



STADT : SALZBURG Magistrat

Soziale Arbeit in der Mindestsicherungsvollziehung



MA 3/01 – Sozialamt

→ www.stadt-salzburg.at



Soziale Arbeit in der Mindestsicherungs- vollziehung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Vorbemerkung	4
1 Strukturwandel	4
2 Grundprinzipien der Sozialen Arbeit	5
3 Sozialamt als Handlungsfeld der Sozialen Arbeit	6
3.1 Zielgruppen und Ziele	8
3.2 Aufgaben und Tätigkeitsfelder	8
3.3 Zukünftige Entwicklungen	9
4 Soziale Arbeit im Praxisfeld der Mindestsicherung	9
5 Soziale Arbeit im Kontext der im Mindestsicherungsgesetz (MSG) angesprochenen Aufgaben	9
5.1 Koordinierte Hilfeplanung - Hilfeplanung	10
5.2 § 18 Beratung und Betreuung als sozialer Dienst	11
6 Organisation der Mindestsicherungsvollziehung am Sozialamt der Stadt Salzburg	12
7 Stellenbeschreibung der SozialarbeiterInnen/BMS (Stand Oktober 2012)	13
8 Angewandte Methoden der Sozialen Arbeit am Sozialamt	13
8.1 Unterstützungsmanagement (Case Management)	13
8.2 Empowerment - Hilfe zur Selbsthilfe	14
8.3 Sozialpädagogische Beratung	16
8.4 Multiperspektivische Fallarbeit	16
8.5 Klientenbezogene Dokumentation	17
9 Ablauf des Hilfsprozesses	18
10 Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und ReferentInnen	19
10.1. Tätigkeitsbereich des/der SozialarbeiterInnen	19
10.2. Tätigkeitsbereich des/der ReferentInnen	20
10.3. Fallbesprechungen	21
11 Dimensionen der Qualität Sozialer Arbeit	21
Darstellung einer möglichen Fallabwicklung (InfoCenter Soziales-Referat-DSA)	23
Literaturverzeichnis	24



Anja Hagenauer
Vizebürgermeisterin
der Stadt Salzburg

Gemeinsam unsere Klientinnen und Klienten stärken !

Für mich als Ressortchefin hat die Soziale Arbeit im Vollzug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung einen besonderen Stellenwert. Letztlich geht es darum, eben nicht „nur“ die finanzielle Basis- und Wohnversorgung von KlientInnen sicher zu stellen, sondern sie darüber hinaus aktiv zu unterstützen, ihr Leben wieder mehr selbst in die Hand zu nehmen.

Deshalb hat das Sozialamt der Stadt Salzburg – in enger Abstimmung mit dem Abteilungsvorstand Soziales – unser SozialarbeiterInnen-Team DSA Gabriele Mitterbauer, Mag. Mag.(FH) Katrin Rossmann und DSA Robert Siladjev damit beauftragt, die Soziale Arbeit im Amt neu zu positionieren. Das lesenswerte Ergebnis, für das ich mich bei allen beteiligten KollegInnen sehr herzlich bedanke, halten Sie in Händen.

Was ich besonders spannend finde: ReferentInnen und SozialarbeiterInnen arbeiten auf

Augenhöhe zusammen. Auf professioneller, wissenschaftlicher Basis werden Analysen und Hilfen strukturiert geplant und überprüft. Das erfordert eine hohe Akzeptanz von beiden Seiten. Zudem sind die KlientInnen so offen wie möglich in den Hilfsprozess eingebunden.

Regelmäßige Fallbesprechungen, klare Aufgabenzuteilungen, schriftliche Dokumentationen, Supervision und Koordination stellen sicher, dass das gesamte Potenzial an Möglichkeiten ausgeschöpft wird.

Von diesem Miteinander werden alle profitieren: Die KlientInnen, weil ihre Befähigungen berücksichtigt und gefördert werden und damit ihr Selbstwertgefühl steigt. Das Amt, weil es seine klärende, vernetzende und lenkende Rolle voll ausfüllen kann. Und der Staat, weil besser befähigte Menschen weniger Unterstützung benötigen.

Vorbemerkung

„Für die Soziale Arbeit enthält die Leistungsbeschreibung die Chance durch eine verbindliche (Selbst)Definition ihrer Tätigkeit aus dem Dunkelfeld der Beliebigkeit herauszukommen und den Nimbus der Schwatzhaftigkeit zu verlieren!“ (Albrecht Brühl)

Der Abteilungsvorstand und die Amtsleiterin haben die SozialarbeiterInnen des Sozialamtes der Stadt Salzburg mit einem Konzeptentwurf zur Sozialen Arbeit beauftragt. Mit diesem Auftrag hat das SozialarbeiterInnen-Team die Möglichkeit erhalten, die Soziale Arbeit im Amt neu zu positionieren.

Es handelt sich dabei um einen prozesshaften Vorgang, dem Raum, Zeit und personelle Ressourcen einzuräumen sind. In der vorliegenden Arbeit werden die Anforderungen an die Soziale Arbeit am Sozialamt thematisiert. Die sich daraus ergebenden Aufgaben und Tätigkeitsfelder, die erforderlichen Qualitätskriterien sowie die methodische Umsetzung werden dargestellt. Weiters wird die Zusammenarbeit zwischen ReferentInnen und SozialarbeiterInnen synchronisiert.

1 Strukturwandel

Im Bundesland Salzburg wurde Mitte der 70er Jahre das Salzburger Sozialhilfegesetz (LGBl. 19/1975) geschaffen, welches 2010 durch das Salzburger Mindestsicherungsgesetz – MSG (LGBl. 63/2010) ersetzt wurde.

Zu den BezieherInnen der einstigen offenen d.h. nicht stationären Sozialhilfe zählten primär Angehörige klassischer Randgruppen der Gesellschaft (ältere Frauen, Menschen mit Beeinträchtigungen). Sie machten nur einen kleinen Teil der Bevölkerung aus. Die letzten Jahre verzeichnen jedoch eine drastische Zunahme der LeistungsempfängerInnen. Während im Jahr 2000 im Bundesland Salzburg rund 8.600 Personen aus Mitteln der „offenen Sozialhilfe“ unterstützt wurden, stieg die Anzahl der Unterstützten im Jahr 2013 auf rd. 12.200.

Massive Veränderungen in den Erwerbsbiografien (Zunahme von Teilzeit- und prekären Arbeitsverhältnissen, Entwertung von Bildungsabschlüssen, etc.), die Zunahme der Arbeitslosigkeit, der Wandel der Familienstrukturen, die Verschlechterungen im primären Leistungssystem (Sozialversicherung) sowie die Zunahme von Menschen mit komplexen Problemkonstellationen, die wiederum zu Vermittlungshemmnissen am ersten Arbeitsmarkt führen, sind die wesentlichen Ursachen.

Das Sozialhilfesystem ist daher zunehmend gezwungen, auch typisierte und generelle Notlagen aufzufangen.

2 Grundprinzipien der Sozialen Arbeit

Die International Federation of Social Workers (IFSW) und die International Association of Schools of Social Work (IASSW) (vgl. <http://www.sw.fh-jena.dre/infos/gegenstand>) haben auf der Internationalen Konferenz in Montreal im Jahr 2000 die Ziele und Aufgaben professioneller Sozialer Arbeit folgendermaßen formuliert und beschlossen:

„Soziale Arbeit ist eine Profession, die sozialen Wandel, Problemlösungen in menschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen fördert, um ihr Wohlbefinden zu verbessern. Indem sie sich auf Theorien menschlichen Verhaltens sowie sozialer Systeme als Erklärungsbasis stützt, interveniert Soziale Arbeit im Schnittpunkt zwischen Individuum und Umwelt/Gesellschaft. Dabei sind die Prinzipien der Menschenrechte und sozialer Gerechtigkeit für die Soziale Arbeit von fundamentaler Bedeutung.“

Die IFSW (zit. nach Engelke 2003, S. 297) kommentierte ihre Definition wie folgt:

„Soziale Arbeit bezieht sich in ihren verschiedenen Formen auf die vielfältigen und komplexen Beziehungen zwischen Menschen und ihrer Umwelt. Ihr Ziel ist es, Menschen zu befähigen, ihr gesamtes Potenzial zu entwickeln, ihr Leben zu bereichern und sozialen Dysfunktionen vorzubeugen. Soziale Arbeit ist auf Problemlösungen und Veränderung ausgerichtet. In diesem Sinne sind SozialarbeiterInnen AnwältInnen für sozialen Wandel sowohl in der Gesellschaft als auch im Leben von Individuen, Familien und Gemeinwesen. Soziale Arbeit ist ein Netzwerk von Werten, Theorien und Praxis.“

Soziale Arbeit ist somit eine Menschenrechtsarbeit und befindet sich permanent im Spannungsfeld zwischen Ethik und Verpflichtungen gegenüber AuftraggeberInnen sowie HilfeempfängerInnen.

Soziale Arbeit wird dort tätig, wo Individuum und Gesellschaft aufeinander treffen, also dort wo soziale Probleme entstehen können (Staub-Bernasconi, 2007, S. 181).

Soziale Arbeit befindet sich seit jeher in der Spannung des „Doppelten Mandates“. Dies besagt, dass Soziale Arbeit sowohl gegenüber ihren AuftraggeberInnen (Institution/Staat) als auch gegenüber den KlientInnen Verpflichtungen trägt. Soziale Arbeit hat mit den (z.T. widersprüchlichen) Interessen von AuftraggeberInnen und Klientel umzugehen, hierbei beide Seiten zu berücksichtigen und sieht sich im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle (Böhnisch/Loesch, 1973; nach Galuske, 2005, S. 44/45).

