

Abschlussbericht zum Projekt „Fallmanagement- Teilhabe im Alter“

1. Einleitung

„Ich konnte mich immer mit allen Sorgen und Nöten vertrauensvoll an die Mitarbeiterin wenden und sie gab mir das Gefühl, dass auch ich ein wichtiger Mensch in der Gesellschaft bin.“ Mit diesen Worten antwortete ein/e Grundsicherungsempfänger/in, die im Fallmanagementprojekt ‚Teilhabe im Alter‘ begleitet wurde, auf die Frage, mit welchen Hilfen die Mitarbeiterin der Stadt Münster sie unterstützen konnte.

Mit dieser Antwort wird deutlich, wie wichtig Wertschätzung und Vertrauen für die durch das Projekt angesprochenen Personen sind. Durch Wertschätzung und Zuwendung kann Vertrauen entstehen. Vertrauen zwischen Adressat/in und Fallmanagerin ist der entscheidende Baustein, der eine Vermittlung von Angeboten gesellschaftlicher Teilhabe überhaupt erst ermöglicht. Die Menschen, die durch das Projekt „Fallmanagement – Teilhabe im Alter“ angesprochen werden, haben keine oder nur einzelne vertraute Ansprechpartner/innen in ihrem sozialen Umfeld, sie leben teilweise seit vielen Jahren oder Jahrzehnten alleine und fast ohne soziale Kontakte. Der Zugang zu diesen Menschen muss behutsam gestaltet werden, um auf einer vertrauensvollen Ebene ein gutes und gewinnbringendes Gespräch führen zu können. Ein Mensch, der seit vielen Jahren keinen Besuch mehr in seiner Wohnung empfangen hat und dessen einziger regelmäßiger Kontakt das Personal im Supermarkt oder in der Arztpraxis ist, benötigt eine gewisse Zeit, den Besuch und die Vorschläge einer bis dahin fremden Person (der Fallmanagerin) zu verarbeiten und daraus eigene aktive Handlungen abzuleiten.

Wenn eine vertrauensvolle Basis geschaffen werden kann, in der sich die zeitliche Abfolge der Handlungen an den Bedürfnissen des Adressaten orientiert, können mit dem Fallmanagement sehr gute Erfolge für die persönliche Lebenssituation des/der Einzelnen erzielt werden. Wie dies seit dem 01.03.2013 im Rahmen des Projektes „Fallmanagement- Teilhabe im Alter“ geschehen konnte, soll im Folgenden anhand eines theoriegeleiteten Fallmanagementprozesses beschrieben werden.

2. ‚Teilhabe im Alter‘ – der Fallmanagementprozess

Das Modellprojekt „Fallmanagement – Teilhabe im Alter“ begann am 01.03.2013. Inzwischen konnte das Projekt verstetigt werden. Betrachtet werden soll im Folgenden der Zeitraum vom 01.03.2013 bis 30.06.2015. Das Projekt und nun die auf Dauer angelegte Arbeit verfolgen das Ziel, mangelnder gesellschaftlicher Teilhabe und sozialer Isolation, und damit einer besonderen Form der Altersarmut, aktiv entgegen zu wirken. Innerhalb des Projektes werden Menschen kontaktiert und aufgesucht, die einen Anspruch auf Grundsicherungsleistungen nach dem 4. Kapitel des 12. Sozialgesetzbuches (SGB XII) haben und ihre persönliche Situation im Hinblick auf soziale Kontakte und Teilhabemöglichkeiten als defizitär wahrnehmen. Sie sehen für sich einen entsprechenden Verbesserungs- und Unterstützungsbedarf. Es handelt sich dabei in der Regel um Menschen mit multiplen Problemlagen. Unabhängig von der finanziellen Situation, deren Veränderung nicht angestrebt wird, ist eine nachhaltige Verbesserung der Lebenssituation und der individuellen Zufriedenheit, Ziel des Projektes.

Um dieses Ziel zu erreichen, ist es zunächst notwendig, diejenigen Personen zu identifizieren, die mangelnde gesellschaftliche Teilhabe als persönliches Defizit betrachten und einen entsprechenden Unterstützungsbedarf empfinden. Diesbezüglich wurden die Kriterien prozesshaft entwickelt, es wurden Personen betrachtet, die Grundsicherungsleistungen nach dem 4. Kapitel SGB XII beziehen, über 65 Jahre alt sind, in der Regel alleine leben und mit ihrer sozialen Situation nicht zufrieden sind (etwa 1800 Empfängerinnen und Empfänger der Grundsicherung im Alter, die mindestens 65 Jahre alt sind, leben derzeit in Münster). Des Weiteren haben diese Menschen keinen pflegerischen Bedarf. Weitere mögliche Indikatoren können eine kürzliche Verwitwung oder sehr häufige Hilfeanfragen bzw. scheinbar grundlose Kontaktaufnahmen sein.

Die in Frage kommenden Personen werden von den bisher zuständigen Sachbearbeitern/ Sachbearbeiterinnen nach dieser kriteriengeleiteten Auswahl benannt und im Weiteren von den Fallmanagerinnen betreut. Die Sachbearbeiter/innen und die Fallmanagerinnen arbeiten gemeinsam in einer Abteilung des Sozialamtes und sind daher institutionell sehr eng miteinander verbunden. Dieser Abteilung ist außerdem der Soziale Dienst für Pflegebedürftige und ältere Menschen zugeordnet. Da die älteren Menschen, die einen pflegerischen Bedarf haben, von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozialen Dienstes beraten und unterstützt werden, gehören sie nicht zur Zielgruppe der Fallmanagerinnen.

Für die Auswahl geeigneter Personen orientieren sich die Sachbearbeiter/innen insbesondere an den Eindrücken, die sie durch die persönlichen Kontakte mit den Klienten/Klientinnen gewinnen konnten. Hier sind oft das intuitive Gespür und die Erfahrungen der Kolle-

gen/Kolleginnen in Kombination mit den genannten Kriterien ausschlaggebend für eine passgenaue Auswahl. Die entsprechenden Prozesse im Austausch der Fälle haben sich zwischen den Sachbearbeitern/Sachbearbeiterinnen und den Fallmanagerinnen gut eingespielt. Nach Übergabe der Fälle obliegt den Fallmanagerinnen, neben dem eigentlichen Fallmanagement, auch die Bearbeitung der Grundsicherungsangelegenheiten, die bisher in den Händen der Sachbearbeiter/innen lag. Die beiden Fallmanagerinnen arbeiten insgesamt mit 1,5 Stellen in dem Projekt, davon entfallen 0,75 Stellen auf die Sachbearbeitung der Grundsicherung und die übrigen 0,75 Stellen auf die tatsächliche Projektarbeit, also das Fallmanagement.

