

## Case Management Berufsbildung – CM BB

*Das vorliegende Papier möchte eine Hilfestellung für den Aufbau des Case Management Berufsbildung sein. Es hat Empfehlungscharakter. Die dargestellten Prozesse und Vorgaben sind exemplarisch zu verstehen und müssen bei der Umsetzung der Zielgruppe sowie der konkreten Situation angepasst werden.*

### 1. Ziel und Definition

Case Management Berufsbildung hat zum Ziel, gefährdete Jugendliche bzw. Jugendliche mit Mehrfachbelastungen frühzeitig zu erfassen, laufend zu beobachten und über eine gewisse Zeitdauer – bis zu einem Abschluss auf Sekundarstufe II – zu begleiten. Eine fallführende Stelle sorgt über institutionelle Grenzen sowie über die Dauer der Berufswahl und Berufsbildung hinweg für ein planmässiges, koordiniertes und kontrolliertes Vorgehen. Im Zentrum von Case Management Berufsbildung steht die Unterstützung zur Selbsthilfe (Empowerment) der gefährdeten Jugendlichen sowie die Effizienz- und Effektivitätssteigerung aufgrund einer wirksamen Führung und Gestaltung von Prozessen.

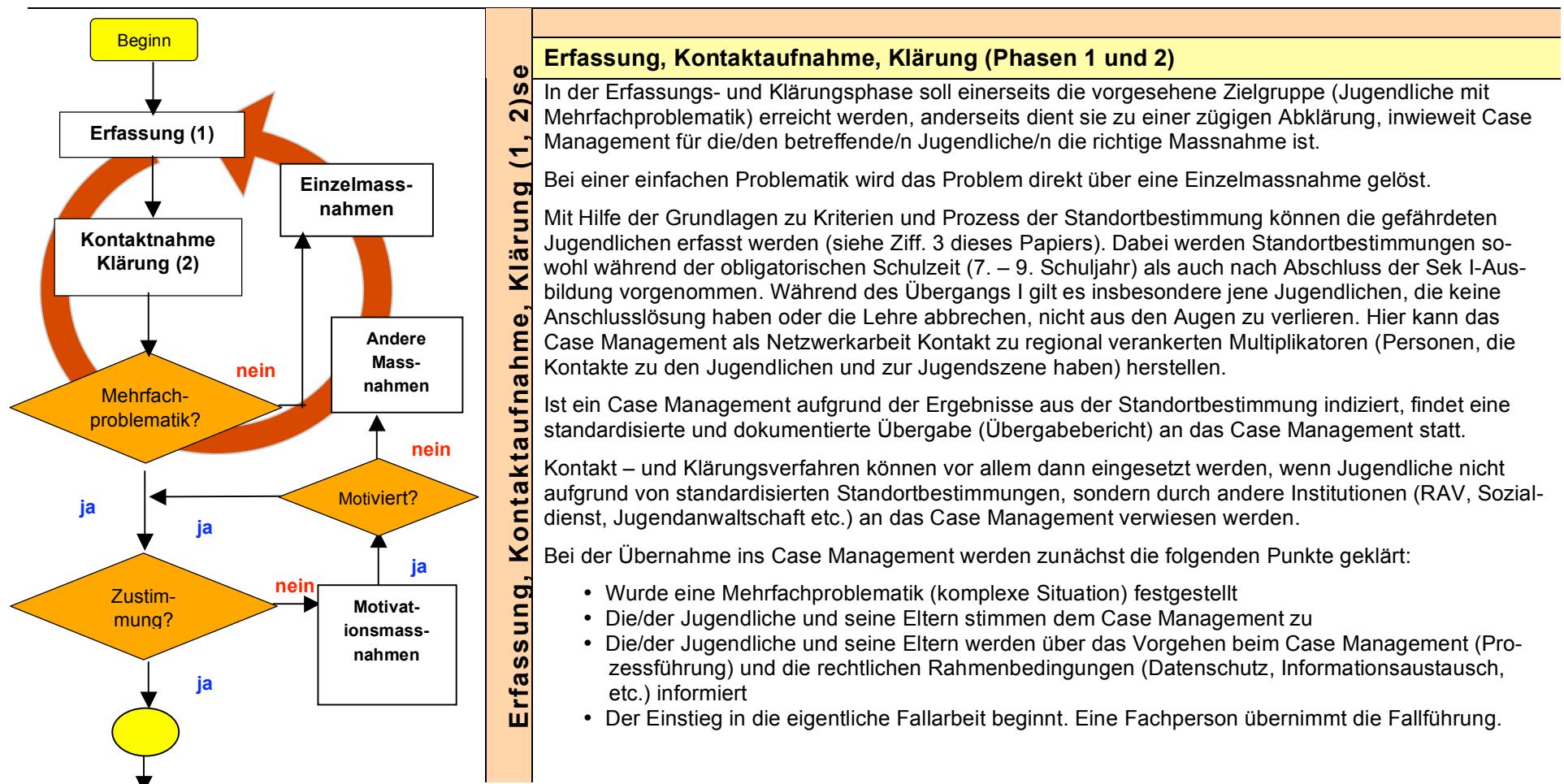
CM BB richtet sich an Jugendliche ab dem 7. Schuljahr und an junge Erwachsene bis zum 24. Altersjahr, die