In der Mindestsicherungsvollziehung ist das doppelte Mandat für die Sozialarbeit deutlich wahrnehmbar. Es herrscht eine Ambivalenz zwischen Hilfe und Kontrolle. Für die Anspruchsprüfung müssen die persönlichen Lebenslagen der KlientInnen detailliert durchleuchtet werden, was zu einer Minderung des möglicherweise ohnehin schlechten Selbstwertgefühls führen und sich dann als kontraproduktive Entwicklung in der sozialarbeiterischen Betreuung auswirken kann. (vgl. Pfeil, 1989, S.120)

Silvia Staub-Bernasconi (2007, S. 200/201), hat den Terminus des „Doppelten Mandates“ weiterentwickelt. Sie sieht die Soziale Arbeit nicht nur mit einem doppelten, sondern sogar mit einem dreifachen Mandat, dem so genannten „Tripelmandat“ konfrontiert (vgl. Kap. 4.5.2). Zusätzlich zu den beiden genannten Verpflichtungen hat die Soziale Arbeit ein weiteres Mandat, nämlich das der Profession, wahrzunehmen. Fachpersonen der Sozialen Arbeit tragen eine Verpflichtung in Bezug auf die Einhaltung der ethischen Prinzipien der Profession. Mit den gesellschaftlichen Veränderungen und ihren Auswirkungen auf die Soziale Arbeit besteht die Gefahr,

dass die von der Öffentlichkeit an die Soziale Arbeit gestellten Anforderungen den ethischen Prinzipien der Profession widersprechen.

Dieses dritte Mandat beinhaltet folgende Elemente:

- Eine inter- und transdisziplinäre, wissenschaftliche Beschreibungs- und Erklärungsbasis in Bezug auf den Gegenstand Sozialer Arbeit: „soziale Probleme“ und damit wissenschaftsbegründete Arbeitsweisen und Methoden;
- Eine ethische Basis, also einen Berufskodex, der die zentralen Fragen der Profession regelt und auf den sich die Professionellen unabhängig von den gesellschaftlichen Gegebenheiten, vom Druck der Institution und der Klientel berufen können;
- Die im Berufskodex explizit erwähnten Menschenrechte als Legitimationsbasis.

Im Sinne des Tripelmandats trägt professionelle Soziale Arbeit sohin Verantwortung gegenüber der Klientel, gegenüber der Gesellschaft – repräsentiert durch die Institutionen des Sozialwesens – und gegenüber der Profession.

3 Sozialamt als Handlungsfeld der Sozialen Arbeit

Die Sozialarbeit richtet sich an Einzelpersonen, soziale Kleinsysteme und Gemeinwesen, wobei im Idealfall alle drei Ebenen in die Zielerreichung miteinbezogen werden. In der Praxis unterscheiden sich jedoch diese drei Ebenen aufgrund von unterschiedlichen Finanzierungsquellen bzw. Verwaltungsstrukturen und führen zu mehr oder weniger klaren Grenzziehungen zwischen Einzelarbeit, Gruppen- und der Gemeinwesenarbeit.

Die Sozialarbeit am Sozialamt findet ihre Anwendung überwiegend in der Einzel- und der Gruppenarbeit.

Die folgende grafische Darstellung bezieht sich auf die Grundformen der Sozialen Arbeit.

Grundformen der Hilfe

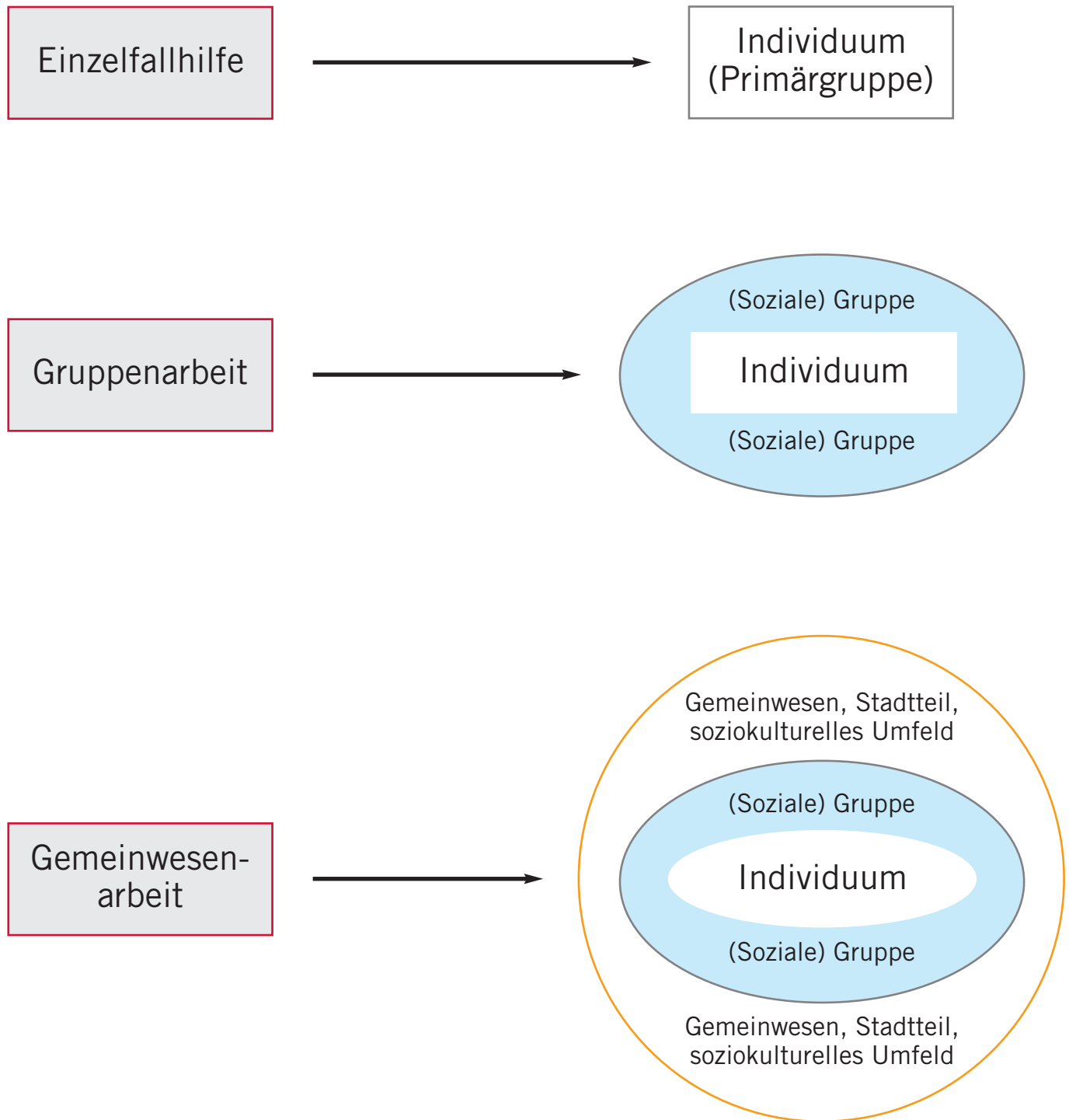


Abb 1: Galuske 2001, (Seite 46 – 100)

3.1 Zielgruppen und Ziele

Die Soziale Arbeit am Sozialamt richtet sich primär an erwachsene Personen, die von materiellen Notsituationen betroffen oder unmittelbar bedroht sind. Leitziel ist die (Wieder-)Befähigung der KlientInnen zur selbständigen Absicherung von Wohnung und Einkommen. Daraus ergeben sich die Ziele: Klärung finanzieller Ansprüche, zweckmäßiger Umgang mit eigenen Ressourcen, Schuldenregulierung, Befähigung zu selbständigem Wohnen, Unterstützung bei der Suche nach Übergangswohnmöglichkeiten.

Eine der zentralen Hauptaufgaben der Sozialarbeit ist die Wiederbefähigung der BMS-Bezieherinnen zur Arbeitsaufnahme. Hier ist die klärende, vernetzende und schließlich die lenkende Rolle der Sozialarbeit nötig. Die Arbeitsintegrationsprozesse von der Abklärung der Arbeitsfähigkeit bis zur Wiedereingliederung im Arbeitsmarkt, werden durch die Sozialarbeit maßgebend geprägt.

Grundlage ist eine fundierte Kenntnis über sozialtherapeutische Strategien und Methoden, gesetzliche Grundlagen und Angebote.

Die Sozialhilfe/Mindestsicherung wird durch die strukturelle Überforderung der vorgelagerten Sicherungssysteme, in der sich eine Vielzahl gesellschaftlicher Problementwicklungen unterschiedlicher Art (Arbeitslosigkeit, Verarmung, Wandel der Familienstrukturen, Entwertung von Bildungsabschlüssen) bündeln, zu einer mehr oder weniger dauerhaften Grundsicherung, für die sie im System der sozialen Sicherung ursprünglich nicht konzipiert war.

Diese strukturelle Überforderung hat aber nicht nur zu einer ständig steigenden Zahl von EmpfängerInnen mindestensicherungsrechtlicher Geld- und Sachleistungen geführt, sondern auch zu ganz neuen Zielgruppen. Die Mindestsicherung ist nicht mehr auf ihre traditionellen EmpfängerInnen beschränkt, sondern reicht bereits weit in mittlere soziale Schichten hinein.

3.2 Aufgaben und Tätigkeitsfelder

Wesentliche Aufgabe der Sozialarbeit am Sozialamt ist das ganzheitliche Wahrnehmen des einzelnen Menschen in seiner Lebenswelt mit besonderem Fokus auf die existenziellen Realitäten. Von entscheidender Bedeutung im Rahmen des Clearingprozesses ist das Erstgespräch, in welchem eine Sozialanamnese erstellt wird. Zentral ist im Bedarfsfall, auch eine Weiterbetreuung von Betroffenen in Form einer Beratung oder eines sozialarbeiterischen Unterstützungsmanagements. Die KlientInnen sind dabei stets KoproduzentInnen der Leistung.