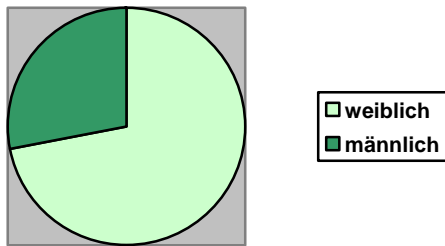
Die erste Kontaktaufnahme zwischen Fallmanagerin und Klient/in findet in der Regel telefonisch statt (bei 79 % der Kontaktaufnahmen). Während des Telefongespräches erläutert die Fallmanagerin die Rahmenbedingungen und Ziele des Projektes sowie die damit verbundenen individuellen Möglichkeiten für die Einzelne/ den Einzelnen. Ein Großteil der angesprochenen Personen stimmt einem persönlichen Gespräch im Rahmen eines Hausbesuches zu und es folgt eine verbindliche Terminvereinbarung. Außerdem sind Gespräche im Büro möglich, wenn ein Hausbesuch nicht gewünscht wird.

Personen der Zielgruppe, die telefonisch nicht erreicht werden können, werden entweder angeschrieben (15 %) oder es finden ein bis zwei unangekündigte Hausbesuche statt (6 %). Personen, die auf diese Weise angetroffen werden konnten, reagierten zunächst überrascht, aber anschließend sehr positiv. Grundsätzlich ist dies aber stets die letzte und nur selten angewendete Möglichkeit der Kontaktaufnahme geblieben. In der Regel kann durch die unterschiedlichen Herangehensweisen ein Kontakt hergestellt werden. Nur ein sehr kleiner Teil der Zielgruppe konnte gar nicht erreicht werden.

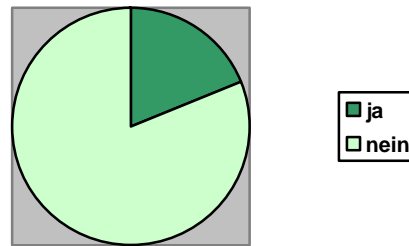
In Zahlen bedeutet dies, dass insgesamt 381 Personen im Rahmen des Fallmanagements kontaktiert wurden, 424 Hausbesuche sowie intensive Gespräche in den Räumlichkeiten des Sozialamtes konnten durchgeführt werden.

Die Personen, die durch die Fallmanagerinnen kontaktiert wurden, sind zu 72 % weiblich gewesen, es wurden 28 % Männer in das Projekt aufgenommen. Bereits an dieser kleinen Gesamtheit lässt sich deutlich erkennen, dass Altersarmut weiblich ist.

Geschlecht



Migrationsvorgeschichte



19 % der durch die Fallmanagerinnen betreuten Personen haben eine Migrationsvorgeschichte, 81 % haben diesen Hintergrund nicht.

Hinsichtlich der Altersgruppen der angesprochenen Personen ergibt sich folgendes Bild:

Altersgruppe	65-69	70-79	80-89	90 und älter
Anteil	18,4 %	56,3 %	22,5 %	2,8 %

Insgesamt haben 157 der in das Projekt einbezogenen Personen aus verschiedenen Gründen eine Unterstützung durch die Fallmanagerinnen abgelehnt bzw. eine Unterstützung war nicht nötig oder möglich, das entspricht einem relativen Anteil von 41 %.

Bei 16,0 % der Gesamtheit bestand kein Bedarf, nur 13,9 % hatten kein Interesse, bei 5,8 % wurde ein pflegerischer Bedarf ermittelt, sodass eine Zugehörigkeit zur Zielgruppe nicht mehr gegeben war. Bei Feststellung eines pflegerischen Bedarfs erfolgte eine Weiterleitung an den Sozialdienst für pflegebedürftige und ältere Menschen. Nur ein kleiner Anteil der gesamten Gruppe (2,9 %) konnte weder telefonisch, noch schriftlich, noch persönlich erreicht werden bzw. ist während des Projektzeitraums verstorben (1,8 %). Bei 0,5 % der Gesamtheit bestand nach Bewilligung der Mütterrente kein Grundsicherungsanspruch mehr.

Das bedeutet im Umkehrschluss, dass ein aktiver, erfolgreicher Einsatz der Fallmanagerinnen bei insgesamt 186 Personen, also 48,8 % der Gesamtheit, erfolgen konnte. Die übrigen 38 Personen (10 %) befinden sich mit den Fallmanagerinnen derzeit noch in den Anfängen des Prozesses; eine Bewertung ist zu diesem Zeitpunkt nicht möglich.

Insgesamt fand bei 148 Personen ein intensives und ausführliches Beratungsgespräch statt, außerdem konnten 151 Personen bei der Überwindung existenzieller Probleme unterstützt werden. 147 Adressaten konnten bei der Planung und Durchführung einer außerhäuslichen Aktivität begleitet werden und für 29 Menschen der Zielgruppe konnte ein Kontakt mit einer/einem Ehrenamtlichen vermittelt und organisiert werden.

Hinsichtlich der Maßnahmen, die mit dem Personenkreis organisiert und durchgeführt wurden, kommt es zu Mehrfachnennungen, da für einige Menschen mehrere Maßnahmen angeregt werden konnten. Aus diesem Grund sind hier nur absolute Zahlen aufgeführt.

Die sich an die erste Kontaktaufnahme anschließenden Hausbesuche (insgesamt 424) verlaufen sehr unterschiedlich und sind stets individuell auf die Bedürfnisse der Hilfeempfänger /innen abgestimmt. Sowohl die Rahmenbedingungen, beispielsweise die Dauer der Hausbesuche, als auch der inhaltliche Fokus, wird zwar durch die Fallmanagerinnen gesteuert, jedoch maßgeblich durch die Betroffenen bestimmt.

Die zuvor im Rahmen einer Schulung zum Thema „Fallmanagement“ entwickelten Handlungsschritte werden als Grundlage der Gespräche und des gesamten Fallmanagements herangezogen.

Der Fallmanagementprozess besteht idealtypisch aus fünf Phasen, deren Grundlagen auch im Rahmen dieses Projektes angewendet werden. Eine Anpassung dieser Phasen an die Ziele des Projektes im Rahmen der Schulung hat den Mitarbeiterinnen eine effiziente Anwendung des Fallmanagement-Gedanken ermöglicht. Im Folgenden soll anhand der fünf idealtypischen Phasen die praktische Umsetzung des Fallmanagements erläutert werden.

2.1 Assessment

Der typische Ablauf des Fallmanagement beginnt mit der Phase des Assessment. In dieser Phase geht es in erster Linie darum, die Situation des/der Betroffenen im Dialog umfassend einzuschätzen. Im Rahmen eines strukturierten Prozesses werden Bedarfe, Risiken und Ressourcen erfasst und bewertet.

