

---

# *Handbuch* **Case Management Berufsbildung des Kantons Uri**

---

**Verfasst durch die**

**Projektgruppe Case Management Berufsbildung in Uri:**

Ursula Bissig-Stadler, Schule & Elternhaus Uri

Bruno Hübscher, Vertretung der Lehrbetriebe

Thomas Mettler, Berufsvorbereitungsschule Uri

Rita Stadler, Ansprechstelle für Integrationsfragen

Beat Spitzer, Amt für Volksschulen

Cornel Wiget, Amt für Soziales

Beat Baumann, Ausgleichskasse des Kantons Uri

Egon Schmidt, Schulpsychologischer Dienst

Josef Renner, Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Karl Marbet, Amt für Berufsbildung und Mittelschulen

Karl Ziegler, Vertretung der Schulleitungen auf Stufe Volksschule

Michael Heinzer, Vertreter der Oberstufen-Lehrpersonen (Sekundarschule, Realschule)

Henry Euler, Vertreter der Oberstufen-Lehrpersonen (Werkschule)

Markus Indergand, Amt für Arbeit und Migration

Peter Marent, Leiter Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV

Hanspeter Davatz, Berater Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV

Christoph Schillig, Kontakt Uri (ehemals Sozialberatungszentrum)

Christine Herrscher, Gemeindeverwaltung Altdorf, Vertretung der Sozialdienste in den Gemeinden

**unter der Leitung von:**

Peter Tresoldi, Amt für Berufsbildung und Mittelschulen, Klausenstrasse 4, 6460 Altdorf, 041 875 20 60,

[peter.tresoldi@ur.ch](mailto:peter.tresoldi@ur.ch)

**Altdorf, 02. April 2009**

## INHALTSVERZEICHNIS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | GRUNDSÄTZE, ZIELE UND KONZEPTE .....                                      | 4  |
| 1.1   | DAS KONZEPT «CASE MANAGEMENT BERUFSBILDUNG IN DER ZENTRALSCHWEIZ» .....   | 4  |
| 1.2   | DIE ZIELE IM PROJEKTAUFTRAG DER BILDUNGS- UND KULTURDIREKTION URI.....    | 5  |
| 1.3   | BEDARFSSCHÄTZUNG FÜR URI .....  | 5  |
| 1.4   | DIE ZIELE DER SCHWEIZERISCHEN ERZIEHUNGSDIREKTOREN-KONFERENZ .....        | 6  |
| 1.5   | DIE ZIELE DES BUNDESAMTES FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE BBT.....      | 7  |
| 1.6   | DIE GRUNDSÄTZE IM PROJEKT CASE MANAGEMENT BERUFSBILDUNG IN URI.....       | 7  |
| 1.7   | DIE GRUNDSÄTZE DES BUNDESAMTES FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE BBT..... | 8  |
| 2     | DEFINITION CASE MANAGEMENT .....  | 8  |
| 2.1   | DIE ENTWICKLUNG DES KONZEPTE CASE MANAGEMENT .....                        | 8  |
| 2.2   | DIE DEFINITION VON CASE MANAGEMENT.....                                   | 8  |
| 2.3   | DIE BEDEUTUNG VON CASE MANAGEMENT .....                                   | 9  |
| 2.4   | DIE ZWEI SEITEN DES CASE MANAGEMENT .....                                 | 9  |
| 2.5   | DIE ARBEITSPRINZIPIEN VON CASE MANAGEMENT .....                           | 9  |
| 3     | ROLLEN, AUFGABEN, PROFILE, RECHTE UND PFLICHTEN .....                     | 10 |
| 3.1   | DIE BETEILIGTEN INSTITUTIONEN .....                                       | 10 |
| 3.2   | DIE VERSCHIEDENEN ROLLEN .....  | 10 |
| 3.3   | DIE AUFGABEN DER WICHTIGSTEN ROLLEN.....                                  | 11 |
| 3.4   | DIE ANFORDERUNGSPROFILE FÜR DIE WICHTIGSTEN ROLLEN .....                  | 12 |
| 3.5   | DIE PFLICHTEN DES KLIENTEN , DER KLIENTIN .....                           | 13 |
| 3.6   | DIE RECHTE DES KLIENTEN, DER KLIENTIN .....                               | 13 |
| 4     | PROZESSE UND PROZESSABLAUFSCHEMEN .....                                   | 13 |
| 4.1   | STANDORTBESTIMMUNG NACH INDIKATORENFELDERN.....                           | 13 |
| 4.2   | ZENTRALE PROZESSINHALTE .....   | 14 |
| 4.2.1 | ANTRAGSVERFAHREN.....   | 14 |
| 4.2.2 | SITUATIONSANALYSE MIT ZIELVEREINBARUNG.....                               | 14 |
| 4.2.3 | MASSNAHMENPLANUNG.....  | 15 |
| 4.2.4 | ABSCHLUSS UND EVALUATION.....   | 15 |
| 4.3   | PROZESSABLAUFSCHEMEN .....  | 15 |
| 4.3.1 | ANTRAGSVERFAHREN.....   | 17 |
| 4.3.2 | SITUATIONSANALYSE .....   | 18 |
| 4.3.3 | MASSNAHMEN.....   | 19 |
| 4.4   | ERFASSUNG AUF DER OBERSTUFE .....   | 20 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.5   | ERFASSUNGSABLAUF BEI LEHRABBRÜCHEN .....   | 21 |
| 4.6   | ÜBERGANG VON DER BERUFSBILDUNG IN DIE ARBEITSWELT, ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN CASE MANAGEMENT BERUFSBILDUNG UND INTERINSTITUTIONELLER ZUSAMMENARBEIT IIZ..... | 21 |
| 4.7   | ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN CASE MANAGEMENT BERUFSBILDUNG UND DEN SOZIALDIENSTEN DER GEMEINDEN .....   | 21 |
| 5     | MERKBLÄTTER, ANLEITUNGEN UND CHECKLISTEN.....  | 21 |
| 5.1   | MERKBLATT FÜR KLIENT, KLIENTIN.....  | 22 |
| 5.2   | CHECKLISTE FÜR DEN ZULASSUNGSENTSCHEID .....   | 24 |
| 5.3   | MERKBLATT ZUM DATENSCHUTZ .....  | 25 |
| 5.4   | CHECKLISTE FÜR DAS RUND-TISCH-GESPRÄCH (ASSESSMENT) .....  | 28 |
| 5.5   | LISTE DER MÖGLICHEN MASSNAHMEN .....   | 29 |
| 5.6   | CHECKLISTE ZUR WIRKUNGSANALYSE .....   | 29 |
| 5.7   | DOKUMENTATIONSANLEITUNG FÜR DAS CASENET.....   | 30 |
| 5.8   | LISTE DER AUSSCHLUSSGRÜNDE .....   | 34 |
| 6     | FORMULARE, VORLAGEN .....  | 35 |
| 6.1   | DER ANTRAG .....   | 35 |
| 6.2   | VEREINBARUNG ZUM DATENSCHUTZ MIT KLIENT / KLIENTIN .....   | 36 |
| 6.3   | DIE ZIELVEREINBARUNG .....   | 37 |
| 6.4   | DIE KOSTENGUTSPRACHE.....  | 37 |
| 7     | STATISTISCHE ERHEBUNGEN UND EVALUATIONEN.....  | 38 |
| 7.1   | ERHEBUNGEN AN DER OBERSTUFE DURCH DIE BERUFS-, STUDIEN- UND LAUFBAHNBERATUNG   | 38 |
| 7.2   | 1 DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DER SCHULABGÄNGERINNEN-UMFRAGE DER BERUFS-, STUDIEN- UND LAUFBAHNBERATUNG 2008 IN KÜRZE: .....                                | 40 |
| 7.3   | KANTONSINTERNES EVALUATIONSKONZEPT .....   | 41 |
| 8     | ANHANG .....   | 43 |
| 8.1   | VORGABEN DES BUNDESAMTES FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE BBT UND DER SCHWEIZERISCHEN BERUFSBILDUNGSÄMTER-KONFERENZ SBBK .....                            | 43 |
| 8.1.1 | KONZEPT CASE MANAGEMENT BERUFSBILDUNG DES BBT .....  | 43 |
| 8.1.2 | UNTERSTÜTZUNGSPROJEKT SBBK/BBT FÜR CASE MANAGEMENT BERUFSBILDUNG .....   | 43 |

# 1 Grundsätze, Ziele und Konzepte

Das Projekt Case Management Berufsbildung ist auf drei Ebenen institutionalisiert:

- Auf der nationalen Ebene hat das *Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT* das Projekt lanciert und die Kantone gebeten, Rahmenkonzepte zur Umsetzung einzureichen. Die *Eidgenössische Erziehungsdirektoren-Konferenz EDK* hat im Projekt *Nahtstelle Sekundarstufe I - Sekundarstufe II* ihre Ziele in eigenen Leitlinien als Grundlage für das Case Management Berufsbildung definiert.
- Auf der Ebene der Bildungsregion Zentralschweiz hat die *Zentralschweizer Berufsbildungsämter-Konferenz ZBK* ein gemeinsames Rahmenkonzept beim BBT eingereicht. Einige Teilfragen werden auf regionaler Ebene gemeinsam beantwortet.
- Die Bildungs- und Kulturdirektion Uri hat auf Kantonaler Ebene das Projekt *Case Management Berufsbildung in Uri* lanciert und beim BBT eingereicht. Das Projekt setzt das Case Management Berufsbildung im Kanton Uri um.

## 1.1 Das Konzept «Case Management Berufsbildung in der Zentralschweiz»

Das BBT hat die Kantone aufgefordert, bis 31.08.2007 ein Konzept für ein Case Management Berufsbildung einzureichen. Jeder Kanton wird vom BBT finanziell unterstützt und gestützt auf dieses Konzept können im Nachgang Innovationsprojekte nach Art. 54/55 BBG eingereicht werden.

Die EDK hat beschlossen, bis zum Jahr 2015 die Quote derjenigen Jugendlichen, die einen Abschluss auf der Sekundarstufe II erreichen, von 89% (2007) auf 95 % zu steigern. Der Bund fordert ebenfalls, mehr Jugendliche in die Berufsbildung zu integrieren. Sie sollen unterstützt werden, damit sie die Ausbildung abschliessen können und eine berufliche Anstellung finden.

Um diese Zielsetzungen zu erreichen, sind Aktivitäten in drei Bereichen notwendig:

1. An der Nahtstelle Sekundarstufe I – Sekundarstufe II müssen noch mehr Jugendliche in eine berufliche Ausbildung integriert werden.
2. Während der Lehre müssen Jugendliche, die ihre Lehre abbrechen, effizienter unterstützt werden, um ihre Ausbildung fortsetzen zu können – im gleichen oder in einem anderen Beruf.
3. Am Ende der Ausbildung müssen für Jugendliche, die Mühe bekunden, einen Arbeitsplatz zu finden, unterstützende Massnahmen entwickelt werden.

Abschätzungen zeigen, dass in der gesamten Zentralschweiz bis zu 500 Jugendliche eine zusätzliche Unterstützung benötigen, um das Ziel zu erreichen, dass über 95 % der Jugendlichen nachhaltig in den Arbeitsmarkt integriert werden können.

Bereits heute wird gerade in der Zentralschweiz in diesen Bereichen sehr viel unternommen. Soll die geforderte Quote erreicht werden, dann zeigt sich Handlungsbedarf:

- An der Nahtstelle Sekundarstufe I – Sekundarstufe II braucht es nur noch wenige zusätzliche Massnahmen, aber hier fehlt vor allem die Koordination, wenn Schüler/innen in verschiedenen Bereichen Unterstützung brauchen – sie ist damit in der Regel interinstitutioneller Natur.
- Während der Ausbildung wird schon viel gemacht. Es fehlen aber eine Art „Frühwarnsystem“, um präventiv wirken zu können, und fachliche Ressourcen, um bedürfnisgerechte Unterstützung anbieten zu können.
- An der Nahtstelle Sekundarstufe II – Berufswelt fehlen heute systematische Angebote, auch wenn im Einzelfall schon Einiges gemacht wird.

Die Kernelemente des im Konzept entwickelten Case Management Berufsbildung sind die folgenden:

- **Ein definiertes und für alle Kantone identisches Set von Indikatorenfeldern**, um die gefährdeten Jugendlichen zu identifizieren. Die erste Identifikation erfolgt durch die Lehrpersonen, eine lokale Case Management-Konferenz hilft bei der Verifizierung und sichert die Entscheidung, welche Massnahmen eingeleitet werden sollen. Das Urteil stützt sich auf die neu einzuführenden Standortbestimmungen in der Oberstufe der Volksschule (Übergang Sek I – Sek II). Das gleiche Set von Indikatorenfeldern ist aber auch hilfreich bei der Identifikation von Problemen während der Ausbildung und bei Schwierigkeiten am Übergang von der Ausbildung in die Berufswelt. Auf diesen Indikatorenfeldern baut die Diagnose auf, die zu einer zielgerichteten Lösung führen soll.
- **Ein standardisierter Ablauf** der Schritte, die zur Unterstützung führen.
- **Eine Verbesserung der Koordination** bei mehrfachen Interventionen durch Professionalisierung: professionelle Case Manager/innen übernehmen die Steuerung der Interventionen. Lehrbetriebe sowie Lehrpersonen der Oberstufe und der Berufsfachschulen werden entlastet, sie können bei Problemen auf professionelle Hilfe zählen.
- Das Ziel besteht darin, **Hilfe zur Selbsthilfe** zu leisten.

