



Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt

Mittelschulen und Berufsbildung

► Gap – Case Management Berufsbildung

Ausführungskonzept

Gap – Case Management Berufsbildung



Benedikt Arnold, 30. November 2019

Fachstellenleitung

Status: öffentlich, aktualisiert Ende 2019

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------|--|----|
| 1. | <i>Einleitung</i> | 4 |
| 1.1 | Aufbau des Ausführungskonzeptes..... | 5 |
| 1.2 | Kurzbeschreibung: Gap - Case Management Berufsbildung..... | 6 |
| 1.3 | Auftrag..... | 7 |
| 1.4 | Gesetzliche Grundlagen..... | 7 |
| 1.5 | Ziele von Gap..... | 7 |
| 1.6 | Zielgruppe von Gap..... | 8 |
| 1.7 | Spezielles Zielgruppensegment..... | 8 |
| 2. | <i>Fachbereich Triage</i> | 9 |
| 2.1 | Abgrenzungen Case Management Berufsbildung – Triagestelle..... | 10 |
| 3. | <i>Fachbereich Enter: Unterstützung Berufsabschluss für Erwachsene aus der Sozialhilfe</i> | 11 |
| 4. | <i>Grundlagen zur Einführung des CM-Verfahrens</i> | 13 |
| 4.1 | Gegenstandsbeschreibung: Was verstehen wir unter Case Management?..... | 13 |
| 4.2 | Grundhaltung; die Arbeitsprinzipien des Case Management..... | 14 |
| 4.3 | Gap als Teil des Versorgersystems zur Passung in die Berufs-bildung..... | 16 |
| 5. | <i>Das Case-Management-Verfahren</i> | 18 |
| 5.1 | Sozialpolitischer Kontext der Zielgruppe von Gap..... | 18 |
| 5.2 | Sozialräumliche Aspekte des Beratungsangebotes Gap: «Rosental 17 Haus der Berufsbildung»..... | 19 |
| 5.3 | Handlungsgegenstände von Gap: Die 6 Lebensfelder..... | 19 |
| 5.4 | Der Regelkreis des Case-Management-Verfahrens..... | 20 |
| 5.5 | Die Dynamik im CM-Verfahren..... | 20 |
| 5.6 | Fallaufnahmen..... | 21 |
| 5.7 | Verfahrensschritt 1a und 1b: Selektionsverfahren für die Fallaufnahmen (Früherkennung)..... | 22 |
| 5.8 | Verfahrensschritt 2: Clearing..... | 28 |
| 5.9 | Verfahrensschritt 3: Erfassung von Lage und Bedarf; Assessment..... | 31 |
| 5.10 | Verfahrensschritt 4: Handlungsplan (Strategie, Ziele und Massnahmen)..... | 33 |
| 5.11 | Verfahrensschritt 5: Monitoring und Steuerung der Massnahmen..... | 34 |
| 5.12 | Verfahrensschritt 6: Evaluation der Massnahmen, Ziele und Strategie..... | 36 |
| 5.13 | Re-Assessment..... | 39 |
| 5.14 | Kontaktaufnahme nicht mehr möglich: Standards für Fallabbrüche..... | 39 |
| 5.15 | Dossierführung - Fallverwaltungssystem CaseNet..... | 39 |
| 5.16 | Datenschutzkonformes Case Management Berufsbildung..... | 40 |
| 5.17 | Konzept Grenzverletzungen..... | 40 |

| | | |
|-----|--|----|
| 6. | <i>Organisation von Gap</i> | 41 |
| 6.1 | Organisation Gap – Case Management Berufsbildung..... | 41 |
| 6.2 | Aufgaben der Fachstellenleitung von Gap | 42 |
| 6.3 | Aufgaben der Teamleitungen | 42 |
| 6.4 | Aufgaben der Case Manager und Case Managerinnen..... | 42 |
| 6.4 | Aufgaben der Sachbearbeitung Administration..... | 45 |
| 7. | <i>Kommunikation</i> | 46 |
| 7.1 | Erste, normative Ebene; politische Rahmenbedingungen | 46 |
| 7.2 | Zweite, institutionelle Ebene; Vorgaben zur Zusammenarbeit, Klärung der Überweisungsprozesse, Auftrag und Haltung | 47 |
| 7.3 | Dritte, individuelle Ebene; Zielgruppenklärung, Handlungsebene | 48 |
| 7.4 | Horizontale und vertikale Kommunikationsstrukturen | 48 |
| 7.5 | Feedbackkultur | 48 |
| 8. | <i>Qualitätssicherung (QM)</i> | 49 |
| 8.1 | Fallreflexion zwischen Teamleitung (TL) und Case Manager | 49 |
| 8.2 | Kollegiale Beratung und gegenseitiger Gesprächsbesitz | 49 |
| 8.3 | Methodenwerkstatt | 50 |
| 8.4 | Fallsupervision..... | 50 |
| 8.5 | Prozessinterview..... | 50 |
| 8.6 | Interne Weiterbildung (In House-Seminare)..... | 51 |
| 9. | <i>Jährliche Kennzahlenberichte von Gap</i> | 51 |
| 10. | <i>Anhang: Arbeitsinstrumente und Hilfsmittel</i> | 52 |

1. Einleitung

Im vorliegenden Ausführungskonzept sind die Grundlagen zur Umsetzung von Gap - Case Management (CM) Berufsbildung, dargelegt, die operativen Kernprozesse des Case-Management-Verfahrens beschrieben, die beiden Fachbereiche «Triage» und «Enter» erläutert und die Organisation von Gap als Gesamtbetrieb dargelegt. Im Anhang sind die Arbeitsinstrumente und aufgeführt. Im Nachstehenden Kapitel ist Haltung, an welcher sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Gap orientieren dargelegt.

Haltung¹

Die Fachstelle Gap versteht sich als «das soziale Gewissen» am Übergang von der Volksschule in den nachobligatorischen Bildungsbereich im Erziehungsdepartement Basel-Stadt. Bei bildungspolitischen Entscheiden sensibilisiert Gap die Verantwortlichen im Departement auf ungünstige Entwicklungen für sozial benachteiligte Jugendliche und junge Erwachsene. Gap mischt sich dezidiert in Diskussionen zu Fragen der Governance ein im Wissen um die diverse Interessenlage und begrenzte Deutungshoheit.

Die Mitarbeitenden von Gap setzen sich mit den Lebenswelten von Jugendlichen und jungen Erwachsenen auseinander, kennen ihre Bedürfnisse, ihre Ressourcen, aber auch ihre Grenzen. Unterschiedliche soziale, kulturelle und örtliche Lebenswelten werden respektiert und im Unterstützungs- und Beratungsprozess angemessen berücksichtigt. Grundlage unseres Handelns ist die Klienten-Autonomie sowie die Allparteilichkeit. Die Biografien der Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind nicht veränderbar und gelten als gegeben. Gestalt- und beeinflussbar ist die Beziehung zwischen den Case Managerinnen und Case Managern und den Jugendlichen mit der ihr zugrunde liegenden Haltung, mit welcher sie den jungen Menschen begegnen. Folglich ist die Beziehung zwischen Helfenden und Unterstützungssuchenden der Interventionsfokus und Gegenstand professionellen Handelns im Rahmen einer Begleitung bei Gap.

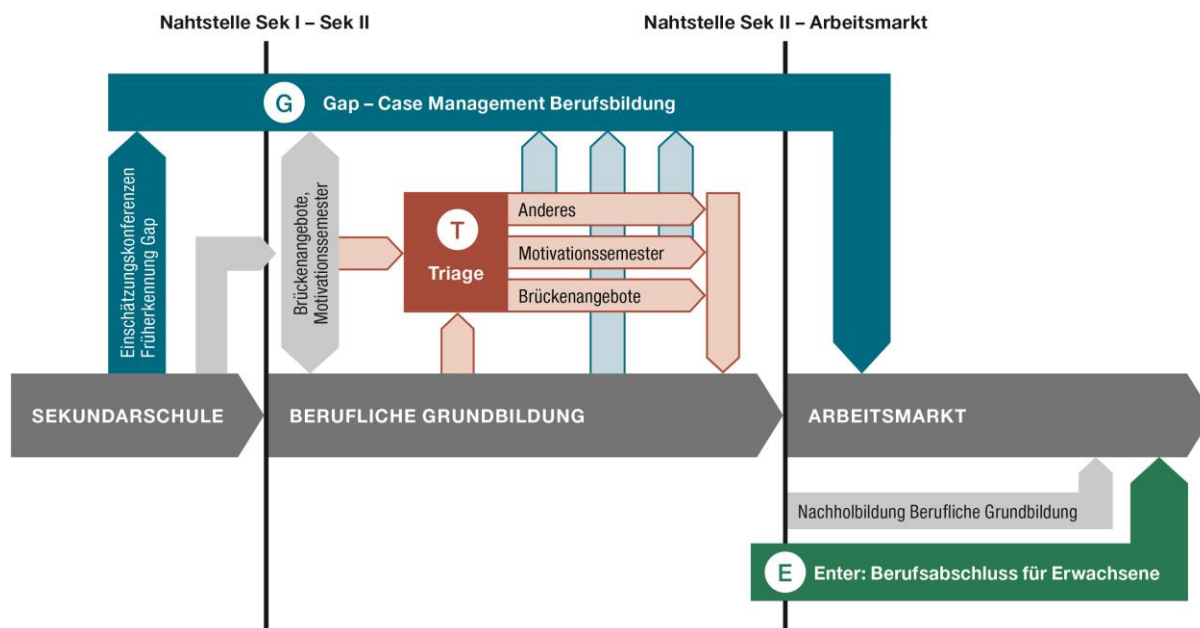
Der Auftrag, sich für sozial Benachteiligte einzusetzen respektive sich mit der «Sozialen Frage» auseinanderzusetzen, impliziert immer einen politischen Anspruch und darf nie zum Selbstzweck verkommen. Daher setzt sich Gap auch mit den strukturellen und sozialen Bedingungen auseinander, in denen Jugendliche und junge Erwachsene hier und jetzt sozialisiert werden. Gap ist beispielsweise sensibilisiert auf Diskriminierungen – struktureller und/oder institutioneller Art – und leistet damit einen wesentlichen Beitrag zur Chancengerechtigkeit als eine zentrale Voraussetzung zur erfolgreichen Gestaltung der Übergänge zwischen Schule und Beruf.

Das Ausführungskonzept richtet sich an die Mitarbeitenden von Gap – CM Berufsbildung, an die involvierten Institutionen im Übergang von der Volksschule in die Berufsbildung resp. in den Arbeitsmarkt sowie an interessierte Fachkreise. Den Mitarbeitenden dient es als

¹ Auszug: Strategie Gap – Case Management Berufsbildung 2030; Geschäftsleitung Gap, Mai 2019

Orientierungshilfe in der operativen Umsetzung, den Auftrag gebenden des Kantons steht es als verbindliches Qualitätssicherungs- und Controlling Instrument zur Verfügung.

Die Gesamtlogik von Gap – Case Management Berufsbildung mit dem Kernangebot Gap – CM BB (blau), den Fachbereichen Triage (rot) und Enter (grün)



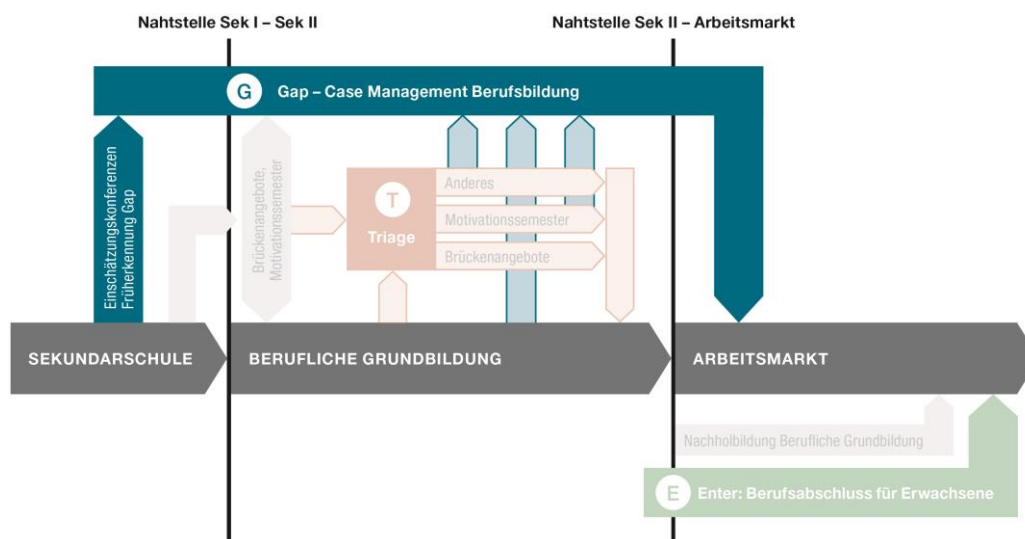
1.1 Aufbau des Ausführungskonzeptes

In den Kapiteln 1 und 2 werden die Grundlagen und die Geltungsbereiche des CM-Verfahrens für Gap festgelegt. Zudem wird der Versorgerzusammenhang zwischen Gap und anderen Hilfssystemen an den Übergängen von der Schule in die Berufsbildung und in den Arbeitsmarkt hergestellt. Im Kapitel 3 wird der Regelkreis des CM-Verfahrens erklärt und es werden die einzelnen Verfahrensschritte mit den Kernprozessen und Messpunkten systematisch dargestellt. In den Kapiteln 4 bis 7 sind die dazu notwendigen Grundlagenpapiere und Arbeitsinstrumente aufgeführt. Die nachfolgenden Kapitel 8 und 9 erläutern die beiden Fachbereiche Triage und Enter.

1.2 Kurzbeschreibung: Gap - Case Management Berufsbildung

Kern des Angebotes ist ein systematisches Verfahren, welches Jugendliche von der 11. Klasse bis zum Berufsbildungs- und Erwerbseinstieg mittels eines durchgehenden Verfahrens, im Sinne eines Case Management, begleitet und unterstützt. Das Selektionsverfahren mit der Kernfrage, welche Jugendliche von Gap profitieren können, erfolgt aufgrund einer gemeinsamen Einschätzung der Lehrpersonen, der Schulsozialarbeitenden, den Berufsberatenden und den Gap-Mitarbeitenden im Laufe des 11. Schuljahres an der Volksschule. Nebst dieser systematischen Zuweisung während des 11. Schuljahres unterstützt Gap auch Jugendliche und junge Erwachsene bis zum 24. Altersjahr im gesamten Sek. II-Bereich, bei denen der Berufsbildungsprozess im Vordergrund steht und für die eine längerfristige Begleitung indiziert ist. Innerhalb des gesamten Sek. II-Bereiches wird ein besonderes Augenmerk auf die so genannten «Floater»² geworfen. Bei erfolgter beruflicher Integration – sprich Abschluss einer ersten nachobligatorischen Ausbildung und/oder Antritt einer Stelle – gilt das Verfahren als erfolgreich abgeschlossen.³

Die Grundlogik von Gap -Case Management Berufsbildung:



² Darunter werden Jugendliche mit fehlender Tagesstruktur verstanden, die weder an einem Förderangebot zur beruflichen Integration teilnehmen, noch in einem verbindlichen Beratungsprozess zur Berufsintegration eingebunden sind.

³ Vgl. <http://Gap.edubs.ch> [10.2008]

1.3 Auftrag

Das Erziehungsdepartement wurde durch den Regierungsrat des Kantons Basel-Stadt im Jahre 2007 beauftragt, ein Verfahren zu etablieren, welches Jugendliche, bei denen während der obligatorischen Schule absehbar ist, dass sie von einer zusätzlichen Unterstützung für ihre Berufsintegration profitieren können, durchgehend bis zum erfolgreichen Berufseinstieg unterstützt und begleitet.

1.4 Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen von Gap fassen auf dem revidierten Schulgesetz vom Oktober 2014. In diesem Rahmen wurde auch das Case Management Berufsbildung – wie weitere Fachstellen an den Schulen - gesetzlich verankert. Im Paragraph § 143 definiert das Gesetz folgendes: «Abschlussgefährdete Jugendliche; 1. Der Kanton sorgt dafür, dass Jugendliche, deren Ausbildungserfolg gefährdet ist, frühzeitig, wenn möglich in der Volksschule erfasst und auf ihrem Weg zu einem beruflichen Abschluss unterstützt werden». Des Weiteren ist der Fachbereich Triage sowie die operative Durchführung der Einschätzungskonferenzen in der revidierten kantonalen Schullaufbahnverordnung vom Juli 2017 festgelegt und verankert.

1.5 Ziele von Gap

Mit der durchgehenden Unterstützung, Begleitung und Massnahmenkoordination soll erreicht werden, dass mehr Jugendliche und junge Erwachsene einen Berufsabschluss oder die Integration in den Arbeitsmarkt erreichen.

