klarheit über die Aufgaben der Betreuenden und über deren Sanktions- und Eingriffsmöglichkeiten schaffen,
- ▲ Probleme vorläufig abklären und die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Krisenintervention prüfen,
- ▲ Aufgaben in den einzelnen Aufgabenkreisen abstimmen und eingrenzen,
- ▲ Lösungsversuche der Klientinnen oder Klienten erfassen,
- ▲ tätige Personen und Dienste erfassen,
- ▲ Vereinbarungen treffen und Kommunikationswege abstimmen,
- ▲ Engagement unter Einhaltung professioneller Distanz entwickeln (Neuffer 2005).

Kompetenzen der Betreuenden für das Erstgespräch:

- ▲ Fähigkeit zum Aufbau einer Arbeitsbeziehung, die durch sachliche Orientierung sowie einen impersonellen Standpunkt gekennzeichnet ist und
- ▲ Beherrschen von Gesprächsführungs- und Beratungstechniken.

Arbeitsstandards für den Erstkontakt:

- ▲ Dokumentation des Erstgesprächs in einem Gesprächsprotokoll zur eigenen besseren Orientierung, zur Transparenz gegenüber der Klientel und weiteren beteiligten Personen und zur Nutzung der erhobenen Daten im weiteren Fallverlauf.

Arbeitsprinzip Kundenorientierung:

▲ Klienten und Klientinnen sollen als Nutzende von Dienstleistungen und nicht als Bittsteller verstanden werden. Die Tätigkeit muss daher als eine Art Dienstleistung verstanden werden und nicht als Akt der Fürsorge. Die Berücksichtigung des Prinzips hat auch Auswirkungen auf die Sachlichkeit in der Beziehungsgestaltung der Beteiligten.

Eine frühzeitige Aufgabenklarheit und -abstimmung in der Fallannahme (Erforderlichkeit) und eine gute Erfassung und Dokumentation der Fallsituation hat positive Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit der Betreuungsarbeit. Mehr Kundenorientierung und weniger Fürsorgedenken ist die Voraussetzung für eine sachliche Arbeitsbeziehung.

4.2 Assessment: Erfassung und Beurteilung der Situation der Klientel

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 Beratungsprozess mit den Betroffenen und weiteren Personen mit dem Ziel, zu einer richtigen Einschätzung einer Situation oder eines Problems zu gelangen.

Handlungsempfehlungen:

- ▲ Analyse durch Erfassung von Daten, von Klientenwünschen und -sichtweisen, von Ressourcen und Problemen durchführen,
- ▲ Einschätzung vornehmen – dabei die eigene Einschätzung von der der Betroffenen trennen und Einschätzungen Dritter (zum Beispiel Gutachten) einbeziehen,
- ▲ Prognose formulieren – den Zustand prognostizieren, der ohne Unterstützung eintreten würde.

Kompetenzen der rechtlichen Betreuenden:

- ▲ Analyse und Einschätzungsfähigkeit,
- ▲ Beratungskompetenzen,
- ▲ Kompetenz in der kollegialen Beratung und
- ▲ Distanz zu eigenen Wertvorstellungen.

Arbeitsstandards für das Assessment (Dokumentationsstandards):

- ▲ Checklisten für Stammdaten,
- ▲ Formular für die Erfassung der Problemlage,
- ▲ Formular für die Ressourcen- und Problemanalyse,
- ▲ Formular für die Einschätzung und Prognose.

Die Dokumentation erfolgt zur eigenen besseren Orientierung, zur Transparenz gegenüber den betroffenen Menschen und weiteren beteiligten Personen und zur Nutzung der erhobenen Daten im weiteren Fallverlauf.

Arbeitsprinzip Ressourcenorientierung:

▲ Im Assessment wird bei der Analyse und Einschätzung des Falles besonderes Augenmerk auf die Ressourcen gelegt. Sie lassen sich finden im persönlichen Bereich (Stärken im körperlichen, kognitiven, emotionalen Bereich), im familiären Bereich (Beziehungen zu Eltern, Geschwistern, Kindern, Partnern), im sozioökologischen Bereich (Freunde, Nachbarn, Wohnumfeld), im sozioökonomischen Bereich (Bildung, Arbeit, Vermögen) und im institutionellen Bereich (Vereine, Kirche, professionelle Dienste). Eine Ressourcenorientierung in der Betreuungsarbeit stellt die Nutzung vorhandener Potenziale bei der Klientel, in der Familie und dem sozialen Umfeld sicher, bewirkt die Teilhabe der Betroffenen am Unterstützungsprozess, vermeidet Eingriffe in die Lebenswelt und gewährleistet die Übertragung von Aufgaben an Dritte.