(Zitat aus: ZBK-Konzept «Case Management für die Zentralschweiz» – Das Wichtigste in Kürze vom 25.06.2007)

## **1.2 Die Ziele im Projektauftrag der Bildungs- und Kulturdirektion Uri**

Die Ziele des Projektes *Case Management Berufsbildung in Uri* sind die folgenden:

1. Die Prozessabläufe (insbesondere an den Schnittstellen) sind geklärt, beschrieben und werden von allen beteiligten Institutionen eingehalten.
2. Es ist geklärt, zu welchem Zeitpunkt bei welcher Institution die Entscheidungs-, Handlungs- und Steuerungskompetenzen liegen. Die Rollen der einzelnen Akteure sind klar.
3. Es findet an der Oberstufe eine Erfassung der besonders gefährdeten Personen statt.
4. Die bestehenden Betreuungsangebote arbeiten in jedem Einzelfall optimal zusammen.
5. Für Personen, die als besonders gefährdet erfasst worden sind, wird eine übergeordnete Fallführung eines Case Managers, einer Case Managerin angeboten, welche die Betreuungsaufgaben und die Massnahmen von der Erfassung, über die Vorbereitung auf die Berufsbildung, die berufliche Grundbildung, den erfolgreichen Lehrabschluss bis zur nachhaltigen Eingliederung in die Arbeitswelt koordiniert. Sie/er führt während des ganzen Prozesses den Fall.

In Uri sollen auch die Ziele der Erziehungsdirektoren-Konferenz EDK (siehe nächste Seite) und des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie BBT (siehe übernächste Seite) mit einbezogen werden.

## **1.3 Bedarfsschätzung für Uri**

Die Erfahrungen der letzten Jahre zeigen, dass in einem kleinen Kanton wie Uri die Zahlen von Jahr zu Jahr sehr stark schwanken können. Um den zukünftigen Arbeitsanfall zu planen, ist es aber dringend erforderlich, dass die Zahl der Fälle geschätzt wird.

Die Datengrundlagen lassen die folgenden Schlüsse zu:

- Jährlich muss damit gerechnet werden, dass 10 Personen die obligatorische Schule verlassen, welche die Dienstleistungen von Case Management Berufsbildung für eine nachhaltige Eingliederung in die Arbeitswelt benötigen.

- Jährlich brechen 3 bis 5 Jugendliche eine berufliche Grundbildung ab, deren Wiedereinstieg gefährdet ist.
- Nach der beruflichen Grundbildung gibt es nur sehr selten junge Erwachsene, welche die Dienstleistung des Case Management Berufsbildung nutzen müssten und welche nicht schon durch das Case Management erfasst wären.

#### **1.4 Die Ziele der Schweizerischen Erziehungsdirektoren-Konferenz**

In den Leitlinien zur Optimierung der Nahtstelle obligatorische Schule – Sekundarstufe II hat die EDK die folgenden Ziele definiert:

##### **a. Anteil der Abschlüsse auf der Sekundarstufe II steigern**

Ziel ist es, bis ins Jahr 2015 unter den 25-jährigen Personen den Anteil der Absolventinnen und Absolventen mit einem Abschluss auf der Sekundarstufe II auf 95 Prozent zu steigern

##### **b. Obligatorische Schule und Sekundarstufe II besser verbinden**

Die Optimierung der Nahtstelle stützt sich auf folgende Pfeiler:

- Obligatorische Schule und insbesondere die Sekundarstufe I
- Beratung und Begleitung vor, während und nach dem Übergang
- Brückenangebote und andere Massnahmen zwischen der obligatorischen Schule und dem Eintritt in die Sekundarstufe II
- Sekundarstufe II (berufliche Grundbildung, allgemein bildende Mittelschulen)

##### **c. Standortbestimmung als Grundlage für den Berufswahlprozess etablieren**

Eine umfassende individuelle Standortbestimmung soll die Basis zu einer gezielten Vorbereitung auf die Anforderungen der Sekundarstufe II bilden. Die Standortbestimmung erfolgt spätestens im 8. Schuljahr und ist periodisch nachzuführen. Die Eltern sind an diesem Prozess zu beteiligen.

##### **d. Anforderungen gegenseitig abstimmen**

Die Abnehmer, insbesondere die Organisationen der Arbeitswelt als Repräsentanten der Lehrbetriebe, die Behörden der Sekundarstufe II sowie die Verantwortlichen der Sekundarstufe I stimmen ihre Anforderungen gegenseitig ab.

##### **e. Schleichende Erhöhung des Übertrittsalters Volksschule - Sekundarstufe II vermeiden.**

Die Ausbildung auf der Sekundarstufe II soll in der Regel direkt an das 9. Schuljahr anschliessen. Es sind Massnahmen, zu entwickeln, die geeignet sind, der schleichenden Verlagerung des Übertrittszeitpunkts und damit einer Erhöhung des durchschnittlichen Alters der Jugendlichen beim Abschluss der Sekundarstufe II entgegenzutreten.

##### **f. Ergänzende Angebote und Massnahmen zur Verfügung stellen**

Eine Minderheit von Jugendlichen (schätzungsweise 20 %) benötigt ergänzende Massnahmen, damit sie eine ihren Möglichkeiten entsprechende Ausbildung aufnehmen können.

##### **g. Charakter der Angebote definieren**

Die Angebote an der Nahtstelle zwischen obligatorischer Schulzeit und Sekundarstufe II basieren auf einer Standortbestimmung und einem Handlungsplan. Sie richten sich an bestimmte Zielgruppen und sind mit zertifizierenden Elementen versehen.

##### **h. Längerfristige Strategie der Partner entwickeln**

Bund, Kantone und Organisationen der Arbeitswelt entwickeln zusammen aufgrund der Erfahrungen und der in diesem Zusammenhang relevanten Entwicklungsperspektiven eine längerfristig wirksame Strategie zur Optimierung der Nahtstelle mit einem entsprechenden Massnahmenpaket. Dabei sind insbesondere die sich durch die demografische Entwicklung verändernden Rahmenbedingungen zu berücksichtigen.

***i. Zusammenarbeit der Behörden realisieren***

Erziehungsbehörden, Arbeitsmarktbehörden, Migrationsbehörden und Sozialbehörden arbeiten bezüglich der Angebote zusammen und entwickeln eine gemeinsame Strategie zur Verbesserung der Effektivität des Gesamtsystems. (interinstitutionelle Zusammenarbeit). Dazu werden die Wege definiert, welche die Jugendlichen zur Erreichung eines Abschlusses der Sekundarstufe II beschreiten können sowie die Unterstützungsleistungen bezeichnet, die dabei in Anspruch genommen werden können. Die Steuerung obliegt den Erziehungsbehörden.

***j. Bildung der Lehrpersonen gewährleisten***

Die im Nahtstellenbereich tätigen Lehrpersonen werden auf die besonderen Anforderungen speziell vorbereitet.

***k. Evaluation der Massnahmen vorsehen***

Die Effektivität der Massnahmen bezüglich der Erleichterung des Übergangs ist laufend zu beobachten und zu verbessern.

### ***1.5 Die Ziele des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie BBT***

Das BBT verfolgt mit dem nationalen Dachprojekt Case Management Berufsbildung die folgenden Ziele:

- Hilfe zur Selbsthilfe für gefährdete Jugendliche.
- Effizienzsteigerung durch Abstimmung der Aktivitäten aller Beteiligten - inklusive der betroffenen Personen.
- Das Case Management Berufsbildung ist dann erfolgreich, wenn die Personen einen ersten nachobligatorischen Ausbildungsweg abschliessen und erfolgreich im Arbeitsmarkt integriert sind.

### ***1.6 Die Grundsätze im Projekt Case Management Berufsbildung in Uri***

Das Projekt baut auf interinstitutioneller Zusammenarbeit auf. Es gibt keine rechtlichen Grundlagen, welche einzelne Institutionen zur Zusammenarbeit und zur Mitwirkung im Projekt verpflichten. Mitwirkung und Engagement basieren auf den Prinzipien von Freiwilligkeit und Eigenverantwortung.

Auf die folgenden Grundsätze haben sich alle beteiligten Institutionen geeinigt:

- Hilfe zur Selbsthilfe!
- Die Bedingungen des Datenschutzes werden eingehalten.
- Eine Verbindung zur Bildung soll bei allen Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis zum ersten nachobligatorischen Abschluss und bis zur Integration in die Arbeitswelt erhalten bleiben.
- Case Management Berufsbildung soll bei den Institutionen keine wesentlichen Mehrbelastungen generieren.
- Die Rollen und Aufgaben im Case Management Berufsbildung werden klar definiert und voneinander abgegrenzt.

### **1.7 Die Grundsätze des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie BBT**

Die Umsetzung des Case Management Berufsbildung basiert national auf den folgenden Grundsätzen:

- Der Bund unterstützt die Kantone beim Auf- und Ausbau des Case Managements Berufsbildung.
- Voraussetzung für die Unterstützung ist ein kantonales Gesamtkonzept.
- Der Bund richtet für die Erarbeitung des kantonalen Konzepts eine Pauschale aus.
- Gesuche zur Unterstützung von Auf- und Ausbaumassnahmen werden von den Kantonen beim BBT eingereicht und aufgrund des Gesamtkonzepts beurteilt.

## **2 Definition Case Management**

Die Inhalte des Kapitels zur Definition stützten sich auf folgende Quelle: Lukas Leber, Kompetenzzentrum Case Management der Berner Fachhochschulen und der Hochschule Luzern, Fachbereich Soziale Arbeit

### **2.1 Die Entwicklung des Konzeptes Case Management**

#### **USA – Ende der 70er Jahre:**

Ent-hospitalisierung, De-institutionalisierung, fehlende soziale Netze: Versorgungsprobleme und unüberschaubare Versorgungsstrukturen

#### **GB- Administration Thatcher:**

Ökonomisierung der Sozialen Arbeit, Forderung nach effektiver und effizienter Arbeitsweise

#### **BRD – Ende der 80er Jahre:**

Etablierung des Konzeptes, zuerst Ablehnung (Ökonomisierungswelle versus Lebensweltorientierung), ab Mitte der 90er Jahre zunehmende Akzeptanz im Sozial- und Gesundheitswesen

#### **CH – Anfang der 90er Jahre:**

Konzeptentwicklung in der Sozialhilfe (BS), Suchthilfe (SO) und SUVA

### **2.2 Die Definition von Case Management**

Case Management ist ein systematisches Verfahren, ein auf Unterstützung, Koordination und Kooperation angelegte dynamischer Prozess, in dem regelmässig mehrere Partner/innen (Klient/innen, angehörige, Professionen, Dienstleistende, Kostenträger usw.) involviert sind und das demnach die Überwindung von Grenzen anstrebt. Es ist ein Verfahren für die Fallsteuerung und eine Form der Systemsteuerung.

Der Prozess wird von einer verantwortlichen Ansprechperson, dem/der Case Manager/in initiiert und über eine bestimmte Zeitspanne, möglichst über die ganze Dauer der Unterstützung, in verbindlicher Kooperation mit den Klienten/innen und den weiteren Beteiligten auf gemeinsam definierte Ergebnisse hin effizient und effektiv gesteuert. Case Management zeichnet sich aus durch eine ressourcenorientierte Haltung. Die Autonomie der Klient/innen wird respektiert und gestärkt.

### **2.3 Die Bedeutung von Case Management**

Case Management bedeutet:

*(Aus operativer, organisatorischer Perspektive)* **Fallführung aus einer Hand**, damit Leistungen auf den Bedarf der Betroffenen und den Möglichkeiten der Leistungserbringer optimal abgestimmt werden können.

*(Aus interdisziplinärer Perspektive)* **Kooperative Bearbeitung von Mehrfachproblematiken**, Zielorientierte Zusammenarbeit arbeitsteilig tätiger Fachkräfte

*(Aus Klientenorientierter Perspektive)* **Strategien des Empowerments von Klientinnen**, Entfalten und entwickeln des Potentials bekannter Strategien

*(Aus fallbezogener Perspektive)* **Standardisierte Fallführung** durch verbindlich festgelegte Prozesse, durch Koordination der Leistungen, durch Transparenz, Vergleichbarkeit und Steuerbarkeit der Leistungen

*(Aus betrieblicher Perspektive)* **Institutionell verankertes Konzept** mit einer einheitlichen Strategie, wie Dienstleistungen erbracht werden und welche Mittel dafür eingesetzt werden können.