Wirkungsziele

- Die Sozialhilfequote junger Erwachsener ist gesenkt.
- Die Quote von nachobligatorischen Abschlüssen im Sek. II-Bereich ist erhöht.

Leistungsziele

- Jugendliche mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf sind im elften Schuljahr selektioniert und dem CM-Verfahren zugewiesen. Jugendliche und junge Erwachsene mit zusätzlichem Unterstützungsbedarf im Sek. II-Bereich sind selektioniert und dem CM-Verfahren zugewiesen.
- Jugendliche und junge Erwachsene schliessen das CM-Verfahren bei Gap mit einem qualifizierenden Berufsabschluss oder zumindest mit Voraussetzungen zur Befähigung einer selbstständigen Lebensführung ab.

1.6 Zielgruppe von Gap

Folgende Jugendliche sollen von Gap eine Unterstützung erhalten:

- Jugendliche, bei denen für einen erfolgreichen Berufsbildungsprozess eine längerfristige Beobachtung/Begleitung indiziert ist.
- Jugendliche, die für einen erfolgreichen Berufsbildungsprozess in ihrem sozialen und familiären Umfeld über zu geringe Ressourcen verfügen.
- Jugendliche, die für einen erfolgreichen Berufsbildungsprozess eine weiterführende Unterstützung ihrer sozialen und/oder schulischen Kompetenzen benötigen.
- Jugendliche, welchen Strategien zur Bewältigung ihrer Entwicklungsaufgaben fehlen, beispielsweise bei der Bewältigung von Frustrationen, beim angemessenen Umgang mit Autoritätspersonen oder beim Fördern ihrer Selbstmanagementkompetenzen.
- Jugendliche mit ungeeigneter Anschlusslösung nach der obligatorischen Schule.
- Jugendliche, die eine Berufsausbildung ohne Anschlusslösung abbrechen.
- Jugendliche, die Zwischenlösungen (Brückenangebote, Motivationssemester) ohne Anschlusslösung und weiterführenden Perspektiven abbrechen.
- Junge Erwachsene bis 24 Jahre ohne Erstausbildung, die von der Sozialhilfe unterstützt werden und der Bedarf für eine längerfristige Begleitung für einen erfolgreichen Berufsabschluss besteht.

1.7 Spezielles Zielgruppensegment

Gap hat sich mit spezifischen Zielgruppen auseinandergesetzt und differenzierte Haltungen dazu entwickelt.

1.7.1 Jugendliche an der Nahtstelle 2 (Berufsbildung – Arbeitsmarkt, Übergang 2)

Grundsätzlich wird der Übergang 2/Nahtstelle 2 nur bei denjenigen Jugendlichen bearbeitet, die von Gap schon während der Ausbildungsphase oder früher betreut wurden. Folglich werden Jugendliche mit einer abgeschlossenen nachobligatorischen Ausbildung Sek. II nicht aufgenommen sondern triagiert, in der Regel zur Arbeitsmarktbehörde (Arbeitsamt). Befindet sich ein Jugendlicher nach einem anerkannten Sek. II-Abschluss (bspw. EBA) in einer weiterführenden Ausbildungsphase (bspw. EFZ), wird über eine Aufnahme individuell nach Rücksprache mit der Leitung entschieden.

Melden sich Jugendliche ohne Ansprüche auf Leistungen der Invalidenversicherung, die über keinen Abschluss Sek. II verfügen und als nicht „ausbildungsfähig“ gelten, werden sie in

das Verfahren von Gap aufgenommen. Der Auftrag an Gap definiert sich dann aus der vorgegebenen Zielsetzung der nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt.

1.7.2 Späteingereiste, Jugendliche und junge Erwachsene aus dem Migrationsbereich sowie «Sans Papiers» ohne geregelten Aufenthalt

Unter späteingereisten Migrantinnen und Migranten werden Jugendliche und junge Erwachsene im Alter zwischen 16 und 25 Jahren verstanden, welche ihre Schulzeit nicht in der Schweiz durchlaufen haben (Asylbereich, Flüchtlinge, vorläufig Aufgenommene, Zuzug via Freizügigkeitsabkommen, Familiennachzug usw.)

Gap steht vor der Herausforderung, spätmigrierte Jugendliche und junge Erwachsene in die Berufsbildungsprozesse einzubinden. Voraussetzungen dazu sind, nebst der Abdeckung der sozialen Grundbedürfnisse, der Erwerb von minimalsten Sprachkenntnissen. Diese Voraussetzungen sind zu Beginn ihrer Ankunft oft nicht gegeben. Der Integrationsprozess via Berufsbildung verzögert sich, braucht Zeit und ist manchmal auch nur bedingt möglich. Als Sans Papier werden Personen bezeichnet, welche sich ohne gültige Aufenthaltspapiere in der Schweiz aufhalten und deshalb keinen geregelten Aufenthaltsstatus haben.

Unser Handlungs- und Interventionsspielraum für diese spezielle Zielgruppe sind im [G 1.6.2 Leitfaden im Umgang mit Späteingereisten](#) definiert und geregelt. Dieser Leitfaden wird laufend den politischen Rahmenbedingungen angepasst.

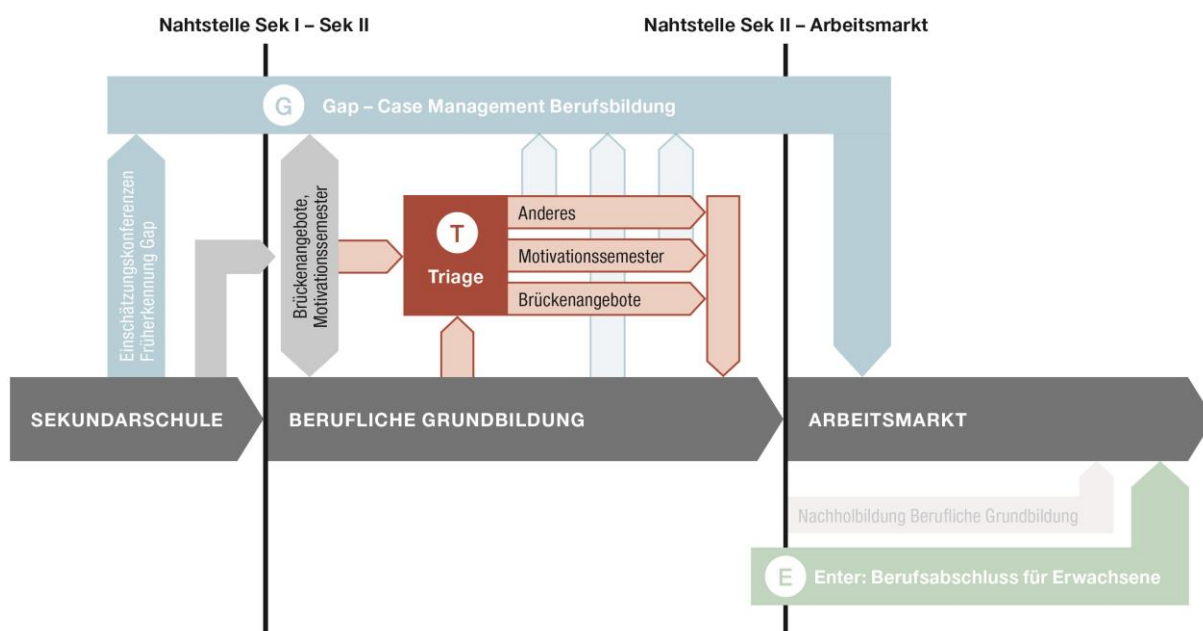
2. Fachbereich Triage

Ab dem Schuljahr 2017/2018 wurden die Zugänge zu den Zwischenlösungen neu organisiert. Unter Zwischenlösungen werden alle Angebote im Kanton Basel-Stadt verstanden, die nach der obligatorischen Schule als tagesstrukturebende vorbereitende Angebote für den Zugang in die berufliche Grundbildung verstanden: Brückenangebote des Zentrums für Brückenangebote (ZBA) schulisches-, integratives- und kombiniertes Profil, branchenorientierte Vorkurse und Vorlehren verantwortet von den Baslern Berufsfachschulen sowie Motivationssemester, geführt von privaten Trägerorganisationen im Auftrag der Arbeitslosenversicherung des Amtes für Wirtschaft und Arbeit.

Grundsätzlich wird zwischen dem Regel- und dem Triageverfahren unterschieden. Innerhalb des Regelverfahrens liegt es in der Kompetenz der zuständigen Lehrperson, über die Zuweisung in ein konkretes Profil des Brückenangebotes zu entscheiden. Die Zuweisung hat bis zum 31. März des jeweiligen Schuljahres zu erfolgen.

Die Triagestelle ist für alle Zuweisungen ausserhalb des Regelverfahrens ab 1. April zuständig und wird operationell von Gap geführt und ist ganzjährig offen. Durch individuelle Zuweisungen sollen sogenannte Brückenkarrerien vermieden werden. Es soll sichergestellt sein, dass alle Jugendlichen nach der obligatorischen Schulzeit oder nach einem Abbruch einer Ausbildung in ein geeignetes Brückenangebot zugeteilt werden. Zudem sollen Jugendliche aus den Brückenangeboten, die für einen Eintritt in die berufliche Grundbildung ein zweites Brückenjahr benötigen, in ein zielführendes Angebot zugewiesen werden.

Grundlogik Triage



2.1 Abgrenzungen Case Management Berufsbildung – Triagestelle

Die unterschiedlichen Aufträge zwischen der Beratung und Begleitung im Rahmen des Case Managements Verfahrens von Gap und der Steuerungsfunktion im Triageverfahren verlangt von den Case Managerinnen und Case Managern (CM) in der individuellen Fallarbeit ein hohes Rollenbewusstsein. Auf der strukturellen Ebene werden diese unterschiedlichen Aufgaben durch folgende Grundsätze ergänzt:

- Das Triageverfahren wird nie vom demselben CM durchgeführt, in welcher der Jugendliche in Beratung resp. Begleitung bei Gap ist.
- Eine Zuweisung an das CMBB im Rahmen des Triageverfahrens erfolgt nie an denselben CM, der/die das Triageverfahren durchgeführt hat.

3. Fachbereich Enter: Unterstützung für den Berufsabschluss für Erwachsene aus der Sozialhilfe

Für die Jahre 2012-2016 lancierte der Regierungsrat das Thema Berufsabschluss für Erwachsene aus der Sozialhilfe (Nachholbildung) als strategischen Schwerpunkt. Ziel ist es, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, inwiefern es gelingt, Menschen aus der Sozialhilfe via Ausbildung in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Die Innovation der vorliegenden Konzeption besteht aus dem Transfer der Teilnehmenden vom Sozialhilfe- in das Bildungssystem.

Das Konzept zielt auf eine win-win-Strategie ab. Bildungspolitisch wird das Ziel verfolgt, die Anzahl Menschen mit einer nachobligatorischen Ausbildung im Sekundarbereich II zu erhöhen. Sozialpolitisch wird das Paradigma Arbeit vor Bildung der Sozialhilfe aufgebrochen und Menschen aus der Sozialhilfe eine weiterführende Perspektive geboten.

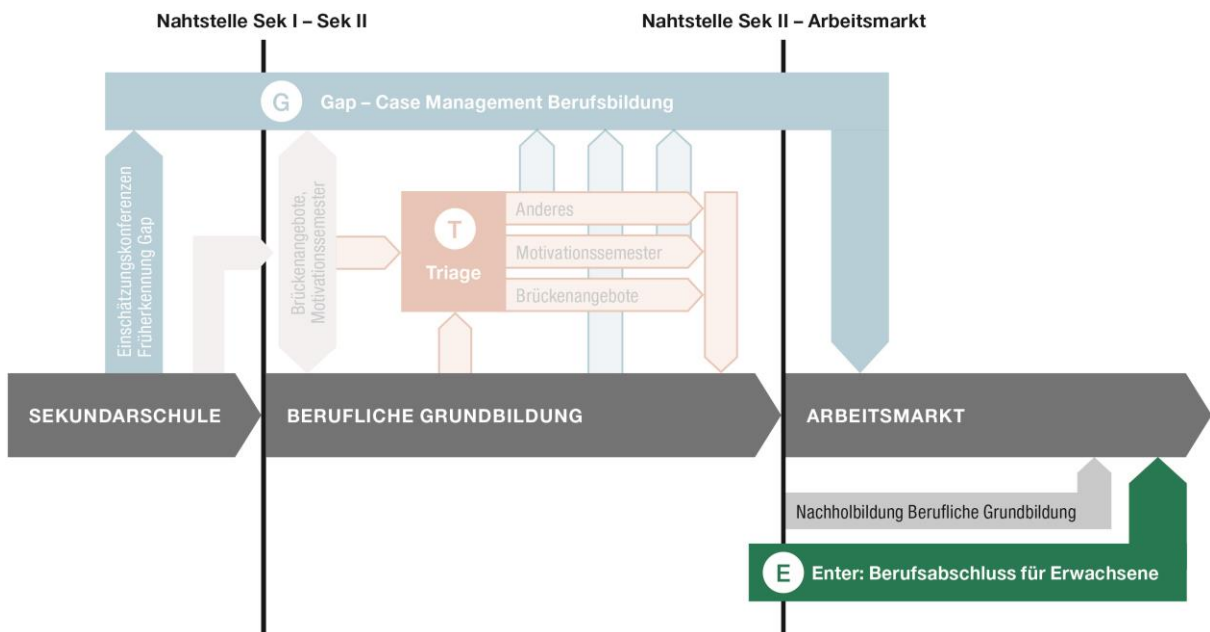
Der Bedarf und die Grundlagen des vorliegenden Konzeptes wurden insbesondere aus den Erkenntnissen der Pilotphase von Enter (2014-2016) gezogen und der in dieser Zeit erstellten Evaluationsstudie vom Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien, Bern (Büro BASS). Massgebend für die Konzeption der Pilotphase war die Auftragsstudie Wettstein sowie das Projekt FORJAD, ein Projekt aus dem Kanton Waadt, bei dem seit 2006 nach dem Grundsatz Stipendien statt Sozialhilfe ein ähnlicher Ansatz verfolgt und umgesetzt wird.

Es gibt heute schon unterschiedliche Wege und Möglichkeiten, als Erwachsener einen Berufsabschluss nachzuholen. Enter richtet sich an Menschen zwischen 25 und 40 Jahren, die über keinen anerkannten Berufsabschluss verfügen und motiviert sind, diesen nachzuholen. Im Fokus stehen zum einen Menschen, die von der Sozialhilfe leben und zum anderen Menschen, die aufgrund einer Mehrfachproblematik bis anhin keinen Berufsabschluss umsetzen konnten. Hierzu wurde ein Modell entwickelt, welches von der Nutzung der bestehenden kantonalen Berufsbildungsstrukturen ausgeht.

In einer ersten Phase wird die Zielgruppe systematisch aus der Sozialhilfe selektioniert und an die Berufsberatung zur Entwicklung einer individuellen Berufsbildungsstrategie weitergeleitet. Danach wird mit Unterstützung der Ausbildungsvermittlung des Gewerbeverbandes ein entsprechender Ausbildungsplatz gesucht. Nach erfolgter Akquisition der Lehrstellen und Beginn der Ausbildung findet der Transfer der Teilnehmenden vom Sozial- in das Bildungssystem statt. Die psychosoziale Betreuung sowie die Sicherung der materiellen Existenz im Falle des Sozialhilfebezugs werden vom Bildungssystem übernommen und organisiert. Nach erfolgter Ausbildung integrieren sich die Teilnehmenden in den Arbeitsmarkt und lösen sich von den Unterstützungsstrukturen und Transferzahlungen ab.

Die Pilotphase startete im Januar 2014. Mit Beschluss des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt vom Oktober 2016, das Enter weiterzuführen und in eine fünfjährige Projektphase zu überführen, unterstreichen die politisch Verantwortlichen die Wichtigkeit des Anliegens, Menschen aus der Sozialhilfe ohne Berufsabschluss eine nachhaltige Integration zu ermöglichen.

Logik Fachbereich Enter



4. Grundlagen zur Einführung des CM-Verfahrens

Die folgenden Ausführungen sind auf den Grundlagen des Vereins Netzwerk Case Management Schweiz aufgebaut. Verschiedene Organisationen und Institutionen aus dem Sozial- sowie Gesundheits- und dem Versicherungsbereich haben sich im Herbst 2002 zu einem losen Netzwerk namens „Verein Netzwerk Case Management Schweiz“⁴ zusammengefunden. Dessen Ziele sind, neben dem Informationsaustausch, die Aufarbeitung und die Weiterentwicklung des CM in Theorie und Praxis, insbesondere im Gesundheits- und Sozialwesen, im Versicherungswesen und in der Arbeitswelt.