Eine wesentliche institutionelle Vorgabe sowie auch ein professioneller Anspruch Sozialer Arbeit im Zusammenhang mit der Gesprächsführung ist die schriftliche Dokumentation aller Betreuungsschritte und erforderlichenfalls die Erstellung eines Hilfeplans.

Weiters zählt die Erfassung der realen Lebenswelt der KlientInnen etwa mittels Hausbesuche zu einer wichtigen Tätigkeit.

Im sozialarbeiterischen Clearing geht es um das Herstellen von Vertrauen, welches Klärungsprozesse zulässt. Neben dem Beziehungsaufbau spielen die Zuständigkeitsprüfung, die Abklärung der Problemsituation, die „prima facie“ Anspruchsprüfung und die fachliche Entscheidung über weitere Betreuungsangebote eine Rolle.

Im Rahmen des Clearings ist es meist notwendig, allgemeine Informationen über die sozialarbeiterische Betreuung an Dritte weiterzugeben (Abläufe, Terminvergaben, etc.). Es muss dem/der KlientenIn offen gelegt werden, welche Informationen und Daten, intern und/oder extern weitergegeben werden. Umgekehrt müssen Informationen über andere Einrichtungen, Sozialraumressourcen, Zuständigkeitsregelungen, andere psychosoziale Hilfen sowie finanzielle Ansprüche an die Betroffenen weitergegeben werden.

Soziale Arbeit am Sozialamt umfasst sohin nachstehende Aufgaben und Tätigkeitsfelder:

- Klärung, Einschätzung und Abgrenzung der individuellen Problemlagen
- Unterstützung der Existenzabsicherung
- Herstellung der Zusammenhänge der persönlichen, psychischen und sozialen Problemlagen und der materiellen Situation
- Erarbeitung von Lösungsschritten
- Finden, Ingangsetzen und Nützen der Ressourcen der KlientInnen
- Ausschöpfen der Rechtsansprüche und Hilfe bei der Durchsetzung
- Wahrnehmen gesellschaftlicher Ursachen von individuellen Notsituationen; Weiterleitung an geeignete zuständige Stellen
- Aufzeigen des zunehmenden Problems der Armut

3.3 Zukünftige Entwicklungen

Um die fachlichen Standards in der Sozialen Arbeit aufrecht erhalten bzw. optimieren zu können, sind zeitliche und personelle Ressourcen notwendig.

Mit der Veränderung der Sozialhilfe- zur Mindestsicherungsvollziehung darf keine Einschränkung der Breite der sozialarbeiterischen Betreuung einhergehen. Sozialarbeiterische Interventionen müssen neben einer MSG-Anspruchsprüfung gleichgewichtig sein!

4 Soziale Arbeit im Praxisfeld der Mindestsicherung

Sozialarbeiterische Tätigkeiten führten im Sozialhilfebereich lange Zeit ein stiefmütterliches Dasein. Die Sozialämter verstanden sich als reine Verwaltungsbehörden zur Realisierung der Geldansprüche. Steigende Fallzahlen sowie komplexere Problemlagen erforderten ein Umdenken. Erstmals Anfang der 70er Jahre wurde die Soziale Arbeit als wichtige Profession in der Vollziehung wahrgenommen. Damit wurde neben dem Bedarf der KlientInnen an materieller Grundsicherung auch der Bedarf an Beratung und Betreuung durch psychosozial ausgebildetes Personal anerkannt. (vgl. Drapalik 1990, 25).

Die materielle Grundsicherung, insbesondere das Handlungsfeld der Mindestsicherungsvollziehung wurde zu einem Feld der Sozialen Arbeit, welches sich aus der traditionellen Armenfürsorge heraus entwickelt hat.

5 Soziale Arbeit im Kontext der im Mindestsicherungsgesetz (MSG) angesprochenen Aufgaben

Gesetzliche Grundlage für die Mindestsicherungsvollziehung ist das Salzburger Mindestsicherungsgesetz – MSG aus dem Jahr 2010.

Im SbgSHG (Salzburger Sozialhilfegesetz) aus dem Jahr 1974 war die Gewährung von Hilfe in Form Sozialer Arbeit nicht ausgeschlossen. Dies spiegelt sich noch heute in der personellen Ausstattung der Behörden wider. Es sind weder ein Personalschlüssel noch einschlägige Mindeststandards vorgeschrieben.

Mittlerweile sind jedoch zumindest einige Methoden und Instrumente der Sozialarbeit im MSG verankert.

In den ersten Paragraphen werden Prinzipien angeführt, welche mit dem Anspruch sozialarbeiterischen Handelns übereinstimmen (§§ 1, 2 und 3 MSG).

Zentral ist die Regelung des §§ 17.

Meritorisch kann auch die Regelung bzgl. der Sozialen Dienste nach § 18 MSG fruchtbar gemacht werden.

5.1 Koordinierte Hilfeplanung – Hilfeplanung

§ 17 MSG lautet:

(1) Zur Überwindung von sozialen Notlagen sowie zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung kann eine koordinierte Hilfeplanung vorgesehen werden. Ziel der koordinierten Hilfeplanung ist die Wiederherstellung oder Steigerung der Arbeitsfähigkeit unter Anwendung sozialarbeiterischer Methoden und Instrumente.

(2) Die Personen, für die ein Hilfeplan erstellt wird, sind in den Planungsprozess entsprechend einzubinden und zur Teilnahme an den im Hilfeplan festgelegten Maßnahmen verpflichtet.

Im Fall der Verweigerung ist § 8 Abs 5 und 6 sinngemäß anzuwenden.

Aus § 17 Abs. 1 geht hervor, dass Personen, welche mit Problemstellungen, die über rein monetäre Bedürfnisse hinausgehen, konfrontiert sind, eine koordinierte Hilfeplanung als Leistung erhalten **können**. In Abs. 2 wird die Mitwirkung der betroffenen Personen festgelegt. Diese Regelung erfordert die Einbindung der Betroffenen bei der Erarbeitung von Perspektiven sowie deren Teilnahme an den von ExpertInnen empfohlenen und notwendigen Maßnahmen.

Ein Hilfeplan beinhaltet Angaben zu den Methoden und Techniken sowie zur Arbeitsweise für die vorgesehenen Dienstleistungen und stützt sich auf Gutachten von ExpertInnen. Unter den vorgesehenen spezifischen Dienstleistungen wird die Art und Weise verstanden, mit welchen Maßnahmen und Empfehlungen die Beratungsziele unter Einbeziehung aller verfügbaren Ressourcen erreicht werden sollen.

Eine Dienstleistung umfasst das für und mit den KlientInnen erarbeitete „Produkt“ und besteht meistens aus einer Vielzahl von (Teil-) Leistungen bzw. Tätigkeiten“ (Brack 2000, S. 89).

Die Einbeziehung anderer Dienststellen, Angaben zum vorgesehenen Aufwand und Zeitrahmen sind ebenfalls im Hilfeplan festzuhalten.

Der Hilfeplan enthält die zu bearbeitenden Probleme, die vorgesehenen Ziele und die beiderseitigen Beiträge/Leistungen. Die Hilfeplanvereinbarung ist entweder bis zum Abschluss oder bis zu einer allfälligen Neuaushandlung gültig (vgl. Geiser 2000 S. 40).

Angaben wie z.B. Zahl der bereits geführten Beratungsgespräche, Anlassprobleme, weitere zu bearbeitende Probleme sowie persönliche (bio-psycho-soziale) und ökonomische Ressourcen sind in den Hilfeplan aufzunehmen. Die genau definierte Festlegung der Beratungs-/Ergebnisziele ist ein wesentlicher Bestandteil des Hilfeplanes. Es soll jener Zustand festgeschrieben werden, der bei KlientInnen zu einem gegebenen Zeitpunkt erreicht sein soll. Zusätzlich zu den Zielsetzungen wird von dem/der SozialarbeiterIn eine Prognose zur Gesamtsituation erwartet, welche für den Zeitpunkt des Fallabschlusses und zwar unter Berücksichtigung der vorgesehenen Intervention, mitberücksichtigt werden soll.

„Beratungsziele ohne Prognose sind problematisch, weil diese die Formulierung banaler Ziele verhindern hilft; banal sind Ziele dann, wenn sie zwar relativ leicht erreichbar sind, aber die Lage nicht verbessern. Diesen Zusammenhang zwischen Beratungszielen und Veränderung der Gesamtsituation stellt die Prognose her“ (Brack 2000, S. 89).

5.2 § 18 Beratung und Betreuung als sozialer Dienst

§ 18 Beratung und Betreuung

(1) Zur Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse von Hilfesuchenden können unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Mittel Beratungs- und Betreuungsdienste zur Vermeidung und Überwindung von sozialen Notlagen und zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung erbracht werden. Der Träger der Bedarfsorientierten Mindestsicherung kann diese Dienste selbst erbringen oder, soweit dies für ihn kostengünstiger ist, in Zusammenarbeit mit freien Trägern dafür Sorge tragen und nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen Kostenersätze leisten.

(2) Betreuungsdienste im Sinn des Abs. 1 sind:

1. sozialarbeiterische Angebote;
2. tagesstrukturierende Angebote, soweit dies zur sozialen Stabilisierung erforderlich ist;
3. Wohnangebote für akut von Obdachlosigkeit bedrohte Personen oder für Personen, die ohne spezifische Betreuung nicht selbstständig wohnfähig wären;
4. Angebote zur Verbesserung der Arbeitsfähigkeit und Vermittelbarkeit, Angebote auf Grundlage des § 32 AMSG jedoch nur dann, wenn durch ein Verwaltungsübereinkommen mit dem Arbeitsmarktservice sichergestellt ist, dass Personen, die Anspruch auf Bedarfsorientierte Mindestsicherung haben und über keine Leistungsansprüche nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz verfügen, direkten Zugang zum entsprechenden Angebot haben und im Bedarfsfall unmittelbar von der Bezirksverwaltungsbehörde vermittelt werden können.