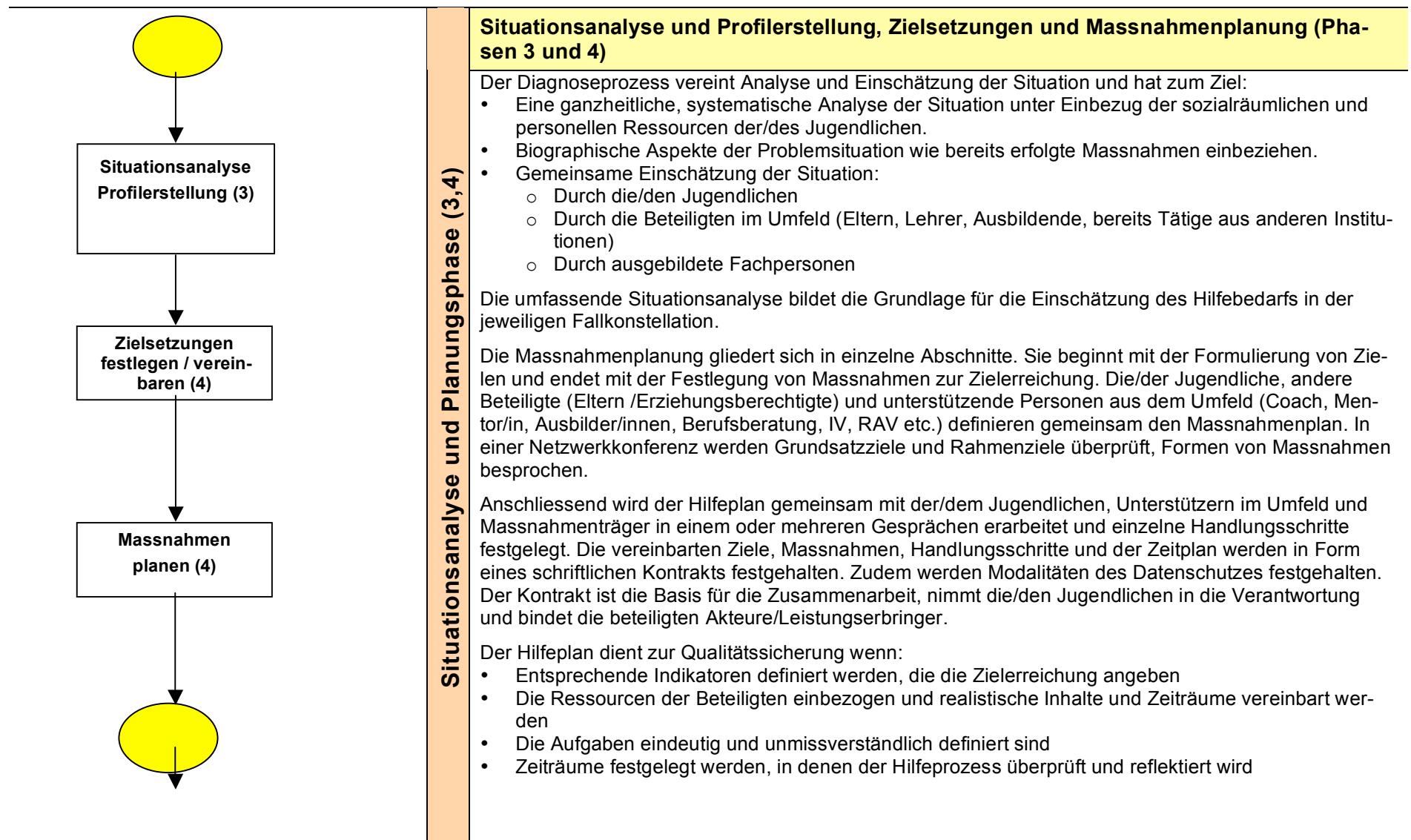
- ✓ nach Schulabschluss keine Stelle finden
- ✓ die Lehre abbrechen
- ✓ die Lehrabschlussprüfung nicht bestehen
- ✓ nach Lehrabschluss keine Stelle finden