4.1 Gegenstandsbeschreibung: Was verstehen wir unter Case Management?

«Case Management ist ein spezifisches Verfahren zur koordinierten Bearbeitung komplexer Fragestellungen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess wird eine auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistung erbracht bzw. unterstützt, um gemeinsam vereinbarte Ziele und Wirkungen mit hoher Qualität effizient zu erreichen. Case Management stellt einen Versorgungszusammenhang über professionelle und institutionelle Grenzen hinweg her. Es respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, nutzt und schont die Ressourcen im Klienten- sowie im Unterstützungssystem.»⁵

Da Case-Management-Prozesse institutionsübergreifend angelegt sind, sind die Verfahren dann wirkungsvoll, wenn sie verschiedenste Handlungsdimensionen berücksichtigen. Case Management berücksichtigt diese drei Handlungsdimensionen:

- Die **erste** Dimension zielt auf die politisch-normative Ebene. Case Management als Instrument zur System-Steuerung ist in die Gesamtstrategie mit klarem Auftrag und entsprechender struktureller Einbindung innerhalb der Gesamtorganisation zu verankern. Der Bedarf an Unterstützungsmassnahmen muss an die Angebotsplanung gekoppelt sein, mit der Absicht, den übergeordneten Instanzen Grundlagen für die Sicherstellung eines bedarfsgerechten Versorgungssystems zur Verfügung zu stellen.
- Die **zweite** Dimension umfasst die institutionelle betriebliche Ebene. Um die Zugänglichkeit zum Versorgungssystem für den Klienten optimal zu gestalten, muss die

⁴ Verein Netzwerk Case Management Schweiz: <http://www.netzwerk-cm.ch>

Zusammenarbeit zwischen dem CM und den Institutionen geklärt und definiert sein. Die institutionelle Leitung richtet daher ihre Entscheidungen auf diese Dimension der Vernetzung und Kooperation aus.

- Mit der **dritten** Dimension ist die operative gemeint. Die Verfahrensschritte des Case Managements werden gemäss den konzeptionellen Vorgaben umgesetzt.

Verwendbarkeit der drei Dimensionen für Gap - Case Management Berufsbildung

1. Dimension: Allfälligen Bedarf werden in den Leistungs- und Kennzahlenberichten ausgewiesen und fliessen in die Angebots- und Massnahmenplanung des Bereiches Mittelschulen und Berufsbildung sowie in das Amt für Wirtschaft und Arbeit ein.

2. Dimension: Gap klärt und definiert die Schnittstellen sowie die Form der Zusammenarbeit und der verbindliche Austausch mit den ca. 40 Institutionen/Angeboten des Versorgersystems zwischen Schule und Beruf in Form von Kooperationsvereinbarungen bei komplexen Organisationen mit unterschiedlichen Aufträgen und breiter Zielgruppe und in Form von Schnittstellenvereinbarungen für Organisationen mit einem eingegrenzten Auftrag. Die Case Manager von Gap nehmen dabei eine kooperative, integrative und transparente Haltung ein. Als Institution ist sich Gap bewusst, als Teil eines Gesamtsystems zu wirken. Gap kennt folglich die institutionellen Stärken, aber auch die strukturellen Grenzen. Der Zweck des institutionellen Handelns liegt daher immer im Nutzen des Klienten und nicht bei der Institution selbst.

3. Dimension: Case Manager und Case Managerinnen unterstützen und beraten bspw. die Klassenlehrpersonen an Schulen und die Betreuungspersonen anderer Institutionen bei der Einschätzung gefährdeter Jugendlicher. Sie sprechen die Massnahmenplanung und die Massnahmenvereinbarung mit dem Jugendlichen und Beteiligten ab und übernehmen die Begleitung bis zur erfolgreichen Integration. Dabei wenden sie die im Konzept definierten Verfahrensschritte und die professionellen Hilfsmittel an. Voraussetzung für die Gewährleistung einer erfolgreichen beruflichen Integration ist eine produktive Beziehung zum Klienten.

4.2 Grundhaltung; die Arbeitsprinzipien des Case Management

Der oben dargelegten Gegenstandsbeschreibung liegen folgende Arbeitshaltungen zugrunde:

4.2.1 Integrative Arbeitshaltung

Die Case Manager verstehen sich als das Bindeglied zwischen dem Jugendlichen und dessen Umfeld. Sie wirken integrativ auf das gesamte System. Die Mitarbeitenden von Gap – Case Management Berufsbildung, sind sich dabei bewusst, dass sie es nebst einem professionellen auch mit einem semiprofessionellen und interdisziplinären System zu tun haben. Jede dieser Bezugsgruppen hat im Rahmen des Unterstützungsprozesses eigene Zugänge, Stärken und Grenzen.

Verwendbarkeit für Gap, Case Management Berufsbildung

Die Arbeit, Jugendliche an die Berufsbildung heranzuführen, versteht Gap – Case Management Berufsbildung, als gemeinsam getragenen Handlungsauftrag, bei dem sich die Akteure der jeweiligen Versorgersysteme gegenseitig ergänzen. Dies bedingt eine Klärung der Schnittstellen, damit die Ressourcen und Stärken der beteiligten Systeme zum Tragen kommen. Bei der Klärung der Schnittstellen wirkt Gap integrativ und fördert die partnerschaftliche Zusammenarbeit. Die Zielsetzungen und Entscheidungsprozesse basieren auf einer transparenten Haltung gegenüber dem Versorgersystem und dem Jugendlichen selbst. Gap orientiert sich dabei am Prinzip des «Empowerment» und unterstützt Jugendliche, die eigenen Stärken nutzbar zu machen. Dabei ist der Fokus auf das Einfordern, das Überprüfen und das Steuern von verbindlichen Strukturen gemäss den getroffenen Vereinbarungen gelegt.

4.2.2 Beziehung zu den Jugendlichen

Obwohl Case Management nicht in der Einzelfallhilfe wirksam ist, kommt dem Beziehungsaspekt auch im Case Management eine spezielle Bedeutung zu. Die Beziehungsgestaltung und -pflege hängt von der Aufgabenstellung im CM ab; Von der Häufigkeit und der Intensität des Kontaktes, der Art und Weise der Kommunikation, der freien Vereinbarung wie den Momenten des Zwangs, dem Grad der Asymmetrie, der in der Beziehung hingenommen werden muss, den Rollen, die in der Fallführung gespielt werden.

«Case Management heisst, die Arbeit an zu bewältigenden Problemen steuern. Die Steuerung ist wie die Arbeit selbst zugleich zweck- und wertneutral anzulegen. Bei aller Sachlichkeit und Nüchternheit im Verfahren wird auf ein Auskommen auch in schwieriger Lage, auf Wohlergehen und auf eine Güte des Lebens hingearbeitet, welche die Solidarität lohnt, in der Case Manager mit ihrer Klientel in Beziehung treten.»⁵

Verwendbarkeit für Gap, Case Management Berufsbildung

Grundlage des Handelns ist die Klienten Autonomie sowie die Allparteilichkeit. Die Biographien der Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind nicht veränderbar und sind gegeben. Gestalt- und beeinflussbar für Gap ist die Beziehung zwischen den Jugendlichen und den Case Managerinnen und Case Managern mit der ihr zu Grunde liegenden Haltung, mit welcher sie den jungen Menschen begegnen. Die Beziehung zwischen Helfenden und Unterstützungssuchenden ist der Interventionsfokus und Gegenstand des professionellen Handelns im Rahmen einer Begleitung bei Gap. Die CM von Gap gestalten die Beziehung differenziert und individuell aufgrund der oben dargelegten Aspekte. Dabei misst sich die Qualität der Beziehung im Wesentlichen mit zwei Aspekten: An der Kooperationsbereitschaft der Jugendlichen, wenn Gap nach der obligatorischen Schule auf Freiwilligkeit beruht und an den Selbstanmeldungen resp. Wiederaufnahmen bei erneutem Unterstützungsbedarf durch die Jugendlichen selbst.

⁵ Professor Wolf Rainer Wendt 1/2007, Case Management, Bedeutung der Beziehung im Case Management, S. 15 f.

4.2.3 Umgang mit Schweigepflicht/Datenschutz

Die Case Manager unterstehen den gesetzlichen Auflagen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes und der Schweigepflicht des Kantons. Informationen können nur eingeholt oder weitergegeben werden, wenn die gesetzlichen Rahmenbedingungen dies erlauben oder wenn der Jugendliche ihr Einverständnis im Rahmen einer schriftlichen Erklärung erteilt haben. Vor der Einholung einer schriftlichen Vollmacht müssen die Jugendlichen oder die gesetzlichen Vertretenden über Ziel, Zweck und Folgen derselben aufgeklärt werden. Sollten sich im Laufe des CM-Prozesses die gesetzlichen Rahmenbedingungen oder die Voraussetzungen bei Einholung der Vollmacht derart ändern, dass das Einverständnis bzw. die gesetzliche Legitimation für Informationseinholung und -weitergabe nicht mehr vorausgesetzt werden kann, wird das Einverständnis der Jugendlichen und der gesetzlichen Vertretenden stets neu eingeholt.

Verwendbarkeit für Gap, Case Management Berufsbildung

Alle Jugendliche und jungen Erwachsenen resp. deren gesetzliche Vertreter unterzeichnen bei Unterstützungsbeginn (Erstgespräch) eine Einverständniserklärung, die über Zweck, Ziel und Verhältnismässigkeit der gesammelten Daten informiert. Zudem werden die Ziele und Interventionen von Gap aufgrund einer Computer-Animation bildlich dargestellt.

Nach dem Selektionsentscheid für Gap an der Sekundarschule (Früherkennung) informieren die Case Manager und Case Managerinnen die Eltern und die Jugendlichen schriftlich über den Aufnahme-Entscheid, holen die Einverständniserklärung des Jugendlichen und/oder der gesetzlichen Vertreter ein und lassen sich – je nach Informationsbedarf – (Sinn und Zweck!) von der Schweigepflicht gegenüber dem involvierten Umfeld entbinden. Bei einer allfälligen Verweigerung der Eltern oder des Jugendlichen anerkennen die Case Manager diese Verweigerung u.a. auch als persönliche Ressource und versuchen, an diesen Widerständen den Beratungsprozess wachsen zu lassen.

Das Ausführungskonzept und sämtliche Grundlagenpapiere von Gap – Case Management Berufsbildung inklusive der Fachbereiche Triage und Enter wurden vom Datenschutzbeauftragten des Kantons Basel-Stadt hinsichtlich der Anwendung des kantonalen Datenschutzes überprüft. Zudem hat der Bund im Frühjahr 2013 ergänzend ein Leitfaden für ein datenschutzkonformes Case Management Berufsbildung entwickelt. Dieser Leitfaden wurde mit dem Konzept von Gap auf die Komptabilität hin untersucht mit dem erfreulichen Ergebnis, dass der Kanton Basel-Stadt über ein datenschutzkonformes Case Management Berufsbildung verfügt.

4.3 Gap als Teil des Versorgersystems zur Passung in die Berufsbildung

Die Konzeption von Gap ist im Erziehungsdepartement, am Übergang von der Sekundarstufe I in die Sekundarstufe II in der Abteilung Berufsintegration des Bereiches Mittelschulen und Berufsbildung strukturell und inhaltlich verankert. Gap ist beauftragt, die

bestehenden Versorgersysteme an den Übergängen von der Schule in die Berufsbildung resp. in den Arbeitsmarkt hinsichtlich einer erfolgreichen Berufsbildung zu organisieren und zu vernetzen. Gap übernimmt sowohl im Sek. I- wie auch im Sek. II-Bereich diesen Auftrag. Jugendliche durchlaufen in der Phase des Übergangs von der obligatorischen Schule in das Erwerbsleben eine grosse Entwicklung. Auch die Versorgerorganisationen sind von diesem Entwicklungsprozess betroffen. Entsprechend braucht es die Bereitschaft von Gap, sich auf diese unterschiedlichen Kulturen einzulassen und zum Nutzen der Jugendlichen Versorgerzusammenhänge herzustellen.

Verwendbarkeit für Gap, Case Management Berufsbildung

Gap vereinbart mit den Versorgerinstitutionen schriftlich die Zusammenarbeit mit Schnittstellenvereinbarungen. Mit komplexen, abteilungsübergreifenden Institutionen ist die Zusammenarbeit mit Kooperationsvereinbarungen geregelt. Dabei kommt die Grundhaltung zum Ausdruck, dass sowohl mit den Jugendlichen als auch mit den Versorgerinstitutionen mit hoher Verbindlichkeit gearbeitet wird.

4.3.1 Wissensmanagement zur Systemsteuerung

Gap unterhält ein Wissensmanagement, welches in die Datenbank CaseNet integriert ist. Es bildet das gesamte Unterstützungssystem für Jugendliche und junge Erwachsene des Kantons Basel-Stadt ab. Themenspezifisch werden bspw. die Institutionen für Jugendliche aufgeführt, die Art der Versorgung dokumentiert und allfällige Erfahrungen in der Zusammenarbeit vermerkt. Zudem ist ersichtlich, ob und wann eine Schnittstellenvereinbarung zwischen Gap und der Institution abgeschlossen wurde und zu welchem Zeitpunkt ein weiteres Treffen mit der Institution vorgesehen ist.

Verwendbarkeit für Gap – Case Management Berufsbildung

Case Managerinnen und Case Manager sind Generalisten. Sie kennen das Versorgersystem zwischen Schule und Beruf in der Region Basel. Das Wissensmanagement sichert die Qualität der Zuweisungen und unterstützt Gap bei der Bewirtschaftung der interinstitutionellen Zusammenarbeit.

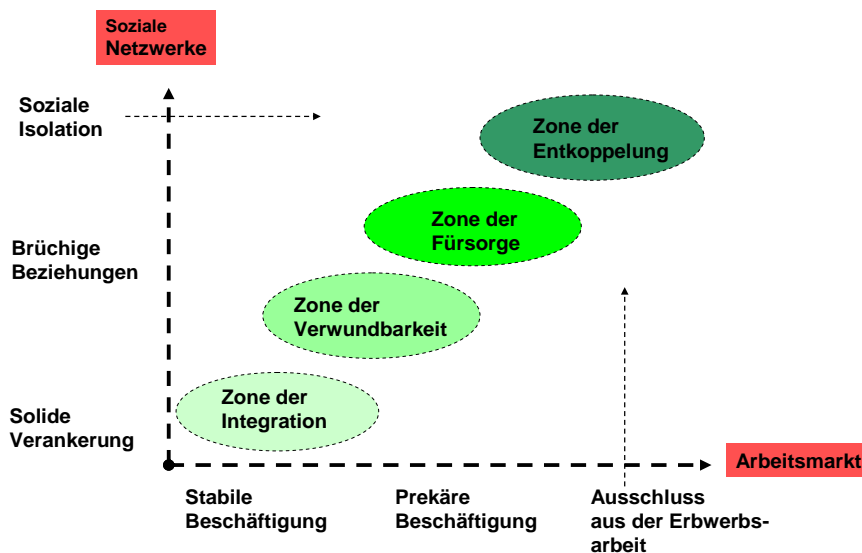
5. Das Case-Management-Verfahren

Das folgende Kapitel weist auf den sozialpolitischen Kontext der Zielgruppe von Gap hin und stellt den Regelkreis des Case-Management-Verfahrens mit den Verfahrensschritten 1-6 dar.

5.1 Sozialpolitischer Kontext der Zielgruppe von Gap

Aufgrund der sozialen Merkmale der Zielgruppe wird deutlich, dass sich Gap mit Jugendlichen beschäftigt, die mit der Vergleichsgruppe derselben Alterskohorte über wenige Ressourcen verfügen. Dementsprechend sind die zu erwartenden Wirkungen von Gap speziell in einem sozialpolitischen Kontext zu bewerten. Die nachfolgende Grafik von Robert Castel⁶ zeigt die Korrelation zwischen sozialen Beziehungen und stabilen Beschäftigungslagen auf.

Soziale Integration nach Robert Castel:



Verwendbarkeit für Gap – Case Management Berufsbildung

Aufgrund der prekarierten Arbeitsmarktlage pendeln die Jugendlichen von Gap zwischen den Zonen der Entkoppelung und Zonen der Integration (grün eingefärbt) hin und her. Jugendliche und junge Erwachsene reagieren auf konjunkturelle Schwankungen überproportional zur Gesamtbevölkerung. Für die Zielgruppe von Gap besteht die Gefahr einer doppelten Benachteiligung, da sie in instabilen Beschäftigungslagen sind und nebst dem Verlust der Erwerbstätigkeit zusätzlich auch der Gefahr der sozialen Entkoppelung ausgesetzt sind. Jugendliche in stabile Beschäftigungslagen zu bringen ist folglich auch abhängig von ihren Netzwerken resp. ihren sozialen Beziehungen und Interaktionen. Deshalb ist es wichtig, in der Beratung bei Gap diese sozialen Netzwerke zu stärken, was sich positiv auf ihre Berufsintegration auswirkt.