(3) Die Angebote gemäß Abs 2 (Produkte) müssen den von der Landesregierung festgelegten Leistungsbeschreibungen entsprechen. Ziel ist die Aktivierung des Selbsthilfepotenzials der Hilfesuchenden und die Verringerung oder Vermeidung der Abhängigkeit von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Die Leistungsbeschreibungen müssen zumindest enthalten: Ziele, Zielgruppen, Zugang, Leistungsumfang, Personal, Infrastruktur und Kennzahlen. Sie sind in regelmäßigen Abständen im Rahmen partizipativer Sozialplanungsprozesse gemeinsam mit allen Betroffenen (Leistungserbringer, Leistungsempfänger und Kostenträger) in geeigneter Weise zu evaluieren und gegebenenfalls weiterzuentwickeln.

(4) Die Leistung von Kostenersätzen setzt voraus, dass

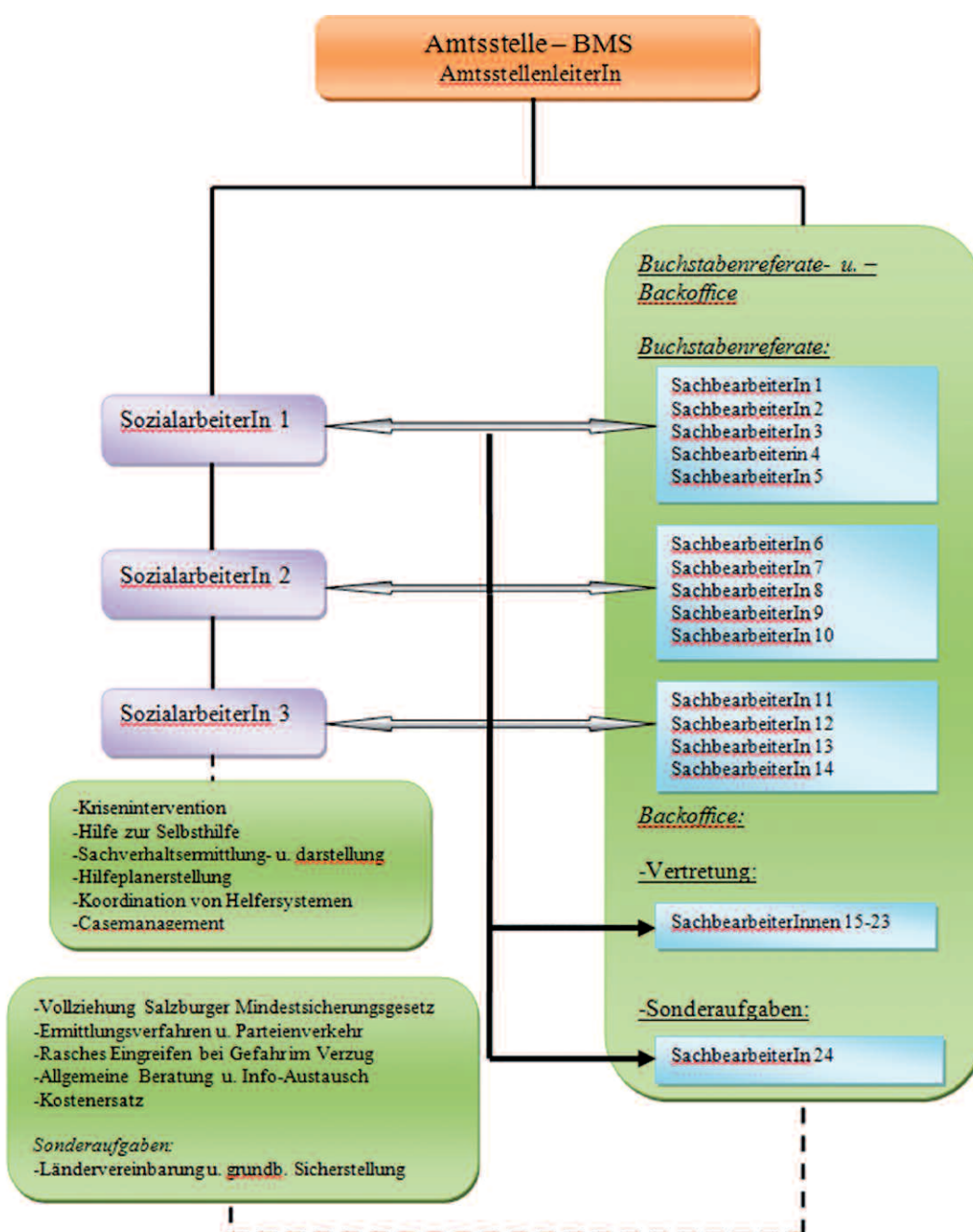
1. ein objektiver regionaler Bedarf für die Dienste besteht;
2. der freie Träger über geeignete Anlagen und die erforderliche sachliche und personelle Ausstattung für die Dienste verfügt;
3. sichergestellt ist, dass der freie Träger die Leistungserbringung während der gesamten Vertragsdauer wirtschaftlich gewährleisten kann; und
4. der freie Träger einer Überprüfung seiner Gebarung durch die Landesregierung, durch von der Landesregierung beauftragte Dritte oder durch den Salzburger Landesrechnungshof zustimmt.

(5) Die Höhe der Kostenersätze darf die notwendigen Aufwendungen für die Dienste nicht übersteigen. Jährliche Anpassungsklauseln sind für den Sachaufwand auf Basis der Entwicklung des Verbraucherpreisindex 2000 oder eines an seine Stelle tretenden Index und für den Personalaufwand auf Basis der Entwicklung des Entlohnungsschemas I für Landesvertragsbedienstete, zuzüglich höchstens 0,8 % für Vorrückungen, festzulegen. Zur Sicherung der Dienste sind Verträge mit dreijähriger Laufzeit abzuschließen; bei neuen Angeboten und mit neuen freien Trägern sind einjährige Verträge abzuschließen und Verlängerungen von einer vorangehenden Evaluierung abhängig zu machen.

(6) Freie Träger, denen Kostenersätze für die Erbringung von Beratungs- und Betreuungsdiensten gewährt worden sind, unterliegen bei der Erbringung dieser Dienste der Aufsicht der Landesregierung. Sie haben der Landesregierung auf Verlangen alle Daten zu übermitteln und Auskünfte zu erteilen, die dafür sowie für die Evaluierung des jeweiligen Angebotes im Hinblick auf die Erreichung der vereinbarten Produktziele erforderlich sind.

(7) Die Landesregierung hat durch Verordnung nähere Regelungen über Art, Anzahl und regionale Verteilung der Beratungs- und Betreuungsdienste, die Leistungsbeschreibungen, die Kostenersätze sowie die Aufsicht und Evaluierung der Angebote zu treffen.“

6 Organisation der Mindestsicherungsvollziehung am Sozialamt der Stadt Salzburg



7 Stellenbeschreibung der SozialarbeiterInnen/BMS (Stand Oktober 2012)

Mit folgenden Aufgaben sind die SozialarbeiterInnen des Sozialamtes der Stadt Salzburg betraut:

1. Beratende Hilfe
2. Krisenintervention
3. Aufzeigen von Rechten und Möglichkeiten zur Erlangung und Sicherung der sozialen, wirtschaftlichen und psychischen Stabilität
4. Motivationsarbeit
5. Hilfe zur Selbsthilfe und Erarbeitung von Perspektiven
6. Sachverhaltsermittlung und Sachverhaltsdarstellung
7. Erstellung von Sozialdiagnosen, Stellungnahmen und Hilfeplänen
8. Koordination unterschiedlicher Leistungen jeweiliger Helfersysteme
9. Zusammenarbeit mit Mindestsicherungsreferaten, Behörden, Institutionen und freien Wohlfahrtsträgern
10. Administrative Aufgaben: Schriftverkehr und Dokumentation
11. Teilnahme an Arbeitskreisen

Besonders Punkt 1, 7 und 8 reflektieren die Koordinierte Hilfeplanung sowie Beratung und Betreuung. Die o.a. Aufgaben stellen eine dynamische Funktionsbeschreibung dar.

8 Angewandte Methoden der Sozialen Arbeit am Sozialamt

Die Soziale Arbeit umfasst zunächst eine von klientenzentrierter Gesprächsführung getragene sozialrechtliche Information über die Möglichkeiten der Mindestsicherung und deren Durchsetzung, sowie Maßnahmen um wieder unabhängig von einer Mindestsicherungs-unterstützung leben zu können. („Hilfe zur Selbsthilfe“)

Zu diesem Zweck werden professionelle Methoden angewendet.

8.1 Unterstützungsmanagement (Case Management)

Unterstützungsmanagement (UM) oder auch Case Management ist ein handlungsanleitendes Konzept in der Sozialen Arbeit, mit dem im Einzelfall die nötige Unterstützung und Versorgung von Menschen organisiert und durchgeführt wird. Die Interventionen orientieren sich an sozialarbeiterischen Werten und zielen darauf ab, die Übereinstimmung zwischen den Kapazitäten der KlientInnen und den Anforderungen der Umwelt zu erhöhen. Dies schließt einerseits die Verbesserung der Lebenssituation von KlientInnen und andererseits den Aufbau von Unterstützungsnetzwerken für KlientInnen mit ein.