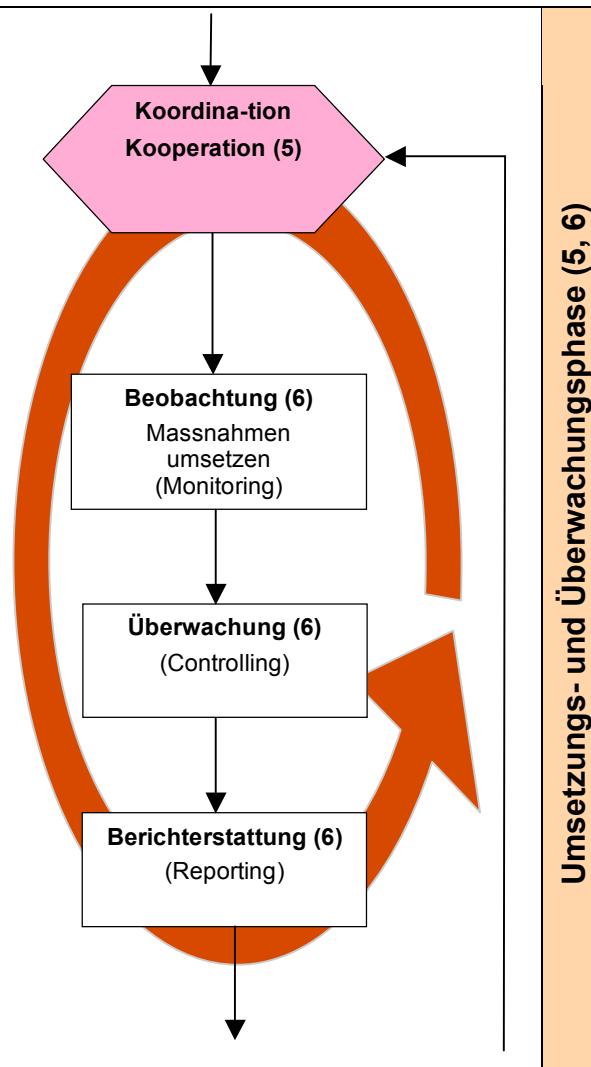
Das Konzept Case Management beinhaltet sieben Phasen:

1. Erfassung (Standortbestimmung)
2. Kontaktaufnahme, Klärung
3. Profilerstellung, Situationsanalyse (Assessment)
4. Zielsetzungen, Planung Massnahmen
5. Koordination, Kooperation
6. Beobachtung, Überwachung
7. Evaluation

## Die einzelnen Phasen des Case Managementprozesses







### Koordination und Kooperation, Beobachtung, Überwachung und Berichterstattung (Phasen 5 und 6)

Case Management unterscheidet zwischen (I) systemzentrierter und (II) prozessorientierter Koordination. Diese Unterscheidung erlaubt eine Aufteilung der Aufgaben auf verschiedene Case Manager/innen.

- (I) Die/der Case Manager/in kümmert sich um die Abstimmung der verschiedenen Angebote und um die interinstitutionelle Zusammenarbeit. Zudem sollen formelle und informelle Unterstützungs möglichkeiten miteinander verbunden werden. Sie/er kennt die Schnittstellen zwischen den Institutionen und Leistungsträgern und koordiniert diese.
- (II) Andererseits übernimmt sie/er eine Vermittlerrolle zwischen dem Jugendlichen und den unterstützenden Personen und Leistungsträgern. Sie/er erschliesst für die Jugendlichen bedarfsgerechte Massnahmen, koordiniert sie und knüpft Kontakte zu den dienstleistenden und unterstützenden Stellen.