⁶ Robert Castel, Castel'sche Zonen der Arbeitsgesellschaft. In prekäre Arbeit von Ulrich Brinkmann, Klaus Dörre und Silke Röbenack. Ursachen, Ausmaß, soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse. Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn 2006

5.2 Sozialräumliche Aspekte des Beratungsangebotes Gap: «Rosental 17 Haus der Berufsbildung»

Die Räumlichkeiten von Gap befinden sich seit dem 1. Dezember 2019 neu im «Rosental 17 Haus der Berufsbildung» an zentraler Lage in Basel. Darin vereint das Erziehungsdepartement neu sieben Dienste unter einem Dach. Von der räumlichen Konzentration profitieren die Bewohnerinnen und Bewohner des Kantons Basel-Stadt: Die Wege verkürzen sich und die Beratungs- und Unterstützungsdienste verschiedenster Dienstleistungen im Bereich Schule – Berufsbildung - Weiterbildung werden optimiert und aufeinander abgestimmt angeboten.

Verwendbarkeit für Gap – Case Management Berufsbildung

Die räumliche Zusammenlegung der sieben Dienststellen durchmischt das Zielpublikum. Dem Stigma einer räumlich isolierten Fachstelle für psychosozial belastete Jugendliche kann durch diesen Klienten mix im Themenbereich der Berufsintegration entgegnet werden. Diese sozial räumliche Dimension enthält Risiken und Chancen: Die Risiken bestehen darin, dass Jugendliche die Funktionen und Rollen der einzelnen Fachstellen als diffus wahrnehmen und sich in ihrer Klienten Autonomie eingeschränkt fühlen, was sich bspw. negativ auf die Bindung Klient – Helfende auswirken kann. Die Chancen wiederum liegen in der Bündelung von Wissen und Kompetenzen, in kurzen Wegen und unbürokratischen Klienten Über- und Zugänge.

Gap setzt das Steuerungs- und Konzeptwissen beim Aufbau des Hauses der Berufsbildung konstruktiv ein. Gap fördert und trägt eine gemeinsam entwickelte integrale Strategie, welche sowohl die Essenz und die Stärke des gemeinsamen Standorts als auch die institutionelle Einzigartigkeit zugunsten der nutzenden Kundschaft zum Ausdruck bringt.

5.3 Handlungsgegenstände von Gap: Die 6 Lebensfelder

Die Handlungsgrundlage und Interventionsebene bei Gap geht von der Notwendigkeit eines stabilisierten Sozialen Umfeldes als Gelingens Faktor für erfolgreiche Berufsintegrationsprozesse aus. Deshalb fokussiert Gap auf die Bearbeitung der 6 Lebensbereiche:

Schule – Beruf (Schulkarriere, Berufswunsch, Schnuppereinsätze, Praktika, Multicheck, Berufsberatung, Lehrstellen, Verhaltensweisen, Lehrabbrüche, Berufserfahrungen, Bewerbungsprozess, Bewerbungsdossier, Berufe des Umfeldes, Unterstützung durch Eltern, Fähigkeiten/Schwierigkeiten)

1. **Tagesstruktur** (Tagesablauf, Aufenthaltsorte, Interessen, Vereine, Gruppen, Schlaf-/Wachrhythmus, Leidenschaft, Verhaltensweisen)
2. **Beziehungen** (Familie, Milieu, Freundeskreis, Kolleginnen und/oder Kollegen, Bekannte, Bezugspersonen, Partner und Partnerinnen, Verhaltensweisen)
3. **Gesundheit** (Eigene Gesundheit, eigener Bezug zu Gesundheit, Gesundheit der Familienmitglieder, Suchtverhalten, Verhaltensweisen, Stimmungslagen,

Gesundheitliche Eignung für (Wunsch)beruf, körperliches und seelisches Wohlbefinden)

4. **Wohnen** (Sozialer Lebensraum, kultureller Lebensraum, Quartier, Religion, Verhaltensweisen, Heimat, Kultur, Rückzugsmöglichkeit, Arbeitsplatz)
5. **Geld** (Eigene finanzielle Situation, finanzielle Situation der Eltern, Schulden, eigener und familiärer Bezug zu Geld, Umgang mit Geld, Verhaltensweisen)

Der Interventionsfokus beinhaltet die umfassende Erhebung, Einschätzung und Dokumentation der Lebens- und Versorgungssituation der Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Dabei werden sowohl die subjektiven Einschätzungen, Bedürfnisse und Wünsche bezüglich der eigenen Situation als auch die fachlich -professionell festgestellte individuelle Problem- und Ressourcenlage berücksichtigt. (siehe Assessment)

Verwendbarkeit für Gap – Case Management Berufsbildung

Die Bearbeitung sozialer Problemlagen ist immer zur beruflichen Integration - quasi als Mittel zum Zweck - angelegt. Gap bearbeitet soziale Lebensfelder im institutionellen Rahmen von Bildungsinstitutionen. Dies bedingt ein transparentes und verständliches Vorgehen, um realistische Erwartungen von dritten zu klären und zielführende Passungsprozesse zu realisieren.

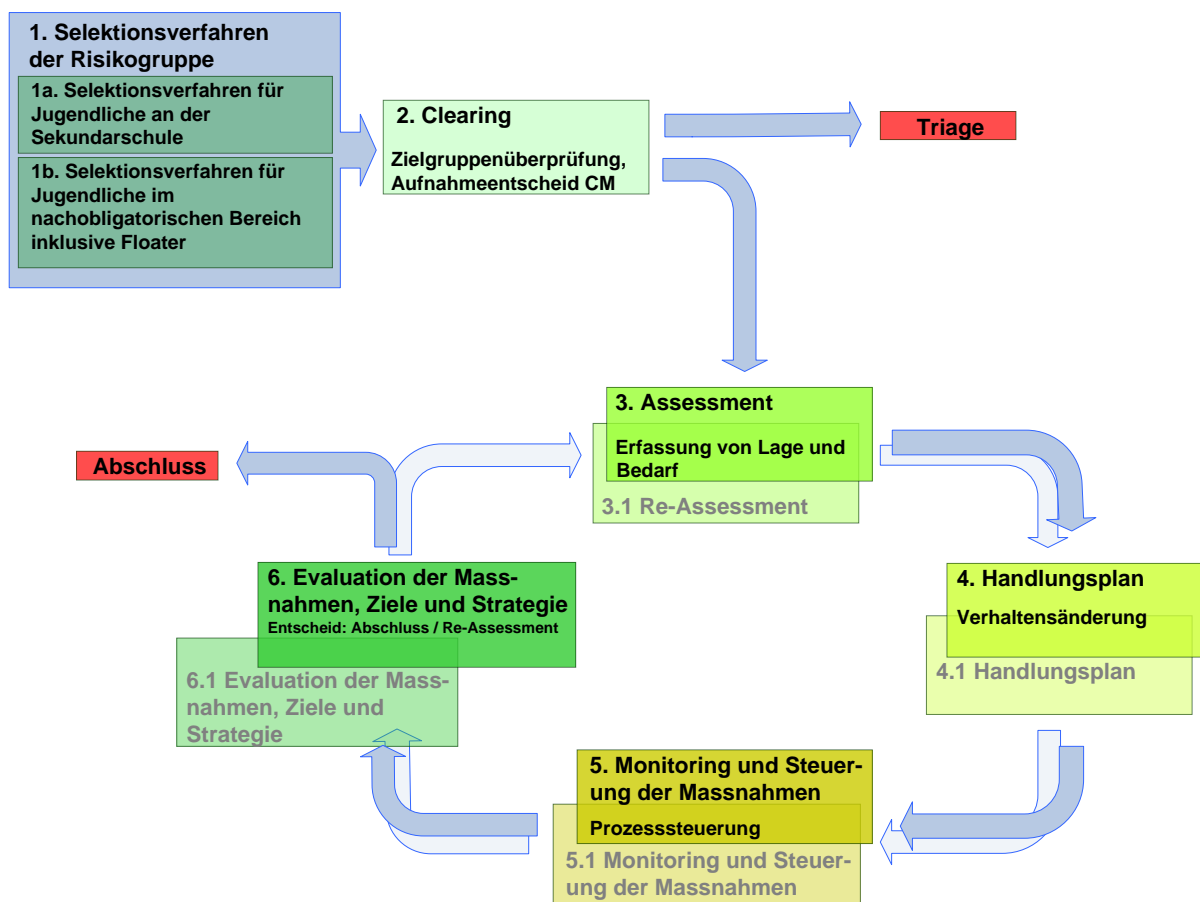
5.4 Der Regelkreis des Case-Management-Verfahrens

Das vorliegende Schema stellt das Case-Management-Verfahren als Gesamtprozess dar. In den nachfolgenden Kapiteln 5.6 u.f. werden die einzelnen Verfahrensschritte 1-6 nach ihrem Zweck, sowie nach ihrem Ziel mit den dazugehörigen Kernprozessen und Kennzahlen beschrieben.

5.5 Die Dynamik im CM-Verfahren

Das CM Verfahren bei Gap ist der Zielgruppe und dem Auftrag und der Zielgruppe von Gap angepasst. Das CM-Verfahren darf nicht zum Selbstzweck der Helfenden verkommen, sondern hat immer das Ziel, den Unterstützungsprozess – und eben nicht den Klienten (!) - zu strukturieren! Verständlicherweise sind die einzelnen Verfahrensschritte dynamisch zu verstehen. Konkret teilen Klienten schon im Erstgespräch ihre Ziele und/oder Motive mit, erzählen sehr bald von ihrem Bedarf an Unterstützung oder sind schon selbstständig in eine Massnahme, bspw. in Form eines Praktikums gestartet.

Der Regelkreis des Case-Management-Verfahrens mit den Verfahrensschritten 1-6



5.6 Fallaufnahmen

Zur einheitlichen Handhabung von Fallaufnahmen existiert ein separater Leitfaden inklusive graphischer Darstellung ([G 3.3.4 Leitfaden Fallaufnahme](#)), der detailliert über die Zuweisungspraxis, das konkrete Vorgehen im institutionellen Kontext sowie über den Minimalstandard für Fallabbrüche Unterstützung bietet. Ziel dieses Leitfadens ist es, einheitliche Standards zu definieren und im Rahmen des Qualitätsmanagements den konzeptionellen Vorgaben und Überlegungen gerecht zu werden.

5.7 Verfahrensschritt 1a und 1b: Selektionsverfahren für die Fallaufnahmen (Früherkennung)

Die Fallaufnahmen basieren auf unterschiedlichen Eingangspforten für Gap. Grundsätzlich verfügt Gap im Rahmen der Früherkennung an der Sekundarschule über eine Gehstruktur, und im nachobligatorischen Bereich über eine Komm Struktur. Im Kapitel 5.6.1 wird die systematische Selektion an der obligatorischen Schule (Volksschule) im elften Schuljahr mittels der «[Einschätzungskonferenz 2](#)» dargestellt. Es handelt sich dabei um das eigentliche Früherkennungssystem an der Sekundarschule für eine Unterstützung bei Gap. Im Kapitel 5.6.4 sind die Zugänge für Jugendliche aus dem nachobligatorischen Bereich, inklusive derer, die momentan institutionell nirgends eingebunden sind beschrieben. Diese Jugendlichen sind im Konzept als so genannte «Floater» bezeichnet.

5.7.1 1a) Selektionsverfahren für Jugendliche an der Sekundarschule (Gehstruktur)

Verfahrensschritt 1a: Zweck

Die Einschätzungskonferenz 2 (EK) dient dazu, eine gemeinsame Sichtweise für einen Unterstützungsbedarf durch Gap zwischen Lehrpersonen, Schulsozialarbeitenden (SSA), Berufsberatenden und Gap-Mitarbeitenden zu entwickeln. Die Grundlagen sind der Stand des Berufswahlprozesses an der Sekundarstufe 1, die Einschätzung der SSA aufgrund des vorausgegangenen Selbstwerttrainings sowie die Schulleistungen (bspw. Notenwerte Mathematik, Deutsch), Anzahl unentschuldigter Absenzen, angeordnete Kinderschutzmassnahmen oder eine allfällige Zuweisung an ausserschulische Krisenangebote. Gap erstellt ein Protokoll der Sitzung zuhanden der Lehrperson, Berufsberatenden und der Schulsozialarbeitenden, um eine hohe Verbindlichkeit zu gewähren.

Verfahrensschritt 1a: Ziele

- Die Selektion für Gap an der Sekundarschule ist vorgenommen
- Der Überführungsprozess an Gap ist definiert und protokolliert
- Die Eltern und die Jugendlichen sind über die Selektion zu Gap informiert

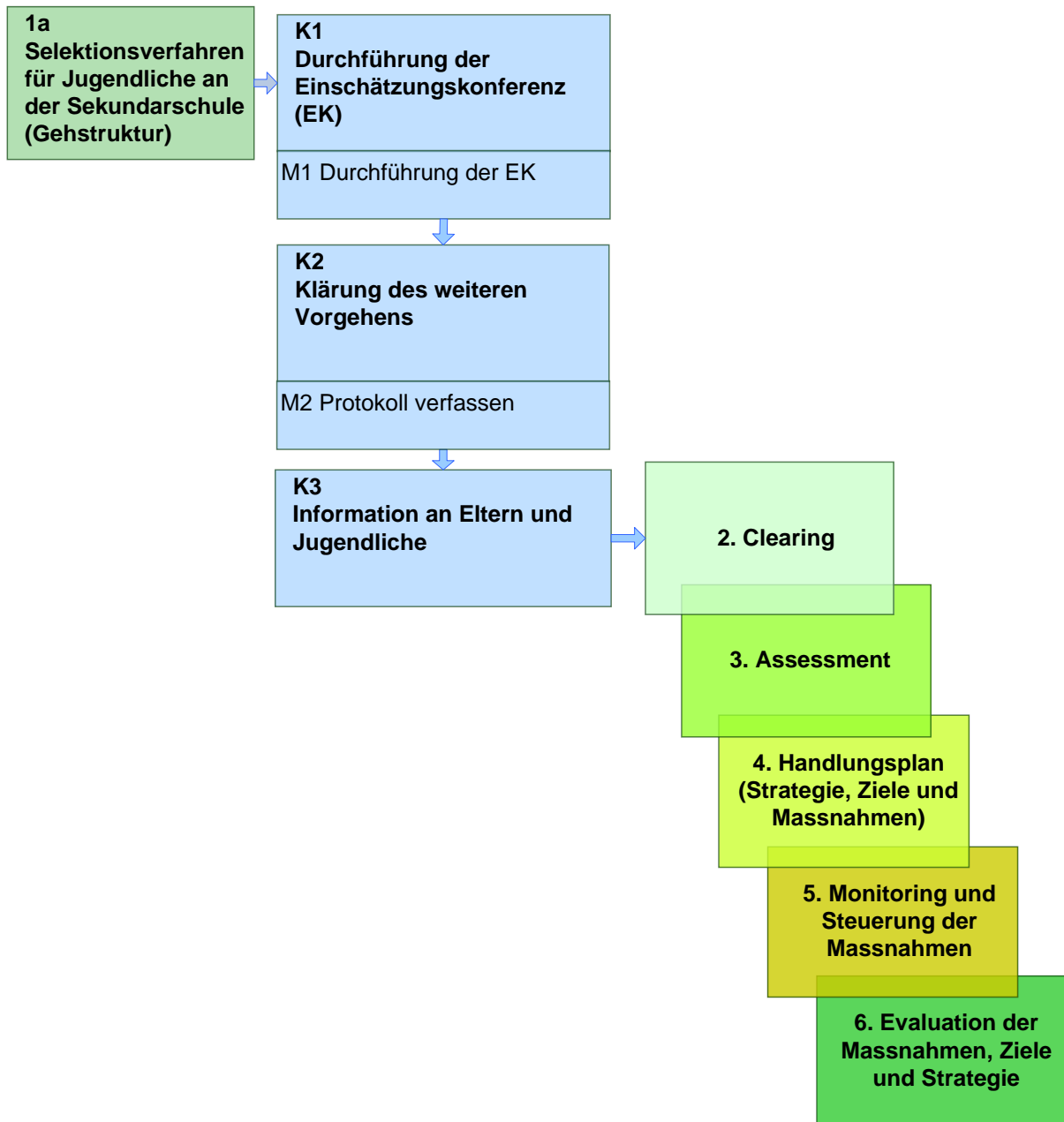
Verfahrensschritt 1a: Kernprozesse

| Prozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|---|---|
| <p>K1 Durchführung der Einschätzungskonferenz (EK)</p> <p>Eine gemeinsame Sichtweise zwischen der Lehrperson (LP), Berufsberatenden (BB), Schulsozialarbeitenden (SSA) und Gap für die Anschlusslösung auf der Sekundarstufe 2 und für den allfälligen Unterstützungsbedarf von Gap wird entwickelt.</p> | <p>Konzept Einschätzungskonferenz 2 Einschätzungskonferenz 2 an der Sekundarstufe I ab 2017/2018: Künftige Kooperation zwischen Lehrpersonen der Sekundarstufe I, der Schulsozialarbeit, der Berufsberatung und des Case Managements Berufsbildung ab 2017/2018. Leitfaden Einschätzungskonferenzen für LP Leitfaden Einschätzungskonferenzen 2 richtet sich an Lehrpersonen der Sekundarstufe 1 des 3. Schuljahres</p> |
| <p>K2 Klärung des weiteren Vorgehens</p> <p>Bei einer Unterstützung von Gap wird das weitere Vorgehen festgelegt und protokolliert.</p> | <p>G 3.3.1 Einschätzungskonferenzprotokoll</p> |
| <p>K3 Information an Eltern und Jugendliche</p> <p>Die Eltern und die Jugendlichen werden von Gap schriftlich über die Selektion informiert und zu einem Erstgespräch in den Räumlichkeiten von Gap eingeladen.</p> | <p>Die Briefvorlagen sind in der CaseNet Datenbank zum Upload gespeichert</p> |

Verfahrensschritt 1a: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|--|--|-------------|
| <p>M1 Durchführung der EK</p> <p>Messung der EK in der Sekundarschule 1 (A-, E- Niveau ab 11. Schuljahr inkl. alle Ateliers).</p> | <p>Anzahl der tatsächlich durchgeführten EK versus Anzahl der Klassen/Atelier an der Sekundarstufe 1</p> | <p>100%</p> |
| <p>M2 Protokoll verfassen</p> <p>Anzahl verfasster Protokolle Klassen/Ateliers.</p> | <p>Anzahl der verfassten Protokolle versus Anzahl durchgeführter EK</p> | <p>100%</p> |

Verfahrensschritt 1a: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.7.2 1b Selektionsverfahren für Jugendliche im nachobligatorischen Bereich inklusive Floater (Komm Struktur)

Verfahrensschritt 1b: Zweck

Das Angebot von Gap wird Mitarbeitenden von Institutionen im nachobligatorischen Sek. II-Bereich sowie von Zwischenlösung (Brückenangebote und Motivationssemestern) bekannt gemacht. Sie sind sensibilisiert für den Auftrag von Gap und in der Lage, die Zielgruppe zu erkennen und Gap zuzuweisen.

