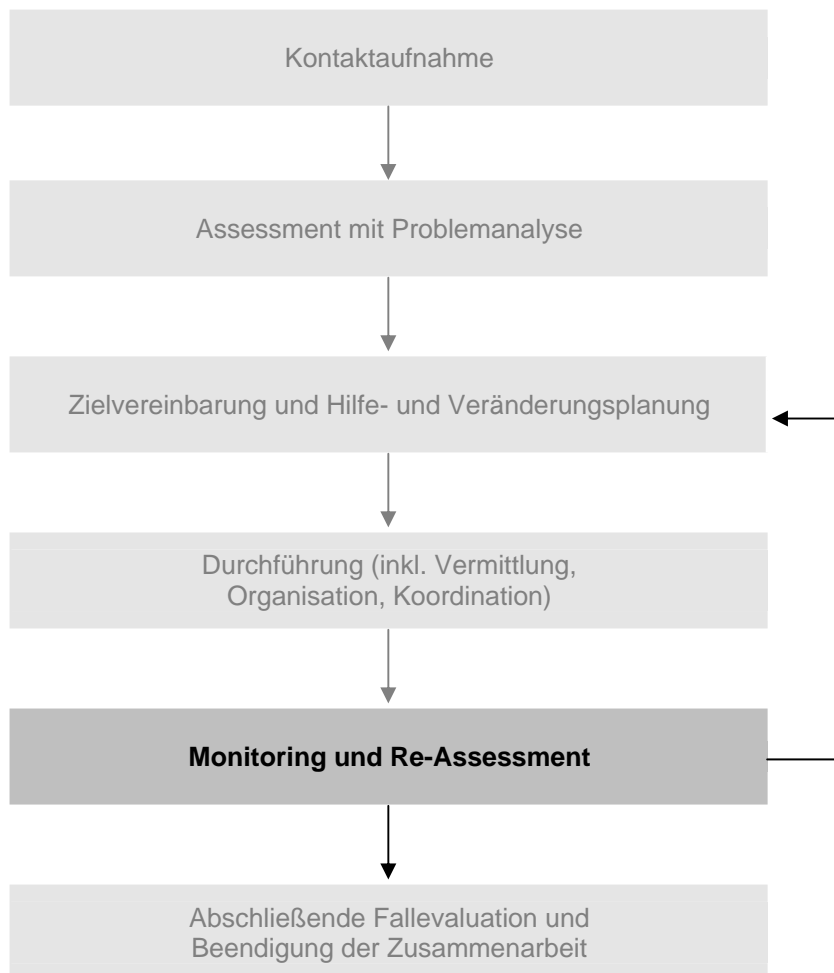


## Phase 5: Monitoring und Re-Assessment





## Ziele und Inhalt

Im Verlauf des Unterstützungsprozesses muss die Situation des Klienten/der Klientin regelmäßig neu bewertet werden, um z.B. bei geänderten Rahmenbedingungen eine Anpassung von Zielen an einen überarbeiteten Hilfe- und Veränderungsplan und weiterem Vorgehen vornehmen zu können. So kommt dem Re-Assessment eine wesentliche qualitätssichernde Bedeutung zu. Im Fokus des Interesses stehen dabei die Veränderungen, die sich gegenüber dem ersten bzw. dem vorhergehenden Assessment ergeben haben. Dies gilt für Veränderungen im Hinblick auf die Situation, die Ressourcen und die Ziele. Überprüfen Sie zusammen mit dem Klienten/der Klientin den Zielerreichungsgrad in den einzelnen Lebensbereichen und bewerten Sie die aktuell vorliegenden Erfolge, Stillstände und Misserfolge (Ratings). Betonen Sie Erfolge, nicht Misserfolge. Hierbei sind wiederum Ihre Sicht und jene der KlientInnen gefragt. Zu den Aufgaben des Case Managers gehört es auch, dafür zu sorgen, dass die KlientInnen die vereinbarten Hilfen und Unterstützungsleistungen erhalten.