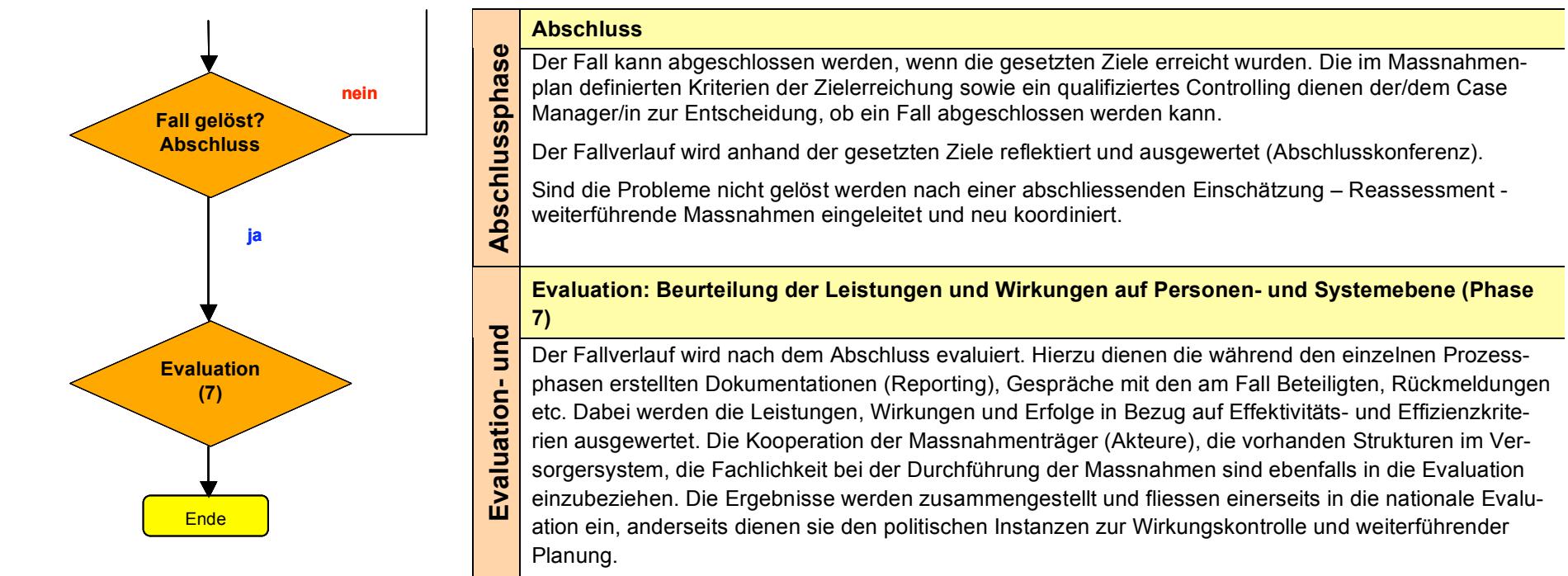
Folgende Merkmale kennzeichnen die Koordinationsaufgabe:

- Kommunikation – Vereinbarung, Planung und Koordination des Informationsaustausches mit allen Beteiligten (Datenbank)
- Kooperation – Kontaktplege / gemeinsame Lösungssuche
- Koordination – Vorgänge aufeinander abstimmen
- Vernetzung

Der Controllingprozess steuert, regelt und verfolgt die Fallführung. Dabei kann zwischen strategischem und operativem Controlling unterschieden werden. Ersteres bezieht sich auf die Rolle und Funktion der/des Case Manager/in. Letzteres konzentriert sich auf die Umsetzung des Massnahmenplans:

- Den Einsatz der handelnden Personen (Akteure, Jugendliche, Beteiligte), inwieweit diese die Vereinbarungen einhalten können, ob sie überfordert sind, ihre Fachkenntnisse ausreichen
- Die Arbeitsweise und die eingeleiteten Massnahmen, sind sie wirksam oder verfehlten sie die Ziele
- Die Einflüsse aus dem Umfeld der/des Jugendlichen
- Die Kooperation der beteiligten Institutionen/Leistungsträger
- Das Verhältnis von Mitteleinsatz und Aufwendungen
- Die entstehenden Kosten der Massnahmen und deren Finanzierung

Aufgrund einer regelmässigen Berichterstattung wird der Fallverlauf dokumentiert. Die am Fall Beteiligten haben Zugang zu diesen Informationen (elektronische Datenauschussplattform).



## **2. Der Case Manager – die Case Managerin (CM)**

### **2.1 Aufgaben**

Zusammenarbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen	<b>Case Managerinnen und Case Manager (CM)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• besprechen die zum Case Management führende Situation mit den Jugendlichen, deren Eltern oder Erziehungsbe rechtigte sowie mit den jungen Erwachsenen</li><li>• holen die notwendigen Informationen ein und erstellen eine Situationsanalyse</li><li>• klären mit den Jugendlichen und deren Eltern oder mit den jungen Erwachsenen sowie weiteren involvierten Personen die Zielsetzungen und Massnahmen ab, begleiten und koordinieren die Realisierung der Entscheide</li><li>• erstellen einen Vorgehensplan im Einzelfall</li><li>• informieren über die rechtlichen Rahmenbedingungen (Datenschutz, Aktenführung, Schweigepflicht usw.)</li><li>• stellen die entsprechende individuelle Begleitung sicher.</li><li>• führt das Dossier.</li></ul>
Zusammenarbeit mit Verantwortlichen	<b>Die CM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• informieren und sensibilisieren über Zweck und Zielsetzung des CM BB sowie über die konkrete Prozessführung</li></ul>
Zusammenarbeit mit Institutionen	<b>Die CM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• arbeiten mit Institutionen wie Schulsozialarbeit, Schulberatung, Berufsberatung, Erziehungsberatung, Fachstellen für Integration, medizinische Institutionen, IV, RAV und mit weitere Beratungsstellen zusammen</li><li>• erteilen den Umsetzungsauftrag zu den Einzelfällen an geeignete Institutionen bzw. an andere Projekte und vereinbaren die Zusammenarbeit</li><li>• sorgen für den Informationsaustausch mit den Institutionen über die Ergebnisse der bisherigen Abklärungen sowie der geplanten und umgesetzten Massnahmen.</li></ul>
Prozessführung	<b>Case Managerinnen und Case Manager</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• erfassen die verschiedenen Faktoren, die zum CM BB führen und eröffnen das entsprechende Dossier</li><li>• erstellen eine Situationsanalyse</li></ul>