Anhand relevanter Themengebiete und gezielter Fragestellungen, die ebenfalls in der Schulung beispielhaft ausgearbeitet wurden, konnten sich die Fallmanagerinnen im Assessment ein umfassendes Bild von der aktuellen Situation des Klienten/ der Klientin machen. Unter Heranziehung exemplarischer Fallkonstellationen (auch aus anderen Anwendungsbereichen des Fallmanagements) und theoretischem Fachwissen, sind die Obergruppen Wohnen, soziale Kontakte, Freizeit/ Interessen, Gesundheit, Mobilität, finanzielle Situation, Lebenseinstellung und biographische Besonderheiten entstanden. Die Gewichtung der Themen in den Gesprächen ist sehr unterschiedlich, es werden aber in der Regel alle Bereiche besprochen und berücksichtigt. Eine besondere Bedeutung schreiben die Fallmanagerinnen den Kategorien ‚Wohnen‘, ‚soziale Kontakte‘ und ‚Gesundheit‘ zu. Diese Einschätzung hat sich durch die Auswertung der Dokumentationssoftware bestätigt.

Die Obergruppen und die entsprechend dazu entwickelten Unterpunkte helfen den Fallmanagerinnen dabei, innerhalb eines begrenzten Zeitrahmens einen möglichst umfassenden Eindruck bezüglich der Interessen, Neigungen, Ressourcen und Probleme der jeweiligen Person zu erhalten. Insbesondere gelingt es so, die körperlichen und geistigen Möglichkeiten auszuloten, um entsprechend in den folgenden Fallmanagementphasen adäquate Impulse setzen zu können.

Zu Grunde gelegt werden in der Assessmentphase folgende Ober- und Untergruppen:

Wohnen	Soziale Kontakte	Freizeit/ Interessen	Gesundheit	Mobilität
Ordnung	Freunde	Hobby	körperlich	Bus
Sauberkeit	Nachbarn	Sport	psychisch/ emotional	Fahrrad
Barrierefreiheit	Familie	Verein	Lebenseinstellung	Auto
Lage der Wohnung	nützliche Kontakte	Kirche	Sucht	Fahrgelegenheiten
	Tragfähigkeit der Kontakte	wöchentlich wiederkehrende Aktivitäten	Ernährungszustand	Handy
	Häufigkeit der Kontakte	Wissen um Angebote	existenzielle Leistungen	
		Nutzung von Bildungsangeboten		
Finanzielle Situation	Haustier	Lebenseinstellung	Biografie	
Schuldenproblematik	Haustier	Religiosität	Biografie	
Umgang mit Geld		Sorgen & Nöte		
Regelung alltäglicher Finanzgeschäfte		Auseinandersetzung mit dem Lebensende		
		Friedhof		

2.2 Planung

Grundlage für die Planung im Fallmanagementprozess ist die Formulierung von Zielen. Dabei wurde vor allem der so genannte ‚Empowerment-Gedanke‘ verfolgt, bei dem es den Fallmanagerinnen darum geht, den Klienten/die Klientin zu befähigen, zukünftig intensiv und selbstständig am Aufbau und der Erhaltung eines gut zu bewältigenden Alltags mitzuwirken. Dieser Gedanke bezieht sich im beschriebenen Projekt überwiegend auf den Bereich der gesellschaftlichen Teilhabe. Die entsprechende Befähigung des Klienten/der Klientin erfordert eine kleinschrittige Vorgehensweise und Begleitung.

Im Gespräch mit den Menschen werden mögliche, erstrebenswerte und zielführende Veränderungen im persönlichen Alltag erarbeitet und formuliert, die mit Hilfe des Fallmanagements erreicht werden sollen. Dabei stehen grundsätzlich die Wünsche und Bedürfnisse der Klienten/Klientinnen im Vordergrund. Die Fallmanagerinnen geben Anregungen und ermöglichen dem Klienten/der Klientin damit eigene Ideen und Ziele zu verwirklichen. Die Ziele werden mit Hilfe der SMART-Kriterien formuliert, sie sollen also spezifisch, messbar, aktiv beeinflussbar, realistisch und terminiert sein. Es wird unterschieden zwischen einem übergeordneten Gesamtziel sowie sich daraus ergebenden Teilzielen und Maßnahmen. Das Gesamtziel definiert einen angestrebten Zustand, der erreicht werden soll und beschreibt damit eine Richtung für den Hilfeplanungsprozess. Die untergeordneten Teilziele definieren das Gesamtziel inhaltlich und zeitlich näher und die Maßnahmen wiederum konkretisieren die Schritte, die erforderlich sind, um ein Teilziel erreichen zu können.

In der Regel werden in der Assessmentphase verschiedene Bedarfe offenkundig, die zunächst separat voneinander zu betrachten sind, jedoch häufig in einem engen Zusammenhang stehen. Als Grundlage verschiedener Unterstützungsformen werden bei vielen Personen aus der Zielgruppe zunächst existenzielle Bedarfe entdeckt, die einer gelingenden sozialen Teilhabe entgegenstehen. Eine fehlende Sehhilfe, ein beschädigtes Gebiss oder ein akutes Problem in der Wohnung stehen für die Betroffenen im Fokus der Aufmerksamkeit. Grundsätzlich vorhandene, aber bisher nicht gedeckte pflegerische Bedarfe treten regelmäßig im persönlichen Kontakt zu Tage. In dieser Hinsicht muss zunächst in dem Umfang, der im Rahmen der Sozialhilfe ermöglicht werden kann, Unterstützung geplant und angeboten werden. Erst wenn diese grundlegenden Bedürfnisse befriedigt sind, kann bei den Menschen überhaupt ein Bewusstsein für Teilhabebedarfe und -möglichkeiten entstehen. Sind die pflegerischen Bedarfe jedoch zu groß, ist eine Begleitung durch FM ThiA auf Grund der vereinbarten Zugangskriterien nicht möglich. Der Sozialdienst für pflegebedürftige und ältere Menschen hat an der Stelle die weitere Begleitung dieser Personengruppe übernommen.

Teilhabebedarfe bestehen sowohl im Hinblick auf Kontakte und Unternehmungen außerhalb der eigenen Wohnung, als auch bezüglich der Kontaktaufnahme zu Ehrenamtlichen. Die Vermittlung der Angebote und Ansprechpartner/innen bezüglich dieser beiden Bereiche stellt den Schwerpunkt des Projektes dar.

Da die Bedarfe der angesprochenen Personen so vielfältig und differenziert sind, ist die Phase der Planung von besonderer Bedeutung und ebnet den Weg für die sich anschließende Durchführung der Maßnahmen.

2.3 Durchführung

Die Durchführung der Maßnahmen wird von den Fallmanagerinnen initiiert, beobachtet und gesteuert – eine Unterstützung zur Umsetzung der konkreten Ziele ist durch die Fallmanagerinnen stets gewährleistet.