Verfahrensschritt 1b: Ziele

- Institutionen am Übergang Schule-Beruf sind über den aktuellen Stand von Gap informiert
- Die Zuweisungs- und Überweisungsprozesse sind schriftlich festgehalten

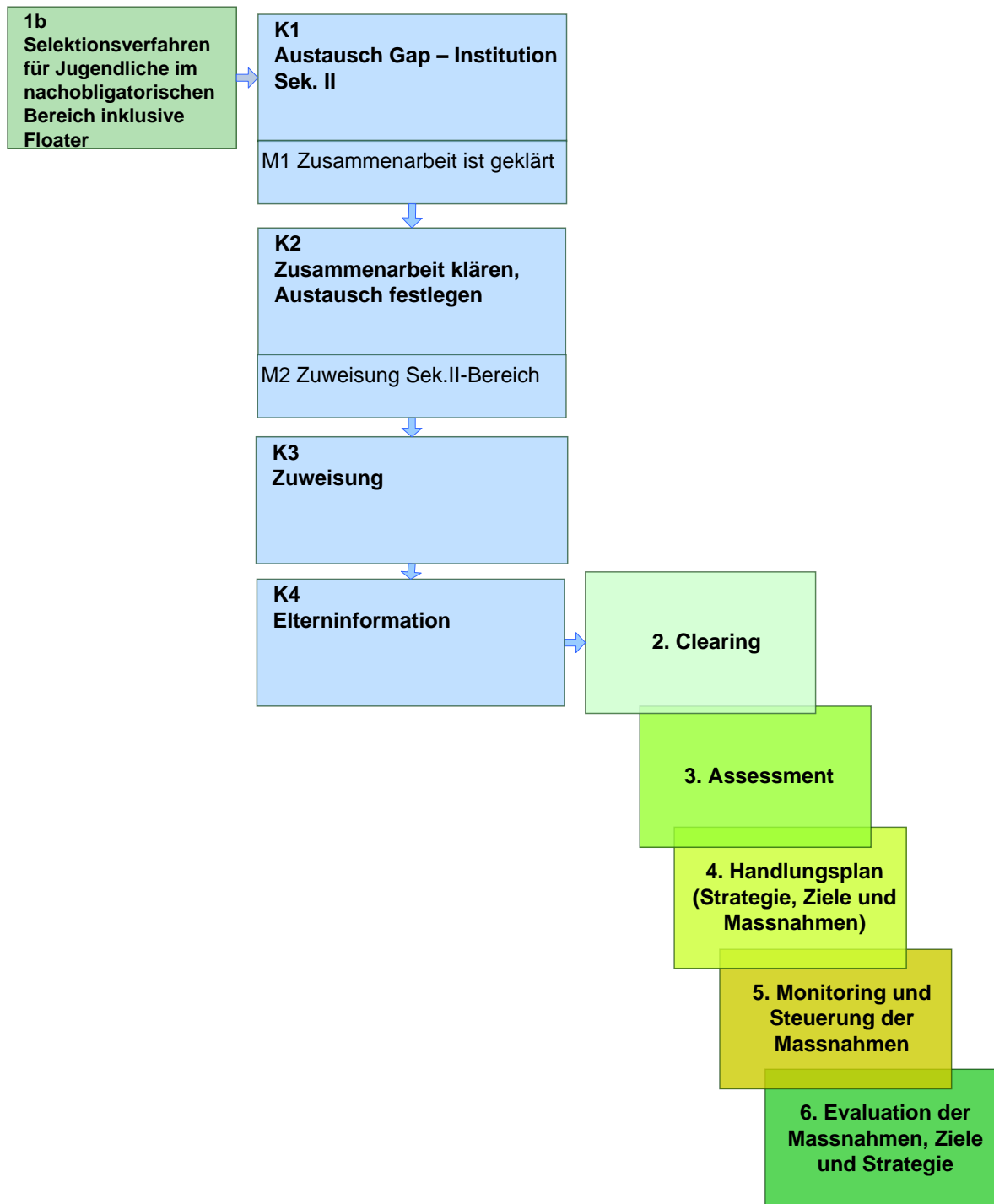
Verfahrensschritt 1b: Kernprozesse

| Kernprozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|---|---|
| <p>K1 Austausch Gap - Institutionen Sek. II</p> <p>Regelmässiger Austausch zwischen Gap und Institutionen im Sek. II-Bereich im Rahmen der Schnittstellengespräche.</p> | |
| <p>K2 Zusammenarbeit klären, Austausch festlegen</p> <p>Auf der normativen Ebene findet eine Klärung der Zusammenarbeit zwischen Gap und den Institutionen sowie über den Austausch über den Unterstützungsprozess festgelegt. Diese wird schriftlich im Schnittstelleprotokoll resp. im Journal festgehalten.</p> | <p>Schnittstellenvereinbarung der Zusammenarbeit sind im Wissensmanagement der Datenbank abgespeichert.</p> |
| <p>K3 Zuweisung</p> <p>Die Mitarbeitenden der Institutionen im Sek. II-Bereich melden Gap Jugendliche, bei denen eine längerfristige Unterstützung sinnvoll erscheint.</p> | <p>G 3.3. Fallaufnahmen- Fallabbrüche- Fallabschlüsse- Bezugspersonenwechsel</p> |
| <p>K4 Elterninformation</p> <p>Die Eltern oder die gesetzlichen Vertreter werden über die Unterstützung von Gap individuell informiert.</p> | |

Verfahrensschritt 1b: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|--|---|----------|
| M1 Zusammenarbeit ist geklärt Mit den getroffenen Institutionen ist die Zusammenarbeit geklärt. Austausch über Ü-Prozess bei Gap ist festgehalten im Fall-Journal | Anzahl Schnittstellenpapiere, gemessen an der Anzahl getroffener Institutionen. Fallcontrolling durch Teamleitende | 100% |
| M2 Zuweisung Sek. II-Bereich Messung der Zuweisungsqualität. | Anzahl zugewiesener Klienten aus dem Sek II-Bereich versus definitive Aufnahme Gap | 80% |

Verfahrensschritt 1b: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.8 Verfahrensschritt 2: Clearing

Verfahrensschritt 2 : Zweck

Mit dem Jugendlichen werden die Grundvoraussetzungen für einen Aufnahmeentscheid ins Case Management geklärt.

Verfahrensschritt 2: Ziele

- Die Zielgruppe ist überprüft (Mehrfachproblematik)
- Der Aufnahme- oder Triageentscheid ist gefällt
- Die Einverständniserklärung unterzeichnet
- Die zuweisenden Stellen/Personen sind über den Aufnahme/Triageentscheid informiert

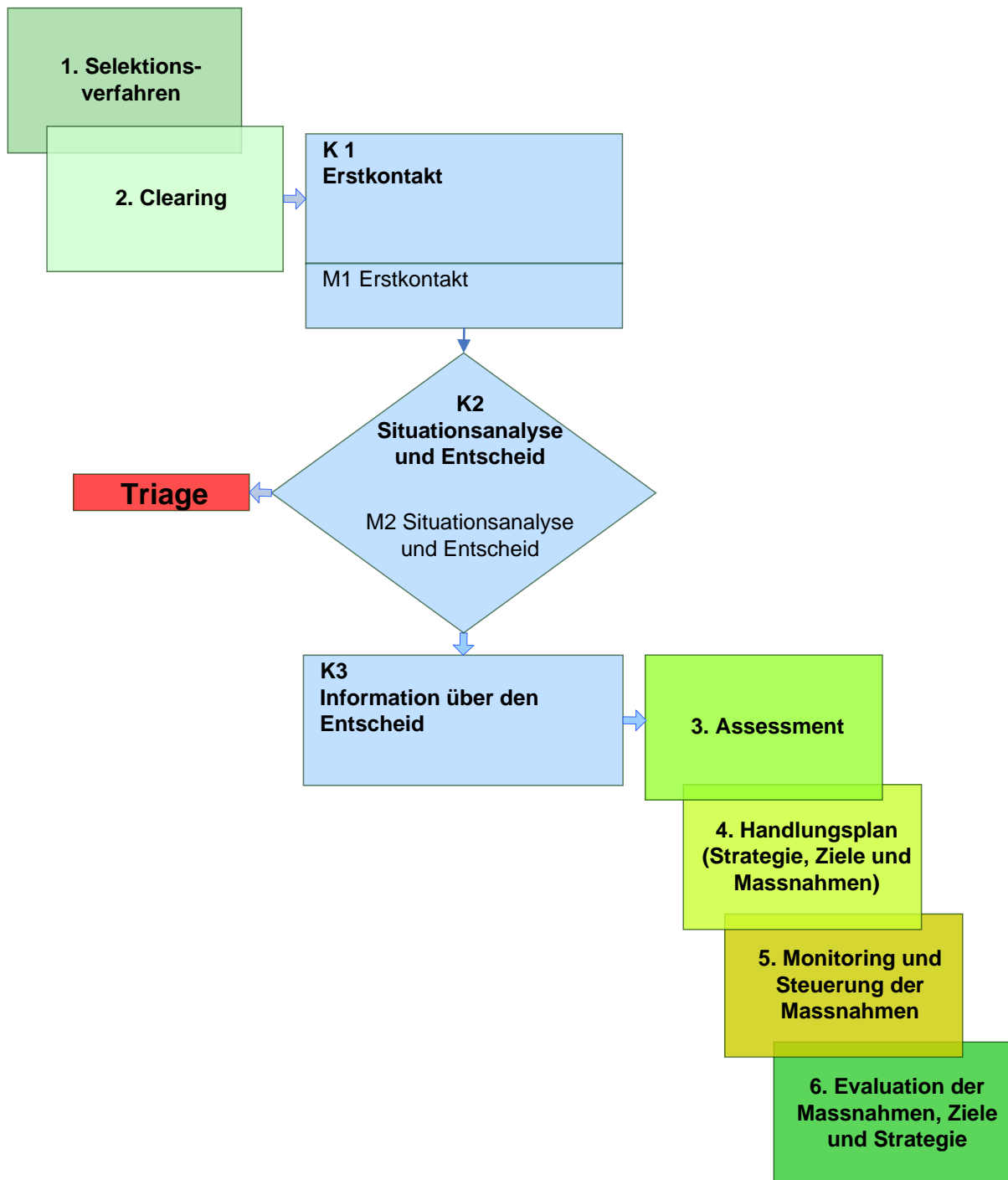
Verfahrensschritt 2: Kernprozesse

| Kernprozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|---|--|
| <p>K1 Erstkontakt</p> <p>CM führt mit dem Jugendlichen, Eltern oder weiteren Bezugspersonen ein Erstgespräch. Er überprüft die Zielgruppenzugehörigkeit (Mehrfachproblematik). Der CM informiert über Ziel und Zweck von Gap, setzt dazu bei Bedarf das Comic Tool ein. Die Jugendlichen resp. deren gesetzliche Vertreter unterzeichnen im Verlaufe des Erstkontaktes die Einverständniserklärung. Bei Informationen von Dritten lassen sich die CM von der Schweigepflicht entbinden</p> | <p>Comic Tool Gap http://www.gap-cmbb.ch/tool/Gaptool.html</p> <p>Einverständniserklärung für Jugendliche, bei minderjährigen Eltern (Vorlage Upload CaseNet)</p> <p>Schweigepflichtentbindung für Jugendliche, (Vorlage Upload CaseNet)</p> |
| <p>K2 Situationsanalyse und Entscheid</p> <p>CM ordnet und bewertet die Informationen des Clearinggespräches, nimmt eine Einschätzung zur avisierten Zielgruppe von Gap vor und entscheidet über die Aufnahme ins CM-Verfahren. Jugendliche, welche eine andere Unterstützung benötigen, werden an geeignete Stellen vermittelt.</p> | |
| <p>K3 Information über den Entscheid</p> <p>Die zuweisenden Stellen/Personen werden im Einverständnis des Jugendlichen über den Entscheid informiert.</p> | |

Verfahrensschritt 2: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|--|--|----------|
| M1 Erstkontakt Anzahl unterzeichneter Einverständniserklärungen | Alle Jugendlichen bei Gap und je nach Alter deren gesetzliche Vertreter haben eine Einverständniserklärung unterzeichnet | 100% |
| M2 Situationsanalyse und Entscheid Anzahl der getroffenen Entscheide innert vorgegebener Frist von 3 Monaten | Alle Zugewiesenen verfügen über einen Aufnahme- oder einen Triageentscheid innerhalb von 3 Monaten. (Verlängerung 6 Monate möglich; Notiz im Fall-Journal) | 100% |

Verfahrensschritt 2: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.9 Verfahrensschritt 3: Erfassung von Lage und Bedarf; Assessment

Verfahrensschritt 3: Zweck

Systematische Aufnahme und Einschätzung der aktuellen Situation mit Erfassung der Belastungsthemen sowie der vorhandenen Ressourcen auf der Grundlage der 6 Lebensbereiche: Schule – Beruf, Tagesstruktur, Beziehungen, Gesundheit, Wohnen, Geld. Verständigung über Lage und Bedarf zur Planung der nachfolgenden Handlungsschritte.