In gewissem Umfang übernehmen Sie als Case Manager also **Monitoringfunktionen** und prüfen, ob sich die anderen HelferInnen an die getroffenen Vereinbarungen halten, aber auch, ob die anderen HelferInnen Unterstützung benötigen. Überprüft wird auch, ob der Klient bzw. die Klientin mit seinen/ihren Aufgaben und Veränderungsschritten vorankommt oder ob Ziele und Schritte neu austariert und geplant werden müssen. Wenn Ziele verfehlt wurden, sind verschiedene Aspekte zu bedenken: Vielleicht haben Sie die Motivation falsch eingeschätzt. Vielleicht sind beim Assessment einzelne Aspekte unberücksichtigt geblieben, die Ihnen erst später bekannt geworden sind. Oder die Zielvereinbarungen waren zu ambitioniert. Oder die eingeleiteten Hilfen waren nicht adäquat. Vielleicht ist aber auch eine Institution nicht in der Lage, die zugesagte Leistung zu erbringen. Oder massiver Drogenkonsum bzw. ein Rückfall zwingt zur Neuplanung. Wo auch immer die Ursachen dafür liegen, dass die Ergebnisse der Durchführung nicht mit den Erwartungen übereinstimmen: Regelmäßiges Monitoring und Re-Assessment ermöglichen es, Fehlentwicklungen zu erkennen und zu korrigieren. Aus einem linearen Modell wird durch Monitoring, Re-Assessment und Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung ein dynamischer Prozess.

Es kann dabei geschehen, dass die Interaktionen des Case Managers von den anderen Leistungsanbietern als Einmischung wahrgenommen werden. Tatsächlich wird er im Interesse der KlientInnen die Durchführung „kontrollieren“, ggf. umsteuern und notfalls die Interessen der KlientInnen (anwaltlich) vertreten. Case Managern kommt hierbei oft die Aufgabe zu, für ihre KlientInnen zu sprechen und Interventionen zu ihren Gunsten zu veranlassen (z.B. das Hinzuziehen eines/einer PsychiaterIn) bzw. zu verhindern (z.B. disziplinarische Maßnahmen) etc.

Diese Kontrollaufgaben berühren am deutlichsten und empfindlichsten das Verhältnis von Case Management zu anderen Diensten. Vielfältige Problemlagen (Konkurrenz um öffentliche Mittel, Angst vor dem Verlust organisatorischer Selbstständigkeit, ideologische und Statuskonflikte, Rivalität zwischen Berufsgruppen etc.) können zu einer Beeinträchtigung der gemeinsamen Betreuung von KlientInnen führen. Als strukturelle Stützung der Zusammenarbeit sind verbindliche Kooperationsverträge wünschenswert, die aber selten vorhanden und oft auch nicht realisierbar sind. Deshalb ist eine kontinuierliche und um Kooperation bemühte Pflege der Kontakte mit den KollegInnen dieser Dienste und Institutionen wichtig, z.B. häufigere telefonische Kontakte, ebenso persönliche Treffen, z.B. in Gremien oder anderen professionellen Zusammenhängen.

Das Monitoring hilft Ihnen, mit den verschiedenen Rollenanforderungen fertig zu werden, die Richtigkeit Ihrer Vermittlungsentscheidungen zu überprüfen und insgesamt den Verlauf zu beobachten.

## Zeitraumen

Monitoring und Re-Assessment sind in die gesamte Phase der Durchführung eingebunden. Nehmen Sie die Monitoring-Funktion kontinuierlich wahr und reagieren Sie, sobald Sie Abweichungen zwischen Zielvereinbarung, Hilfe- und Veränderungsplanung und Durchführung bemerken. Im Unterschied dazu setzt das Re-Assessment immer wieder Zwischenpunkte: Nehmen Sie sich in bestimmten Abständen - etwa alle zwei bis drei Monate - Zeit für einen systematischen Blick auf den Prozessfortschritt. Der erste Hilfe- und Veränderungsplan sollte spätestens zwei Monate nach der Erstellung überprüft werden. Nutzen Sie dazu die Informationen aus dem Assessment, aus anderen Unterlagen und werfen Sie einen Blick auf Ihre bisherigen Leistungen (Tätigkeitsdokumentation). Im Folgenden sollten alle weiteren Re-Assessments spätestens jeweils drei Monate nach der vorherigen Planung stattfinden. Legen Sie bei jeder Planung zusammen mit den KlientInnen fest, wann Sie gemeinsam die Entwicklung überprüfen wollen. Notieren Sie dies in der Klientenakte.