*(Aus sozialpolitischer Perspektive)* **Element der Sozialplanung** mittels politisch geforderter Organisation der Versorgung, mittels Wahl und Vernetzung der leistungserbringenden Stellen, mittels Erforschung des Bedarfs im Gemeinwesen.

### **2.4 Die zwei Seiten des Case Management**

Case Management hat zwei Seiten:

#### **Case Management systemzentriert**

Wie managen (handhaben) wir am besten (effektiv und effizient) die Versorgung im Gebiet unserer Zuständigkeit?

#### **Case Management personzentriert**

Wie begleiten und unterstützen wir am besten (effektiv und effizient) einen hilfebedürftigen Menschen?

### **2.5 Die Arbeitsprinzipien von Case Management**

Dem Case Management liegende folgende Arbeitsprinzipien zu Grunde:

#### *Klientenorientierung*

- Klient/innen als mündige Bürgerinnen mit Rechten und Pflichten
- Klient/innen als Expertinnen ihrer Situation

#### *Ressourcenorientierung*

- - Fähigkeiten, Kompetenzen und erprobte Strategien erkennen und nutzen

#### *Sozialräumliche Orientierung*

- - Betroffene in ihrem Lebenszusammenhang erkennen und bestehende Hilfeleistungsangebote nutzen

### **3 Rollen, Aufgaben, Profile, Rechte und Pflichten**

Damit eine gute interinstitutionelle Zusammenarbeit möglich wird, müssen die Rollen und die Aufgaben klar definiert und voneinander abgegrenzt werden. Für die wichtigsten Aufgaben müssen die Anforderungsprofile bekannt sein.

#### **3.1 Die beteiligten Institutionen**

Die am Case Management Berufsbildung beteiligten Institutionen im Kanton Uri sind:

- Amt für Berufsbildung und Mittelschulen
- Amt für Volksschulen
- Berufs- und Studien- und Laufbahnberatung
- Lehrpersonen der Volksschule (Oberstufe, Werk- oder Realschulklasse)
- Schulleitungen der Volksschule
- Regionale Arbeitsvermittlungsstelle RAV
- Amt für Arbeit und Migration
- Amt für Soziales
- Sozialberatungszentrum SoBZ (Jugend- und Suchtberatung) - NEU: Kontakt Uri
- Ausgleichskasse Uri, IV Stelle
- Berufsvorbereitungsschule BVS
- Schulpsychologischer Dienst
- Schule & Elternhaus Uri
- Sozialdienste der Gemeinden oder Sozialbehörden der Gemeinden
- AM Sprungbrett Uri
- Pro Infirmis
- Sozialpsychiatrischer Dienst
- Kinderschutzgruppe Uri

#### **3.2 Die verschiedenen Rollen**

Die folgenden Rollen müssen im Case Management Berufsbildung abgedeckt werden:

1. *Prozesssteuerung/Controlling (Amt für Berufsbildung und Mittelschulen)*
2. **Case Manager/in Berufsbildung\***
3. **Begleitung als Coaching (Angebote)\***
4. **Begleitung als Mentoring (Angebote)\***
5. *Evaluationsstelle (Amt für Berufsbildung und Mittelschulen)*
6. *Administrator/in CaseNet*
7. Lernorte

8. Klientinnen und Klienten (Jugendliche mit Eltern oder junge Erwachsene)
9. Antragstellende Institutionen
10. Abnehmende Institutionen
11. Beratende Institutionen

\*Die wichtigsten Rollen, deren Aufgaben klar definiert werden müssen.

### **3.3 Die Aufgaben der wichtigsten Rollen**

Die Aufgaben der wichtigsten Rollen werden hier kurz beschrieben:

#### **Case Manager/in:**

- Fallführung im Einzelfall
- Kontaktaufnahme und Arbeitsbündnis mit Klient, Klientin
- Erstellt Gesuch um Kostengutsprache an AfBM mit Begründungen und eigener Empfehlung/eigenem Antrag
- organisiert Assessments
- koordiniert zwischen allen Beteiligten
- vereinbart den Umgang mit Daten gemäss Vorgaben des Datenschutzes
- verhandelt Zielsetzungen und Massnahmen; erstellt Zielvereinbarung
- erstellt Ablaufplan, koordiniert Interventionsphasen und Umsetzung
- leitet Massnahmen mit klar formulierten Aufträgen ein
- weist zu an Angebote, Beratungsstellen
- sichert eine fliessende Kommunikation zwischen Beteiligten bezüglich relevanten Daten und Fakten (CaseNet)
- zuständig für Controlling innerhalb des Kostendaches
- entlässt aus dem Case Management Berufsbildung (spätestens bei beruflicher Integration)
- verfasst Schlussbericht zuhanden AfBM
- verantwortlich für Qualitätssicherung
- beteiligt sich an Evaluation

#### **Coach/in:**

- setzt Auftrag des Case Managers, der Case Managerin um
- begleitet, berät und betreut Klienten, Klientin während einer bestimmten Phase mit konkretem Ziel
- bringt seine/ihre Fachkenntnisse ein
- führt den dynamischen Beratungsprozess professionell, greift ein (falls notwendig), macht Angebote, motiviert, regt an: Hilfe zur Selbsthilfe
- sorgt für guten Informationsfluss zwischen allen Beteiligten
- setzt Auftrag des Case Managers, der Case Managerin um
- bezieht Ressourcen aus (familiärem) Umfeld mit ein
- analysiert Situation und Entwicklung
- dokumentiert Prozess und Wirkung der Massnahmen (CaseNet)

#### **Mentor/in:**

- setzt Auftrag des Case Managers, der Case Managerin um
- begleitet Klienten, Klientin während einer bestimmten Phase mit konkretem Ziel
- bringt seine/ihre gesellschaftlichen Beziehungen insbesondere in der Wirtschaft ein
- öffnet Türen, stellt Klienten, Klientin vor

- ermöglicht dem Klienten, der Klientin, Erfahrungen zu sammeln
- sorgt für guten Informationsfluss zwischen allen Beteiligten
- motiviert Klienten, Klientin
- bezieht Ressourcen aus (familiärem) Umfeld mit ein

### **3.4 Die Anforderungsprofile für die wichtigsten Rollen**

Die folgenden Anforderungsprofile müssen Personen erfüllen, welche die entsprechenden Aufgaben ausfüllen:

#### **Case Manager/in:**

- Abschluss einer anerkannten Ausbildung in Pädagogik, Sozialpädagogik, Sozialarbeit, Berufsberatung, Psychologie, Fachausweis als Berufsbildner/in oder Ausbilder/in oder gleichwertige Ausbildung
- Berufserfahrung (mindestens 5 Jahre)
- Führungserfahrung
- wünschbar sind Zusatzausbildungen oder Weiterbildungen in Case Management, Mediation, Coaching, Beratung, Migration
- fundierte Kenntnisse über die Welt der Berufsbildung
- gute Kompetenzen in den Bereichen Organisation und Management
- Erfahrung mit der Führung in dynamischen Prozessen
- hohe Frustrationstoleranz, kann mit Misserfolgen umgehen
- Freude an der Lösung von komplexen Problemen
- Innovationsbereitschaft
- Integrationsfigur
- kommunikativ
- kooperativ
- Kompetenzen im Networking
- Erfahrungen und nötige Handlungskompetenzen im Umgang mit schwierigen Situationen
- Kompetenzen im Dokumentieren
- allenfalls Fremdsprachenkenntnisse
- Freude an interdisziplinärer Arbeit
- Freude an der Arbeit mit Jugendlichen

#### **Coach/in:**

- Abschluss einer anerkannten Ausbildung in den Bereichen Pädagogik, Sozialarbeit, Fachausweis Berufsbildner/in oder Ausbilder/in oder gleichwertige Ausbildung
- Berufserfahrung (mindestens 5 Jahre)
- Erfahrung in Begleitprozessen
- Erfahrung im Führen von Prozessen
- Wünschbar sind Zusatzausbildung oder Weiterbildungen in Coaching, Mediation, Beratung, Sonderpädagogik, pädagogische Fördermassnahmen
- gutes Netz in der lokalen Wirtschaft
- Kompetenzen im Networking
- Erfahrungen und nötige Handlungskompetenzen im Umgang mit schwierigen Situationen
- Integrationsfigur
- Kommunikativ
- kooperativ
- hohe Frustrationstoleranz, kann mit Misserfolgen umgehen
- ruhig, besonnen, souveräne Persönlichkeit
- Freude an der Arbeit mit Jugendlichen
- Freude an der Interdisziplinären Arbeit

**Mentor/in:**

- Berufserfahrung (mindestens 10 Jahre)
- Integrationsfigur, die überall akzeptiert ist
- In der Wirtschaft breit vernetzt (gewerblich-industrielle Betriebe und Dienstleistungsbetriebe)
- Integrationsfigur
- kommunikativ
- kooperativ
- offen für neue Entwicklungen und Innovationen
- bereit Neues zu lernen

**3.5 Die Pflichten des Klienten , der Klientin**

Der Klient, die Klientin muss:

- seinen eigenen Willen zur Mitwirkung formulieren
- schriftlich begründen warum er Unterstützung durch das CM braucht (Bestandteil der Kostengutsprache)
- die Datenschutzvereinbarung unterschreiben
- realistische und erreichbare Ziele formulieren

Der Klient, die Klientin soll:

- im Rahmen seiner Möglichkeiten mitwirken
- die Massnahmen nach bestem Wissen und Gewissen umsetzen
- sich Unterstützung und Hilfe im (familiären) Umfeld, beim Coach oder bei den beteiligten Personen holen
- die vereinbarten Termine einhalten

**3.6 Die Rechte des Klienten, der Klientin**

Der Klient, die Klientin:

- kann jederzeit ein Gesuch um Abbruch des Begleitprozesses beim AfBM einreichen
- kann transparent alle Prozesse verfolgen
- ist über alle Aktivitäten informiert
- Hat das Recht zu erfahren, wie lange Case Management Berufsbildung dauert oder wann es bezüglich Zeitrahmen oder bezüglich Zielerreichung abläuft

**4 Prozesse und Prozessablaufschemen**

Die Prozesse im Case Management Berufsbildung sollen einheitlich ablaufen. Nur so können hohe Qualitätsansprüche erfüllt werden. Oft handelt es sich um sensible und komplizierte Fälle. Die genau definierten Prozesse und eine prozessorientierte, sorgfältige Kommunikation sind zwei wichtige Erfolgsfaktoren.

Eine Unterteilung in einfache Teilprozesse und der Überblick über deren Inhalte vereinfacht das Verständnis für den Ablauf und klärt auch die Zuständigkeiten bei den Teilprozessen.

**4.1 Standortbestimmung nach Indikatorenfeldern**

Damit ein Jugendlicher, eine Jugendliche ins Case Management Berufsbildung aufgenommen wird, müssen folgende Indikatorenfelder angezeigt sein.

### Indikatorenfelder

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Mehrfachproblem<br>(Komplexität)     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mehrere Dimensionen der Situation sind voneinander abhängig</li><li>- Handlungsbedarf in Bezug auf mehrere Lebensbereiche</li></ul> |
| Hohe Akteursdichte                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Es sind mehrer Fachleute und Personen aus dem Umfeld involviert</li><li>- Die Kooperation mehrer Akteure ist wichtig</li></ul>      |
| Wirtschaftlichkeit<br>Nachhaltigkeit | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aussicht auf stärkeren Effekt des CM im Vergleich zu einfacher Intervention</li><li>- Aussicht auf bessere Nachhaltigkeit</li></ul> |
| Motivation                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Zustimmung der Klient/innen</li><li>- Aussicht auf aktive Mitwirkung</li><li>- Aussicht auf Kooperation aller Beteiligter</li></ul> |

*(Quelle: Lukas Leber, Kompetenzzentrum Case Management der Berner Fachhochschulen und er Hochschule Luzern, Fachbereich Soziale Arbeit)*

## 4.2 Zentrale Prozessinhalte

*(Quelle: Lukas Leber, Kompetenzzentrum Case Management der Berner Fachhochschulen und er Hochschule Luzern, Fachbereich Soziale Arbeit)*

### 4.2.1 Antragsverfahren

Alle Indikatorenfelder müssen angezeigt sein bevor das AfBM der CM den Auftrag zur Kontaktaufnahme erteilt.