- organisieren einen «runden Tisch» mit involvierten Personen und Institutionen
- stellen die Koordination der Prozessführung sicher
- beraten, begleiten, betreuen und unterstützen Jugendliche bzw. junge Erwachsene
- übernehmen eine Vermittlerrolle zwischen Jugendlichen oder jungen Erwachsenen mit potentiellen Berufsbildnerinnen und -bildnern sowie Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern
- leiten die konkreten Massnahmen ein
- arbeiten eng mit den Partnern und Anbietern von Massnahmen zusammen
- koordinieren die verschiedenen Unterstützungsmassnahmen
- nutzen die Ressourcen der Jugendlichen bzw. der jungen Erwachsenen und setzen Massnahmen zur Entwicklung der Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz um
- stimmen die Intensität und die Dauer der individuellen Begleitung auf die individuelle Problemlage ab
- evaluieren die Wirkung der individuellen Begleitung, das Engagement der Jugendlichen oder jungen Erwachsenen und damit verbundene Lernprozesse
- halten die Datenschutzbestimmungen des Kantons ein
- stellen bei Bedarf den Einsatz einer Übersetzerin bzw. eines Übersetzers sicher.

#### Vereinbarung

Mit einer schriftlichen Vereinbarung werden Zusammenarbeit sowie Massnahmen, Ziele, Aufgaben und Zuständigkeiten des Case Managements ausgehandelt. Zudem werden die Modalitäten des Datenschutzes festgehalten.

#### Abschluss CM BB

Wenn die Integration in eine Ausbildung der Sekundarstufe II oder in die Arbeitswelt durch das CM BB erfolgt ist,

- wird mit den Jugendlichen und deren Eltern oder mit den jungen Erwachsenen ein Abschlussgespräch geführt
- wird der Abschluss des CM BB schriftlich festgehalten
- werden die weiteren involvierten Institutionen und Personen informiert
- wird das Dossier geschlossen und fünf Jahre aufbewahrt.

## 2.2 Anforderungen

### Fachliche Anforderungen

- Abschluss einer anerkannten Ausbildung im sozialen Bereich (Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Pädagogik, Psychologie) oder andere gleichwertige Ausbildung
- professionelle Beratungskompetenz
- gute Kenntnisse der Berufsbildungssystematik und der Bildungslandschaft
- Wissen und Erfahrungen im Bereich Migration und Integration
- Zusatzausbildung in Case Management oder die Bereitschaft, sich kontinuierlich mit Fragen des Case Managements auseinanderzusetzen und entsprechende Weiterbildungsangebote zu nutzen.
- einschlägige Berufserfahrung im Jugendbereich
- Erfahrung im Umgang mit jungen Menschen in schwierigen Situationen
- Führungs- und/oder Projekterfahrung und Erfahrung, dynamische Prozesse zu leiten

### Persönliche Anforderungen

- Freude an komplexen Problemlösungen und Innovation
- sehr gute Kommunikations-, Koordinations- und Vernetzungsfähigkeiten
- schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Führungsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen
- hohe Sozialkompetenz
- Integrationsfähigkeit
- Sensibilität für psychisch belastende Situationen und psychische Krankheiten, die den Zugang zu einer beruflichen Grundbildung oder den Berufseinstieg erschweren oder verunmöglichen
- Planungs- und Organisationsfähigkeiten
- hohes Verantwortungsbewusstsein
- selbständige Arbeitsweise
- hohe Belastbarkeit und hohes Engagement
- Verhandlungsgeschick

### **3. Grundlagen zu Kriterien und Prozess bei der Standortbestimmung und Erfassung gefährdeter Jugendlicher**

Kriterien und Prozess bei der Standortbestimmung und die Erfassung gefährdeter Jugendlicher können verschieden ausgestaltet werden. Dieses Papier bildet die Basis für ein gemeinsames Verständnis dieses Vorganges. Es folgt einem pragmatischen Ansatz und nimmt Elemente von bereits in den Kantonen entwickelten Vorgaben auf.