Vorbereitet wird diese Phase dadurch, dass Erwartungen und Befürchtungen des Adressaten/ der Adressatin geklärt werden. Außerdem erfolgen eine Kontaktaufnahme zu den Netzwerkpartnern (Anbieter, Einrichtungen, Träger) und eine gemeinsame Planung der anvisierten Handlungsschritte. Die Fallmanagerinnen stellen im Anschluss den Kontakt zwischen Adressat/in und Leistungserbringer her und verschaffen sich einen Eindruck der Passgenauigkeit und potenzieller Hindernisse der Zusammenarbeit. Die Anpassung der Angebote an die Bedürfnisse der Klienten/Klientinnen findet laufend statt. Grundsätzlich werden Abstimmungen in dieser Hinsicht immer im Rahmen eines kooperativen, für alle transparenten, Prozesses getroffen.

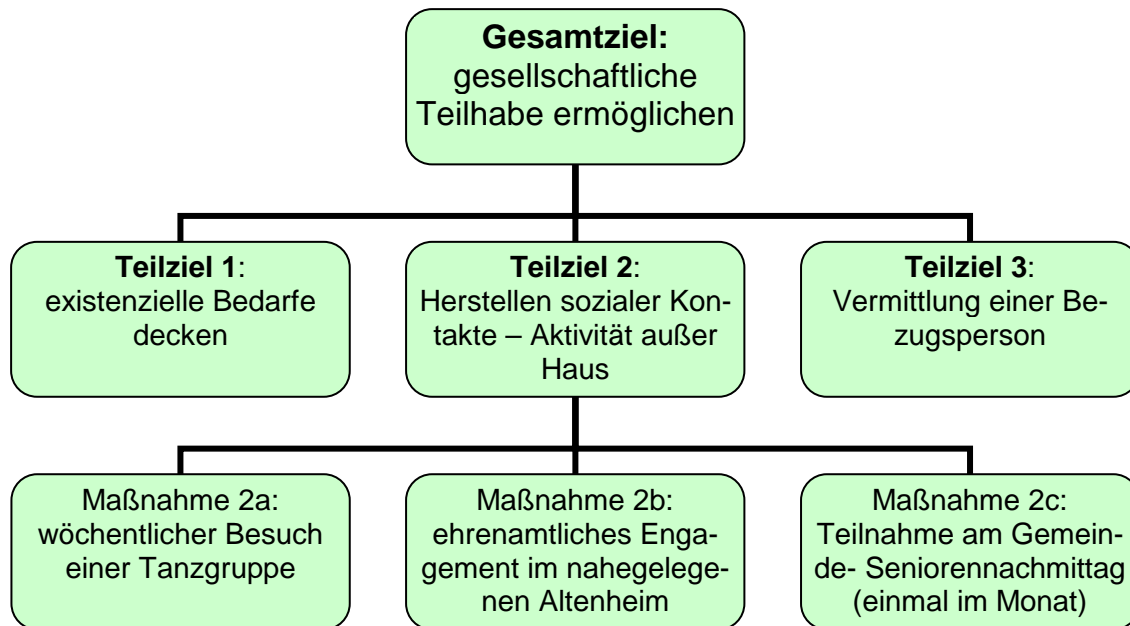
In der Phase der Durchführung ist es von entscheidender Bedeutung, umfangreiche Ziele in kleinere Maßnahmen zu zerlegen. Die Bewältigung der Ziele kann so etappenweise erfolgen ohne für den Klienten/ die Klientin ein Gefühl der Überforderung auszulösen.

Insgesamt konnten 147 Personen zu Teilhabeaktivitäten außerhalb Ihrer Wohnung vermittelt werden, für 29 Personen aus dem genannten Personenkreises war bzw. ist eine ehrenamtliche Person tätig. An dieser Stelle sind Mehrfachzählungen möglich, da mit einigen Personen mehrere Maßnahmen unternommen werden konnten. Unabhängig davon, machen diese Zahlen deutlich, dass sehr viele Menschen von dem Projekt in der Weise profitieren konnten, in der es zu Beginn des Projektzeitraums von den Verantwortlichen erhofft wurde.

Ehrenamtliche werden über stadtteilbezogene Anlaufstellen oder Ansprechpartner/innen sowie über die übergreifende Initiative ‚von Mensch zu Mensch‘ mit Interessierten vernetzt.

Angebote, die außerhalb der eigenen Wohnung vermittelt werden, sind sehr unterschiedlich und orientieren sich an den Wünschen und Bedürfnissen des Klienten/der Klientin sowie den entsprechenden Möglichkeiten, die im erreichbaren Radius vorliegen. Neben den Gruppenangeboten, wie einem Gesprächskreis, einer Tanzgruppe oder einem Kegelerverein, sind ebenso Möglichkeiten gefragt, bei denen die Menschen ihre eigenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen an eine Gruppe weitergeben können. Ebenso besteht ein hoher Bedarf an kostenlosen oder preiswerten Bildungsangeboten. Wie auf diese Bedarfe derzeit reagiert wird, ist in den einzelnen Stadtteilen sehr unterschiedlich.

Das folgende Schaubild verdeutlicht beispielhaft die Zusammenhänge zwischen Gesamtziel, Teilzielen und Maßnahmen im Fallmanagementprozess:



Während der Projektlaufzeit konnten bei Einleitung und Organisation der verschiedenen Maßnahmen eine Vielzahl wertvoller Kontakte zu Netzwerkpartnern geknüpft werden. Auf Grund der Aufteilung des Stadtgebietes zwischen den Fallmanagerinnen kam es zu wiederholten Kontakten mit einigen Netzwerkpartnern und daraus entstehenden guten und gewinnbringenden Kooperationen. Die Akzeptanz der Netzwerkpartner musste sicherlich zunächst gewonnen werden. War dann jedoch die Basis für die gemeinsame Arbeit einmal geschaffen, waren die Reaktionen auf dieses Projekt durch die Beteiligten in den Netzwerken ausnahmslos positiv.

Insbesondere kann auf eine gute Zusammenarbeit mit den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege, den stadtteilbezogenen Initiativen von „von Mensch zu Mensch“ sowie den verschiedenen Kontaktstellen der Kirchengemeinden vor Ort zurückgeblickt werden. Durch eine aktive Beteiligung in den Stadtteil-Arbeitskreisen „Älter werden in ...“ waren die Fallmanagerinnen über aktuelle Entwicklungen in den Stadtteilen informiert und konnten eine bestmögliche Vernetzung gewährleisten.