Zum Antragsverfahren gehören auch Kontaktaufnahme und Erarbeitung eines Arbeitsbündnisses:

- Kontakt herstellen
- Mehrfachproblematik feststellen
- Verschiedene Leistungen/Akteure erkennen
- Kriteriengeleiteter Entscheid für Case Management
- Erläuterungen der Dienstleistung Case Management
- Erwartungen klären

### 4.2.2 Situationsanalyse mit Zielvereinbarung

Die Situation wird anlässlich eines Assessments analysiert. Dabei wird auch der Bedarf eingeschätzt:

- Systematische und alle Lebensbereiche umfassende Erfassung der Situation
- Anliegen, Wille der Klienten/innen herausarbeiten
- Bewältigungsaufgaben definieren und Ressourcen der Klient/innen und ihres Umfeldes erforschen Verständigung über die Lage und en Bedarf

Die Ziele werden gemeinsam entwickelt und ausgehandelt:

- Sich über Ziele und zu erreichende Ergebnisse verständigen
- Prioritäten im Handlungsbedarf gemeinsam setzen
- Ziele für die relevanten Lebensbereiche operationalisieren
- Handlungsalternativen abwägen
- Über Massnahmen entscheiden
- Zuständigkeiten und Zeitplan festlegen

### 4.2.3 Massnahmenplanung

Unterstützungsangebote werden geplant. Dabei werden die Beteiligten eingebunden:

- passende Dienste, wenn noch nicht vorhanden, beiziehen
- Massnahmen planen und vereinbaren
- Leistungen der verschiedenen Akteure koordinieren
- Netzwerk- und Unterstützungskonferenz planen, organisieren und durchführen

Bei der Realisierung des Plans werden folgende Punkte berücksichtigt:

- Unterstützungsmassnahmen koordiniert durchführen
- Verlauf beobachten und steuern
- Für notwendige Anpassungen sorgen
- Für Informationsfluss sorgen
- Netzwerkkonferenz zur Standortbestimmung

### 4.2.4 Abschluss und Evaluation

Prozesse und Ergebnisse werden an der Abschlussitzung eingeschätzt und bewertet:

- Reassessment: Situation bei Abschluss des CM erfassen und einschätzen
- Zielerreichung beurteilen
- Nachhaltigkeit sichern durch weiterführende Massnahmen
- Zusammenarbeitsprozess auswerten
- Wenn nötig in weiteren CM-Prozess überführen
- Oder Zusammenarbeit abschliessen

Die Grundlagen für die Evaluation werden vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT zentral vorgegeben, damit ein interkantonaler Vergleich möglich wird. Die Inhalte liegen heute noch nicht vor. Das Urner Evaluationskonzept kann erst erarbeitet werden, wenn die Grundlagen des BBT vorliegen.

## 4.3 *Prozessablaufschemen*

Es werden im Case Management Berufsbildung vier Prozesse unterschieden:

- Antragsverfahren
- Diagnose/ Situationsanalyse
- Massnahmen
- Evaluation

Im **Antragsverfahren** liegt die Federführung beim Amt für Berufsbildung und Mittelschulen AfBM. Das Amt prüft die Anträge, verfügt die Kostengutsprache und erteilt einen Auftrag an die Case Managerin, den Case Manager. Das Amt ist zuständig für das Controlling (Einhaltung der Kostengutsprachen).

Die **Situationsanalyse** wird vom Case Manager, von der Case Managerin geleitet. Aus dem Prozess entstehen folgende Produkte:

- Datenschutzvereinbarung
- CM-Team
- Assessment mit CM-Team und Klient/Klientin
- Zielvereinbarung

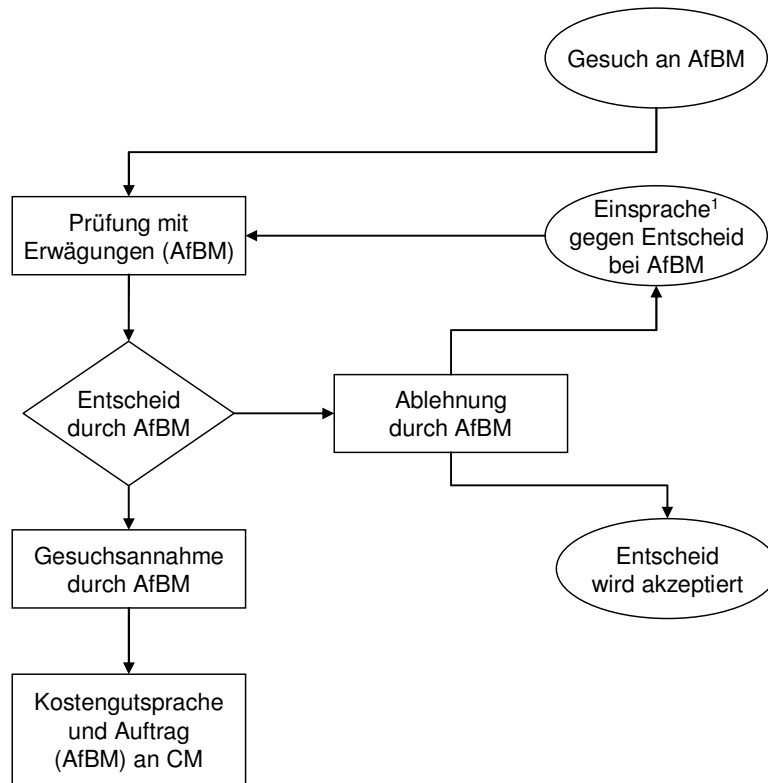
- Massnahmenplan
- Aufträge an Begleitende, Coaches, Mentoren/Mentorinnen, beteiligte Institutionen

Für die Umsetzung der **Massnahmen** werden alle beteiligten Personen und alle beteiligten Institutionen eingebunden. Zur Prozesssteuerung und zur Kommunikation dient die elektronische Plattform CaseNet.

Nach Abschluss der Massnahmen erfolgt die **Fall-Evaluation**. Das AfBM ist verantwortlich und erteilt den Auftrag Zur Fallevaluation an den Case Manager oder die Case Managerin. Die Erkenntnisse aus der Evaluation werden am relevanten Ort (Handbuch, CaseNet) integriert. Der Schluss- und Evaluationsbericht wird durch den Case Manager oder die Case Managerin verfasst und dem AfBM zugestellt. Für die Evaluation wird das CaseNET zur Datenerfassung und -auswertung genutzt. Die Kerndaten, welche im CaseNet erfasst werden, bestimmt das BBT.

### 4.3.1 Antragsverfahren

## Case Management Berufsbildung Uri: Antragsverfahren (AfBM)



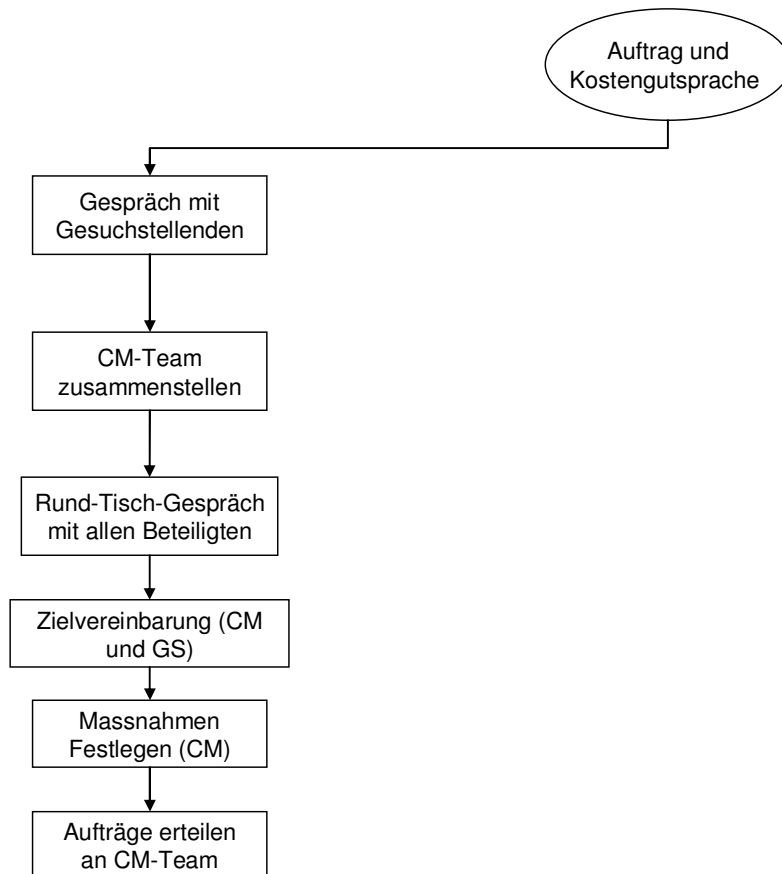
AfBM = Amt für Berufsbildung und Mittelschulen

CM = Case Manager/in

<sup>1</sup> Einsprache- und Rekursverfahren richten sich nach der kantonalen Verordnung über die Berufs- und Weiterbildung BWV (70-1103) vom 20. Dezember 2006