Damit sollen den KlientInnen in koordinierter Weise Dienstleistungen zugänglich gemacht werden. Das Aufgabenspektrum des Helfers verlagert sich dabei von der psychosozialen Beziehungsarbeit zur organisierenden, planenden, koordinierenden und kontrollierenden Abstimmung von Angebot und Nachfrage nach Unterstützung. Der/Die SozialarbeiterIn konzentriert also seine/ihre Tätigkeit nicht mehr primär auf die Verhaltensänderung der KlientInnen mittels psychosozialer Interventionstechniken, sondern er/sie findet den Kern seiner/ihrer Aufgaben in Ermittlung, Konstruktion und Überwachung eines problemadäquaten Unterstützungsnetzwerkes, zu dem sowohl die informellen sozialräumlichen Ressourcen, wie auch die formellen Angebote gehören.

Dabei sind Kooperationsbeziehungen innerhalb des Netzwerkes von entscheidender Bedeutung (vgl. Galuske, 196f).

Die Vernetzungsarbeit als wesentlicher Bestandteil der Sozialarbeit am Sozialamt wird magistratsintern (etwa Kinder u. Jugendhilfe, Wohnungsamt, Senioreneinrichtungen) und magistratsextern mit freien Wohlfahrtsträgern (Gefährdetenhilfe, Schuldenberatung, Caritas, Volkshilfe, Pro Mente, Laube, FAB etc.) und Institutionen (wie Krankenhäuser, AMS, PVA, Finanzamt) umgesetzt.

Für Personen, die lediglich eine materielle Unterstützung, ein Gespräch oder einen Rat benötigen ist Case Management nicht erforderlich. Nur in den Situationen, in denen einfache Einzelhilfen nicht ausreichen, wird dieses professionelle Unterstützungs- und Versorgungssystem genutzt.

Hilfesuchende, insbesondere MindestsicherungsbezieherInnen mit komplexen sozialen Problemlagen sind im Rahmen eines besonderen Unterstützungsmanagements gezielt zu unterstützen und zu begleiten. Es ist alles zu unternehmen, dass sie mit erforderlichen sozialen Dienstleistungen versorgt werden, sodass eine Stabilisierung der Situation eintritt. Neben der Stabilisierung zielt das Unterstützungsmanagement auch auf die schrittweise Auflösung der komplexen Problemsituation ab. Im Zuge eines Assessments (mehrperspektivische Situationsanalyse) sind die Problemlagen und Bedürfnisse zu klären, in einem weiteren Schritt die Ziele und die konkreten Schritte festzulegen (Hilfeplan) und in der Folge umzusetzen (Organisation der Hilfen, Vernetzung, Beratung, Stützung, etc.). In der nächsten Phase sind die KlientInnen zu begleiten und zu stützen sowie der Prozess und die Leistungserbringung zu kontrollieren und gegebenenfalls korrigierend einzugreifen. Der Fortschritt der Betreuung ist regelmäßig zu evaluieren. Ziel des sozialarbeiterischen Unterstützungsmanagements ist hier die Beseitigung von sozialen Problemen durch Förderung des Selbsthilfepotentials, neuer Handlungskompetenzen der Eigenverantwortung und der Aktivierung und Bündelung von Ressourcen.

Arbeitsfähige MindestsicherungsbezieherInnen sind im Zuge eines Unterstützungsmanagements auf die Arbeitsintegration vorzubereiten. Ziel ist die Aktivierung und Bündelung von Ressourcen, durch Vernetzung und Förderung des Selbsthilfepotentials, damit die Integration in den Arbeitsmarkt möglich wird. Die Zusammenarbeit mit dem AMS und anderen arbeitsmarktpolitischen Beratungseinrichtungen sind dafür obligatorisch.

8.2 Empowerment – Hilfe zur Selbsthilfe

Unter „Empowerment“ werden Hilfen verstanden, die es Menschen in einer (eher) machtlosen Situation ermöglichen, wieder Kontrolle über ihr Leben zu gewinnen, indem sie eigene Stärken im Austausch mit anderen erkennen und sich gegenseitig ermutigen, ihr eigenes Leben und ihre soziale Umwelt zu gestalten.

Empowerment bedeutet:

- Stärkung von Menschen in machtlosen Situationen
- Individuelle Stärken und Potentiale in den Mittelpunkt stellen
- Den/Die KlientIn „,ExpertIn in eigener Sache“ sein lassen
- Kein Handeln der SozialarbeiterInnen anstelle der KlientInnen

Empowerment benötigt bestimmte Voraussetzungen: Der/die KlientIn hat ein Bewusstsein für seine/ihre eigene Lebenssituation und wendet sich an eine/n Experten/in. Dabei ist die Kooperation und Beteiligung des/der KlientIn genauso wichtig wie die Aufgabe des/der Expert/in, Ver-

trauen in die individuellen Ressourcen und Fähigkeiten des/der KlientIn zu schaffen, sowie Bedingungen zu erwirken, damit der/die KlientIn auf diese zurückgreifen kann. Defizitäre Sichtweisen sind auszuschließen. Es gilt die Gleichwertigkeit der Kooperationspartner.

Intervention bei schwierigen Fällen

Um das Selbstwertgefühl des/der KlientIn zu stärken, sind einige Punkte zu beachten: die negative Wahrnehmung des/der KlientIn darf nicht widerlegt werden, seine/ihre Leidenserfahrung muss wahrgenommen werden, der Schmerz und die Verzweiflung des/der KlientIn sind anzuerkennen und Mitgefühl zu zeigen.

Ein Perspektivenwechsel soll durch das gemeinsame Erarbeiten von kleinen aber realistischen Zielen erreicht werden. Der/die KlientIn soll wieder Mut und Kraft tanken, einen Schritt in Richtung selbstbestimmtes Leben zu machen.

Die Remoralisierung soll durch Ressourcenmobilisierung die Kraft und Hoffnung des/der KlientIn aktivieren.

Entscheidungssituationen werden konstruiert, damit der/die KlientIn übt, sich später in realen Situationen bewähren zu können. Hierbei werden verschiedene Wege als Entscheidungsspielräume aufgezeigt. Der/Die ExpertIn nimmt in dem Prozess die Haltung des Zutrauens und des Anerkennens zum/zur KlientIn ein, dies wird unterstützt durch ein positives Beisteuern und Rückmelden bei Entscheidungen.

Die KlientInnen müssen irren und die damit verbundenen Risiken eingehen dürfen. Fehlschläge sind als Lernhilfe anzusehen. In der Arbeit sind biographische Gespräche wichtig, um Ereignisse aufzuarbeiten und eine allfällige Entscheidungsunfähigkeit aufzulösen.

Personelle Ressourcen:

- Physisch (Gesundheit, Kraft, Ausdauer, funktionierendes Immunsystem, ...)
- Psychisch (Talent, Selbstakzeptanz, Selbstwertgefühl, ...)
- Kulturell und symbolisch (kulturelles Kapital, Engagement, Erfahrungen, soz. Anerkennung, ...)
- Relational (Empathie, Offenheit, Konflikt-, Kritikfähigkeit, ...)

Umweltressourcen:

- Sozial (Liebe, Freundschaft, Partnerschaft, ...)
- Ökonomisch (Orientierungswissen, Strukturqualität, ...)

Förderung von Selbstwirksamkeit

Selbstwirksamkeitsgefühl meint die Überzeugung, persönliche Fähigkeiten zu besitzen, um bestimmte Handlungen ausführen und Ziele erreichen zu können. Häufig bleiben Menschen passiv, weil sie gar nicht glauben, durch ihr Handeln etwas bewirken zu können. Nur wer erwartet, dass das eigene Handeln erfolgreich ist, der wird auch aktiv sein.

Viele KlientInnen haben ein sehr geringes Gefühl von Selbstwirksamkeit. Das ist ein zentraler Grund, warum sie nicht handeln. Das Selbstwirksamkeitsgefühl wird durch verschiedene Aspekte beeinflusst:

- Direktive positive Erfahrung: „Hoppla, ich kann das ja.“
- Beobachtungen: „Was der/die kann, kann ich auch.“
- Ermutigung: „Ich kann das, die anderen trauen mir das zu!“
- Körperliches Befinden: „Spüre ich Kraft in mir oder bin ich immer nur müde und energielos?“

8.3 Sozialpädagogische Beratung

Die Beratung ist einerseits eine eigenständige Methode, andererseits stellt sie eine Querschnittsmaßnahme dar.

Häufig erhoffen sich Hilfesuchende von professionellen HelferInnen einfache Ratschläge oder Anleitungen, um schwierige Situationen zu bewältigen. Sozialpädagogische Beratung zielt jedoch auf die Förderung und Wiederherstellung der Bewältigungskompetenzen der KlientInnen und ihrer sozialen Umwelt ab.

Sozialpädagogische Beratung versteht sich als Angebot von Hilfe und Unterstützung bei der:

- Orientierung in Anforderungssituationen und Problemlagen
- Entscheidung über anzustrebende Ziele und Wege
- Planung von Handlungsschritten zur Erreichung der Ziele
- Umsetzung und Realisierung der Planung
- Reflexion ausgeführter Handlungsschritte und Vorgehensweisen (vgl. Nestmann/Sickendiek, 140f).

8.4 Multiperspektivische Fallarbeit

Unter multiperspektivischem Vorgehen wird eine Betrachtungsweise verstanden, wonach sozialarbeiterisches Handeln bewusste Perspektivenwechsel zwischen unterschiedlichen Bezugsrahmen erfordert.

Ziel der multiperspektivischen Fallarbeit ist es, die Komplexität der Ebenen und Dimensionen durchschaubar zu machen und damit einen professionellen Blick zu entwickeln. Dabei soll die Vielfalt relevanter Einflussfaktoren berücksichtigt werden, ohne sich in der Vielfalt zu verlieren bzw. durch unzulässige Reduktion, die Komplexität nur scheinbar zu überwinden. (vgl. Galuske 2001, 187).