Es kam mit einigen Netzwerkpartnern sogar dazu, dass Personen bei den Fallmanagerinnen gemeldet wurden, die keine Grundsicherungsleistungen empfangen haben. Jedoch konnte nach Prüfung der finanziellen Situation festgestellt werden, dass ein Anspruch besteht. Ohne die Unterstützung der Netzwerkpartner und der Fallmanagerinnen hätten diese Menschen ihren Anspruch möglicherweise aus eigenem Antrieb niemals geltend gemacht. Für diese Menschen konnten die Fallmanagerinnen dann sowohl bezüglich der finanziellen Situation als auch zur sozialen Teilhabe Unterstützung anbieten.

In Situationen, in denen es um existenzielle Hilfen ging, ist außerdem die gute Kooperation mit der Wohnberatung, der Wohnraumanpassungsberatung, Anti Rost, der Fachstelle

Schwerbehindertenrecht sowie mit dem Sozialdienst für pflegebedürftige und ältere Menschen zu nennen. Die Zusammenarbeit mit diesen Stellen war in regelmäßigen Abständen erforderlich, existenzielle Hilfen wurden in insgesamt 151 Situationen für die Menschen, die im Fallmanagement aufgenommen waren und sind, geleistet.

2.4 Monitoring

Im Nachgang zur Umsetzung der Maßnahmen und Ziele haben die Fallmanagerinnen ihre Klienten/Klientinnen weiterhin begleitet und dadurch fortlaufend den Ablauf der Umsetzung der vereinbarten Ziele und Maßnahmen überprüft. Dieser Schritt des Fallmanagementkreislaufs, der Monitoring genannt wird, ist damit Bestandteil des individuellen Fallmanagements. Die Mitarbeiterinnen konnten mit Hilfe dieses Instruments im Blick behalten, ob aus den Anregungen und Zielsetzungen tatsächliche Veränderungen und Verbesserungen für die Lebensqualität der Betroffenen entstanden sind. Die Zielerreichung wurde entsprechend langfristig verfolgt und nachgehalten, Fortschritte wurden dokumentiert und evaluiert. Es fand eine engmaschige Dokumentation der verschiedenen Kontakte und der erreichten Teilziele statt, Fortschritte und Etappenziele, aber auch Rückschritte wurden so gemeinsam erlebt und konnten durch die Fallmanagerinnen begleitet werden. Mit Hilfe des einzelfallorientierten Monitorings können also sowohl qualitative als auch quantitative Ergebnisse ermittelt werden.

Die besondere Schwierigkeit des Monitorings besteht darin, eine gute Balance zwischen ausreichender Begleitung des Klienten/der Klientin und kontrollierendem Verhalten zu finden. Dazu sind verbindliche Absprachen bezüglich des Vorgehens und der zeitlichen Abstände in der Monitoringphase von den Fallmanagerinnen und den Klienten/Klientinnen als sehr hilfreich und angenehm empfunden worden.

2.5 Evaluation

Um den Erfolg des Projektes messen zu können, ist es wichtig die verschiedenen Teilschritte, Vereinbarungen und Zielsetzungen zu evaluieren und auf diese Weise eine vom Einzelfall unabhängige Gesamtevaluation zu generieren.

Evaluation bedeutet, dass systematisch Daten zusammengetragen und analysiert werden, um einen Sachverhalt entsprechend bestimmter Kriterien zu bewerten. Auf diese Weise kann der erzielte Erfolg präzise und transparent dargestellt werden.

Dies geschieht qualitativ auf Basis der subjektiven Eindrücke, Einschätzungen und Beobachtungen, die die Fallmanagerinnen in den persönlichen Kontakten (Hausbesuche, Telefonate, Gespräche im Büro) sammeln sowie unter Heranziehung der entsprechend geführten softwarebasierten Dokumentationen.

Für die Bestandteile der Dokumentation, die objektiv, entsprechend festgelegter Indikatoren, geführt werden, kann die Evaluation formell-quantitativ durchgeführt werden. Mit Hilfe der Dokumentationssoftware kann jederzeit eine entsprechende Auswertung einzelner Fragestellungen bezüglich des Fallmanagement-Prozesses stattfinden.

Die Dokumentationssoftware bietet objektive Evaluationsmöglichkeiten an den Stellen, an denen die Fallmanagerinnen nach standardisierten Indikatoren Informationen in die Software eingepflegt haben.

Auf diese Weise lässt sich insbesondere differenziert herausstellen, dass von insgesamt 381 Personen bei 186 Personen das Beratungsziel erfüllt werden konnte. Besonders anschaulich wird der Erfolg des Projektes, wenn man betrachtet, dass 147 Person aus der Zielgruppe durch Anregungen der Fallmanagerinnen nun einer neuen Aktivität außerhalb ihrer Wohnung nachgehen und 29 Menschen Kontakte mit einem Ehrenamtlichen/einer Ehrenamtlichen aufbauen konnten. Für 151 Personen war auf dem Weg dorthin zunächst Unterstützung im Bereich der existenziellen Bedürfnisse (Wohnsituation, Bekleidung, Gesundheit) erforderlich bevor eine Bereitschaft für weitere Schritte gegeben war.

Die Erreichung des elementaren Projektziels kann an diesen objektiv erhobenen Werten ebenso gut abgelesen werden, wie an den im Folgenden dargestellten Ergebnissen der Zielgruppenbefragung.

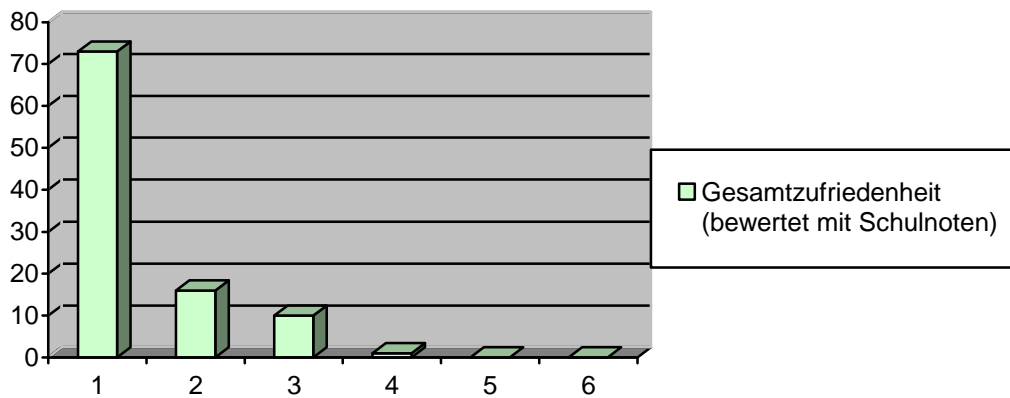
Der zweite Teil der Evaluation des Projektes „Fallmanagement-Teilhabe im Alter“ beruht auf einer anonymen Befragung der Klienten/Klientinnen mittels eines standardisierten Fragebogens. Die Heranziehung der Informationen aus den standardisierten Fragebögen ist der quantitativen Evaluation zuzuordnen. Dieser Fragebogen wurde durch die beiden Fallmanagerinnen und eine Studierende des weiterbildenden Masterstudiengangs „Clinical Casework“ der Fachhochschule Münster entwickelt. Versendet wurden die Fragebögen durch die Fallmanagerinnen. Rückfragen konnten die Klienten/Klientinnen an die Studierende richten, ebenso erhielt sie die anonymen Rückantworten und führte die methodisch einwandfreie Auswertung der Fragebögen mit Hilfe der statistischen Software „EvaSys“ durch. Vor Durchführung dieser Evaluationsform hat der Personalrat diesbezüglich seine Zustimmung erteilt.