### 4.3.2 Situationsanalyse

## Case Management Berufsbildung Uri: Situationsanalyse (CM)



AfBM = Amt für Berufsbildung und Mittelschulen

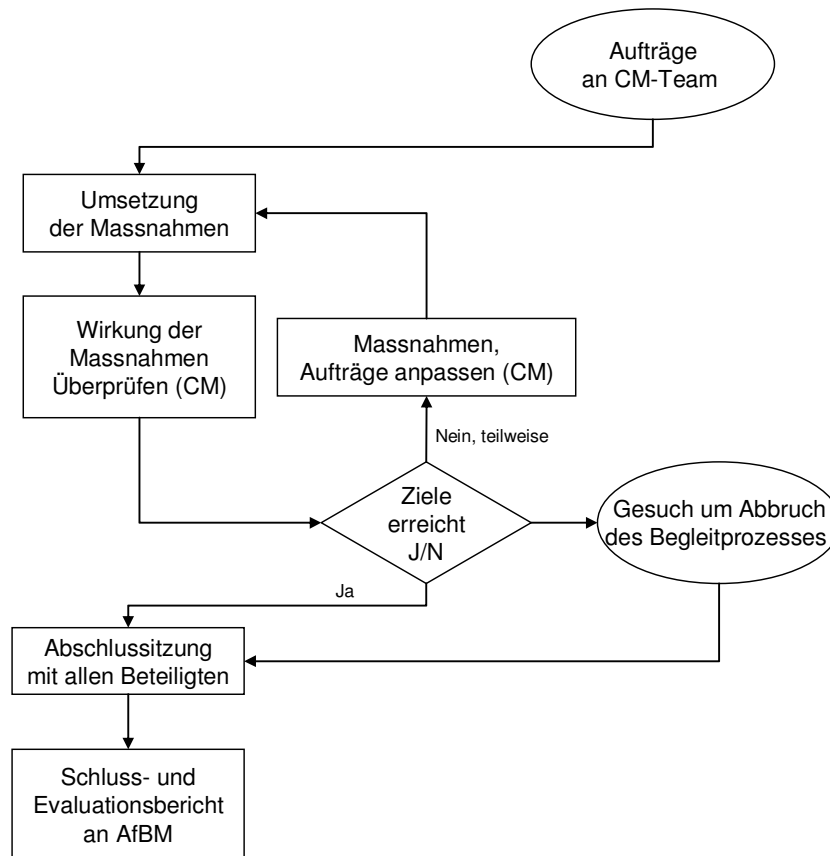
CM = Case Manager/in

GS = Gesuchstellende

CM-Team = Coaches, Mentoren und Begleiter, die Aufträge umsetzen

### 4.3.3 Massnahmen und Fallevaluation

## Case Management Berufsbildung Uri: Begleitprozess (CM und CM-Team)



AfBM = Amt für Berufsbildung und Mittelschulen

CM = Case Manager/in

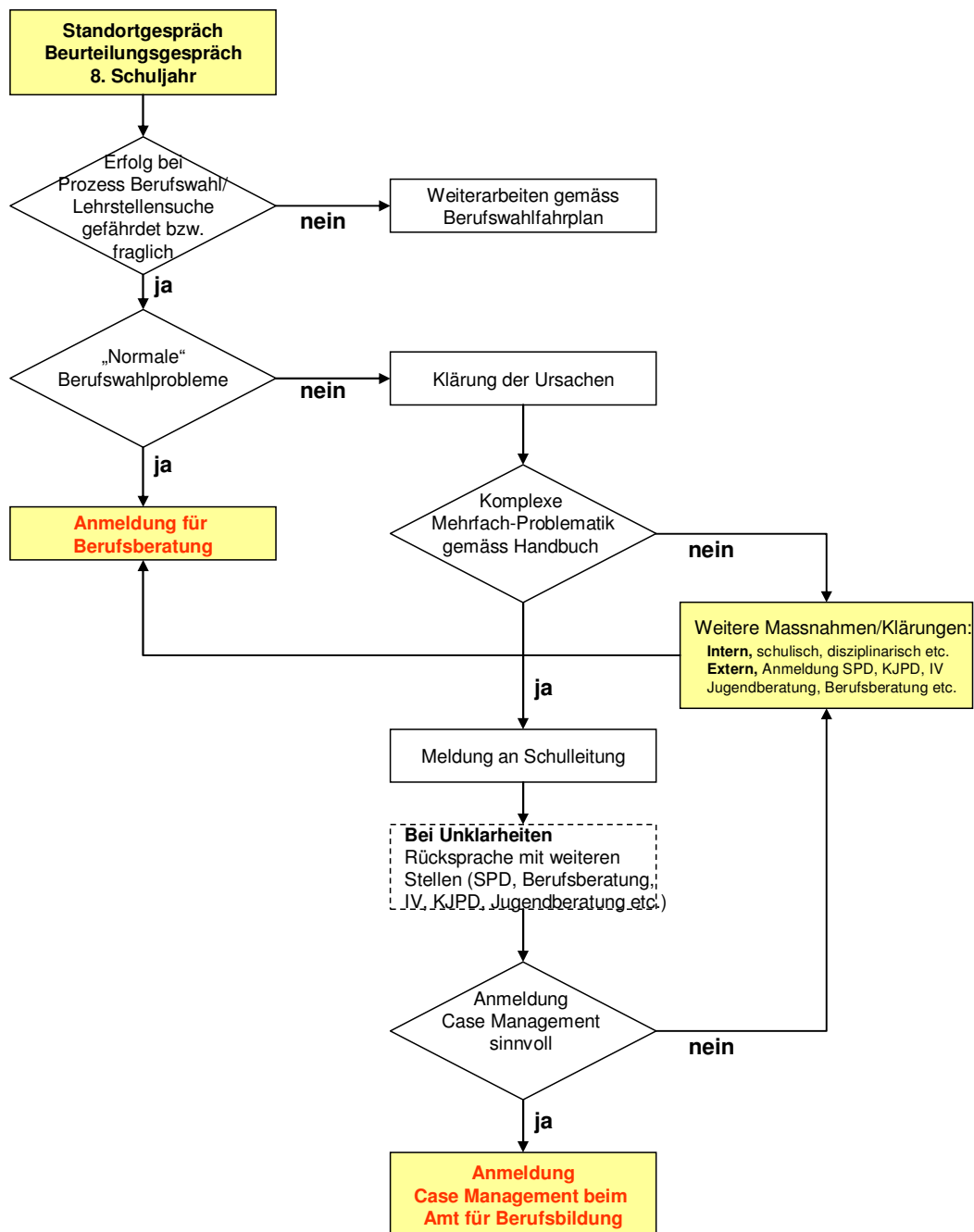
GS = Gesuchstellende

CM-Team = Coaches, Mentoren und Begleiter, die Aufträge umsetzen

#### 4.4 Erfassung auf der Oberstufe

Zur Erfassung von gefährdeten Jugendlichen auf der Oberstufe werden die Schulleitungen mit einbezogen. Die Schulleitungen entscheiden, ob und wann die Fallführung aus der Schule in andere Hände gegeben wird, zum Beispiel in das Case Management Berufsbildung.

Das beiliegende Prozessablaufschema beschreibt, wie der Prozess in einer Schule ablaufen könnte, bis von der Schulleitung Case Management Berufsbildung beigezogen wird.



#### **4.5 Erfassungsablauf bei Lehrabbrüchen**

Bei Lehrabbrüchen ist die gemäss Lehrortsprinzip zuständige Ausbildungsberatung erste Ansprechstelle. Diese versucht:

- herauszufinden, ob der oder die Lernende den richtigen Beruf gewählt hat,
- versucht eine Anschlusslehrstelle im gleichen Beruf zu finden oder
- begleitet einen Neueinstieg in einen neuen Beruf.

Die Ausbildungsberatung ist während drei Monaten zuständig. Sollte nach drei Monaten keine neue Lösung in Aussicht stehen, muss abgeklärt werden, ob der Fall die Kriterien für Case Management Berufsbildung erfüllt. Wenn das der Fall ist, dann wird die Übergabe des Falles an Case Management Berufsbildung des Wohnsitzkantones in die Wege geleitet.

#### **4.6 Übergang von der Berufsbildung in die Arbeitswelt, Zusammenarbeit zwischen Case Management Berufsbildung und Interinstitutioneller Zusammenarbeit IIZ**

Nach Abschluss einer beruflichen Grundbildung sind für den Einstieg in die Arbeitswelt die Institutionen des IIZ zuständig. Gelingt mit Case Management Berufsbildung der Einstieg in die Arbeitswelt nicht, dann muss der Fall unter Absprache mit den Institutionen des IIZ, insbesondere des RAV, langsam an die IIZ abgegeben werden. Die Details dieses Übergabeverfahrens werden im Verlaufe des Projektes Case Management Berufsbildung noch geklärt.

#### **4.7 Zusammenarbeit zwischen Case Management Berufsbildung und den Sozialdiensten der Gemeinden**

Die ersten Erfahrungen haben gezeigt, dass die Schnittstellen zwischen Sozialdiensten der Gemeinden und CM BB noch geklärt werden müssen. Zwar ist die Zusammenarbeit gut angelaufen, es wurden aber immer wieder Fragen zu Zuständigkeiten, Kompetenzen und Angrenzungen gestellt. Die Schnittstelle zwischen den Sozialdiensten der Gemeinden und CM BB muss noch innerhalb des Projektes geklärt werden.

### **5 Merkblätter, Anleitungen und Checklisten**

Die Merkblätter, Anleitungen und Checklisten sollen zur Vereinfachung der Kommunikation dienen. Insbesondere für aussen stehende Personen sind die Abläufe und Kriterien oft schwierig verständlich. Diese Instrumente und Hilfsmittel sollen zu einer optimalen Zusammenarbeit verhelfen.

## 5.1 Merkblatt für Klient, Klientin

### Was ist Case Management Berufsbildung?

Die Bildungs- und Kulturdirektion Uri hat auf Kantonaler Ebene das Projekt Case Management Berufsbildung in Uri lanciert und beim BBT eingereicht. Das Projekt setzt das Case Management Berufsbildung im Kanton Uri um.

### Die Ziele von Case Management Berufsbildung:

- ❖ An der Nahtstelle Sekundarstufe I – Sekundarstufe II werden Jugendliche in eine berufliche Ausbildung integriert.
- ❖ Während der Lehre werden Jugendliche, die ihre Lehre abbrechen, effizienter unterstützt, um ihre Ausbildung fortsetzen zu können – im gleichen oder in einem anderen Beruf.
- ❖ Am Ende der Ausbildung werden für Jugendliche, die Mühe bekunden, einen Arbeitsplatz zu finden, unterstützende Massnahmen entwickelt.

### Was erwartet Sie innerhalb von Case Management Berufsbildung?

- Sie werden über ein systematisches Verfahren, in dem mehrere Partner/innen involviert sind, unterstützt auf dem Weg zu ihrem beruflichen Ziel.
- Der Case Manager, die Case Managerin initiiert, unterstützt, koordiniert und leitet den dynamischen Prozess über eine bestimmte Zeitspanne, in verbindlicher Kooperation mit Ihnen und den weiteren Beteiligten.
- Unter dem Motto ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ werden Sie, auf gemeinsam definierte Ergebnisse und Ziele hin, effizient und effektiv unterstützt. Ihre Autonomie wird respektiert und gestärkt.

### Wer wird in Case Management Berufsbildung aufgenommen?

Sie sind ins Case Management aufgenommen worden. Die Kostengutsprache für die Begleitung wurde vom Amt für Berufsbildung bewilligt aufgrund der folgenden Gegebenheiten:

#### *Mehrfachproblem (Komplexität)*

- Mehrere Dimensionen der Situation sind voneinander abhängig
- Handlungsbedarf in Bezug auf mehrere Lebensbereiche

#### *Hohe Akteursdichte*

- Es sind mehrer Fachleute und Personen aus dem Umfeld involviert
- Die Kooperation mehrer Akteure ist wichtig

#### *Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit*

- Aussicht auf stärkeren Effekt des CM im Vergleich zu einfacher Intervention
- Aussicht auf bessere Nachhaltigkeit

#### *Motivation*

- Zustimmung der Klient/innen und der Eltern/Erziehungsberechtigten, falls sie noch nicht 18 Jahre alt sind
- Aussicht auf aktive Mitwirkung
- Aussicht auf Kooperation der Partner

Für die Aufnahme ist eine schriftliche Datenschutzvereinbarung unerlässlich. Die Case Managerin, der Case Manager steht unter dem Amtsgeheimnis und der Schweigepflicht.

### **Welchen Nutzen bringt Ihnen Case Management Berufsbildung?**

Dank Case Management Berufsbildung unterstützen unterschiedlichste Stellen koordiniert Ihre Anstrengungen, den Einstieg in die Berufsbildung zu schaffen, die berufliche Grundbildung abzuschliessen und eine nachhaltige Integration in die Arbeitswelt zu erreichen.

### **Schweigepflicht**

Alle an Case Management Berufsbildung beteiligten Stellen sind der Schweigepflicht unterstellt.

### **Datenschutz**

Sie unterschreiben zu Beginn von Case Management Berufsbildung eine Datenschutzvereinbarung. Sie können in dieser Vereinbarung selber festlegen, welche Stellen zur Mithilfe beigezogen werden.

Ihr Dossier wird nach Ihrer Integration in die Arbeitswelt durch die Case-Managerin oder den Case-Manager vernichtet.

### **Abschluss von Case Management Berufsbildung**

Bei erfolgreicher Integration in die Berufswelt werden Sie aus dem Case Management Berufsbildung entlassen.

Wenn sie während dem Prozess die Zusammenarbeit abbrechen wollen, wenden sie sich mit einem schriftlichen Gesuch um Abbruch der Zusammenarbeit an:

### **Amt für Berufsbildung und Mittelschulen**

**Klausenstrasse 4**

**6460 Altdorf (041 875 20 48)**

**karl.marbet@ur.ch**

In jedem Fall findet ein Abschlussgespräch mit der Case-Managerin oder dem Case-Manager statt, in dem die Zusammenarbeit reflektiert und evaluiert wird. Der Case Manager, die Case Managerin verfasst einen schriftlichen Abschlussbericht zuhanden des Klienten und des Amtes für Berufsbildung und Mittelschulen.

## 5.2 *Checkliste für den Zulassungsentscheid*

### **Mehrfachproblem (Komplexität)**

- Mehrere Dimensionen der Situation sind voneinander abhängig
- Handlungsbedarf in Bezug auf mehrere Lebensbereiche

### **Hohe Akteursdichte**

- Es sind mehrer Fachleute und Personen aus dem Umfeld involviert
- Die Kooperation mehrer Akteure ist wichtig

### **Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit**

- Aussicht auf stärkeren Effekt des CM im Vergleich zu einfacher Intervention
- Aussicht auf bessere Nachhaltigkeit

### **Motivation**

- Zustimmung der Klient/innen
- Aussicht auf aktive Mitwirkung
- Aussicht auf Kooperation der Partner

### 5.3 Merkblatt zum Datenschutz

**Die Ämter für Berufsbildung werden immer wieder gebeten, Daten weiterzugeben. Es handelt sich dabei neben unpersönlichen Daten immer öfter auch um persönliche Daten von Lernenden wie Namen, Adressen, Lehrbetriebe oder Noten aus Qualifikationsverfahren. Zudem muss berücksichtigt werden, dass bei Beratungstätigkeiten die Schweigepflicht eingehalten werden muss**

Die Frage, unter welchen Umständen die persönlichen Daten an wen bekannt gegeben werden dürfen, muss unter Berücksichtigung von Artikel 4 und Artikel 9 des Datenschutzgesetzes beantwortet werden:

#### **Art. 4 Grundsätze**

- 1 Personendaten dürfen nur rechtmässig beschafft werden.
- 2 Ihre Bearbeitung hat nach Treu und Glauben zu erfolgen und muss verhältnismässig sein.
- 3 Personendaten dürfen nur zu dem Zweck bearbeitet werden, der bei der Beschaffung angegeben wurde, aus den Umständen ersichtlich oder gesetzlich vorgesehen ist.

#### **Art. 9 Einschränkungen des Auskunftsrechts; im Allgemeinen**

- 1 Der Inhaber der Datensammlung kann die Auskunft verweigern, einschränken oder aufschieben, soweit:
  - a. ein formelles Gesetz es vorsieht;
  - b. es wegen überwiegender Interessen eines Dritten erforderlich ist.
- 2 Ein Bundesorgan kann zudem die Auskunft verweigern, einschränken oder aufschieben, soweit:
  - a. es wegen überwiegender öffentlicher Interessen, insbesondere der inneren oder äusseren Sicherheit der Eidgenossenschaft, erforderlich ist;
  - b. die Auskunft den Zweck einer Strafuntersuchung oder eines andern Untersuchungsverfahrens in Frage stellt.
- 3 Private als Inhaber einer Datensammlung können zudem die Auskunft verweigern, einschränken oder aufschieben, soweit eigene überwiegende Interessen es erfordern und sie die Personendaten nicht an Dritte bekannt geben.
- 4 Der Inhaber der Datensammlung muss angeben, aus welchem Grund er die Auskunft verweigert, einschränkt oder aufschiebt.