Multiperspektivisches Vorgehen heißt, die leistungs- und verfahrensrechtlichen, sozialpädagogischen, therapeutischen und fiskalen Bezugsrahmen eines Falles nicht miteinander zu vermengen, aber sie dennoch als wechselseitig relevante Größen zu behandeln.

Es werden drei Falltypen unterschieden (nach Müller a.a.O.):

a) -Fall von

Thematisiert die Ebene sozialpädagogischen Handelns als Verwaltungshandeln. Die vorliegende Problemlage wird kategorisiert und in die Sprache des zur Aktivität aufgeforderten Handlungssystems übersetzt. Der/die zuständige SozialarbeiterIn versucht, die vorliegende Problemlage zu reformulieren (vgl. Galuske 2001, 187f).

b) -Fall für

Macht deutlich, dass SozialarbeiterInnen ganzheitlich und alltagsorientiert zuständig sein sollen, gleichzeitig aber in ihren Fällen in vielerlei Hinsicht immer wieder von fremden Zuständigkeiten und Kompetenzen abhängig sind (vgl. Müller,39).

c) -Fall mit

Betont die Bedeutung der Zusammenarbeit zwischen der SozialarbeiterIn und der KlientIn. Die Abhängigkeit des sozialarbeiterischen Handelns vom Handeln seines Klientels spielt dabei eine wesentliche Rolle (vgl. Müller, 49)

8.5 Klientenbezogene Dokumentation

Die klientenbezogene Dokumentation (Aktenführung) ist eine wichtige professionelle Arbeit.

Es sind Tätigkeiten, die

- reflektiert bzw. überlegt,
- systematisch,
- zielgerichtet,
- objektivierbar, sachbezogen und begründbar
- effektiv und
- effizient

sein sollen (vgl. Geiser 2000, S.24).

Für SozialarbeiterInnen dient sie als/zur

- Gedächtnisstütze
- Arbeits- und Terminplanung
- Selbstkontrolle und Grundlage einer Evaluation der eigenen Arbeit
- Basismaterial für das Erstellen von Berichten wie: Gesuchen, Gutachten, Anträgen, etc.
- Basis für einen Teil des individuellen Leistungsnachweises
- Orientierung bei Stellvertretungen und Stellenwechseln.

In folgenden Situationen ist eine direkte Kooperation zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn erforderlich und verbindlich:

- für das Aushandeln von Zielen und Maßnahmen eines Hilfeplans
- als Basis für eine Betreuungsvereinbarung

Auf die Organisation bezogen dient sie:

- als Sachverhaltsdarstellung (Problembeschreibung)
- als Nachweis:
 - für die erbrachten Arbeits- und Dienstleistungen sowie über den damit verbundenen Zeit- und materiellen Aufwand
 - für die erreichten Ergebnisse
 - für die Ermittlung des Arbeitspensums
 - für die Jahresstatistik

Für externe Adressaten dient sie als:

- Beweismittel bei Beschwerden, gerichtlichen Auseinandersetzungen
- Rechenschaftsbericht gegenüber Rechtsträgern und Behörden
- Grundlage für andere mit dem Fall befasste Stellen
- Datenmaterial zur Begründung sozialpolitischer Postulate sowie für Forschungsvorhaben (vgl. Geiser 2000, S. 27).

Die im Sozialbereich arbeitenden Personen sind auch diejenigen, die von ihren KlientInnen direkt Informationen über deren konkrete Lebensbedingungen erhalten. Eine untergliederte Dokumentationsstruktur ermöglicht es, Übersichten über Anlassprobleme, weiter zu bearbeitende Probleme, mögliche Gründe, vermittelte Leistungen und Resultate darzustellen (vgl. ebd., S. 28).

9 Ablauf des Hilfsprozesses

1. Sozialpädagogische Anamnese

In der Phase der sozialpädagogischen Anamnese geht es zum einen um eine möglichst breite Informationsbeschaffung und Auswahl, die nicht schon von vornherein durch vorschnelle Kategorisierung Möglichkeitshorizonte beschneidet. Zum anderen geht es immer um Eingrenzung des Relevanzbereiches der Fallbearbeitung. Anamnese meint im Wesentlichen die Rekonstruktion der Vorgeschichte des zu bearbeitenden Falles.

Die Vorgehensweise im Rahmen sozialpädagogischer Anamnese konkretisiert sich in fünf Arbeitsregeln (vgl. Galuske 2001, 190):

- Einen Fall wie einen unbekanntem Menschen kennenzulernen;
- den eigenen Zugang zum Fall besser kennenzulernen;
- sich eine Reihe von Fragen zu stellen: Was weiß ich genau? Was nicht? Wie kam es dazu? Wie komme ich zu der Geschichte darüber? Welche Geschichte gibt es noch dazu? Welche wäre denkbar?
- unterschiedliche Sichtweisen und Ebenen des Falles nebeneinander zu stellen.
- akzeptieren, dass eine Anamnese nie vollständig ist.

2. Sozialpädagogische Diagnose

Es handelt sich dabei um ein Auseinanderlegen, Sortieren und Gewichten von Aspekten um die Frage „Was ist zu tun?“ beantworten zu können.

Diagnose heißt:

- klären, was für welchen Beteiligten in einer Fallsituation das Problem ist
- klären, was für mich selbst in einer Fallgeschichte das Problem ist
- klären, welche positiven Erwartungen zum Handeln auffordern
- klären, wer über welche Mittel zur Lösung eines Problems verfügt
- prüfen möglicher Mittel zur Lösung eines Falles, auf unerwünschte Nebeneffekte hin
- prüfen ob es Vordringlicheres gibt als die Lösung des aktuellen Problems
- klären von Zuständigkeiten
- unterscheiden von helferabhängigen und durch Handeln anderer zu erreichende Ziele (vgl. ebd., 190f).

3. Sozialpädagogische Intervention

Die Intervention als dritte Phase des Hilfsprozesses beginnt nicht erst nach Abschluss von Anamnese und Diagnose. Oft steht die Intervention auch in einer langen Kette anderer Interventionen oder muss sehr rasch geschehen.

Interventionsformen:

- Eingriff: der immer mit der Ausübung von Macht verbunden ist.
- Angebot: hier wird auf Machtausübung verzichtet. Es besitzt vielmehr den Charakter von Vorschlägen, auf die die KlientIn eingehen kann.
- Gemeinsames Handeln: wird dadurch gekennzeichnet, dass durch die Berücksichtigung der Haltungen, Wünsche und Bedürfnisse der KlientIn ein Typus aktiver Kooperation entstehen kann (vgl. Galuske 2001, 191f).

4. Sozialpädagogische Evaluation (Überprüfung)

Die sozialpädagogische Evaluation thematisiert die retrospektive Kontrolle der eigenen Entscheidungen im Hinblick auf ihre Angemessenheit, Effektivität und Effizienz. Von Evaluation spricht man dort, wo ausdrücklich Kriterien genannt und benutzt werden, um ein Stück praktischer Arbeit zu überprüfen.

10 Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und ReferentInnen

Aufgrund der gemeinsamen Handlungsvollziehung sind die ReferentInnen und die SozialarbeiterInnen des Sozialamtes verpflichtet eine horizontale Kommunikation zu pflegen und sich gegenseitig zu informieren.

Ziel der Zusammenarbeit ist ein hoher Übereinstimmungsgrad zwischen der sozialarbeiterischen Vorgangsweise und der Entscheidung des/der ReferentIn. Dies fordert von den SozialarbeiterInnen eine hohe Qualität der Anamnese und von Seiten der ReferentInnen eine hohe Akzeptanz der Expertisen der SozialarbeiterInnen.

10.1. Tätigkeitsbereich des/der SozialarbeiterInnen

- 1) Sofern eine sozialarbeiterische Intervention nicht von den Führungskräften angeordnet wird, entscheiden der/die SozialarbeiterInnen darüber eigenverantwortlich.
- 2) Jede sozialarbeiterische Intervention ist zu dokumentieren, im Bedarfsfall ein schriftlicher Hilfeplan zu erstellen.
- 3) Die Weitergabe eines Falles an einen/eine ReferentIn hat so zu erfolgen, dass bereits ein klares Bild über die Situation der/die AntragstellerIn vorliegt und eine weiterführende Entscheidung möglich wird.
- 4) Der Auftrag an einen/eine SozialarbeiterIn zur Stellungnahme bzw. Beantwortung von Fragen ist in der Regel binnen 24 Stunden zu erledigen.
- 5) Der/die SozialarbeiterInnen sind für eine allfällige koordinierte Hilfeplanung zuständig.
- 6) Der/die SozialarbeiterInnen haben den/die ReferentInnen in jedem konkreten Fall von ihren sozialarbeiterischen Aktivitäten schriftlich zu informieren.
- 7) Den SozialarbeiterInnen obliegt die Abwicklung der Landeshilfe. Die zuständigen ReferentInnen sind einzubinden.
- 8) Der/die SozialarbeiterInnen dürfen keine Erstanträge entgegennehmen. Sie haben die Hilfesuchenden an den/die zuständigen ReferentInnen zu verweisen.
Bei Weitergewährungsanträgen, welche bei einem/einer SozialarbeiterIn abgegeben werden können, ist von diesem im letzten Bescheid nachzusehen, ob Unterlagen beigegeben werden müssen. Dies ist dem/der Antragsteller/In nochmals mitzuteilen.

- 9) Alle bei dem/den SozialarbeiterInnen abgegebenen Anträge und Unterlagen sind jeweils mit Eingangsstempel des Sozialamtes und Unterschrift/Paraphe des/der jeweiligen SozialarbeiterIn zu versehen.