Mit Hilfe dieses standardisierten, den wissenschaftlichen Anforderungen entsprechenden Fragebogens wurden insgesamt 152 Personen befragt, 86 Rückläufe sind eingetroffen (Rücklaufquote: 56,6 %). 67 % der Befragten sind weiblich, die übrigen 33 % männlich. Der Altersgruppe der 70-79-jährigen gehört der größte Teil der Adressatengruppe mit 57 % an. 22 % der Befragten sind 65-69 Jahre alt und 21 % 80-89 Jahre alt.

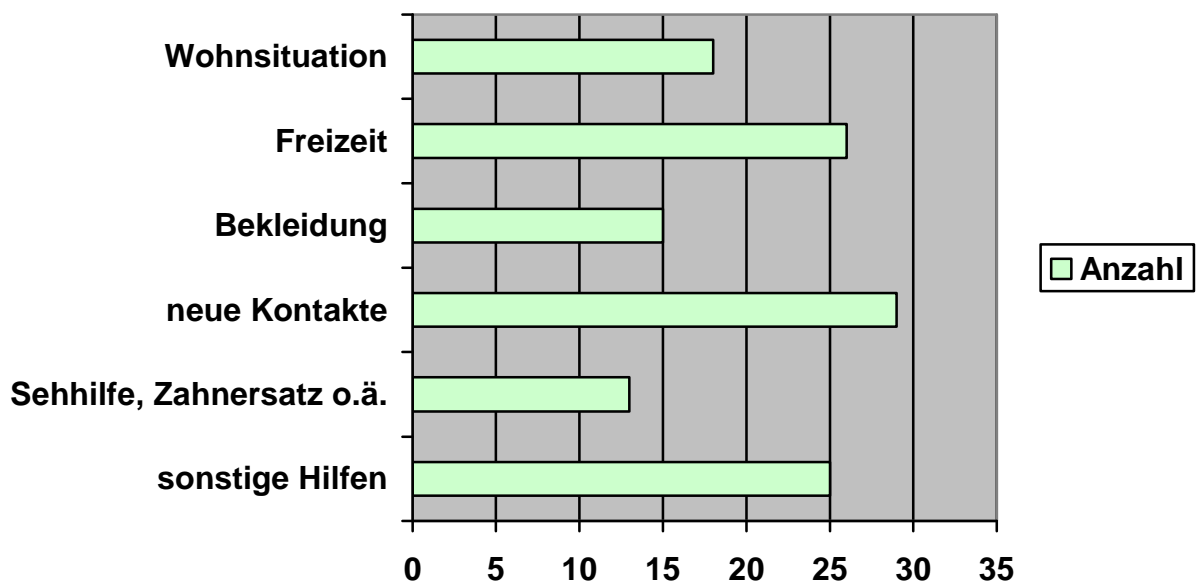
Die Klienten/Klientinnen wurden hinsichtlich der Qualität des Fallmanagements befragt und schätzten diese im Rahmen der folgenden Fragen anhand von Schulnoten ein:

Frage	Schulnote					
	1	2	3	4	5	6
Die Mitarbeiterin hatte ausreichend Zeit für mich.	74 %	19 %	4 %	1,5 %	0 %	1,5 %
Die Mitarbeiterin der Stadt Münster war freundlich.	86 %	13 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Die Mitarbeiterin hat sich verständlich ausgedrückt.	82 %	15 %	3 %	0 %	0 %	0 %
Die Mitarbeiterin ging auf meine Wünsche ein.	71 %	19 %	9 %	0 %	1 %	0 %
Insgesamt bin ich mit der Unterstützung durch das Projekt zufrieden.	73 %	16 %	10 %	1 %	0 %	0 %

Die Einschätzungen der Befragten nach der Gesamtzufriedenheit mit dem Projekt werden durch das folgende Diagramm noch einmal veranschaulicht:



Auf die Frage, mit welchen Hilfen die Mitarbeiterin der Stadt Münster Unterstützung leisten konnte, ergab sich bei 86 Befragten folgendes Bild:



Dieser Grafik ist zu entnehmen, dass die genannten „existenziellen Hilfeleistungen“ einen großen Stellenwert einnehmen, jedoch insbesondere die Vermittlung von Freizeitangeboten und neuen Kontakten im Vordergrund steht. Aus den zugehörigen Kommentaren wird außerdem deutlich, dass die Befragten unter den „sonstigen Hilfen“ kleinere Unterstützungsleistungen bei der Realisierung von Freizeit- und Kontaktangeboten sowie die Unterstützung und Vermittlung bei Antragstellungen etc. verstehen.

Zu der offenen Frage, welche Verbesserungsvorschläge für die Beratung bestehen, hat der überwiegende Teil der Befragten geäußert, dass alles zu ihrer Zufriedenheit abgelaufen sei und die Erforderlichkeit für eine Veränderung des Fallmanagements nicht gesehen wird. Besonders positiv zu vermerken sind die Antworten auf die Frage nach weiteren Unterstützungsmöglichkeiten (neben den oben Genannten), die die Fallmanagerinnen leisten konnten. Zu dieser Frage wurde mehrfach geäußert, dass insbesondere die Wertschätzung und Zuwendung der Mitarbeiterinnen ein wichtiger Faktor auf dem Weg zur gesellschaftlichen Teilhabe war. Die Befragten fühlten sich ernst genommen, anerkannt und gewürdigt. Dies wird nochmals in den Antworten auf die Frage nach der Gesamtzufriedenheit deutlich. Kritische Äußerungen zielten mehrfach auf die Tatsache ab, dass es das Projekt und die damit verbundene Unterstützung nicht schon länger gibt.