Die Aufgaben der Berufsbildungsämter sind im Bundesgesetz vom 13. Dezember 2002 über die Berufsbildung (BBG) und in der Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) umschrieben. Zusätzlich werden die Aufgaben detailliert in den jeweiligen Kantonalen Rechtserlassen zur Berufsbildung aufgelistet. Besondere Geheimhaltungsbestimmungen sind in diesen Rechtserlassen ebenso wenig ersichtlich wie eine gesetzliche Verpflichtung oder Ermächtigung zur Bekanntgabe.

Somit stellt sich die Frage, ob eine gesetzliche Aufgabe des Amtes für Berufsbildung besteht, zu deren Erfüllung die Bekanntgabe dieser Daten erforderlich ist. Dabei kann davon ausgegangen

werden, dass es sich bei den verlangten Angaben (Name, Vorname, Strasse und Hausnummer, PLZ und Ort, Noten von Qualifikationsverfahren) nicht um Daten aus der Intimsphäre handelt.

### **Beispiel A**

Ein Gewerbeverband ersucht zum Beispiel um die Daten, damit er die erfolgreichen Lernenden zu einer Abschlussfeier einladen kann. Auch wenn eine solche Würdigung der Leistungen gewiss verdient und aus Motivationsgründen sicher auch sinnvoll ist, so steht sie doch in keinem Zusammenhang mit einer dem Amt durch Gesetz zugewiesenen Aufgabe. Die Bekanntgabe erscheint somit datenschutzrechtlich unzulässig.

Schliesslich bleibt die Möglichkeit, eine entsprechende Zustimmungserklärung einzuholen auf einer allfälligen Anmeldung für die Lehrabschlussprüfungen. Diese Erklärung könnte auch eine differenzierte Zustimmung enthalten, z.B. getrennt für eine Bekanntgabe im Falle einer Rangierung und für eine Bekanntgabe an Arbeitnehmer-/geberorganisationen. Um als ausdrückliche Zustimmung zu gelten, müsste mindestens ein anzukreuzendes Feld für die Zustimmung (und nicht bloss die Möglichkeit der Streichung im Falle einer Nicht-Zustimmung) vorgesehen sein.

Unbedenklich ist auf der anderen Seite die Weitergabe von unpersönlichen Daten (Durchschnittsnoten aller Kandidatinnen und Kandidaten) und Informationen (z.B.: "Alle Plattenleger haben die Lehrabschlussprüfung bestanden").

### **Beispiel B**

Eine Berufsfachschule möchte die Ergebnisse Ihrer Lernenden an der Lehrabschlussprüfung, um allen Lernenden zum erfolgreichen Abschluss zu gratulieren, oder auch um aus den Resultaten Schlussfolgerungen auf den Unterricht zu ziehen. Es stellt sich die zentrale Frage, ob diese Bekanntgabe notwendig ist, damit die rechtlich begründeten Aufgaben zur Qualitätsentwicklung (Artikel 8 BBG) und zur Lernortkooperation (Artikel 16, Absatz 5) wahrgenommen werden können. Es ist einleuchtend, dass in diesem Fall eine Bekanntgabe sinnvoll und notwendig ist. Zudem besitzt die Berufsfachschule ja bereits einen Teil der Daten (Name, Vorname, Adresse, Lehrbetrieb, einen Teil der Noten...).

Es bleibt noch die Frage zu klären über Bring- oder Holschuld. Da die Berufsbildungsämter mit sehr vielen Berufsfachschulen zusammen arbeiten, einige Berufsfachschulen ihre Daten aus anderen Quellen ergänzen (Chefexperten) und gewisse Berufsfachschulen die Daten nicht benötigen, liegt die Holschuld eindeutig bei den Berufsfachschulen. Diese müssen die Berufsbildungsämter anfragen, welche Daten Sie zur Ergänzung ihrer Daten benötigen.

### **Datenschutz im Case Management Berufsbildung**

Im Case Management Berufsbildung ist die freiwillige Mitarbeit der Klientinnen und Klienten ein wichtiger Grundsatz. Die Schweigepflicht aller Beratenden muss mit berücksichtigt werden. Nur Klient, Klientin oder ihre Rechtsvertretung kann von der Schweigepflicht entbinden. Beim Eintritt in die Berufsbildung kann deshalb auch auf freiwilliger Basis eine Vereinbarung zum Datenschutz abgeschlossen werden. In der Vereinbarung wird festgelegt, an wen welche Daten weiter geleitet werden können. Dabei sollen wirklich nur Partner in die Vereinbarung aufgenommen werden, deren Mitarbeit zur Lösung des Falles unbedingt notwendig ist. Empfehlenswert ist ein Formular, in dem eine Auswahl angekreuzt werden kann.

Da es sich beim Case Management Berufsbildung auch um sehr intime Daten handeln kann, muss allenfalls im Einzelfall abgeklärt werden, nicht nur an wen die Daten ausgehändigt werden können, sondern auch für welche Daten der Klient/die Klientin eine Zustimmung zur Weitergabe erteilt.

#### 5.4 Checkliste für das Rund-Tisch-Gespräch (Assessment)

##### Situationsanalyse:

Was ist bisher geschehen?

Wo sind Ressourcen vorhanden?

Welche Akteure sind involviert oder können zur Fall-Lösung beigezogen werden?

Welche Leistungen wurden erbracht, welche müssen noch erbracht werden?

Wessen Hilfe ist erforderlich? Wer muss in das CM-Team mit einbezogen werden?

| Lebenswelt | Datum | Chance | Risiko | Personen |
|------------|-------|--------|--------|----------|
| Familie    |       |        |        |          |
| Schule     |       |        |        |          |
| Freizeit   |       |        |        |          |
| Gesundheit |       |        |        |          |
| Ausbildung |       |        |        |          |
|            |       |        |        |          |

##### Ziele:

Was soll werden?

Was passiert, wenn die Ziele nicht erreicht werden?

Schriftlich formuliert und unterschrieben:

| Datum | Ziel | Massnahme | Termin | Erreicht/<br>nicht Erreicht |
|-------|------|-----------|--------|-----------------------------|
|       |      |           |        |                             |
|       |      |           |        |                             |
|       |      |           |        |                             |

Datum:

Unterschrift Klient:

Unterschrift CM:

##### Massnahmen:

Handlungsalternativen sammeln, abwägen.

Konkrete Massnahmen definieren, terminieren, koordinieren und Zuständigkeiten klären.

| Datum | Massnahme | Zuständig | Termin | Alternativen |
|-------|-----------|-----------|--------|--------------|
|       |           |           |        |              |
|       |           |           |        |              |
|       |           |           |        |              |

## **5.5 Liste der möglichen Massnahmen**

Die Liste der möglichen Massnahmen entstammt der Liste des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie BBT. Sie ist noch in Bearbeitung und ist noch nicht definitiv. Nicht alle Massnahmen sind im Kanton Uri möglich:

- 1 = Job-Coaching
- 2 = Lehrbetriebs-Coaching
- 3 = Führungs-Coaching
- 4 = Allgemeinbildende Unterstützungsmassnahme
- 5 = Förderung Wissensanwendung
- 6 = psychologische Therapie
- 7 = Persönlichkeitsförderung
- 8 = medizinische Therapie
- 9 = Förderung physiologischer Funktionen
- 10 = Förderung psychischer Funktionen
- 11 = Förderung körperlicher Funktionen
- 12 = Berufsberatung
- 13 = Mentoring
- 14 = FIB
- 15 = Brückenangebot
- 16 = Stellenvermittlung
- 17 = Motivationssemester
- 18 = Supervision Fachschule
- 19 = Supervision Lehrbetrieb
- 20 = Mediation
- 21 = Praktikum
- 22 = Schnupperlehre
- 23 = Lernberatung
- 24 = Perspektivencamp
- 25 = Jugendberatung
- 26 = Sucht- und Drogenberatung
- 27 = Sozialhilfe familiäre Hilfe
- 28 = Familien- Erziehungsberatung
- 29 = Sozialhilfe kulturelle Hilfe
- 30 = Sozialhilfe Budget Schuldenberatung
- 31 = Stabilisierung soziales Umfeld
- 32 = Wohnsituation
- 33 = Existenzsicherung
- 34 = Förderung Selbstversorgung
- 35 = Förderung häusliches Leben
- 36 = Förderung Mobilität
- 37 = Förderung soziale Beziehungen
- 38 = Förderung der ethnischen und kulturellen Zugehörigkeit
- 39 = andere (Text eintragen)

## **5.6 Checkliste zur Wirkungsanalyse**

*(Quelle: Lukas Leber, Kompetenzzentrum Case Management der Berner Fachhochschulen und der Hochschule Luzern, Fachbereich Soziale Arbeit)*

Auf der operativen Ebene müssen die folgenden Wirkungen analysiert werden:

- internen Widerstände und grundlegende Zweifel am Konzept CM
- individuelle Kompetenzen des Case Managers, der Case Managerin
- eindeutige Informationsmittel für Klient/innen, Kooperationspartner und am Fall Beteiligte
- Lösungsoptimismus der Klientinnen
- Kooperationsbereitschaft der am Fall beteiligten Personen

Auf der institutionellen Ebene werden folgende Indikatoren evaluiert:

- Übernahme der Verantwortung für die Umsetzung von Case Management durch die Leitung
- Personalressourcen
- Beharrlichkeit bei der Weiterentwicklung kooperativer Zusammenarbeit
- Wahrung betriebswirtschaftlicher und volkswirtschaftlicher Interessen
- Anerkennung CM als Mandat
- Kommunikationsmittel

Auf der politischen Ebene soll in folgenden Bereichen Wirkung erzielt werden:

- Ausreichende Kenntnisse des Konzepts CM durch die auftraggebende Behörde, Unterstützung bei der Umsetzung und Weiterentwicklung des Konzeptes
- Realistische und überprüfbare Zeitvorgaben für die Umsetzung des Konzeptes ( und dem entsprechenden Kulturwandel)

## **5.7 Dokumentationsanleitung für das CaseNet**

### *Was ist CaseNet?*

CaseNet ist eine webbasierte Kommunikationsplattform, auf der alle beteiligten Institutionen gemeinsame Informationen über ihre Klienten austauschen können. Durch diese institutionelle Zusammenarbeit wird gewährleistet, dass Ressourcen zielorientiert eingesetzt und Doppelspurigkeiten vermieden werden. Sobald der/die Case Manager /-in sie einem Fall zu weist , steht ihnen in CaseNet der Zugang zu den entsprechenden Klienten sofort zu Verfügung. Über das gemeinsame Forum können sie sich im CaseNet über den Fallverlauf informieren und sich aktiv am Fallverlauf beteiligen. So einfach ist der Einstieg ins CaseNet:

### *Anmeldung CaseNet*

Alles was sie benötigen um mit CaseNet arbeiten zu können ist ein Computer mit Internetanschluss. Besuchen Sie mit ihrem Browser (Internet Explorer oder Firefox) folgende Internetseite: <http://www.fib-z.ch>. Auf dieser Webseite finden sie die Navigationsliste mit folgendem Punkt: Log in CaseNet. Klicken sie bitte auf diesen Navigationspunkt und geben sie dort ihren Benutzernamen und Passwort ein. Nach erfolgter Eingabe können Sie den entsprechenden Zahlencode der SecureGrid-Karte eingeben.

### *Herzlich willkommen im CaseNet*

Sie haben eine Einladung für eine Teilnahme in CaseNet bekommen. Auf diesem Blatt befinden sich ihr Benutzername und ihr persönliches Passwort. Weiter enthält diese Einladung eine abziehbare Kreditkarte mit Geheimnummern. Diese „Security Grid“-Karte ist für den sicheren Zugang bestimmt. Bitte bewahren sie diese Karte getrennt von Benutzernamen und Passwort auf und melden Sie einen allfälligen Verlust unverzüglich der Person, von welcher sie diese Einladung erhalten haben

### *Übersicht und weitere Hilfe*

Nach erfolgreicher Anmeldung sehen sie alle Fälle bei denen sie mitarbeiten oder Vollmacht haben, Informationen über diesen Lernenden auszutauschen. Klicken Sie auf den gewünschten Lernenden, um weitere detaillierte Fallinformationen zu erhalten. Mit der Übersicht erhalten sie einen guten Überblick über die entsprechenden Inhalte im Forum, angemeldete Teilnehmer oder Dokumente, die ihnen zur Einsicht zur Verfügung stehen. Auf jeder Seite erhalten sie eine inhaltsbezogene Hilfe. Klicken sie einfach auf das blaue Fragezeichen. Schalten Sie den Lautsprecher Ihres Computers ein, damit sie sich die Kurzpräsentation anhören können. Dank der übersichtlichen Benutzerführung werden sie sich nach wenigen Minuten schon in CaseNet zurechtfinden - einfach einsteigen und loslegen! Herzlichen Dank für ihren aktiven Beitrag - wir freuen uns auf eine konstruktive Zusammenarbeit.

### *Systemvoraussetzungen*

Allgemeine Systemvoraussetzungen:

- IIS 6.0 (Internet Information Server) (SSL) mit ASP.NET 2.0
- Microsoft SQL Server 2005 mit Reporting Services
- Internetanbindung

Benutzerinstallation CaseNet arbeitet plattformunabhängig (Microsoft Windows oder Apple Mac OS) und muss nicht installiert werden. Webbrowser wie Internet Explorer, Firefox, Netscape, Mozilla, Opera oder Safari werden unterstützt.