#### **3.1 Grundsätze zur Standortbestimmung und zum Erfassungsprozess**

##### *a) Berufliche Integration gewährleisten*

Ziel des CM BB ist die berufliche Integration. Alle im Rahmen von CM BB zu ergreifenden Massnahmen sind auf diese Zielsetzung hin auszurichten und zu überprüfen.

##### *b) An die Funktion und Berufserfahrung der beurteilenden Person anknüpfen*

Die Phase des Erfassungsprozesses muss möglichst innerhalb des „Courant normal“ erfolgen und darf nach innen und nach aussen nicht als Sondermassnahme erscheinen. Zuständig dafür ist in der Regel der/die Klassenlehrer/in. Wo es keine Klassenlehrerin oder keinen Klassenlehrer gibt, ist die Zuständigkeit durch die Schulleitung zu regeln. In der Phase der beruflichen Grundbildung muss in den Kantonen definiert werden, wer von den Beteiligten (Betrieb, Schule, überbetriebliche Kurse) die Führung in diesem Prozess hat.

##### *c) Keine Mehrbelastung generieren*

Individuelle Beurteilung, Begleitung und Betreuung wurde in der Schule schon immer betrieben und gehören zum Grundauftrag jeder Ausbildnerin und jedes Ausbildners. Die Standortbestimmung baut grundsätzlich auf dem bestehenden Beurteilungsinstrumentarium der jeweiligen Stufe auf und soll deshalb auch nicht zu einer wesentlichen Mehrbelastung der Lehrperson, der Ausbildnerin oder des Ausbilders, der Schülerinnen und Schüler bzw. der Lernenden führen.

##### *d) Mit anderen Beurteilungsverfahren verknüpfen*

Schülerinnen und Schüler sowie Lernende werden heute vielfach beurteilt und erfahren an entscheidenden Stellen der Sekundarstufe I und II Standortbestimmungen im Hinblick auf ihre berufliche Laufbahn. Die Standortbestimmung bezieht andere allenfalls vorhandene und bekannte Beurteilungen im Bezug auf die Integration in die berufliche Ausbildung mit ein (Berufsberatung, private Tests etc.).

##### *e) Zeitpunkt und Kriterien des Einsatzes von zusätzlichen externen Massnahmen definieren*

Der Zeitpunkt des Eingreifens im Sinne des Case Managements ist dann gegeben, wenn die berufliche Integration gefährdet erscheint, die schulinternen bzw. betriebsinternen Massnahmen nicht mehr greifen, wenn die Massnahmen über die schulischen und betrieblichen Möglichkeiten hinausgehen und wenn aufgrund einer Mehrfachproblematik externe Fachleute bei gezogen werden müssen und sich daraus ein Koordinationsbedarf ergibt. CM BB richtet sich insbesondere auch an junge Erwachsene, die nicht mehr in einem Betrieb oder einer Institution integriert sind (z.B. nach dem Abbruch einer Lehre oder einer Mittelschule).

##### *f) Den Jugendlichen Lösungen anbieten*

Im Rahmen des CM BB genügt eine Beratung nicht. Es müssen konkrete Massnahmen und Zielsetzungen entwickelt, mit den Jugendlichen, deren Eltern oder mit den jungen Erwachsenen vereinbart und umgesetzt werden. Wenn es gelingt, für gefährdete Jugendliche Lösungen zur

beruflichen Integration zu entwickeln, unterstützt dies auch die Verantwortlichen der Sekundarstufe I und II.

### **3.2 Standortbestimmung als laufender sich wiederholender Prozess**

Laufende und regelmässige Standortbestimmungen sind wichtig, weil Jugendliche sich entwickeln und ihr Umfeld sich verändert. Standortbestimmungen werden von den Lehrpersonen bzw. den Ausbilderinnen und Ausbildnern laufend vorgenommen. Der Zeitpunkt der systematischen und flächendeckenden Standortbestimmungen wird durch die Kantone entsprechend ihren gesetzlichen Vorschriften, Strukturen und Abläufen festgelegt. Im Hinblick auf die Erfassung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen, welche im Sinne des Case Managements mehr Beratung und Unterstützung benötigen, wird aber empfohlen, Standortbestimmungen in folgendem Kontext vorzunehmen:

