

Prozessschritt 1: Beraten und Herstellen eines Arbeitsbündnisses

Ziele:

- ✓ **Herstellung eines Arbeitsbündnisses**
- ✓ **Entscheidung, ob Fallmanagement stattfinden soll**

Inhalte/Standards:

- Grundberatung nach professionellen Beratungskonzepten und entsprechend berufsethischen Grundsätzen
- „Erstprofiling“ = Basis für ein Arbeitsbündnis
- Kunden für die Mitarbeit gewinnen, motivieren, aktivieren
- Transparenz über die Rolle der Fallmanagerin, den Prozess des Fallmanagements, Chancen und Anforderungen herstellen
- Rechte und Pflichten der Kunden erläutern
- Ergebnisoffenheit
- Entscheidung, über die Aufnahme in das Fallmanagement
- Erster mündlicher Kontrakt

Prozessschritt 2: Probleme erkennen und verorten

Ziel:

- ✓ **Zielorientierte Gewinnung eines differenzierten Bildes von Problemen und Ressourcen der Kunden**

Inhalte/Standards:

- Datenerhebung der komplexen Problemlagen und der vorhandenen Ressourcen
- Aktive Beteiligung der Kunden
- Einbeziehung der Angehörigen
- Transparenz für die Kunden
 - Kunde kann Prozess und Ziel der Datenerhebung sprachlich und kognitiv nachvollziehen; Problemlagen werden strukturiert
- Einbeziehung übriger Leistungserbringer
- Interpretation der Anamnese-Daten gemeinsam mit Kunden
- Dokumentation

Prozessschritt 3: Ziele vereinbaren

Ziel:

- ✓ **Für beide Seiten verbindliche Festlegung, was wie in welchem Zeitraum erreicht werden soll**

Inhalte/Standards:

- Ziele werden entwickelt, die überprüfbar und messbar sind, die eine längerfristige Orientierung vermitteln, aber gleichzeitig kleinschrittig operationalisiert und kontinuierlich bearbeitet werden können.
- Gemeinsam mit Kunden realistische Ziele aus der Diagnose ableiten
 - mit Blick auf aktuelle und künftige Möglichkeiten der Kunden
 - in Bezug auf regionale Gegebenheiten des Arbeitsmarktes
 - unter Beachtung interkultureller Dimensionen
- mit Widerständen produktiv umgehen
- Zeitrahmen festlegen
- Dokumentation der Zielerreichung, -überschreitung, -verfehlung

Prozessschritt 4: Hilfsangebote planen

Ziel:

- ✓ **Gemeinsame Planung des Einsatzes von Hilfsangeboten und Ressourcen**

Inhalte/Standards:

- **Hilfeplan erstellen**
 - gemeinsam zwischen Fallmanager, Kunden, ggf. Angehörigen, übrigen Fallbeteiligten
 - ausgerichtet auf das Integrationsziel und die individuelle Bedarfslage
- **Hilfeplan berücksichtigt**
 - Handlungsmöglichkeiten und Gesamtsituation der Kunden
 - regionales Netzwerk und bestehende Hilfsangebote
- **Hilfeplan**
 - schafft Verbindlichkeit und Transparenz
 - wird schriftlich festgehalten und in Teilschritte gegliedert
 - wird flexibel gehandhabt, fortgeschrieben und überprüft

Prozessschritt 5: Leistungen Dritter einzelfallbezogen steuern

Ziel:

- ✓ **Das benötigte Leistungsangebot wird bedarfsgerecht erbracht.**

Inhalte/Standards:

- Einzelfallunabhängige Vernetzung von Dienstleistungen
- Angebotsplanung
- Angebotssteuerung
- Fallkonferenzen
- Fallübergreifender bzw. fallspezifischer Austausch potentieller Fallbeteiligter
- Arbeitgeber einzelfallbezogen und einzelfallübergreifend einbeziehen („bewerberorientierte Vermittlung“)
- Nachgehende Betreuung

Prozessschritt 6: Einzelfall begleitend und abschließend: Beobachten und Bewerten

Ziel:

- ✓ **Gewinnung von Informationen über den Fallverlauf, um ggf. rechtzeitig intervenieren zu können**
- ✓ **Bewertung des Falles und des Fallverlaufs**

Inhalte/Standards:

- Zielorientierte Datenerhebung, Datenauswertung des Fallverlaufes
 - Fortschritte systematisch und kontinuierlich beurteilen
 - Effektivität der Interventionen und Hilfsangebote bewerten
- ➔ **Diagnose, Zielsetzung, Hilfeplan überprüfen und fortschreiben**
- Organisationsübergreifendes Dokumentationssystem
- Verfahren der Erfolgskontrolle und Wirkungsanalyse
- Evaluation aller Fälle nach einheitlichem Muster
- Wirkung des Fallmanagements in allen Einzelfällen bewerten