Systemvoraussetzungen für CaseNet Benutzer:

Internetanbindung

Betriebssysteme: Windows, Linux oder Mac OS Internet Explorer, Mozilla-, Opera- oder Safari-Browser

### *Sicherheit*

3-stufiges Login (Name, Passwort, Secure-Grid mit Access-Card)

128 ssl Verschlüsselung

Teilnehmerbezogene Passwortverwaltung

### *Teilnehmeranmeldung*

Teilnehmer werden durch die berechtigten Case Manager oder Assessoren in CaseNet angemeldet und eine personalisierte Secure-Grid Karte ausgestellt, die direkt einem neuen CaseNet Teilnehmer zugestellt werden kann.

### *Teilnehmerverwaltung*

Teilnehmer werden nach den entsprechenden Institutionen aufgelistet und fallrelevante Daten in einem Verzeichnis festgehalten (Yellow Page).

### *Datenschutz*

Die Klientendaten sind nur für diejenigen Teilnehmer ersichtlich, die durch die Koordinationsstelle dafür berechtigt wurden. Innerhalb einer Besprechung in CaseNet kann die fallführende Person Teilnehmer herausnehmen oder hinzufügen. Dies ist vor allem dann wichtig, wenn aus Datenschutzgründen persönliche Daten von Spezialisten wie von Ärzten zur Fallführung ausgetauscht werden, die für die restlichen Teilnehmer nicht ersichtlich sein dürfen.

### *Aufbauorganisation von CaseNet*

Arbeiten Sie in Case Teams, die autonom arbeiten möchten, aber doch auf die gleichen Ressourcen zugreifen möchten? CaseNet unterstützt Sie bei der Teambildung und Assessoren, die teamübergreifend arbeiten, verfügbar zu machen. Sie stellen die Teams, und CaseNet bildet sie ab.

### *Fallanmeldung*

Jede angemeldete Institution hat die Möglichkeit einen potenziellen Klienten anzumelden. Anmeldefelder sind frei definierbar. Wichtige Eingabekriterien können als Muss-Felder definiert werden. Dokumente wie Word, Excel oder Pdf können als Dateien angefügt werden. Allfällige Triage – Kriterien, werden für eine Fallaufnahme als Wordvorlage oder direkt in das elektronische Formular integriert.

### *Integrierte Dokumentenverwaltung*

Wichtige Dokumente, die für das Case Management gebraucht werden, können in der integrierten Dokumentablage den entsprechenden Institutionen oder sämtlichen Assessoren zur Verfügung gestellt werden. Durch das integrierte Berechtigungssystem können Sie Dokumente den entsprechenden Berechtigungsstufen zuordnen.

### *Fallbezogene Übersicht*

Mit CaseNet erhalten Sie eine fallbezogene Übersicht über Termine, aktuelle Aufgaben, Besprechungsbeiträge, angemeldete Teilnehmer und Daten wie Worddokumente, die für den Fall benötigt werden.

### *CaseNet organisiert Ihre Case - Prozessphasen*

CaseNet organisiert Ihre Prozessphasen wie zum Beispiel Intake, Assessment, Integrationsplan, Handlungspläne, Implementation und Evaluationsphase. Durch diese Prozessphasen erhalten Sie einen klaren Überblick im entsprechenden Fall.

### *Besprechungsforum*

Im CaseNet werden Besprechungen prozessbezogen im Forum vorgenommen. Themen können frei gewählt und mit entsprechenden Beiträgen den jeweiligen Assessoren mitgeteilt werden. Verschiedene Besprechungen müssen nicht durch aufwendige Sitzungen erledigt werden, sondern können innerhalb einer festgesetzten Frist direkt im Forum behandelt werden. Die Forumbeiträge werden zur besseren Übersicht den jeweiligen Prozessphasen im Case Management zugeordnet.

### *Setzen Sie Aufgaben*

Die fallführende Person kann den entsprechenden Assessoren Aufgaben zuordnen und diese überwachen.

### *Termine*

Laden Sie Ihre Assessoren zu einer online Besprechung oder Treffen ein. Verschiedene Terminvorschläge werden übersichtlich allen Assessoren zur Verfügung gestellt und können angenommen oder abgelehnt werden. Die Terminübersicht

hilft Ihnen die Termine auszuwählen, bei denen die Assessoren verbindlich Ihre Terminvorschläge akzeptiert haben. Sämtliche bestätigten Termine werden phasenbezogen aufgelistet. Schriftliche Einladungen können für die entsprechenden Klienten automatisch generiert werden.

#### *Dokumentenverwaltung*

Stellen Sie wichtige, fallbezogene Dokumente allen Assessoren zur Verfügung. Durch einen einfachen Upload werden alle gängigen Formate wie Word-Dokumente, PDF's oder Excel Sheets prozessbezogen verwaltet.

#### *Setzen Sie Ziele und erreichen Sie dies durch gezielte Massnahmen*

Mit dem Integrationsplan setzen Sie Ziele mit entsprechenden Unterzielen und legen die dazugehörigen Massnahmen fest. Termine werden im Integrationsplan verwaltet und stehen für die Nachbearbeitung zu Verfügung. Als Case Manager haben Sie den ganzen Handlungsplan fest im Griff.

#### *Sensitive Diskussionen*

CaseNet erlaubt Ihnen persönliche Gespräche mit sensitiven Daten zu führen, ohne dass alle Assessoren diese Informationen erhalten müssen. CaseNet respektiert die Privatsphäre für Ihre Klienten und schafft Vertrauen.

#### *Mit CaseNet bleiben Sie auf dem Laufenden*

Sobald sich in CaseNet etwas verändert hat, wie zum Beispiel ein neuer Beitrag im Forum oder eine Termineinladung, erhalten alle beteiligten Assessoren eine Benachrichtigung. CaseNet informiert Sie direkt per Mail, wann und wo sich etwas in den entsprechenden Fällen verändert hat. Dabei werden keine sensitive Daten per Mail versendet.

#### *Fallübersicht*

Durch Case Manager erhalten Sie eine optimale Übersicht. Auf einen Blick erkennen Sie, in welcher Prozessphase sich der jeweilige Klient befindet.

#### *Übersicht über Aufgaben, Massnahmen und Termine*

Wer wo am Arbeiten ist und wer welche Aufgaben zu lösen hat, ist im Case Management oft nicht ganz einfach. CaseNet zeigt Ihnen alle offenen Termine, Aufgaben und noch offenen Handlungsschritte, die Assessoren oder Sie selbst noch erledigen müssen. Als Case Manager oder fallführende Person erhalten Sie eine vollumfängliche Übersicht über alle Fälle und wenn nötig, können Sie direkt in die einzelnen Fälle eingreifen.

#### *Webbasiertes Reporting*

Die Koordinationsstelle kann interaktive, webbasierte Berichte erstellen und allen beteiligten Teilnehmer Informationen über Extranets oder über das Internet zur Verfügung stellen.

## **5.8 Liste der Ausschlussgründe**

Liste der Ausschlussgründe:

- Nicht Einhalten von Vereinbarungen
- Wiederholtes Nichteinhalten von Terminen
- Verletzung der rechtlich verfügten Mitwirkungspflicht (Sozialamt)
- Fehlende Motivation
- Gewalt oder Drohungen gegenüber den Beteiligten
- Sucht
- Gefängnis

## 6 Formulare, Vorlagen

Im Case Management Berufsbildung sollen folgende Grundsätze gelten:

1. Formulare sollen nur dann eingesetzt werden, wenn es unbedingt notwendig ist. Formale Hindernisse sollen wenn immer möglich vermieden werden.
2. Vorlagen sollen einfach sein und lediglich als Hilfestellung verstanden werden.

### 6.1 Der Antrag

Anträge für ein Case Management Berufsbildung sind an das  
Amt für Berufsbildung und Mittelschulen  
Klausenstrasse 4  
6460 Altdorf (041 875 20 48)  
zu richten.

#### Die möglichen Anlaufstellen:

Anträge können auch mündlich an die drei Kontaktstellen, die unter [www.cm-ur.ch](http://www.cm-ur.ch) aufgeführt sind, gerichtet werden.

##### **Amt für Berufsbildung und Mittelschulen**

Karl Marbet  
Klausenstrasse 4  
6460 Altdorf  
041 875 20 48  
karl.marbet@ur.ch  
www.ur.ch/berufsbildung

##### **Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung**

Esther Zraggen  
Klausenstrasse 4  
6460 Altdorf  
041 875 20 59  
esther.zraggen@ur.ch  
www.ur.ch/lehrstellen

##### **Case Management Berufsbildung Uri**

Ursula Bissig-Stadler  
Schlossbergstrasse 13  
6472 Erstfeld  
041 880 00 61  
u.bissig@bluewin.ch  
www.visioning.ch

Die Anträge können völlig formlos sein. Es genügt eine Meldung. Es soll ein möglichst niederschwelliger Zugang ermöglicht werden.

Jedermann, jede Frau, jede Institution kann eine Meldung machen, ein Gesuch einreichen. Einschränkungen gibt es keine.

## 6.2 Vereinbarung zum Datenschutz mit Klient / Klientin

### Vollmacht

Das Team des Projektes Case Management Berufsbildung des Kantons UR setzt sich aus Fachleuten aus diversen Institutionen zusammen. Zweck des Case Management Berufsbildung ist es, die Nahtstellen der Sekundarstufe I - Sekundarstufe II, und der Sekundarstufe II - Berufswelt zu optimieren.

Um eine umfassende Abklärung durchführen zu können, sind alle Beteiligten des Projektes Case Management Berufsbildung darauf angewiesen, die notwendigen Informationen in mündlicher oder schriftlicher Form von den nachfolgend aufgeführten Stellen zu erhalten oder an diese weiterzugeben:

- Amt für Berufsbildung und Mittelschulen
- Amt für Volksschulen
- Berufs- und Studien- und Laufbahnberatung
- Lehrpersonen der Volksschule (Oberstufe)
- Schulleitungen der Volksschule
- Regionale Arbeitsvermittlungsstelle RAV
- Amt für Arbeit und Migration
- Amt für Soziales
- Ärzteschaft
- Sozialberatungszentrum SoBZ (Jugend- und Suchtberatung)/ NEU: Kontakt Uri
- Ausgleichskasse Uri, IV Stelle
- Berufsvorbereitungsschule BVS
- Schulpsychologischer Dienst
- Schule & Elternhaus
- Sozialdienste der Gemeinden oder Sozialbehörden der Gemeinden
- AM Sprungbrett Uri
- Pro Infirmis
- Sozialpsychiatrischer Dienst
- Kinderschutzgruppe Uri

Diese Vereinbarung hat nur während der Dauer des Case Management-Prozesses Gültigkeit.

Die Mitglieder des Projektes Case Management Berufsbildung unterstehen dem Amtsgeheimnis.

Die unterzeichnenden Personen erklären sich damit einverstanden:

Ort und Datum: \_\_\_\_\_

Lernende Person \_\_\_\_\_

Gesetzliche Vertretung \_\_\_\_\_

Bemerkungen der Klientin, des Klienten \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **6.3 Die Zielvereinbarung**

Die Zielvereinbarung wird von der Case-Managerin, dem Case Manager zusammen mit der Klientin, dem Klienten erarbeitet. Sie wird von den Klienten und der Case-Manager/in, dem Case-Manager unterschrieben.

Die Zielvereinbarung enthält folgende Kapitel:

1. Qualitative Ziele/Quantitative Ziele
2. Termin (Geltungsdauer)
3. Massnahmen
4. Erreicht/nicht erreicht
5. Unterschrift und Datum

### **6.4 Die Kostengutsprache**

Die Kostengutsprache wird vom Amt für Berufsbildung und Mittelschulen erteilt. Die Case-Managerin, der Case-Manager legt dem Amt die Grundlagen für den Entscheid vor.

Gegen den Entscheid kann gemäss Kantonaler Verordnung über die Berufs- und Weiterbildung BWV (70-1103) vom 20. Dezember 2006 beim Amt für Berufsbildung und Mittelschulen Einsprache erhoben werden. Das Amt gewährt der einsprechenden Partei dann Gehör, macht eine Wiedererwägung des Gesuches und fällt dann einen endgültigen Entscheid, der beim Verwaltungsgericht angefochten werden kann.