Ein umfassendes und gründliches Assessment nimmt Zeit in Anspruch. Es legt die Grundlage für einen qualifizierten und effizienten Fallverlauf. Es schränkt Fehler und Umwege ein und reduziert dadurch langfristig den Aufwand und die Kosten in der rechtlichen Betreuung.

4.3 Zielformulierung: Dem Weg der Bedarfsdeckung eine Richtung geben (Wendt 2001, S. 120)

Nach der Einschätzung im Assessment folgt die Ermittlung des Hilfebedarfs. Wichtigste Voraussetzung dafür ist die Definition von Zielen. Die Zielformulierung hat auch im Betreuungsprozess unter Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsgesichtspunkten eine zentrale Rolle. Ziele sind der rote Faden im Unterstützungsprozess, sie haben eine Steuerungsfunktion, sie beteiligen und motivieren Klientinnen und Klienten, sie schaffen Klarheit und Transparenz und enthalten eine Selbstverpflichtung für alle Beteiligten. In der Betreuungspraxis ist die Zielstruktur von Neuffer anwendbar und für die Steuerung hilfreich. Er teilt die Ziele in Grundsatz-, Rahmen- und Handlungsziele ein und bietet Hilfen für die Operationalisierung (Neuffer 2005, S. 86)

Handlungsempfehlungen für die Zieldefinition:

- ▲ Grundsatzziele gemeinsam entwickeln,
- ▲ Rahmenziele mit den betroffenen und am Unterstützungsprozess beteiligten Personen und Institu-

tionen in den einzelnen Aufgabenkreisen festlegen, ▲ Ziele in Kontrakten und Vereinbarungen dokumentieren.

Kompetenzen der Fachkräfte für die Zieldefinition:

- ▲ Beherrschen von Beratungs- und Gesprächsführungstechniken.

Arbeitsstandards für die Zieldefinition (Dokumentationsstandard):

- ▲ Erfassen der Ziele und der Zeiträume, in denen sie erreicht werden sollen,
- ▲ Aufnahme der Ziele in Kontrakte und Vereinbarungen.

Arbeitsprinzip Orientierung:

▲ Beteiligung der Klientel an der Ziel- und Bedarfsermittlung komplementär zur eigenen Lebensplanung mit dem Ziel der Sicherung von Autonomie und mit der Absicht, so wenig wie möglich in deren Lebenswelt einzugreifen.

Die Zielvereinbarung ist ein wichtiges Steuerungselement für den Betreuungsprozess. Ziele geben den Beteiligten Orientierung im Fallverlauf. Sie sortieren das Handeln nach richtigen und überflüssigen Aktivitäten und leisten einen Beitrag zur Entwicklung von Akzeptanz (Compliance) in der Arbeit mit der Klientel. Die Zielvereinbarungen sind in der Betreuungsarbeit auch ein wichtiges Qualitätssicherungsinstrument.

4.4 Unterstützungsplanung

Die Planung der Unterstützung soll alle am Prozess beteiligten Personen und Institutionen einbinden, deren Aufgaben festschreiben und in Form eines Vertrages Verbindlichkeit festlegen.

Handlungsempfehlungen:

- ▲ Fachgespräche und -konferenzen durchführen,
- ▲ Netzwerkkonferenzen unter Beteiligung der Klientel organisieren,
- ▲ Einzelgespräche mit Klienten und weiteren Personen des Unterstützungsprozesses führen.

Kompetenzen der Betreuenden:

- ▲ Kooperations- und Koordinationsfähigkeit,
- ▲ Vertretungskompetenz,
- ▲ Mediationskompetenz und
- ▲ Moderationsfähigkeit.

Dokumentationsstandards:

- ▲ Protokolle von Fachgesprächen und Konferenzen,
- ▲ Vereinbarungen mit Diensten und Personen,
- ▲ Kontrakte mit Klientinnen und Klienten,

▲ **Betreuungsplan** (mit Datenerfassung, Beschreibung der Sachlage, Ressourcenanalyse, Einschätzung und Prognose, Zielvereinbarung, Maßnahmenbeschreibung und Leistungserbringern).