10.2. Tätigkeitsbereich des/der ReferentInnen

- 1) Die Entscheidung über die Gewährung von Mindestsicherung erfolgt unter Einbeziehung all-fälliger vorliegender sozialarbeiterischer Gutachten sowie der Einschätzung der SozialarbeiterInnen.

Sollten im Zuge des Ermittlungsverfahren Gründe auftreten, die eine andere als die prima facie erwartete Entscheidung bedingen, so ist vor der Erstellung des Bescheides mit dem/der SozialarbeiterInnen Rücksprache zu halten.

Jede amtliche Erledigung ist bei Vorliegen eines sozialarbeiterischen Gutachtens der Amtsstellenleitung oder der Amtsleitung zur Freigabe vorzulegen, es sei denn, dem sozialarbeiterischen Gutachten bzw. den Vorschlägen wird Rechnung getragen.

- 2) Eine schriftliche Information ist bei folgenden Sachverhalten vor einer Entscheidung von den ReferentInnen an die SozialarbeiterInnen zu übermitteln:

- BMS-Kürzung um 50% oder mehr
- Anzeigen nach § 42 MSG
- Zurückweisung von BMS-Anträgen nach § 13 Abs. 3 AVG (Aufträge zu Mängelbehebungen sind in Kopie an den/die zuständige SozialarbeiterInnen zu übermitteln)
- Mietrückstände und Delogierungen
- Schwangerschaftsabbrüche
- Sucht/Gewalt/Schulden
- Zuweisungen zu Arbeitsprojekten (z.B. Lebensarbeit, Radhaus im Stadtwerk und dgl.)
- Kenntnis von Umständen, welche in Zusammenhang mit einem koordinierten Hilfeplan stehen.

Keine Einbindung der SozialarbeiterInnen ist erforderlich bei:

- Strom- und Kinderbetreuungskostenrückständen (hier hat der/die zuständige ReferentIn die jeweiligen Hilfesuchenden zu informieren)
- Probleme im Bereich NAG/FPG (Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz, Fremdenpolizeigesetz)
- Beendigung des Kinderbetreuungsgeldes oder Fehlen geeigneter Kinderbetreuung
- Anforderung von Unterlagen und Dokumenten (wie Lichtbildausweis oder Bankkonto)
- Mietrückständen, bei denen die Gefährdetenhilfe bereits fallführend ist
- Fallführung durch andere Einrichtungen (z.B. Kinder- und Jugendhilfe, Gefährdetenhilfe, Neustart, Klinik, udgl.)

- 3) Bei folgenden Sachverhalten ist vor Entscheidung durch die ReferentInnen eine Stellungnahme der SozialarbeiterInnen einzuholen.

- Unklarheiten bei Anmietungen (außer bei Ablehnungen aufgrund formeller Ausschließungsgründe wie zu teure, zu große oder selbstangemietete Wohnungen)

- Ablehnung einer Hilfe in besonderen Lebenslagen, es sei denn es ist bereits eine sozialarbeiterische Stellungnahme einer anderen Einrichtung vorhanden.

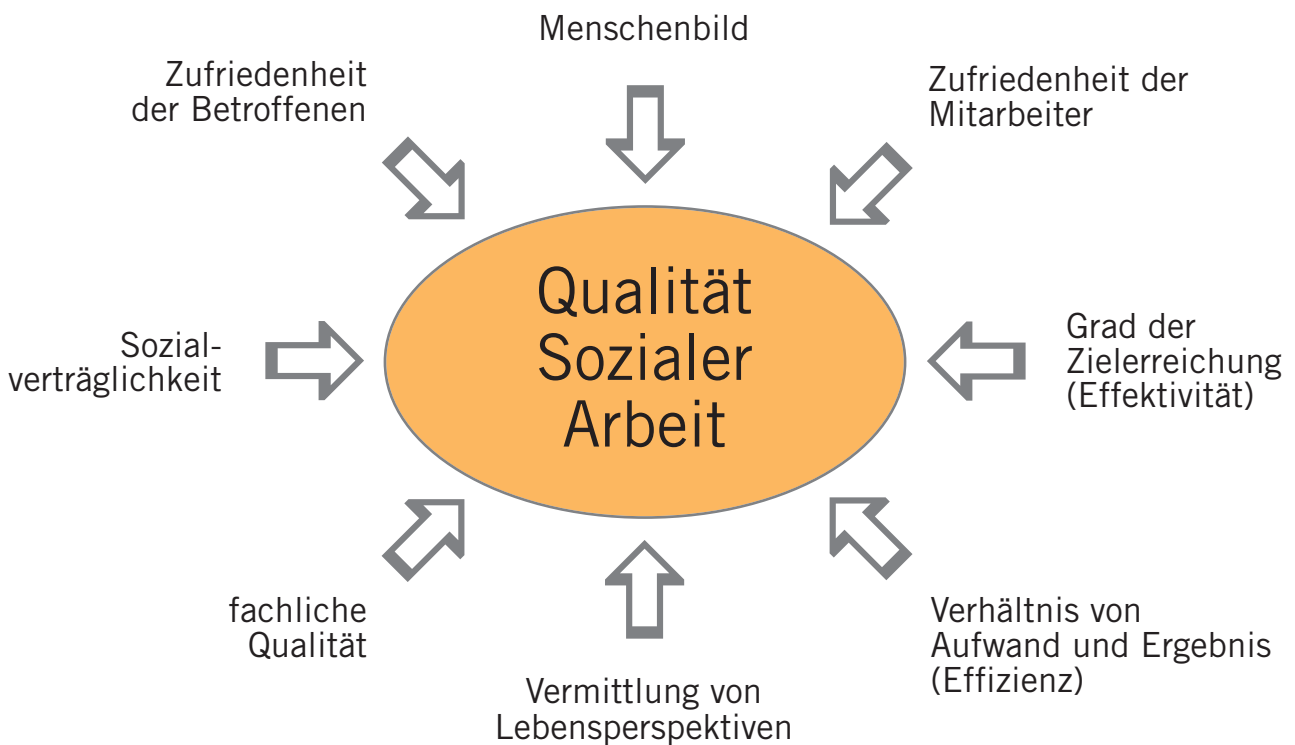
- 4) Für allfällige Soforthilfen ist der jeweilige Referent direkt zuständig.
- 5) Eine allfällige Auflage in einem Bescheid, SozialarbeiterInnentermine zu vereinbaren, setzt eine vorherige Absprache mit der zuständigen SozialarbeiterIn voraus.
- 6) Die Abklärung einer Arbeitsfähigkeit, einer Krankheitsdiagnostik oder die Installierung einer Arbeitsintegrationsmaßnahme hat in Kooperation zwischen den SozialarbeiterInnen und den ReferentInnen zu erfolgen.

10.3. Fallbesprechungen

Um die Zusammenarbeit zwischen den ReferentInnen und SozialarbeiterInnen im Sozialamt zu fördern und die Qualitätsstandards zu sichern sind regelmäßige Fallbesprechungen, mindestens 1x pro Monat, im Beisein des Amtsstellenleiters, dem/der zuständigen SozialarbeiterIn und dem/der zuständigen ReferentIn obligatorisch.

Die Tagesordnung ist in der Regel drei Tage vorher, spätestens aber am Vortag, bekannt zu geben.

11 Dimensionen der Qualität Sozialer Arbeit



■ **Das Vier-Augen-Prinzip**

Es besagt, dass wichtige Entscheidungen nicht von einer einzelnen Person getroffen werden oder kritische Tätigkeiten nicht von einer einzelnen Person durchgeführt werden dürfen. Es ist bei Hausbesuchen obligatorisch.

■ **Hausbesuche**

In festzulegenden Fällen sollen Hausbesuche die Feststellungen zum Sachverhalt ergänzen. Vor Ort kann direkt geprüft werden, wie sich die aktuelle Lebenssituation der Betroffenen darstellt. Die Privatsphäre ist dabei zu respektieren. Die KlientInnen sind darauf aufmerksam zu machen, dass Hausbesuche jederzeit möglich sind.

■ **Fallbesprechungen (Pkt. 10.3.)**

- Fälle mit bestimmten Merkmalen werden obligatorisch im Team behandelt
- Fälle besonderer Komplexität (Multiproblemlagen der KlientInnen)
- Fälle, bei denen der Wunsch nach einer Besprechung im Team besteht
- Fälle, an denen beispielhaft „typische“ Problemkonstellationen erörtert und gelöst werden können.

Kann keine gemeinsame Lösung gefunden werden, entscheidet die Amtsstellenleitung / Amtsleitung.

■ **Supervision**

Supervision gehört zu den professionsbezogenen Methoden der Sozialen Arbeit, d.h. sie dient nicht direkt der Anleitung des Hilfeprozesses in der Interaktion zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen, sondern bezieht sich auf die SozialarbeiterIn selbst und das professionelle Setting, in das sie eingebunden sind. Mit Supervision soll erreicht werden, dass der/die SozialarbeiterIn, indem sie in einem geschützten und methodisch strukturierten Rahmen unter fachkundiger Anleitung über ihre Arbeit reflektiert, ihre berufliche Kompetenz erweitern kann und zugleich vor den Auswirkungen der Belastungen psychosozialer Arbeit geschützt wird. (vgl. Galuske 2001, 289)

Darstellung einer möglichen Fallabwicklung (InfoCenter Soziales-Referat-DSA)

Ein Arbeitsloser meldet sich im ICS. Er hat dank einer Checkliste, die im Internet einsehbar ist und im ICS aufliegt, die nötigen Dokumente zusammengestellt.

Bei der Erstaufnahme im ICS wird für ihn ein Ersttermin im zuständigen Referat vereinbart. Der/die ReferentIn führt weitere Bearbeitungsschritte durch und informiert bei Bedarf den/die SozialarbeiterIn.