## 7 Statistische Erhebungen und Evaluationen

### 7.1 Erhebungen an der Oberstufe durch die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung hat im Kanton Uri in den letzten Jahren bei Schulbesuchen am Ende der obligatorischen Schulzeit Umfragen durchgeführt. Die folgenden Zahlen basieren auf der Befragung von Schulabgängerinnen und Schulabgängern jeweils im Juni vor Schulschluss. Es wurden dabei alle Urner Klassen des 9. Schuljahres als auch die Berufsvorbereitungsschule berücksichtigt.

|  |
|--|
| <i>Schulaustritte ohne nachhaltige Lösung, 2003-2008</i> |
|  |

| 52 | Art der Zwischenlösung  | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1  | Schulische<br>Brückenangebote inkl.<br>privates 10. Schuljahr         | 24        | 18        | 14        | 17        | 11        | 17        |
| 2  | Praktikum, Arbeitsstelle,<br>hausw. Praktikum                         | 10        | 9         | 14        | 15        | 12        | 16        |
| 3  | Welschlandjahr/Tessinjahr<br>(au pair), Ausland-,<br>Sprachaufenthalt | 7         | 10        | 10        | 8         | 13        | 5         |
| 4  | Andere  | 3         | 3         | 8         | 7         | 0         | 5         |
| 5  | Zum Zeitpunkt des<br>Schulaustritts noch nicht<br>entschieden*        | 16        | 9         | 16        | 13        | 13        | 9         |
|    | <b>Total</b>  | <b>60</b> | <b>49</b> | <b>62</b> | <b>60</b> | <b>49</b> | <b>52</b> |

Am meisten Probleme bei der Eingliederung in die Berufsbildung hat die Gruppe 5. Die Problematik innerhalb dieser Gruppe ist sehr unterschiedlich: Krankheit, psychische Probleme, wenig Motivation, bewusstes Fernbleiben vom Lehrstellen- und Arbeitsmarkt, Migration und sehr schwache Schulleistungen (ohne IV-Anspruch). Bei Einzelfällen ergibt sich bis zum Herbst jeweils noch eine Anschlusslösung.

Die Auswertung der Daten nach Geschlecht zeigt das folgende Bild:

|   |
|---|
| <i>Keine nachhaltige Lösung: Auswertung nach Geschlecht</i> |
|   |

| Geschlecht   | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| männlich     | 24        | 8         | 10        | 12        | 7         | 8         |
| weiblich     | 36        | 41        | 52        | 48        | 42        | 44        |
| <b>Total</b> | <b>60</b> | <b>49</b> | <b>62</b> | <b>60</b> | <b>49</b> | <b>52</b> |

Schulabgängerinnen haben viel häufiger Probleme, unmittelbar nach der obligatorischen Schulzeit (bzw. BVS) eine nachhaltige Lösung zu finden als ihre männlichen Mitschüler.

Die Zahlen der Schulabgänger und Schulabgängerinnen (nach 9 obligatorischen Schuljahren) haben sich in den letzten Jahren folgendermassen entwickelt:

| <i>Schultyp</i>               | <i>2005</i> | <i>2006</i> | <i>2007</i> | <i>2008</i> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Integr./koop.Oberstufe</i> | <i>122</i>  | <i>130</i>  | <i>124</i>  | <i>188</i>  |
| <i>Sekundarschule</i>         | <i>108</i>  | <i>147</i>  | <i>112</i>  | <i>97</i>   |
| <i>Realschule</i>             | <i>82</i>   | <i>92</i>   | <i>86</i>   | <i>62</i>   |
| <i>Werkschule</i>             | <i>25</i>   | <i>20</i>   | <i>20</i>   | <i>25</i>   |
| <i>Untergymnasium</i>         | <i>82</i>   | <i>89</i>   | <i>93</i>   | <i>86</i>   |
| <i>Total</i>                  | <i>419</i>  | <i>478</i>  | <i>435</i>  | <i>458</i>  |

Von den Schulabgängerinnen und Schulabgängern im Untergymnasium sind jeweils 87 bis 88 % in das Obergymnasium übergetreten. 12 bis 13 % sind in eine andere allgemein bildende Schule (z.B.: Fachmittelschule) oder in die Berufsbildung eingetreten.

In den nächsten Jahren werden die Zahlen folgendermassen aussehen:

| <i>Schultyp</i>                           | <i>2009</i> | <i>2010</i> |
|---|-------------|-------------|
| <i>Integrative /kooperative Oberstufe</i> | <i>199</i>  | <i>222</i>  |
| <i>Sekundarschule</i>                     | <i>76</i>   | <i>76</i>   |
| <i>Realschule</i>                         | <i>60</i>   | <i>37</i>   |
| <i>Werkschule</i>                         | <i>17</i>   | <i>19</i>   |
| <i>Untergymnasium</i>                     | <i>107</i>  | <i>77</i>   |
| <i>Total</i>                              | <i>459</i>  | <i>431</i>  |

Für das Projekt Case Management Berufsbildung zeigt die konstante Zahl an Werkschülerinnen und Werkschülern (immer um die 20), dass auch in Zukunft damit gerechnet werden muss, dass eine gewisse Anzahl an schulisch schwächeren Jugendlichen in die Berufsbildung eintreten will.

Aufgrund der Umfragen bei Schulabgängerinnen rechnet die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung mit folgenden Klientengruppen. Dabei wurde die Zahl der Personen pro Klientengruppe für die Schulabgehenden im Jahr 2008 erhoben:

| <b>Bedürfnis/Gruppe</b>   | <b>Anzahl</b> |
|---|---------------|
| 1. Grundsätzlich motiviert, braucht mehr Schule oder mehr Zeit für pers. Entwicklung/Reife          | 18            |
| 2. Wenig motiviert, mangelnde Initiative, schlechtes Arbeitsverhalten, ungenügendes Sozialverhalten | 9             |
| 3. Werkschüler/innen bzw. schulisch sehr schwache Leistungen  | 12            |
| 4. Auf Traumlösung fixierte Jugendliche bzw. unrealistische Berufswahl                              | 17            |
| 5. Grundsätzlich motiviert, aber auffälliges Auftreten/Verhalten                                    | 6             |
| 6. Ausländer/innen, mangelnde Integration   | 15            |
| 7. Braucht integratives Brückenangebot  | 1             |
| 8. Familiäre, gesundheitliche oder psychosoziale Probleme   | 8             |

## **7.2 1 Die wichtigsten Ergebnisse der Schulabgängerinnen-Umfrage der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung 2008 in Kürze:**

- Fast 89% der Urner Jugendlichen gelingt der nahtlose Übergang von der Sekundarstufe I (obligatorische Schulzeit) in die Sekundarstufe II (Berufsbildung oder weiterführende Schulen wie Fachmittelschule oder Gymnasium). Das ist ein im schweizerischen Vergleich einmalig gutes Resultat.
- 70% aller jungen Urner/innen steigen direkt nach der obligatorischen Schulzeit in die berufliche Grundbildung ein.
- Über 55% der Jugendlichen, welche eine Berufslehre machen, wählen einen der 10 häufigsten Berufe. Bei den Schulabgängerinnen verläuft die Berufswahl sehr einseitig: die Hälfte wählt einen der vier häufigsten Berufe.
- Aus einem Angebot von theoretisch etwa 100 möglichen Lehrberufen (im Kanton Uri) wurden 74 verschiedene Berufe (bzw. Anlehrberufe) gewählt.
- Die Berufswahl richtet sich noch immer mehrheitlich nach traditionellen Rollenmustern. Die Zahl der Frauen, welche bei der Berufswahl die herkömmlichen Muster verlassen, nimmt erfreulicherweise zu. Noch nie gab es im Kanton Uri so viele Frauen, welche einen sogenannten "Männerberuf" wählten, wie im Sommer 2008.

- Sehr einseitig verläuft die Berufswahl auch bei den jungen Männern. Nur sehr wenige ziehen einen sozialen Beruf oder eine Ausbildung im Detailhandel auch nur in Betracht.
- Für eine erfolgreiche Lehrstellensuche müssen heute mehr Bewerbungen geschrieben werden als noch vor wenigen Jahren.
- Die Zahl der Lehrstellen, welche viel zu früh vergeben wurden, ist nach dem Abbruch der Aktion *fairplay* wieder stark angestiegen.
- 9% der Jugendlichen absolvieren ein Brückenangebot oder eine andere Zwischenlösung. Im interkantonalen Vergleich ist dies ein erfreulich tiefer Wert.
- 19% der Befragten (85) besuchen nach der obligatorischen Schulzeit eine weiterführende Schule, 77 das Gymnasium, 4 die FMS und 4 eine andere Schule.
- Beim Schulschluss wussten 9 Jugendliche immer noch nicht, was sie im Sommer/Herbst tun wollten. Mit Unterstützung des Amtes für Berufsbildung und Mittelschulen und der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung haben 5 von ihnen bereits Anfang August eine Zwischenlösung gefunden, einer sogar noch eine Lehrstelle.

### **7.3 Kantonsinternes Evaluationskonzept**

Das Projekt Case Management Berufsbildung dauert im Kanton Uri bis 2011. Die Grundlage für die Einführung von Case Management Berufsbildung nach der Projektphase werden Empfehlungen der Projektgruppe sein. Diese Empfehlungen werden auf den Resultaten der Evaluation beruhen.

Die Evaluation von Case Management Berufsbildung wird auf drei Ebenen stattfinden:

- Die Evaluation des Gesamtsystems auf nationaler Ebene
- Die Projektevaluation auf Kantonaler Ebene
- Die Fallevaluation durch die Case-Manager/innen

#### **7.3.1 Die Evaluation des Gesamtsystems**

Für die Evaluation des Gesamtsystems ist das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT zuständig. Es sammelt zu diesem Zweck die anonymisierten Datensätze aus den Kantonen über ein Evaluationstool von Diartis auf einem zentralen Server. Zudem legt das BBT die zu erfassenden Kerndaten fest. Diese werden im CaseNet programmiert und stehen den Kantonen zur Verfügung.

#### **7.3.2 Die Projektevaluation des Kantons Uri**

Für die Projektevaluation sind das Amt für Berufsbildung und Mittelschulen und die Bildungs- und Kulturdirektion Uri zuständig. Diese Evaluation soll im Jahr 2011 vor Abschluss des Projektes durchgeführt werden.

Die Projektevaluation verfolgt die folgenden Ziele:

- Rechenschaftsablegung über die Zielerreichung des CM BB (siehe Projektauftrag der BKD)
- Empfehlungen für die definitive Implementierung von CM BB

Die Projektevaluation soll die folgenden strategischen Fragen beantworten:

- Findet durch CM BB eine eigentliche Fallführung statt?

- Gelingt die Erfassung der Risikogruppe?
- Kann durch CM BB eine Verbesserung der Situation des Jugendlichen bewirkt werden?
- Können die Angebote koordiniert und aufeinander abgestimmt werden?
- Können durch Case Management Berufsbildung in den Institutionen Ressourcen eingespart werden?

Auf operativer Ebene sollen die Instrumente, die Prozesse und die Massnahmen überprüft werden. Es stellen sich in erster Linie die folgenden Fragen:

- Sind die Instrumente, welche für die Erfassung, für die Klärung einer Mehrfachbelastung sowie für die Situationsanalyse eingesetzt werden, einfach zu handhaben und bewähren sie sich?
- Sind die Prozesse zweckmässig, einfach verständlich und richtig?
- Welche Massnahmen wurden wie häufig eingesetzt? Wie lange dauerten die Massnahmen? Wie wirkungsvoll sind die verschiedenen Massnahmen?
- Wie viele Jugendliche durchlaufen Assessments? Wie viele Jugendliche werden der Risikogruppe zugeordnet und wegen Mehrfachproblematik in das Case Management Berufsbildung aufgenommen (in absoluten Zahlen und in relativen)?

Bezüglich der Wirkung von Case Management Berufsbildung steht eine entscheidende Frage im Zentrum:

- Gelingt es, die Jugendlichen in den Lösungsfindungsprozessen zu integrieren? Wenn ja: Wie ist es gelungen?

Für die Empfehlungen und die nachhaltige Implementierung von CM BB muss auch die Frage nach den Kosten beantwortet werden:

- Welche Kosten werden durchschnittlich pro Fall (allenfalls jährlich) verursacht?

Selbstverständlich können für die Projektevaluation ebenfalls die Kerndaten, welche vom BBT vorgegeben werden benutzt werden. Zudem wird das CaseNet eine einfache Auswertung auch der Kosten erlauben.

Das definitive Evaluationsdesign für die Projektevaluation wird vom AfBM zusammen mit der evaluierenden Person zu gegebener Zeit (2011) entwickelt.

### **7.3.3 Die Fallevaluation**

Der Auftrag für die Fallevaluation wird vom AfBM an die Case-Managerin oder den Case Manager erteilt. Die Kerndaten sind im CaseNet erfasst und können einfach ausgewertet werden. Zudem erteilen die Case-Manager/innen nach Abschluss eines Falles jeweils Bericht an das AfBM.

Die Details des Berichtes werden festgelegt, sobald die Vorgaben des BBT zu Berichterstattung und Evaluation vorliegen werden.

## **8 Anhang**

### **8.1 *Vorgaben des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie BBT und der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz SBBK***

#### **8.1.1 Konzept Case Management Berufsbildung des BBT**

#### **8.1.2 Unterstützungsprojekt SBBK/BBT für Case Management Berufsbildung**