Die durchgeführten und hier beschriebenen Auswertungen haben gezeigt, dass monetäre Wirkungen des „Fallmanagement – Teilhabe im Alter“ nicht direkt messbar gemacht werden können. Es steht jedoch außer Frage, dass der entscheidende monetäre Nutzen dieses Projektes darin besteht, dass Menschen länger in ihrer häuslichen Umgebung bleiben können, wenn ein funktionierendes soziales Netzwerk besteht. Ein solches Netzwerk kann durch die Unterstützung der Fallmanagerinnen aufgebaut und aktiviert werden und damit zur Vermeidung von hohen Unterbringungskosten in einer Altenhilfeeinrichtung beitragen. Außerdem sind soziale Kontakte eine wichtige und erforderliche Unterstützung bei akuter Krisenintervention. Professionelle Unterstützung wird dann möglicherweise gar nicht oder erst deutlich später erforderlich. Demgegenüber stehen die nicht-monetären Wirkungen, die bereits im Rahmen der Evaluation beschrieben wurden und offensichtlich vorhanden sind.

Neben den, durch die Dokumentationssoftware und die Fragebögen erfassten positiven Effekte des Projektes, gibt es darüber hinausgehende subjektive, nicht belegbare Eindrücke der Fallmanagerinnen, die nicht unerwähnt bleiben sollen.

Die zugehende Arbeit der Fallmanagerinnen nimmt den Betroffenen Schwellenängste im Hinblick auf das Sozialamt und andere Verwaltungsbereiche. Ängste, die durch Vorurteile oder schlechte Erfahrungen entstanden sind, bauen sich sukzessive bis zu einem Punkt ab, an dem

die Klienten/Klientinnen den Fallmanagerinnen gleichberechtigt und frei von Ängsten gegenüber treten können.

Des Weiteren war im Verlauf des Projektes zu beobachten, dass die ursprünglich zuständigen Sachbearbeiter/innen zunächst Personen für das Projekt benannt haben, die etwas auffälliger waren und ihnen dadurch im Gedächtnis geblieben sind. Im Verlauf der Zeit kam eine Vielzahl von Leistungsempfängern/-empfängerinnen hinzu, von denen die Sachbearbeiter/innen nur sehr wenig wussten und nur seltene Kontakte erfolgten. Rückblickend lässt sich festhalten, dass diese Personen besonders gut zur Zielsetzung des Projektes passen, da sie neben der finanziellen Armut und der Teilhabearmut auch ein ausgeprägtes Schamgefühl hinsichtlich ihrer Lebenssituation haben.

Weiterhin war während der Projektlaufzeit deutlich zu erkennen, dass die Rahmenbedingungen für das Gelingen des Projektes von entscheidender Bedeutung sind. Ein Projekt mit dieser Zielsetzung benötigt vor allem qualitative Zeit und adäquate Ressourcen. Dies war insbesondere gegeben durch Personalmehraufwand und entsprechende Freiräume für die Mitarbeiterinnen, um den individuellen Bedürfnissen der angesprochenen Personen gerecht werden zu können. Außerdem war es sehr gewinnbringend, dass die Fallzahl nicht unbegrenzt war und die Rekrutierung neuer Personen für die Zielgruppe des Projektes vollständig im Ermessen der Fallmanagerinnen lag. So konnten sie den Menschen die individuell erforderliche Zeit widmen, ohne dabei andere Aufgaben oder die Betreuung anderer Grundsicherungsempfänger/innen zu vernachlässigen.

Der positive Wert des ‚Fallmanagement – Teilhabe im Alter‘ wird außerdem deutlich, wenn man die öffentliche Aufmerksamkeit betrachtet, die es erregt. Das Projekt wurde neben den lokalen Netzwerkpartnern auch bei der Veranstaltung „Aktivierung und gesellschaftliche Teilhabe durch Sozialhilfe“ des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAIS NRW) anderen Kommunen des Landes präsentiert. Die Resonanz war sehr positiv, einige Kommunen haben im Anschluss sehr konkrete Nachfragen gestellt und denken intensiv über die Etablierung eines ähnlichen Modellprojektes nach.

Auf Anregung des MAIS NRW wurden die Fallmanagerinnen außerdem durch den Deutschen Verein zum Deutschen Fürsorgetag 2015 eingeladen, um dort mit einer Vorstellung der Projektidee den Workshop „Aktivierung und gesellschaftliche Teilhabe durch Sozialhilfe“ mit zu gestalten. Die Idee des Projektes stieß bei den Besuchern des Fürsorgetages auf großes Interesse.

3. Fallbeispiele

Um die Arbeit im Projekt „Fallmanagement - Teilhabe im Alter“ zu veranschaulichen, werden im Folgenden die konkreten Entwicklungen von Frau F., Herrn H. und Herrn K. vorgestellt.

Frau F.

Frau F. hat vor drei Jahren ihren Ehemann verloren. Unter diesem Verlust leidet sie noch heute. Ihr verstorbener Ehemann hat stets alles für sie geregelt. Nun ist sie mit vielen alltäglichen Angelegenheiten überfordert.

Sie wohnt in einem zentral gelegenen Mehrfamilienhaus im ersten Obergeschoss. Frau F. kann aufgrund einer Gehbehinderung die Arbeiten in ihren Haushalt nicht mehr selbstständig bewältigen. Auch steigt sie nur noch mühsam die Treppen und kann daher das Haus alleine kaum noch verlassen. Sie möchte aber auf keinen Fall umziehen, da sie seit Jahrzehnten in diesem Haus wohnt und gute Kontakte zu ihren Nachbarn pflegt.

Frau F. verbringt den größten Teil ihrer Zeit allein in ihrer Wohnung. Sie hat telefonischen Kontakt zu ihrer Schwester. Ihre Nichte kam in der Vergangenheit gelegentlich und erledigte Einkäufe. Da die Nichte jedoch chronisch krank ist, konnte sich Frau F. nicht darauf verlassen. Die Vorratshaltung stellte damit ein großes Problem dar.

Es wurde daher zunächst der Sozialdienst eingeschaltet und Frau F. bekam eine Haushaltshilfe, die nun einmal in der Woche für sie einkauft. Die Kosten werden im Rahmen der Sozialhilfe übernommen.

Es fand außerdem eine Vermittlung zum Südviertelbüro statt, wodurch Frau F. nun regelmäßigen Kontakt zu einem Ehrenamtlichen hat, der sie einmal in der Woche besucht. Der Mitarbeiter ist Student und unterstützt Frau F. bei der Bewältigung der Treppen. Er geht mit ihr spazieren und einkaufen. Bei schlechtem Wetter trinken die beiden Kaffee in der Wohnung der Frau F. und unterhalten sich. Frau F. ist sehr glücklich über die wöchentliche Abwechslung und möchte ihren ‚Max‘ nicht mehr missen. Frau F. soll nun durch die Vermittlung des Südviertelbüros Unterstützung durch einen zweiten Freiwilligen erhalten, da sie gerne häufiger das Haus verlassen möchte.

Beim Hausbesuch ist der Mitarbeiterin außerdem aufgefallen, dass Frau F. ihre Badewanne behinderungsbedingt nicht mehr nutzen kann. Daher wurde, nach Besichtigung der Wohnung durch den Wohnberater der Stadt Münster und finanziert durch Mittel der Eingliederungshilfe, die Badewanne ausgebaut und eine behindertengerechte Dusche mit entsprechendem Duschstuhl und Haltegriffen eingebaut.