#### *Sekundarstufe I*

- |                      |  |
|----------------------|--|
| Standortbestimmung 1 | Mitte 7. bis Mitte 8. Schuljahr<br>Erste Beurteilung im Hinblick auf den einsetzenden Berufswahlprozess und die damit verbundene Sensibilisierung der Eltern und der Erziehungsberechtigten sowie der Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer.  |
| Standortbestimmung 2 | Mitte 8. bis Mitte 9. Schuljahr<br>Beurteilung im Hinblick auf den Schul- und Berufswahlentscheid, die Lehrstellensuche und allfällige Aufnahmeprüfungen in weiterführende Schulen.<br><br>Jugendliche, die berufsvorbereitende Angebote (Brückenangebote) besuchen, befinden sich aufgrund der Zielsetzungen dieser Bildungsangebote in einer permanenten Standortbestimmung.<br><br>Am Ende des 9. Schuljahres ist der Stand der beruflichen Integration der Jugendlichen flächendeckend zu erfassen und zu dokumentieren. |

#### *Sekundarstufe II*

- |                      |  |
|----------------------|--|
| Standortbestimmung 3 | Im ersten Halbjahr der beruflichen Grundbildung bzw. der weiterführenden Schule Beurteilung der Situation im neuen Lern- und Arbeitsumfeld an den verschiedenen Lernorten (Betrieb, Schule, überbetriebliche Kurse) im Hinblick auf allfällige Stütz- und Fördermassnahmen und deren Koordination. |
| Standortbestimmung 4 | Während des letzten Jahres der beruflichen Grundbildung oder der schulischen Ausbildung<br>Beurteilung im Hinblick auf die Erfolgschancen für den Abschluss der Sekundarstufe II und im Hinblick auf den Übergang in die Arbeitswelt oder die tertiäre Ausbildungsstufe.                           |

## Allgemeine Hinweise

- Ziel ist eine möglichst frühzeitige Erfassung der gefährdeten Jugendlichen. Dies soll verhindern, dass Jugendliche nach ihrer obligatorischen Schulzeit aus dem System verschwinden. Bei jungen Leuten, die sich trotzdem ausserhalb des Bildungssystems befinden, die aber von den Arbeitslosenbehörden oder den Sozialbehörden erfasst sind, haben Bildungsmassnahmen in der Regel die erste Priorität. Leistungen der öffentlichen Hand können von der Zustimmung zu Bildungsmassnahmen abhängig gemacht werden.
- Die Ergebnisse der Standortbestimmung sind unter Berücksichtigung der kantonalen Datenschutzregelungen an die jeweils zuständige Stelle weiterzugeben.

## 3.3 Kriterien zur Standortbestimmung (vgl. auch Ziff. 3.1 lit. d)

Zweck der Standortbestimmung ist eine aktuelle Situationsbeurteilung im Hinblick auf das Ziel einer abgeschlossenen beruflichen Grundbildung. Über die Inhalte der Standortbestimmung besteht Konsens, dass die nachfolgend aufgeführten Teilbereiche in der einen oder anderen Form überall überprüft werden. Die aufgeführten Kriterien sind allerdings beispielhaft gedacht und können je nach dem verwendeten Instrumentarium wie vorliegend oder auch modifiziert angewendet werden.

Kriterienkatalog (beispielhaft und nicht abschliessend)

### a) *Selbstkompetenz (Lern- und Arbeitsverhalten)*

- sich aktiv am Unterricht beteiligen
- selbständig arbeiten
- eigene Fähigkeiten realistisch einschätzen
- Lernstrategien anwenden
- sich eine eigene Meinung bilden
- Arbeiten sinnvoll organisieren
- Probleme erfolgreich lösen
- Termine und Abmachungen einhalten
- etc.

### b) *Sozialkompetenz*

- mit anderen aufgabenbezogen zusammenarbeiten
- Konflikte fair bewältigen
- andere Perspektiven einnehmen
- sich angemessen durchsetzen
- konstruktiv mit Kritik umgehen

### c) *Sachkompetenz*

- Mathematik
- Deutsch
- Mensch und Umwelt (Biologie, Physik, Chemie)

- Französisch
- Englisch
- Musisch-handwerklicher Bereich
- Berufskompetenzen (für Jugendliche in der beruflichen Grundbildung)

d) *Soziales Umfeld (Familie, peergroups, Vereine etc.)*

- Engagement der Erziehungsberechtigten
- Interesse an der Schule
- Interesse an berufsbezogenen Aktivitäten
- Einstellung zu Bildung und Schule
- Belastung im familiären Umfeld
- Persönliche Situation
- Integration
- Sprachkenntnisse

e) *Gesundheit*

- Suchtfragen (Drogensucht, Alkohol)
- gesundheitsschädigendes Übergewicht
- Magersucht, Bulimie
- psychische Probleme

f) *Berufswahlreife*

*(für Jugendliche, die sich noch nicht in der beruflichen Grundbildung befinden)*