### **Aufgaben bei Monitoring, Re-Assessment und Fortschreibung des Hilfe- und Veränderungsplans**

Mit dem Begriff **Monitoring** sind Kontrolle und Überprüfung des Unterstützungsprozesses im Gesamten gemeint. Monitoring erstreckt sich auf den Gesamtprozess: Erhält der Klient/die Klientin alle vereinbarten Hilfen? Kommen die HelferInnen ihren Aufgaben nach? Gelingen den KlientInnen ihre Veränderungsschritte? Wird der Zeitplan eingehalten? Wie sind aus aktueller Sicht die Vermittlungsentscheidungen zu bewerten? Welche Probleme bestehen und welche Modifikationen werden notwendig? Was fehlt? Was ist entbehrlich? Wie entwickelt sich die Motivation zur Verhaltensänderung? Wie entwickelt sich Ihr Arbeitsbündnis mit dem Klienten/der Klientin?

**Re-Assessment** meint die erneute umfassende Bewertung der aktuellen Situation des Klienten/der Klientin unter besonderer Berücksichtigung der erreichten Prozessfortschritte, von Hindernissen etc. Dabei werden im Re-Assessment dieselben Fragestellungen (und Formulare) bearbeitet wie im ersten Assessment. Finden Sie heraus, ob die Maßnahmen und Hilfen zu einer Aktivierung der KlientInnen und zur Verbesserung ihrer Veränderungsbereitschaft beigetragen haben und machen Sie sich ein Bild von der Entwicklung der individuellen Möglichkeiten (und Grenzen) der KlientInnen. Entscheiden Sie nach Lage des Einzelfalls, inwieweit Sie (erneut) entsprechende Instrumente (Fragebogen, Tests) einsetzen.

Nach dem Re-Assessment mit der Überprüfung und Neueinschätzung der Situation der KlientInnen steht die **Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung** an. Dazu gehören gemeinsam mit der Klientin bzw. dem Klienten erarbeitete neue Zielsetzungen und Modifikationen der Vorgehensweise auf der Basis der bisherigen Erfahrungen (Fortschreibung).

Geben Sie auf bereits (teilweise) erreichte Ziele ein positives Feedback. Bei Abweichungen zwischen dem gemeinsam vereinbarten Vorgehen und bisher erfolgten Handlungen fragen Sie nach Gründen, Hemmnissen etc. und suchen Sie für die kommende Planungsphase nach alternativen Handlungsmöglichkeiten.

Die vorgesehenen standardisierten Einschätzungen, insbesondere im Übersichtsbogen, erleichtern es allen Beteiligten, die (neue) Situation zu beurteilen und Veränderungen festzustellen. Dabei wird schnell deutlich, wo weiterhin (vorrangiger) Unterstützungsbedarf besteht. Wenn Sie schließlich gemeinsam überlegt haben, was nun zu tun ist, legen Sie erneut Zuständigkeiten und Überprüfungsmodalitäten fest.

## TECHNIKEN

Für Monitoring, Re-Assessment und Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung stehen die gleichen Techniken zur Verfügung wie zu Beginn des Unterstützungsprozesses. Setzen Sie wieder aktives Zuhören, offene Fragen, Bestätigen, Feedback und das Hervorrufen von selbstmotivierenden Aussagen ein. Reframing und das Schaffen von Wahlmöglichkeiten werden besonders wichtig, wenn sich beim Monitoring zeigt, dass Zielvereinbarung und Hilfe- und Veränderungsplanung korrigiert werden müssen. Im Rahmen eines Re-Assessments bzw. zur Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung kann es zudem sinnvoll sein, erneut Hilfeforenzen einzuberufen. Besprechen Sie mit dem Klienten/der Klientin, ob und welche Form der Konferenz (interne oder externe Konferenz) sinnvoll ist und berufen Sie diese dann ein. Bedenken Sie dabei jedoch, dass es nicht leicht ist, externe HelferInnen zu einer Hilfeforenzen zusammenzubringen. Sie sollten also gute Argumente haben, wenn Sie externe Hilfeforenzen wiederholt einberufen. Zur Durchführung dieser Hilfeforenzen(en) gelten die gleichen Hinweise und Standards wie oben beschrieben.

### Instrumente Monitoring, Re-Assessment, Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung

Re-Assessmentbogen

Assessmentübersichtsbogen

Checkliste zum regionalen Hilfesystem

Fortschreibung der Hilfe- und Veränderungsplanung

ggf. Entscheidungswaage

ggf. Test zur generalisierten Kompetenzerwartung

ggf. Rückfallvereinbarung

ggf. Beratungsprotokollbogen

CRF-PSB

Tätigkeitsdokumentation