Durch den/die SozialarbeiterIn wird zusätzlich geprüft, welcher Bedarf an persönlicher Beratung gegeben ist. Wenn es um Arbeitsintegration geht, wird sofort eine Anmeldung beim AMS bzw. bei den dafür vorgesehenen Institutionen gemacht. Stehen zusätzliche zu lösende Problemstellungen an, wie z.B. Schuldensanierung, familiäre Probleme mit gesundheitlicher Ausprägung, wird ein Case Management in die Wege geleitet.

Der/die SozialarbeiterIn prüft zusammen mit dem/der ReferentIn welche Fallstrategie einzuschlagen ist. Parallel dazu laufen Maßnahmen zur allfälligen Integration in den Arbeitsmarkt bzw. die notwendigen Abklärungsschritte (FAB, AMD, etc.). Der/die SozialarbeiterIn überlegt mit dem/der ReferentIn entsprechende Integrations- bzw. Abklärungsmaßnahmen und steuert die Umsetzung (Koordinierte Hilfeplanung).

Der/die ReferentIn hat den Überblick über sämtliche laufende Prozesse und konsultiert den/die SozialarbeiterIn oder die Amtsstellenleitung wenn es die Situation erfordert. Die Verantwortung für wichtige Entscheidungen wie z.B. Sanktionen, Leistungseinstellungen oder andere Maßnahmen werden nach Rücksprache mit den SozialarbeiterInnen getroffen.

Literaturverzeichnis

Arbeitsvereinbarung mit der Sozialen Arbeit GmbH vom 4.11.1994. Salzburg.

Bakic, Josef / Diebäcker, Marc / Hammer, Elisabeth: Wer Qualität sagt, muss auch Ideologie sagen: Eine Kritik managerialer und technokratischer Optimierungsversuche Sozialer Arbeit. Erscheint in: Donau Quality in Inclusion (Hg.): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit. Linz. 2007.

Brack, Ruth: Der Beitrag klientbezogener Dokumentation zur Qualitätssicherung in der Sozialarbeit. In: Brack, Ruth / Geiser, Kaspar (Hrsg.): Aktenführung in der Sozialarbeit. Neue Perspektiven für die klientbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Bern, Stuttgart, Wien 2000, 2. korr. Aufl., S. 47-103.

Bobzien, Monika / Stark, Wolfgang / Straus, Florian (1996): Qualitätsmanagement. Alling. Brack, Ruth: Qualitätssicherung in der Sozialarbeit. In Bardelt, Christoph (Hrsg.): Qualitätssicherung in den Sozialen Diensten. Tagungsband. Krems 1995, 1. Aufl., S. 5-39.

Brühl, Albrecht in: Chassé Karl August / Wensierski, Hans-Jürgen (Hrsg.): Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. S. 280-290. 1999.

Dahme, Heinz-Jürgen / Wohlfahrt, Norbert: Entwicklungstendenzen zu neuer Sozialstaatlichkeit in Europa und ihre Konsequenzen für die Soziale Arbeit. Online unter: www.sozialarbeit.at (Stand 2007)

Depner, Rolf / Trube, Achim: Der Wandel der Gesellschaft und die Qualitätsdebatte im Sozialsektor, in: Neue Praxis 3/2001, 217-238.

Dimmel, Klaus: Input zum Hearing „Sozialarbeit am Sozialamt“. Salzburg. 2006.

Dimmel, Klaus: Verbetriebswirtschaftlichung, Professionalisierung und sozialpolitisches Doppelmandat – ein Bermuda-Dreieck der Sozialen Arbeit? Online auf www.sozialarbeit.at (Stand 2007).

Drapalik, Herbert: Geschichte der Wiener Sozialverwaltung von 1945-1985. Wien. 1990.

Engelfried, Constance: Überlegungen zur Reform Sozialer Arbeit und ihrer Organisationen in der Spannung zwischen sozialpädagogischer Fachlichkeit und technokratischer Perspektive am Beispiel der Qualitätsdebatte, in: Engelfried, Constance (Hg.): Soziale Organisationen im Wandel. Fachlicher Anspruch, Gender Perspektive und ökonomische Realität. Frankfurt am Main. 2005. S. 13-48.

Engelhardt, Hans Dietrich: In: Bobzien, Monika / Stark, Wolfgang / Straus, Florian (Hrsg.): Qualitätsmanagement. Alling 1996, S. 40.

Galuske, Michael: Methoden der Sozialen Arbeit – Eine Einführung (6. Auflage). Juventa Verlag. Weinheim und München. 2005.

- Geiser, Kaspar: Klientbezogene Aktenführung und Dokumentation in der Sozialarbeit.
In: Brack, Ruth / Geiser, Kaspar (Hrsg.): Aktenführung in der Sozialarbeit. Neue Perspektiven für die klientbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Bern, Stuttgart, Wien 2000, 2. korr. Aufl., S. 23-46.
- Good, Priska: Aktenführung auf einer Beratungsstelle. In: Sozialarbeit 11/1995, S. 27-30.
- Herringer, Norbert (Hrsg.): Empowerment in der Sozialen Arbeit – Eine Einführung; Stuttgart; Berlin; Köln; Kohlhammer, 1997
- Herringer, Norbert (Hrsg.): Empowerment in der Sozialen Arbeit; Stuttgart; Kohlhammer, 2012
- Knuf, A. (Hrsg.): Empowerment in der psychiatrischen Arbeit; Bonn: Psychiatrieverlag 2009
- Kuhlbach, Roderich in: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. 2. überarbeitete Auflage, S. 1585 – 1590. 2001.
- Müller, B.: Sozialpädagogisches Können: ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus 1997.
- Miller, T. / Pankofer, S. (Hrsg.): Empowerment konkret ! – Handlungsentwürfe und Reflexionen aus der psychosozialen Praxis; Stuttgart; Lucius und Lucius; 2000
- Matul, Christian / Scharitzer, Dieter (1997): Qualität der Leistungen in NPOs.
In: Badelt, Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management. Stuttgart. S. 387- 412.
- Mayrhofer, Hemma / Raab-Steiner, Elisabeth: Wissens- und Kompetenzprofile von SozialarbeiterInnen. Berufspraktische Anforderungen, strukturelle Spannungsfelder und künftige Herausforderungen. Schriftenreihe Soziale Arbeit – Band 3. Wien. 2007.
- Meinhold, Marianne / Matul, Christian: Qualitätsmanagement aus der Sicht von Sozialarbeit und Ökonomie. Baden-Baden. 2003.
- Nestmann, F. / Sickendiek, U.: In: Otto, H.U. / Thiersch, H. (Hrsg.): Handbuch der Sozialarbeit/ Sozialpädagogik. 2. völlig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Neuwied; Kriftel: Luchterland, 2001.
- Reis, Claus / Schulze-Böing, Matthias (Hrsg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen: Die Herausforderung „neuer Steuerungsmodelle“. Berlin, 2. unveränderte Auflage. 2000.
- Schedler, Kuno / Proeller, Isabella: New Public Management. Bern/Stuttgart/Wien. 2003.
- Schöppl, Christina: Neue Steuerungsmodelle in der Sozialen Arbeit als Teil einer neoliberalen Offensive. Inwiefern tragen Kontraktmanagement und KundInnenorientierung als Elemente der neuen Steuerungsmodelle zu einer Verbesserung für die Soziale Arbeit und deren KlientInnen bei? Wien: Diplomarbeit. 2006.

Stanzl, Peter: Fachbereich Sozialarbeit und Sozialhilfe – Ziele, Aufgaben und Strukturen. Konzept des Fachbereichs Sozialarbeit und Sozialhilfe Wien. 2001.

Staub-Bernasconi, Silvia: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft – Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch. Haupt Verlag. Bern-Stuttgart-Wien. 2007.

Stellenbeschreibung für Sozialarbeiter des Magistrat Salzburg.

Volkmar, Susanne: Qualität sozialer Einrichtungen. In: Brunner, Ewald Johannes / Bauer, Petra Susanne (Hrsg.): Soziale Einrichtungen bewerten Theorie und Praxis der Qualitätssicherung. Freiburg im Breisgau, 2. Aufl., 1998, S. 54-68.

Vopel, K.W. (Hrsg.): Interaktionsspiele für Jugendliche – Teil 1; Salzhausen; iskopress; 5. Auflage; 1994

Internetquellen

„Emp. Mögl. u. Grenzen“ von Andreas Wagner:
<http://www.a-wagneronline.de/empowerment/emp4.htm> (16.1.2013)

Fachportal Empowerment von Norbert Herriger:
<http://www.empowerment.de/materialien.html> (16.1.2013)

Österreichischer Berufsverband der SozialarbeiterInnen (OBDS), 2013:
<http://www.sozialarbeit.at/images/MEDIA/documents/handlungsfelder%20der%20sozialarbeit.pdf>
OBDS-Handlungsfeldbeschreibung, Stand 17.10.2004

Österreichischer Berufsverband der SozialarbeiterInnen (OBDS) (2006): Qualität in der Sozialarbeit. Positionspapier des OBDS. 30.8.2006. <http://www.sozialarbeit.at>

Statistik Austria:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/soziales/sozialeleistungen_auf_landesebene/bedarfsorientierte_mindestsicherung/index.html (Zugriff am 14.6.2012)

www.avenirsocial.ch/cmdata/DefSozArbeitIFSWIASSW.pdf

<http://www.sw.fh-jena.dre/infos/gegenstand>

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber: Stadtgemeinde Salzburg. Für den Inhalt verantwortlich: DSA Gabriele Mitterbauer, Mag. Mag.(FH) Katrin Rossmann, DSA Robert Siladjev. Redaktion: Mag. Karl Schupfer, Info-Z. Verlagsort: Salzburg.
Gestaltung: Wolfgang Stadler, Info-Z. Bilder: Fotolia. Druck: DataPrint, Salzburg Stand: Jänner 2015