Verfahrensschritt 3: Ziele

- Situationsanalyse zu Lage und Bedarf ist erstellt
- Assessment/Handlungsplan ist unterzeichnet

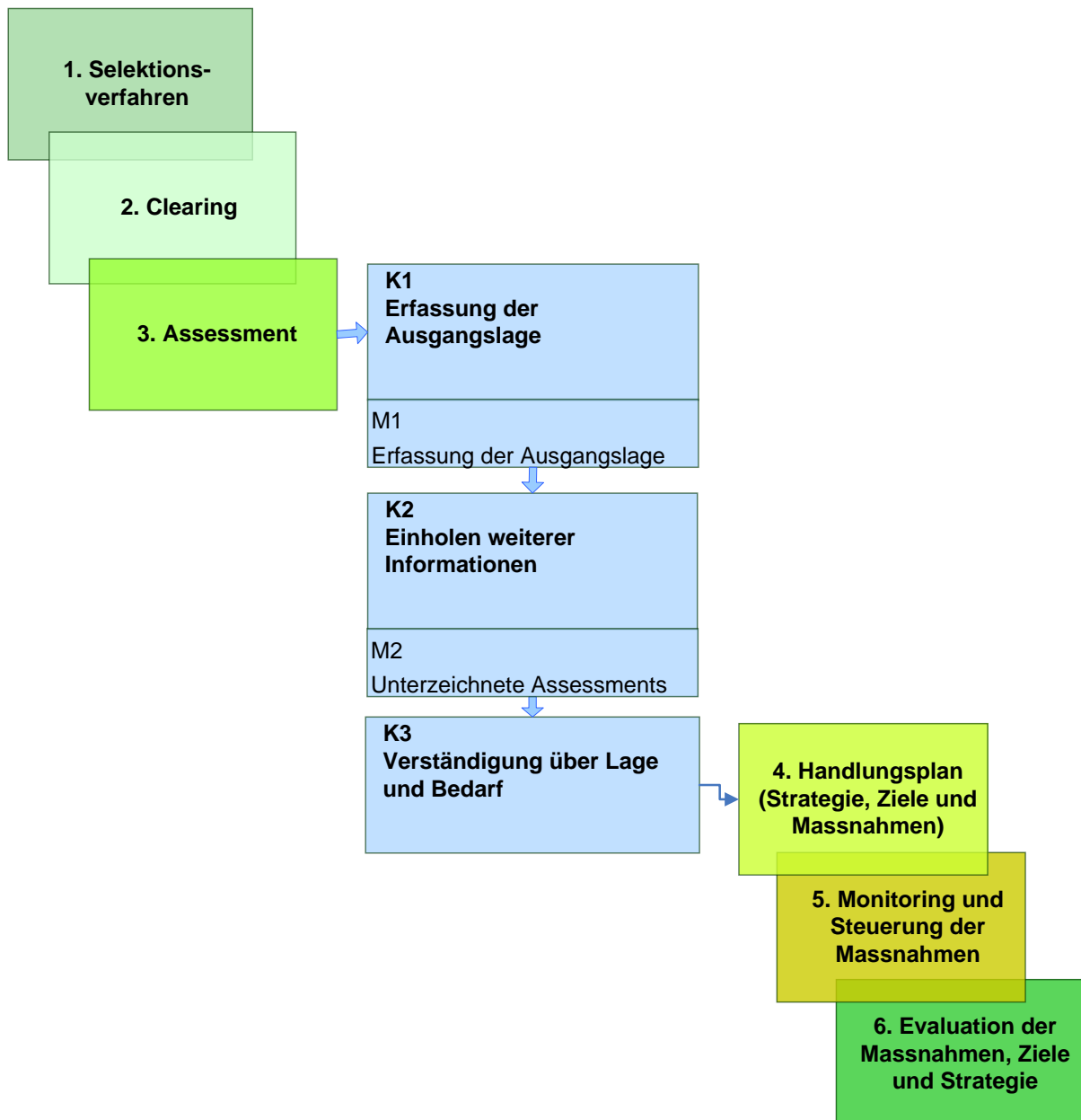
Verfahrensschritt 3: Kernprozesse

| Kernprozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|---|--|
| <p>K1 Erfassung der Ausgangslage</p> <p>Gemeinsam mit dem Jugendlichen werden Informationen zu den Lebensbereichen zusammengetragen. Vorhandene Ressourcen, Stärken und Schwächen festgehalten. Das didaktische Vorgehen im Assessmentprozess ist ressourcenorientiert auszugestalten und von den CM frei wählbar (Zeichnen, andere klientenzentrierte Ausdrucksformen sind möglich und erwünscht)</p> | <p>G 3.5 Leitfaden Assessment Assessmentvorlage mit den sechs Lebensbereichen (Berufsbildung, Wohnen, Finanzen, soziale Beziehungen, Tagesstruktur, Gesundheit) als Unterstützung und Leitfaden</p> |
| <p>K2 Einholen weiterer Informationen</p> <p>Einholen von Informationen in Absprache mit dem Jugendlichen bei weiteren Beteiligten wie: Eltern, Lehrpersonen, Schulsozialarbeitern und anderen Fachpersonen</p> | |
| <p>K3 Verständigung über Lage und Bedarf</p> <p>Entwicklung einer gemeinsamen Sichtweise. Die zu bearbeitenden Lebensbereiche festgelegt. Mit der Unterschrift auf dem Assessment-Formular bekräftigt der Jugendliche seine Kooperationsbereitschaft. (Auftrag). Das Assessment wird in die Datenbank CaseNet hochgeladen und abgelegt.</p> | |

Verfahrensschritt 3: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|---|---|----------|
| M1 Erfassung der Ausgangslage Vorhandenes Assessment | Anzahl der Assessment im Vergleich zu den durchgeführten Assessments | 100% |
| M2 Unterzeichnete Assessments Assessment oder Handlungsplan ist unterzeichnet | Alle Jugendlichen verfügen am Ende über ein unterzeichnetes Assessment / Handlungsplan (Fall-Controlling) | 100% |

Verfahrensschritt 3: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.10 Verfahrensschritt 4: Handlungsplan (Strategie, Ziele und Massnahmen)

Verfahrensschritt 4: Zweck

Ein wünschbarer Zustand und die damit beabsichtigten Veränderungen werden festgehalten. Eine Strategie mit den Zielen auf der Grundlage des Assessment (entsprechender Lebensbereiche) entwickelt.. Die dazu führenden Massnahmen werden g.g.f. mit allen an der Umsetzung Beteiligten festgelegt.

Verfahrensschritt 4: Ziele

- Strategie, Ziele und Massnahmen sind festgelegt
- Der Handlungsplan ist erstellt

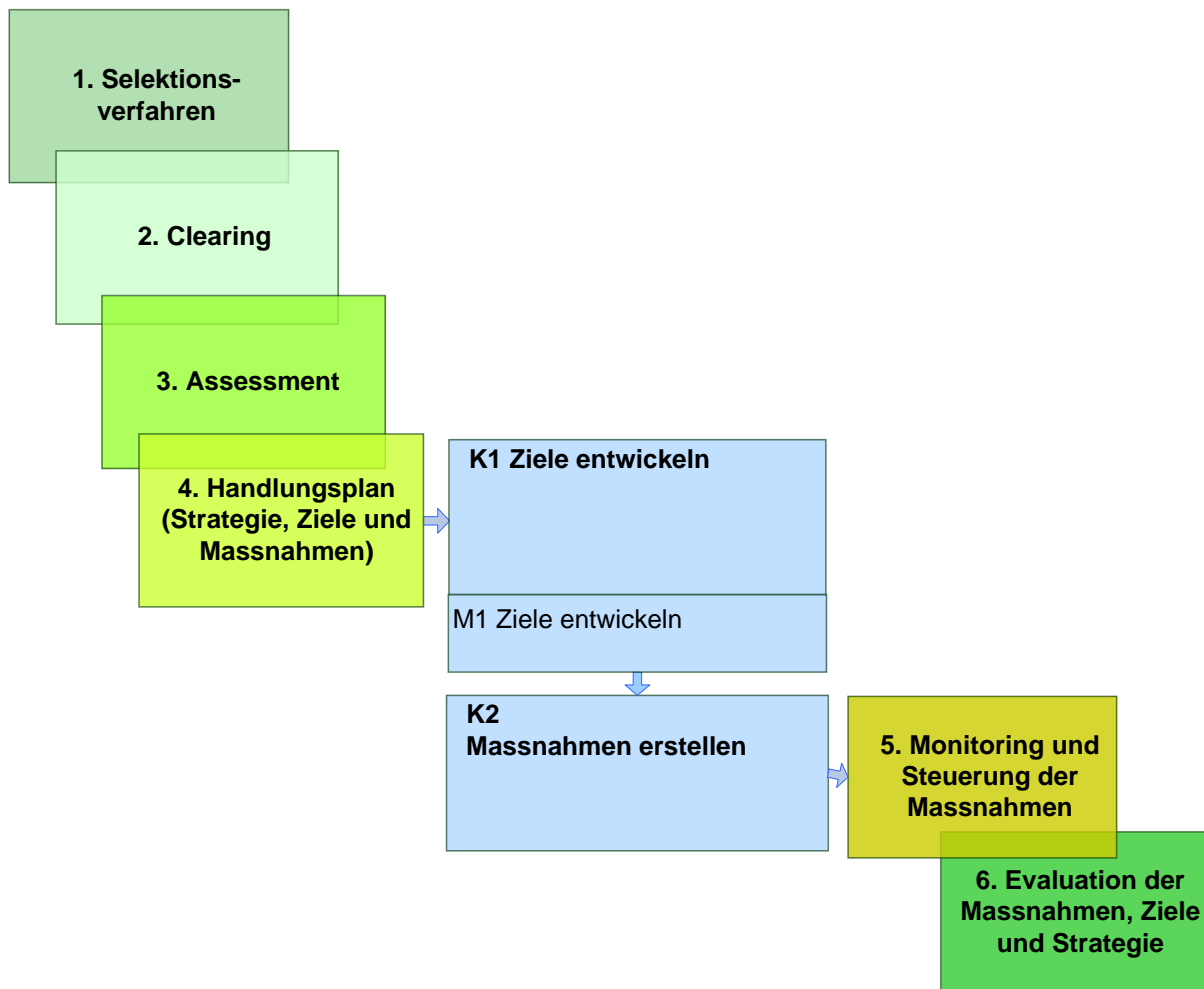
Verfahrensschritt 4: Kernprozesse

| Kernprozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|---|--|
| <p>K1 Ziele entwickeln</p> <p>Ausgehend vom Ergebnis des Assessments (Bedarf im jeweiligen Lebensbereich), entwickelt der Case Manager gemeinsam mit dem Jugendlichen eine Gesamtstrategie mit realistischen Zielen für die relevanten Lebensbereiche. Die Ziele werden mess- und überprüfbar formuliert und ein konkreter Zeitrahmen wird festgelegt.</p> | G 4.1 Handlungsplan (integraler Bestandteil Datenbank CaseNet) |
| <p>K2 Massnahmen erstellen</p> <p>Zu jedem Ziel werden Massnahmen gemeinsam mit dem Jugendlichen entwickelt. Die übrigen Fallbeteiligten werden je nach Einschätzung des Jugendlichen und des Case Managers zugezogen.</p> | G 4.1 Handlungsplan (integraler Bestandteil Datenbank CaseNet) |

Verfahrensschritt 4: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|---|---|----------|
| <p>M1 Ziele entwickeln</p> <p>Anzahl Ziele im Vergleich zur Anzahl Massnahmen.</p> | Zu jedem Ziel ist mindestens eine Massnahme festgelegt. | 100% |

Verfahrensschritt 4: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.11 Verfahrensschritt 5: Monitoring und Steuerung der Massnahmen

Verfahrensschritt 5: Zweck

Die im Handlungsplan festgelegten Massnahmen werden umgesetzt und die dazu notwendigen Ressourcen erschlossen. Die am Prozess beteiligten Akteure werden zu einer zielgerichteten Zusammenarbeit organisiert und der Prozessverlauf wird begleitet.

Verfahrensschritt 5: Ziele

- Der Handlungsplan ist umgesetzt
- Die Leistungen sind erschlossen
- Die Zusammenarbeit ist organisiert

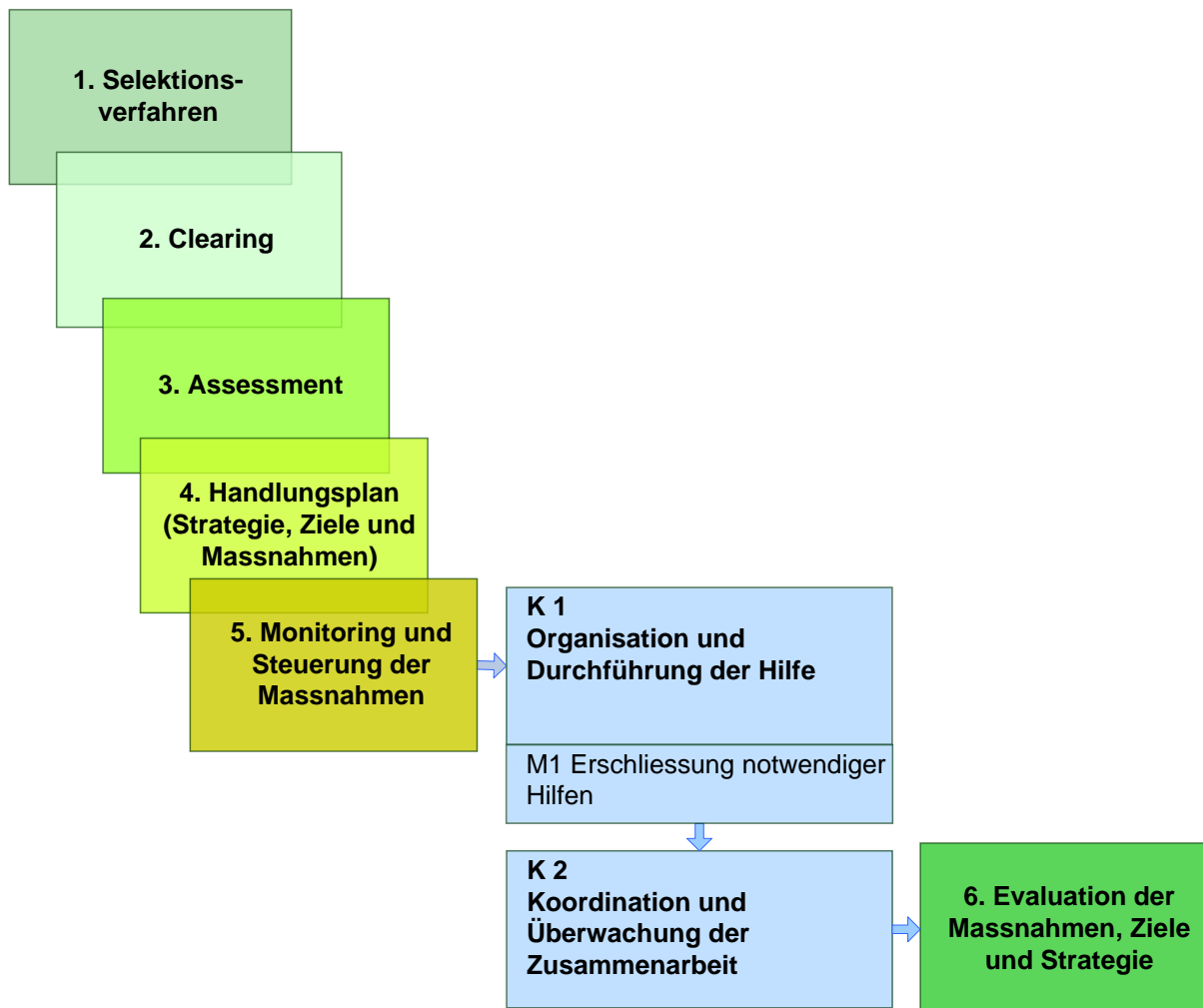
Verfahrensschritt 5: Kernprozesse

| Kernprozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|--|--|
| <p>K1 Organisation und Durchführung der Hilfe</p> <p>Die/Der CM erschliesst in Zusammenarbeit mit dem Jugendlichen die nötigen Hilfen zur Umsetzung der festgelegten Ziele und Massnahmen. Wenn möglich, werden Ressourcen im persönlichen oder weiteren sozialen Umfeld des Jugendlichen zugänglich gemacht. Wo diese fehlen, werden institutionelle Ressourcen genutzt.</p> | <p>Wissensmanagement (Datenbank CaseNet)</p> |
| <p>K2 Koordination und Beobachtung der Zusammenarbeit</p> <p>Der Case Manager beobachtet, begleitet und steuert die Leistungserbringung der am Hilfsprozess beteiligten Personen und Institutionen. Er sorgt für einen angemessenen Informationsfluss, organisiert Helferkonferenzen zur Standortbestimmung und leitet notwendige Korrekturen und Anpassungen ein.</p> | |

Verfahrensschritt 5: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|--|--|-------------|
| <p>M1 Erschliessung notwendiger Hilfen</p> <p>Alle involvierten Akteure sind über den Handlungsplan informiert.</p> | <p>Die Anzahl kommunizierter Handlungspläne im Vergleich zu den involvierten Akteuren.</p> | <p>100%</p> |

Verfahrensschritt 5: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.12 Verfahrensschritt 6: Evaluation der Massnahmen, Ziele und Strategie

Verfahrensschritt 6: Zweck

Mittels einer Auswertung wird die Wirkung des CM-Prozesses festgehalten und die Form der weiteren Zusammenarbeit mit dem Klienten festgelegt.