Arbeitsprinzip Handeln auf der Basis von Kontrakten:

▲ Handeln nach Vereinbarungen ist ein wichtiger Grundsatz im Case Management. Der Kontrakt bindet alle Beteiligten und kann Verantwortung bewusst machen. Es gibt verschiedene Arten von Kontrakten, die in der Betreuungsarbeit Anwendung finden können: Vereinbarungen zwischen Leistungsträger und Klient, Klientin, ein therapeutischer Kontrakt mit Patienten in der Psychiatrie oder eine pädagogische Abmachung in der Betreuung.

Die Durchführung von Konferenzen ist im Betreuungsalltag zunächst zeitaufwändig. Das Instrument sichert aber einen weit gehend störungsfreien Verlauf der Unterstützung, wenn besonders viele Personen und Dienste involviert sind. In Fallsituationen, in denen nicht professionell Helfende (wie Familienmitglieder) 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 und Kollegen wird im Zusammenhang mit Vereinbarungen und Konferenzen auf die häufig eingeschränkten Möglichkeiten des Klientels rechtlicher Betreuung hingewiesen. Je nach Art und Ausmaß der Einschränkungen sollten die rechtlichen Betreuenden das entsprechende Instrument der Planung (Hilfekonferenzen, Fachkonferenzen, fachliche Beratung) auswählen. Selbst wenn die Betroffenen nicht mehr in der Lage sind, sich über ihre Präferenzen und Zukunftswünsche zu äußern, besteht für die Fachkräfte die Verpflichtung, die mutmaßlichen Wünsche und Interessen zu evaluieren. Dazu ist es erforderlich, Personen im Umfeld der Klientel, Fachleute und Mitarbeitende von Diensten in die Planung der Unterstützungsmaßnahmen einzubeziehen.

5. Monitoring und Controlling

Nachdem im Rahmen der Betreuung eine Planung stattgefunden hat sowie Unterstützungsmaßnahmen bestimmt und umgesetzt wurden, übernehmen die rechtlichen Betreuenden eine neue Rolle: Die Überprüfung und Steuerung der Unterstützungsleistungen, das Hinterfragen, Anpassen, Modifizieren und Verändern der Hilfen. Die Dynamik dieses Prozesses erfordert einen regelmäßigen Austausch mit allen. Das geschieht im Rahmen von Gesprächen, Verlaufskonferenzen und Berichten. Da verschiedene Dienste und Personen in den Hilfeplan eingebunden

sind, sind fest vereinbarte Informationswege erforderlich. Im Betreuungsalltag ist die Überprüfung und Steuerung der beauftragten Dienste ein bekannter Prozess, der jedoch vor dem Hintergrund der Anforderungen nach Effizienz und Qualität durch die Aufnahme bestimmter Standards qualifiziert werden muss. Die Festlegung von Informationswegen und -inhalten zwischen rechtlichen Betreuenden und medizinischen Fachkräften der stationären und ambulanten medizinischen Behandlung, Pflegediensten, Heimleitungen und pädagogischen Diensten durch vertragsähnliche Regelungen muss ein wichtiger Standard werden. Wirksame Überprüfungs- und Steuerungsinstrumente sind standardisierte Informationsschreiben und schriftliche Anfragen, protokollierte Verlaufsgespräche und der jährliche Bericht über die Betreuungstätigkeit.

Handlungsempfehlungen:

- ▲ Dienstleistungen koordinieren,
- ▲ Informationen zeitnah weitergeben,
- ▲ Qualität und Effizienz der Maßnahmen kontrollieren und
- ▲ Maßnahmen be- und auswerten.

Kompetenzen der Betreuenden:

- ▲ Steuerungsfähigkeit,
- ▲ Vermittlungsfähigkeit bei Konflikten und Krisen,
- ▲ anwaltliche Funktion.

Dokumentationsstandards:

- ▲ Form der Zusammenarbeit und die Informationswege in Vereinbarungen festhalten,
- ▲ Arbeitsergebnisse der beteiligten Dienste in regelmäßigen Abständen mündlich und schriftlich einholen (Wiedervorlagen),
- ▲ Fallkonferenzen protokollieren,
- ▲ Beschwerden und Reaktionen in Aktennotizen festhalten und
- ▲ Qualitätsmängel schriftlich dokumentieren.

Arbeitsprinzip plan- und überprüfbarer Handelns:

▲ Zu einem qualifizierten Monitoring und Controlling gehört eine Aufzeichnung der wesentlichen Momente des Geschehens. Die Dokumentation dient der Vergewisserung, dass die laufenden Hilfen auch angemessen sind. Sie stellt aber auch einen Leistungsnachweis dar und trägt damit zur Qualitätssicherung bei.