Frau F. ist sehr zufrieden mit der Verbesserung ihrer Lebensumstände.

Herr H.

Im Rahmen des Fallmanagement wurde außerdem Herr H. kontaktiert und besucht. Herr H. ist ein sehr freundlicher, älterer Herr, der 32 Jahre lang in einem 12 qm großen Zimmer wohnte. Nach seinen Aussagen war der Besuch der Mitarbeiterin der erste Besuch seit vielen Jahren in diesem Zimmer. Das Zimmer war möbliert mit einem Bett, einem Schrank, einem Schreibtisch, einen Stuhl und einem Zweiplattenkocher. Gekocht hat er in seinem Zimmer, das Badezimmer nutzte er gemeinsam mit anderen Personen, die ebenfalls einzelne Zimmer in diesem Einfamilienhaus angemietet hatten.

Herr H. war vor vielen Jahren durch unglückliche Umstände ins Obdachlosenmilieu geraten. Daher war er froh, überhaupt wieder ein Dach über dem Kopf zu haben. In dem Haus hat er sich jedoch nie wohl gefühlt, da es bei den übrigen Hausbewohnern häufig zu Alkoholexzessen und Auseinandersetzungen mit der Polizei kam. Herr H. konsumiert keinen Alkohol und fühlte sich in dieser Umgebung nicht wohl.

Herr H. konnte auch sonst keinerlei soziale Kontakte aufbauen. Er verbrachte seine Freizeit damit, allein mit dem Fahrrad durch die Stadt zu fahren. Auch war er viele Jahre nicht beim Arzt, insbesondere nicht beim Zahnarzt und wirkte dadurch vernachlässigt. Er hatte inzwischen massive Probleme mit seinen Zähnen. Diese Einschränkung, die er selber als sehr unangenehm empfand, hinderte ihn zusätzlich, neue soziale Kontakte zu knüpfen.

Herr H. ist ein stiller und sehr verunsicherter Mensch, der es aus eigenem Antrieb nicht geschafft hat, seine persönliche Situation zu verbessern.

Durch die aktive Unterstützung der Mitarbeiterin, konnte Herr H. nun in eine seniorengerechte Wohnung in Gievenbeck umziehen. Außerdem ist er zum Zahnarzt gegangen und hat ein Gebiss bekommen. Herr H. fühlt sich sehr wohl in seiner Wohnung, er hat schon Kontakt zu seinen Nachbarn aufgenommen. Er besucht regelmäßig einen Senioren-Kaffee-Treff und wird vom Sozialbüro des ‚La Vie‘ in Gievenbeck betreut.

Regelmäßig ruft er die Mitarbeiterin an und berichtet von der neu gewonnen Lebensqualität. Dabei betont er immer wieder, wie wohl er sich jetzt fühlt.

Herr K.

Herr K. lebt in einem ländlich geprägten Stadtteil von Münster, er war viele Jahre als Handwerksmeister selbstständig und genießt ein hohes gesellschaftliches Ansehen im Ort.

Mitte der neunziger Jahre, in wirtschaftlich schlechten Zeiten, hat er auf Anraten seines Steuerberaters für eine angebliche Durststrecke seine Alterssicherung für das Geschäft eingesetzt.

Erschwerend kam in dieser Zeit dazu, dass er keinerlei Unterstützung von seiner Ehefrau erhielt und bei der anschließenden Scheidung einen großen Teil seiner Rentenansprüche

abtreten musste. So kam es dazu, dass er, obwohl er ein Leben lang gearbeitet hat, nun auf Grundsicherungsleistungen angewiesen ist.

Herr K. schämt sich sehr für seinen ‚sozialen Absturz‘, er möchte auf keinen Fall, dass irgendjemand in seinem Umfeld Kenntnis davon erlangt. Er ist der Meinung, dass er den Respekt der Menschen verliert, wenn sein Status als Sozialhilfeempfänger bekannt wird.

Herr K. hat Mitgliedschaften in diversen Vereinen gekündigt und arbeitet nun noch ehrenamtlich in zwei Vereinen. Nach Vereinsveranstaltungen kehren die ehrenamtlich Tätigen häufig gemeinsam in Gastwirtschaften ein. Herr K. kann sich das nicht leisten und erfindet Ausreden, weshalb er nicht mitgehen kann.

Er fühlt sich nutzlos, ausgeschlossen und einsam.

Durch Vermittlung der Mitarbeiterin wurde ein Kontakt zu der Senioreninitiative „Anti Rost“ hergestellt. Herr K. arbeitet nun dort aktiv mit, unterstützt andere Senioren bei kleinen handwerklichen Dienstleistungen und erfährt dadurch Wertschätzung und soziale Nähe.

4. Fazit

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das Ziel, eine nachhaltige Verbesserung der Lebenssituation herbeizuführen, im Hinblick auf den Teilhabegedanken bei einem Großteil der Zielgruppe erreicht werden konnte. Sowohl die Ergebnisse der Befragung als auch die Informationen aus der Dokumentationssoftware zeigen dies sehr deutlich. 89 % der Befragten drücken ihre Gesamtzufriedenheit mit dem Projekt „Fallmanagement-Teilhabe im Alter“ mit den Schulnoten 1 und 2 aus.

Die bereits erwähnte Kritik der Betroffenen, dass es dieses Projekt nicht schon eher gegeben hat, sollte Anlass dafür sein, die Unterstützung der Fallmanagerinnen zukünftig weiteren Grundsicherungsempfängern/ -empfängerinnen zukommen zu lassen, schließlich leben in Münster insgesamt etwa 1800 Personen, die Grundsicherung im Alter beziehen.

Von den positiven Auswirkungen, die durch das Projekt erzielt werden konnten, sollten also noch mehr Menschen in Münster profitieren können. Wie eingangs durch das Zitat herausgestellt wurde, haben die angesprochenen Grundsicherungsempfänger/innen vielfach Wertschätzung erfahren und fühlten sich als Mitglieder der Gesellschaft und Bürger/innen der Stadt Münster ernst genommen. Die eigene Meinung und die individuellen Lebensumstände der Menschen wurden fokussiert, die angesprochenen Menschen erfuhren eine individuelle Begleitung. Dies führte, wie bereits ausführlich beschrieben und belegt, zu einem Anstieg der Lebensfreude und der Lebensqualität der Menschen. Es ist daher sehr begrüßenswert, dass durch die Verstetigung der Projektidee, diese positiven Auswirkungen auf weitere Grundsicherungsempfänger/innen und möglicherweise auch auf andere Personengruppen, die durch das Sozialamt betreut werden, übertragen werden können.