Verfahrensschritt 6: Ziele

- Die Strategie und Zielerreichung ist überprüft
- Die Ergebnisse und der Zusammenarbeitsprozess sind beurteilt
- Die weitere Zusammenarbeit ist geklärt

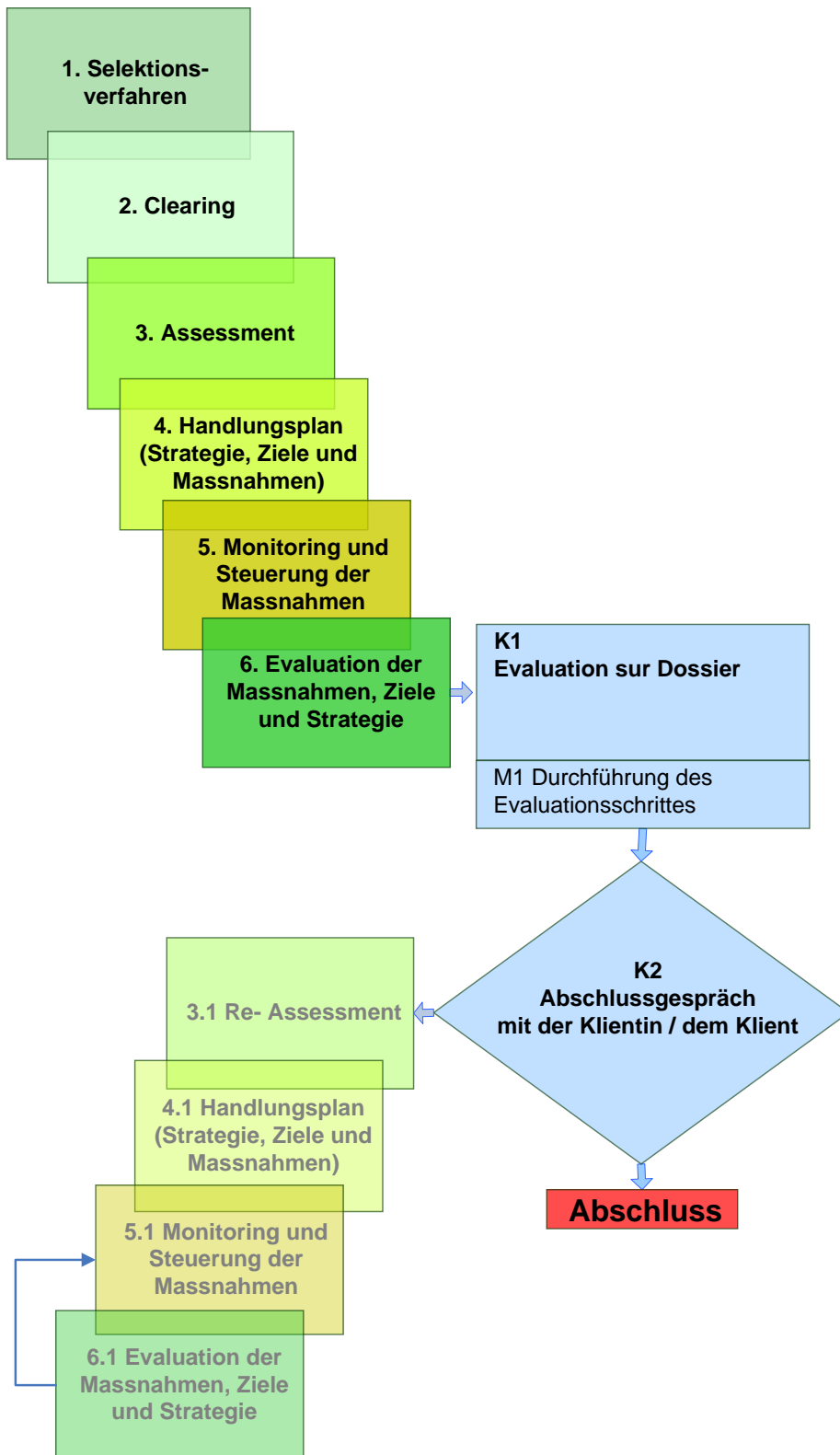
Verfahrensschritt 6: Kernprozesse

| Kernprozesse | Grundlagen (siehe Kapitel 7) |
|--|------------------------------|
| <p>K1 Evaluation sur Dossier</p> <p>Der Case Manager schätzt aufgrund der Datenbank CaseNet die Ergebnisse der einzelnen Prozessschritte ein.</p> | Datenbank CaseNet |
| <p>K2 Abschlussgespräch mit der Klientin/dem Klienten</p> <p>Der CM führt zusammen mit dem Jugendlichen ein Evaluationsgespräch durch. Gemeinsam mit dem Jugendlichen wird das weitere Vorgehen festgelegt. Grundsätzlich bestehen zwei Möglichkeiten; Re-Assessment oder Abschluss des Verfahrens.</p> | |

Verfahrensschritt 6: Kennzahlen

| Messung | Indikator | Zielwert |
|---|--|----------|
| <p>M1 Durchführung des Evaluationsschrittes</p> <p>Evaluation sur Dossier.</p> | Anzahl im Journal festgehaltenen „Abschlussgespräche“ im Vergleich zu den geführten Fällen im Prozessschritt Evaluation CaseNet. | 100% |

Verfahrensschritt 6: Prozessdarstellung (blau eingefärbt)



5.13 Re-Assessment

Unter einem Re-Assessment wird das Einleiten eines weiteren CM-Verfahrens verstanden. Ein Re-Assessment kommt unter folgenden Bedingungen zur Anwendung:

- Nach einem erfolgreichen ersten CM-Verfahren haben sich Lage und Bedarf verändert. Neue Aufgaben stehen an.

Bei einem Re-Assessment-Entscheid ist immer eine Überprüfung der Zielgruppenzugehörigkeit indiziert. Danach ist das CM-Verfahren gemäss Kapitel Verfahrensschritt 3: Assessment, Erfassung von Lage und Bedarf einzuleiten und der CM-Prozess beginnt ein zweites Mal von vorne.

5.14 Kontaktaufnahme nicht mehr möglich: Standards für Fallabbrüche

Gap hat einen aufsuchenden Ansatz und Auftrag. Im [G 3.3. Fallaufnahmen- Fallabbrüche- Fallabschlüsse-Bezugspersonenwechsel](#) sind die Minimalstandards und Bedingungen für Fallabbrüche definiert. Widerstand und Verweigerung in der Kooperation sehen wir aber auch als Ressource der Jugendlichen. Trotzdem ergeben sich Grenzen in der Zusammenarbeit.

5.15 Dossierführung - Fallverwaltungssystem CaseNet

Gap verfügt über ein elektronisches Fallverwaltungssystem. CaseNet ist eine webbasierte Fallführungssoftware, die im Bereich Case und Care Management eingesetzt wird. Dabei werden bestehende CM-Prozessabläufe durch das CaseNet vollumfänglich abgebildet und unterstützt. CaseNet ermöglicht eine interinstitutionelle Zusammenarbeit mit weiteren Fallbeteiligten, bspw. Lehrkräften, Berufsberatung etc. Gap wendet diese Möglichkeit aus Datenschutzgründen nur begrenzt an.

Gap führt nur elektronische Dossiers. Notwendige Papier-Unterlagen werden elektronisch erfasst und danach fachgerecht und unerkennlich entsorgt. Die Verwendung von Unterlagen basiert auf dem Grundsatz, soviel wie notwendig, so wenig wie nötig.

5.16 Datenschutzkonformes Case Management Berufsbildung

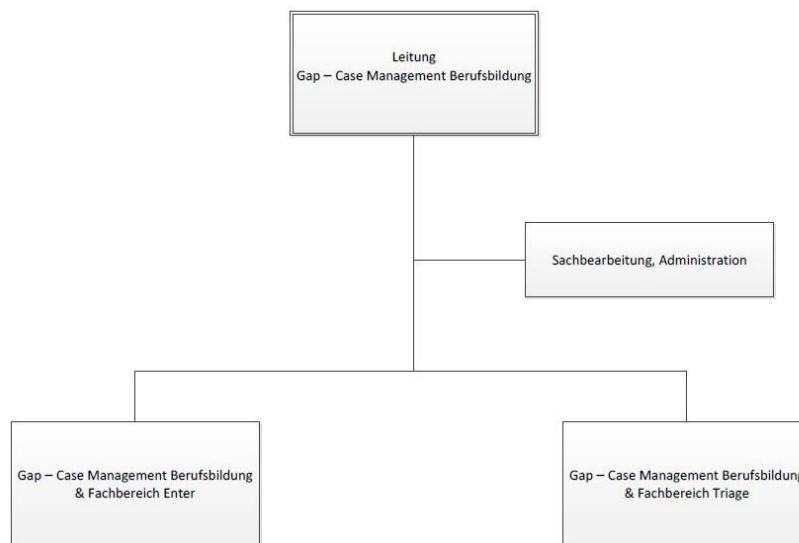
Das Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt, Bereich Mittelschulen und Berufsbildung, liess die Unterlagen des Angebotes Gap – Case Management durch die kantonalen Datenschutzbeauftragten auf Konformität des kantonalen Datenschutzgesetzes überprüfen. In der Stellungnahme des kantonalen Datenschutzbeauftragten vom 5. November 2009, sowie in der Aktennotiz vom Oktober 2013 gelangte der Datenschutzbeauftragte zur Ansicht, dass Gap – Case Management über ein konformes Case Management Berufsbildung verfügt. Grundlage der Beurteilung war ein rechtliches Gutachten zu den Grundsätzen und Anforderungen für ein datenschutzkonformes CM BB, welches im Jahr 2010 das Staatsekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) erstellen liess.

5.17 Konzept Grenzverletzungen

Die Mitarbeitenden von Gap haben sich intensiv mit dem Thema Grenzverletzungen auseinandergesetzt. Grenzbereiche definieren, wer wir sind, wo wir aufhören und wo der Rest der Welt beginnt, was intim und was öffentlich ist. Gap Mitarbeitende respektieren das Recht anderer, Werte, Ansichten und Meinungen zu haben, die sich von ihren eigenen unterscheiden. Sie erweisen der Würde und dem Wert eines jeden Menschen angemessenen Respekt. - Wir verpflichten uns zu handeln, wenn wir von einer drohenden oder erfolgten Grenzverletzung erfahren. Wichtig ist es, Klagen ernst zu nehmen und so zu handeln, dass die betroffene Person unterstützt wird. Gleichzeitig darf niemand in ungerechtfertigter Weise verurteilt werden. ([G 3.14 Grenzverletzungen, Gefährdungsmeldungen, Risikofälle](#))

6. Organisation von Gap

Gap ist im Bereiche Mittelschulen und Berufsbildung als Fachstelle im Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt in der Abteilung Berufsintegration zusammen mit der kantonalen Berufs- und Laufbahnberatung sowie dem Zentrum für Brückenangebote eingegliedert. Die Abteilung Berufsintegration (AKOI) führt eine Abteilungs-Konferenz.



Stand August 2018

6.1 Organisation Gap – Case Management Berufsbildung

Bei Gap arbeiten insgesamt 14 Mitarbeitende (exkl. Praktikanten) mit insgesamt 970 Stellenprozent (Stand November 2019). Für das Kerngeschäft Case Management Berufsbildung verfügt Gap über 720 Stellenprozent. Für den Fachbereich Triage 150 Stellenprozent und den Fachbereich Enter über 100 Stellenprozent. Hinzu kommen Leitung und Administration/Sachbearbeitung von ca. 180 Stellenprozent. Gap ist organisatorisch unterteilt in zwei Teams zu je 4-5 Case Managerinnen und Case Manger mit je einer Teamleitung pro Fachbereich. Die Administration ist der Leitung Gap unterstellt.

6.2 Aufgaben der Fachstellenleitung von Gap

Die Fachstellenleitung von Gap – Case Management Berufsbildung leitet und verantwortet die Fachstelle gegen innen und gegen aussen. Sie sorgt für optimale Arbeitsbedingungen für die beiden Teams. Er vertritt die Fachstelle gegenüber dem Departement, dem Finanzierungsträger. Gegen innen leitet sie die Geschäftsleitung und sichert die Kommunikation in allen Bereichen.

6.3 Aufgaben der Teamleitungen

Leitet ein Team von Case Manager/Innen:

Personalführung

- Verantwortung nach Absprache Leitung Gap für die unterstellten CM; Gewinnung, Selektion: Betreuung, Bewertung, Entwicklung und Qualifizierung

Fachleitungen:

- Verantwortung für die operationelle Führung des Fachbereiches
- Weiterentwicklung des Fachbereiches auf konzeptioneller und kooperativer Ebene
- Einsitz in Fachgremien intern wie extern
- Sicherstellung des QM
- Sicherstellung der notwendigen Kommunikation gegen innen und g.g.f. gegen aussen

Gegenseitige Stellvertretungen der Fachleitungen

- Stellvertretung der Leitung in Abwesenheit

Kompetenzen

- Mitsprache und aktive Mitarbeit bei Anstellungsverfahren
- Führen einer Fachkonferenz
- Verantwortung für Planung und Durchführung der zweiten CM-Ebene
- Planung der bedarfsgerechten Weiterbildungen auf individueller wie auch Fachstellenebene
- Verantwortung bei der Durchführung und Entwicklung von QM Instrumenten (Fall-Intervision, Methoden- und Konzept-Intervision)
- Einsitz in die GL Gap
- Delegation in Arbeitsgruppen

6.4 Aufgaben der Case Manager und Case Managerinnen

Case Manager/innen begleiten für Jugendliche und junge Erwachsene (bis 25-jährig), die als gefährdet gelten einen erfolgreichen Berufsabschluss Sek. II zu erreichen, von der obligatorischen Schule im elften Schuljahr bis zum erfolgreichen Berufseinstieg in Form

eines Case Management Verfahrens. Case Managerinnen und Case Manager entscheiden über Zuweisungen in Zwischenlösungen (Brückenangebote, Motivationssemester) im Rahmen des Triageverfahrens für Jugendliche ohne oder mit ungeeigneten Anschlüssen am Übergang vom obligatorischen in den nachobligatorischen Bildungsbereich. Sie selektionieren und begleiten Erwachsene mit fehlendem Berufsabschluss aus der Sozialhilfe im Rahmen des Angebotes Enter bis zum Abschluss einer Berufslehre, organisieren deren materielle Unterstützung und führen die psychosoziale Betreuung durch mit dem Ziel, sie via geeigneter Nachholbildung in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

6.3.1 Hauptaufgaben

- Selbstständige Fallführung in Form von Langzeitberatungen und Begleitungen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen in komplexen und schwierigen Lebenslagen im Rahmen des Case Management Verfahrens mit den fünf Verfahrensschritten:
 - Einschätzung und Abklärung der Situation und der Bedürfnisse (assessment)
 - Vereinbarung von Zielen und einem Handlungsplan zur Zielerreichung (planning)
 - Durchführung des gemeinsam geplanten und vereinbarten Vorgehens (intervention)
 - Kontrolle sowie Steuerung des Handelns und der Ziele, angepasst an die aktuelle Situation (monitoring)
 - Bewertung, Beurteilung und Auswertung der Wirkung des Verfahrens (Evaluation)
- Verantwortung bei der Selektion von Jugendlichen an der Volksschule im Rahmen der Früherfassung mit Lehrpersonen und Schulsozialarbeitenden.
- Selbstständige Situationsanalyse in den Lebensfeldern; Schule-Beruf, soziale Beziehungen, Wohnen, Gesundheit, Finanzen, Tagesstruktur
- Führen von zielorientierten Beratungsgesprächen mit Eltern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, Fachstellen, Ausbildnern und Arbeitgebern
- Nachgehender Auftrag bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die abtauchen und bedroht sind, den Anschluss an das Bildungssystem zu verlieren
- Fallkoordination und Fallkooperation mit dem involvierten Versorgersystem zwischen Schule und Beruf
- Organisieren, leiten, durchführen und dokumentieren von Helferkonferenzen. Sicherstellung der dazu erforderlichen Kommunikation
- Falldokumentation in der zur Verfügung stehenden Datenbank. Führen der notwendigen Korrespondenz

- Berichterstattung und Antragstellung von Leistungen für Jugendlichen und jungen Erwachsenen an Dritte und Behörden (bspw. Sozialhilfe, Jugendanwaltschaft, Amt für Ausbildungsbeiträge)
- Regelmässiges Fallreporting im Team und an die Team-Leitung
- Darlegen und Reflexion des methodischen Vorgehens im Rahmen von Konzept- und Methodeninterviews
- Pflege des Netzwerkes mit semi- und professionellen Anbietern von Leistungen zwischen der Volksschule und dem Arbeitsmarkt

6.3.2 Aufgaben Fachbereich Triage

- Prüfen und beurteilen der zu einreichenden Unterlagen; Schulzeugnisse, Check-Ergebnisse, Lebenslauf und Arbeitszeugnisse
- Durchführen des Triagegespräches; Erhebung des Bedarfs und Zuweisung in ein Angebot
- Führen des Matchingprozesses zwischen Angebot und Nachfrage. Schriftliche Begründung des Zuweisungsentscheides und Unterstützung bei der Anmeldung in das zugewiesene Angebot
- Laufendes Reporting an die Teamleitung zwecks Qualitätssicherung

6.3.3 Aufgaben Fachbereich Enter

- Beurteilung und Einschätzung der realistischen Berufsbildungsperspektive aufgrund der eingereichten Unterlagen und vollziehen des Aufnahmeentscheides
- Erhebung des Förderbedarfs und initiieren von Fördermassnahmen
- Begleitung und Koordination im Rahmen der Fallsteuerung mit den involvierten Fachstellen, Sozialhilfe, Berufsberatung und Lehrstellenvermittlung
- Unterstützung bei der Lehrstellensuche
- Organisieren der materiellen Unterstützung während der Ausbildung. Generieren von Ausbildungsbeiträgen (Stipendien)
- Budget- und Monatsberechnungen für zusätzliche Unterstützungsgelder der Sozialhilfe
- Gewährung der psychosozialen Betreuung während der Ausbildung
- Vermittlung in den Arbeitsmarkt

6.4 Aufgaben der Sachbearbeitung Administration

Selbständige Führung des Sekretariates von Gap – Case Management Berufsbildung als Dienstleistung für die Case Managerinnen und Case Manager sowie Leitung Gap.