- Motivation bezüglich Berufswahl und Lehrstellensuche
- Klarheit bezüglich der eigenen Stärken und Schwächen
- Realistische Vorstellungen in Bezug auf die Anforderungen des Berufswunsches
- Kenntnisse der Arbeitswelt
- Klarheit der Berufswünsche und Ziele
- Unterstützung durch das Umfeld

Bezüglich der Beurteilung eignen sich die drei ersten Teilbereiche (Selbstkompetenz, Sozialkompetenz, Sachkompetenz) für ein Rating, das heißt, hier kann entschieden und festgehalten werden, ob Jugendliche oder junge Erwachsene diese Kriterien erfüllen, teilweise erfüllen oder nicht erfüllen.

Die Teilbereiche Soziales Umfeld, Gesundheit und Berufswahlreife hingegen eignen sich weniger für abschließende Beurteilungen. Hier sind Hinweise und Informationen festzuhalten, welche bei der Gesamtbeurteilung berücksichtigt werden können und müssen. Die Selbsteinschätzung durch die Jugendlichen spielt hier eine wichtige Rolle.

### 3.4 Beurteilung und Zuweisung zum Case Management

Aus den einzelnen Elementen der Standortbestimmung erfolgt am Schluss eine Gesamteinschätzung in folgenden möglichen Stufen:

	Ergebnis der Standortbestimmung	Einschätzung	Massnahmen
<b>A</b>	voraussichtlich keine/wenig Schwierigkeiten → keine besonderen Massnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschätzung durch Lehrperson oder Ausbildner/in</li> </ul>	
<b>B</b>	Schwierigkeiten identifiziert → schulinterne Unterstützung (in der Regel durch den Lehrer oder schulinterne Dienste und Angebote, voraussichtlich wenig Probleme bei der beruflichen Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschätzung durch Lehrperson/Ausbildner</li> <li>• Gespräch mit Eltern und mit Jugendlichen</li> </ul>	«Courant normal»
<b>C</b>	unklar → weitere Beobachtung notwendig, benötigt eventuell weitergehende interne und/oder externe Abklärung und Unterstützung (z.B. Schulsozialarbeit oder Erziehungsberatung) Abklärung mit den Verantwortlichen des CM BB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschätzung durch Lehrperson oder Ausbildner/in</li> <li>• Gespräch mit Jugendlichen, deren Eltern oder mit den jungen Erwachsenen</li> <li>• weitere Abklärungen (z.B. Überprüfen der schulinternen Massnahmen, ev. runder Tisch aller Involvierten etc.)</li> </ul>	Abklärungsphase
<b>D</b>	problematisch → verschiedene unterstützende interne und/oder externe Massnahmen angezeigt. Entscheid für CM BB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschätzung durch Lehrperson, Ausbildner/in</li> <li>• Gespräch mit Jugendlichen, deren Eltern oder Erziehungsberechtigten oder mit den jungen Erwachsenen</li> <li>• weitere Abklärungen mit betroffenen Institutionen bzw. Personen (runder Tisch)</li> <li>• Einleitung von Unterstützungs-, Förder- und Begleitmassnahmen</li> </ul>	Case Management Berufsbildung

### **3.5 Grenzen des Case Managements**

Das Case Management ist eine unterstützende Massnahme im Bereich der Bildung mit dem Ziel der Berufsintegration. Wenn die Bildungsfähigkeit eines Jugendlichen massiv eingeschränkt ist, endet die Unterstützung durch das Case Management. Dies kann insbesondere bei folgenden Problemstellungen auftreten:

- Fälle der Invalidenversicherung (Massnahmen durch die IV)
- Suchtkranke (medizinisch-therapeutische Massnahmen)
- Psychisch Kranke (medizinisch-therapeutische Massnahmen)
- Fehlende Kooperationsbereitschaft / anhaltende Renitenz
- Nicht-Einhaltung der Vereinbarung zum CM BB

Ein im Case Management befindlicher Jugendlicher kann nicht einfach entlassen werden, wenn das CM an seine Grenzen stösst. Die Verantwortlichen haben in diesen Fällen dafür zu sorgen, dass die betroffenen Jugendlichen oder jungen Erwachsenen von einer nachfolgenden Fachinstanz übernommen werden. Die Weiterleitung hat in einem ordentlichen Verfahren zu erfolgen und der nachfolgenden zuständigen Instanz ist ein dokumentiertes Dossier zu übergeben.

16.10.2008 /RG/BG/sch