In der Betreuungspraxis sind Dokumentationen der Abläufe und Vereinbarungen besonders wichtig. Rechtliche Betreuerinnen und Betreuer sind auf Grund ihres besonderen Auftrags und ihrer Stellung gegenüber der Klientel mehr als andere Professo-

nelle für ihre Handlungen haftbar. Zur Minimierung von Haftungsrisiken müssen in dieser Phase besondere Dokumentationsstandards entwickelt und angewendet werden. Das ist ein Mangel der aktuellen Betreuungspraxis.

6. Ausblick

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. 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 Managements wird die Betreuungsarbeit für die rechtlichen Betreuenden, die Klientel, die Akteure der Unterstützung und die Auftraggeber der Leistungen transparenter und nachvollziehbarer. Das berufliche Handeln erhält in der Außen- und Innensicht eine Rollen- und Aufgabenklarheit und eine höhere Wertigkeit. Rechtliche Betreuer und Betreuerinnen mit einer Managementkompetenz sind darüber hinaus in der Lage, in anderen Feldern der sozialen Beratung und Unterstützung qualifizierte Arbeit zu leisten.

Literatur

- Adler**, Rainer (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Betreuungsarbeit. Köln 2003
- Baviera**, Valentina (Hrsg.): Projekt Case Management – Sozialhilfe der Stadt Basel. Luzern 2002
- Berufsverband der Betreuer** (Hrsg.): Berufsethik und Leitlinien für ein professionelles Betreuungsmanagement. bdb argumente 4. Hamburg 2005
- Berufsverband der Betreuer**; IFB (Hrsg.): Situation und Perspektiven der Professionalisierung von Berufsbetreuern. Ergebnisse einer Befragung der Mitglieder des Bundesverbandes der Berufsbetreuer/innen e.V. argumente 2. Hamburg 2003
- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management**: www.dgcc
- Funk**, Walter: Erste Auswertung der Mitgliederbefragung 2005. bdb aspekte 60. Hamburg 2006
- Klug**, Wolfgang: Mit Konzept planen – effektiv helfen. Freiburg im Breisgau 2003
- Neuffer**, Manfred: Case Management – Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Weinheim 2005
- Wendt**, Wolf Rainer: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Freiburg im Breisgau 2001

Professionalisierung der rechtlichen Betreuung

Klaus Förter-Vondey

Zusammenfassung

Die Einführung des Betreuungsgesetzes (BtG) im Jahr 1992, mit dem Ziel, zu mehr Selbstbestimmung von behinderten Menschen zu kommen, wurde gemessen an der Fallzahlentwicklung ein großer Erfolg. Die größere Zahl von Betreuungen verursacht Kosten in der Justizkasse. Die Entwicklung bewirkte aber auch eine Privatisierung und Professionalisierung. Mit dem Zweiten Betreuungsrechtsänderungsgesetz (2. BtÄndG) im Jahr 2005 sollte der Kostenentwicklung entgegengewirkt werden, ohne die weiteren Folgen zu hinterfragen. Damit hat die Ökonomisierung von sozialen Leistungen auch im Betreuungswesen Einzug gehalten. Die spürbarste Wirkung der Gesetzesänderung entfalten die pauschalierten Fallstunden. Sie wirken über eine notwendige Änderung in der Betreuungsarbeit auf die Klientel und teilweise widersprüchlich – auf den laufenden Professionalisierungsprozess in der Berufsentwicklung. Im Folgenden soll die Gesetzesänderung im Verhältnis zum Professionalisierungsprozess des Berufs der Betreuer und Betreuerinnen untersucht werden.

Abstract

The introduction of the guardianship law „Betreuungsgesetz“ (BtG) in 1992 with its target to increase self-determination of disabled people has been a great success with regard to the development of the case figures. But the majority of care services generate costs for German courts. However, the development also caused privatisation and professionalisation. The second guardianship law amendment act „Betreuungsänderungsgesetz“ (2. BtÄndG) of 2005 was to counteract the cost development without questioning further consequences. This is where economisation of social services has entered the area of the guardianship system. Most perceivable effects of the amendment of the law are being produced by flat rate case hours. With necessary changes in the field of guardianship work, they have an impact on clients and – in a partly contradictory way – on the ongoing process of professionalisation in the field of professional development. The following text is to analyse the amendment to the law with respect to the process of professionalisation concerning the profession of guardian.

Schlüsselwörter

Betreuungsgesetz (BtG) - Wirkung - Professionalisierung - Betreuung - Finanzierung