Hauptaufgaben

- Telefon- und Schalterdienst: Erteilen von Auskünften mit komplexen Inhalten, inkl. Recherchen und Triage, z. T. fremdsprachig
- Selbständiges bearbeiten von administrativen Abläufen
- Vornehmen von Abklärungen unterschiedlicher Art
- Schreiben und redigieren von unterschiedlichen Texten
- Erstellen von Statistiken und Auswertungen
- Protokollführung bei Teamsitzungen und Sitzungen mit externen Stellen
- Erstellen von Dossiers mit relevanten Daten inkl. Aktennotizen
- Führen einer internen Hilfsbuchhaltung
- Selbstständiges Verfassen von Aktennotizen

Organisation

- Terminplanung, Koordination und Geschäftskontrolle
- Organisation und Kontrolle der Mitarbeitenden im Zeiterfassungssystem
- Organisation, Koordination und vorbereiten von Sitzungen
- Bereitstellen und versenden der Unterlagen, inkl. Reservation von Räumlichkeiten etc.
- Führen der Registratur, der Ablage und des Archivs (Pflege und Weiterentwicklung)
- Sicherstellen der internen Versorgung von Büromaterial etc. (Bestellung/Einkauf)

Dienstleistung

- Sicherstellen der internen und externen Post
- Erstkontakt- und Koordinationsstelle, inkl. Informationsgespräche für Kunden und Kundinnen
- Entgegennahmen von Anmeldungen und Vergabe von Terminen an Kunden und Kundinnen (Publikumsverkehr)
- Organisation und Bewirtschaftung des EDV Systems
- Entwickeln und bewirtschaften der Website, Gap – Case Management Berufsbildung

7. Kommunikation

Das Ziel der Public Relations (PR) -Arbeit bei Gap ist es, wesentliche Personenkreise für die eigene Organisation zu interessieren und positiv zu stimmen. Public Relations ist somit die Kommunikation zu Bezugsgruppen. Sie basiert auf drei Säulen: Neben der **Echtheit** müssen die **Kontinuität** und die **Zielgruppenorientierung** gewährleistet sein, denn jeder Personenkreis/Organisation soll dem Vorwissen und dem Interesse entsprechend angesprochen werden.

Case Management als Verfahren agiert immer auf drei Ebenen, der **normativen** politischen Ebene, der **institutionellen** Ebene und der **individuellen** Fall-Ebene. Die Wirksamkeit des Case Management-Verfahrens ist abhängig von der Bewirtschaftung und dem Zusammenspiel dieser drei Ebenen. Folglich ist die Kommunikation dieser drei Ebenen kontinuierlich und zielgruppengerecht auszugestalten und innerhalb der Organisation strategisch anzulegen. Dazu sind sowohl horizontale, als auch vertikale Kommunikationsstrukturen zu verankern und zu bewirtschaften.

7.1 Erste, normative Ebene; politische Rahmenbedingungen

Die Frage zu den Perspektiven von erwerbslosen Jugendlichen ist ein gesamtgesellschaftliches Thema und nicht das Problem der Berufsbildung oder einzelner sozialer Institutionen. Die Aufgabe besteht darin, diese Botschaft auf die politische Ebene zu transportieren und die Kommunikation auf dieser Ebene zu führen. Die Botschaft lautet: «Jugendliche und junge Erwachsene in eine erfolgreiche Zukunft zu begleiten ist als gesamtgesellschaftliche und gemeinsame Aufgabe zu verstehen.»

- Dies förderte eine gemeinsame Sichtweise und stärkt das politische Commitment, beispielsweise beim Zusammenspiel von bildungs- und sozialpolitischen Massnahmen.
- Daraus ergibt sich ein klar abgegrenzter Auftrag für das Case Management Berufsbildung. Dieser differenziert und regelt die Kommunikation zwischen Jugendhilfe, bildungs- und sozialen Massnahmen.
- Dies wiederum bilden die Grundlagen für den Bedarf der Leistung und die dazu notwendigen Ressourcen.
- Auf der strukturellen Ebene ist es entscheidend, die wichtigsten Akteure (Stakeholder) in der Thematik zu sensibilisieren und einzubinden: «Betroffene zu Beteiligten machen!»

- Das CM-BB wurde schweizweit vom Bund angestossen und von den Kantonen umgesetzt. Die Bezüge zwischen dem Bund und den Kantonen und kommunalen Systemen sind zu pflegen und aktiv zu bewirtschaften.
- Folglich verfolgt Gap eine Kommunikationsstrategie, die auf eine ganzheitliche Sichtweise ausgerichtet ist. Nebst den erfolgreichen Sekundarabschlüssen II kommuniziert und transportiert Gap mit seinem ganzheitlichen Anspruch neuste Entwicklungen und Herausforderungen des Arbeitsmarktes und der Migrationspolitik unter Berücksichtigung des aktuellen sozialpolitischen Diskurses.

7.2 Zweite, institutionelle Ebene; Vorgaben zur Zusammenarbeit, Klärung der Überweisungsprozesse, Auftrag und Haltung

Das Ausräumen der Zuständigkeiten mit anderen Akteuren im Bereich Schule-Beruf bedingt eine transparente und präzise Eigendefinition des Angebotes, damit über die gemeinsamen Schnittstellen differenziert und professionell diskutiert werden kann. Gap richtet daher Entscheidungen auf diese Dimension der Vernetzung und Kooperation aus;

- Gap bewirtschaftet das Versorgersystem im Bereich Schule-Beruf aktiv und offensiv ohne dabei die institutionellen Grenzen zu verletzen
- Gap zeigt die strukturelle Einbindung anderer Institutionen auf ohne arrogant oder überheblich bspw. gegenüber semi-professionellen Institutionen zu wirken
- Die institutionellen Strukturen sind entsprechend zu gestalten; Ressourcen, Leistungen, Wirkungen und Auswirkungen für das Gesamtsystem von Gap sind auszuweisen und aufzuzeigen was die Legitimität und Anerkennung fördert (was plausibilisierte Daten voraussetzt und die Bewirtschaftung der dazu eingerichteten Datenträger)
- Durch die Pflege von Vernetzungsstrukturen, wie bspw. kantonale und nationale Erfahrungsaustausche fördert Gap die Innovationskraft der Angebote, sowohl auf Leitungs- als auch auf Mitarbeiterebene
- Mit der Grundhaltung «Unsere Partnerorganisationen sind die Experten! Wir organisieren nur den Prozess» entgegnet Gap destruktiven Ansätzen von Konkurrenz und Macht in der täglichen Zusammenarbeit denn „Aller Anfang ist Begegnung“!
- Gap als formal freiwilliges Angebot arbeitet mit höchster Verbindlichkeit – insbesondere mit Institutionen im Zwangskontext. Verbindliche Absprachen zur Zusammenarbeit auf individueller Fallebene (bspw. regelmässiges Fallreporting) ist Teil dieses Aushandlungsprozesses auf der institutionellen Ebene.

7.3 Dritte, individuelle Ebene; Zielgruppenklärung, Handlungsebene

Case Manager und Case Managerinnen unterstützen und beraten die Betreuungspersonen anderer Institutionen bei der Einschätzung risikogefährdeter Jugendlicher und nehmen eine transparente, unterstützende und wohlwollende Haltung ein;

- Dies erfordert eine transparente Arbeitshaltung. Gap Mitarbeitende kommunizieren (pro) aktiv und fördern die Kommunikation gegenüber den Jugendlichen und jungen Erwachsenen und Dritten
- Die Leitung von Gap sensibilisiert die Mitarbeitenden zu Themen wie Macht und Hierarchie
- Case Manager und Case Managerinnen wirken integrativ im Unterstützungsprozess. Sie nehmen eine vermittelnde Rolle ein und agieren nicht (zu-) parteilich. Die Leitung schult das Rollenbewusstsein der Mitarbeitenden im Prozess und verstärkt diese Haltung durch die eigene Vermittlungsrolle in der Fachstellen- und Teamleitung.

7.4 Horizontale und vertikale Kommunikationsstrukturen

Case Management ist immer bedarfsorientiert angelegt. Die Rückkoppelung des Bedarfs erfordert Kommunikationsstrukturen mit denjenigen, die für die Bewirtschaftung des Angebotes zuständig sind. Dies erfordert nebst **horizontalen** auch **vertikalen** Kommunikationsstrukturen;

- In der täglichen Fallarbeit nimmt Gap eine bedarfs- und nicht angebotsorientierte Haltung ein: «Was **brauchen die Jugendlichen**», und nicht «was **gibt** es für Angebote für die Jugendlichen» ist Ausdruck einer bedarfsorientierten Haltung!

7.5 Feedbackkultur

Rückmeldungen über positive Fallverläufe an Lehrpersonen, fördern die Motivation zur Zusammenarbeit und wirken sich positiv auf das Image der Institution aus. Auf der individuellen Ebene fördert das positive Feedback das Selbstvertrauen und das Selbstbewusstsein der Jugendlichen. Der [G 4.2.1 Leitfaden Feedback](#) Kommunikation: Feedback von Erfolgsgeschichten definiert das Vorgehen und die Voraussetzungen zur Erstellung eines Feedbacks an Lehrpersonen.

8. Qualitätssicherung (QM)

Gap verfügt über ein [QM-Konzept](#). Der Zweck des QMs besteht einerseits darin, die individuelle Qualität in der Einzelfallarbeit zu erfassen, reflektieren und weiter entwickeln, andererseits Instrumente und Gefässe zu etablieren, welche es ermöglichen die Kompetenzen und Arbeitsqualität der Mitarbeitenden fair zu bewerten und individuell zu fördern. Ferner geht es darum, Fehlentwicklungen innerhalb des Kernauftrages zu lokalisieren und zu erkennen sowie zur Bearbeitung in die Gesamtorganisation rückkoppeln.

Folgende Ziele verfolgt das QM:

- Die Struktur- und Prozessqualität wird einheitlich und in derselben Qualität erbracht
- Haltungen und Vorgehensweisen sind reflektiert, präzisiert sowie verbindlich festgehalten
- Instrumente für die Teamleitungen zur Bewertung und Förderung der CM sind entwickelt und angewendet
- Wiederkehrende Themen sind erkannt und fliessen in die Gesamtorganisation ein

Gap verfügt über folgende Qualitätssicherungsinstrumente:

8.1 Fallreflexion zwischen Teamleitung (TL) und Case Manager

- **Häufigkeit:**
 - Quartalsweise; bei Bedarf und nach Absprache kann die Fallreflexion auch häufiger genutzt werden
- **Inhalt:**
 - An den Besprechungen bringen die Mitarbeitenden einzelne Fälle ein oder der TL wählt zufällig Fälle zur Bearbeitung aus. Es besteht die Möglichkeit, gemeinsam Videoaufnahmen zu reflektieren. Im Zentrum steht das Klären und Besprechen von Fällen, sowie das Feedback geben an die CM. Die Mitarbeitenden sollen die Gelegenheit haben, Unklarheiten anzusprechen und die TL legen Wert auf die Stärkung der Ressourcen der Mitarbeitenden in einer konstruktiven Atmosphäre. Wenn nötig, können weitere Massnahmen zur Unterstützung der betreffenden CM beschlossen werden.

8.2 Kollegiale Beratung und gegenseitiger Gesprächsbeisitz

- **Häufigkeit:**
 - Grundsätzlich bei Bedarf. Beide Instrumente sollen von jedem CM mindestens einmal pro Jahr genutzt werden.

- **Inhalt:**

- Die kollegiale Beratung stellt einen Kernpunkt des QM dar. Sie lebt jedoch von der Strukturfreiheit und der Spontanität. Die kollegiale Beratung kann jederzeit zwischen zwei oder drei CM stattfinden, um eine konkrete Vorgehensweise oder Fragen zu einem Fall zu besprechen. Es entspricht der professionellen Haltung, dieses Instrument in Eigenverantwortung regelmässig einzusetzen.

8.3 Methodenwerkstatt

- **Häufigkeit:**

- Quartalsweise

- **Inhalt:**

- Im Zentrum steht die Möglichkeit verschiedene Methoden der Fallbesprechung auszuprobieren, in der Praxis zu testen und somit Fälle oder Themen aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten. Der Werkstattcharakter ist Sinn und Vorgabe. Am Ende einer Methodenwerkstatt soll kein richtig oder falsch resultieren, sondern die Mitarbeitenden bilden sich eine eigene Meinung, welche Methode ihnen mehr oder weniger Nutzen bringt. Dies bedingt eine offene Haltung der Teilnehmenden.

8.4 Fallsupervision

- **Häufigkeit:**

- Alle 2 Monate

- **Inhalt:**

- Im Zentrum stehen die Fallreflexion und die eigene Rolle im Beratungsprozess mit externer Anleitung. Anhand eines Falles sollen Befindlichkeiten gegenüber dem Klienten und bisherige Vorgehensweisen oder Überlegungen wert- und vorurteilsfrei hinterfragt werden. Dies geschieht in einem Setting, den die externe Supervision sicherstellt. Die externe Fachperson ist ausserdem verantwortlich dafür, dass Themen, welche das gesamte Team betreffen, benannt werden und in dafür geeigneten Gefässen vertieft weiter diskutiert werden.

8.5 Prozessintervision

- **Häufigkeit:**

- Quartalsweise

- **Inhalt:**

- Prozesse und Abläufe aus unterschiedlichen Gefässen werden in der Prozessinterview im Plenum genauer betrachtet und diskutiert. Im Zentrum stehen die Klärung und die Schaffung einer gemeinsamen Haltung. Wo nötig werden inhaltliche und konzeptionelle Anpassungen zuhanden der Geschäftsleitung angeregt.

8.6 Interne Weiterbildung (In House-Seminare)

- **Häufigkeit:**

- 1 - 2 Mal pro Jahr

- **Inhalt:**

- Externe Fachpersonen vertiefen das Wissen zu bestimmten Themen. Diese ergeben sich aus dem Arbeitsalltag und aus aktuellen Entwicklungen im Berufsbildungsbereich und der Gesellschaft. Es können auch Mitarbeitende von anderen Fachbereichen eingeladen und so der fachliche Austausch gefördert und gestärkt werden.

9. Jährliche Kennzahlenberichte von Gap

Im Jahre 2013 publizierte Gap erstmals einen ausführlichen und informativen Kennzahlenbericht. Ziel des Kennzahlenberichts ist es, Leistungen und Wirkungen von Gap (verständlich) auszuweisen und einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Der Bericht soll insbesondere über die erbrachten Leistungen, die Zielgruppe und die Wirkungen Auskunft geben.

Adressaten sind in erster Linie Schnittstellenpartner und eine politische Öffentlichkeit wie auch das Erziehungsdepartement und Bundesbehörden. In zweiter Linie soll der Bericht aber auch Leistungsempfängern, Klienten und Klientinnen bzw. deren Eltern zugänglich und verständlich sein. Längerfristig sollen die Kennzahlen im Bericht Aussagen machen über Vergleiche über die Zeit (gibt es auffällige Veränderungen zu den Vorjahren? Wie ist der Trend? mit Periodenvergleichen) und zu der Erreichung der Zielsetzung (Soll-/Ist-Vergleich). Idealerweise lassen sich anhand des Berichts konkrete Optimierungsmöglichkeiten finden für die Mitarbeitenden oder in der Zusammenarbeit mit Schnittstellenpartnern.

10. Anhang: Arbeitsinstrumente und Hilfsmittel

Die nachstehend aufgeführten Dokumente und Grundlagen sind Arbeitsinstrumente, die bei Bedarf als Vorlage bei Gap einsehbar und verlinkt sind (geschützter Bereich). Die Bezeichnungen in der ersten Spalte richten sich nach den Anwendungen in den entsprechenden Kapiteln des vorliegenden Ausführungskonzeptes.

Grundlagen und Dokumentenverzeichnis:

| Kapitel Nummer | Seite | Name des Dokuments | Bemerkungen |
|----------------|-------|---|--|
| G 1.6.2 | S. 8 | Umgang mit Späteingereisten und / Jugendlichen ohne geregelten Aufenthalt | Konzept-Intervision |
| G 3.3.3.4 | S. 20 | G 3.3.4 Leitfaden Fallaufnahme | Grundlage Intervision |
| Konzept | S. 21 | Einschätzungskonferenz 2 | Konzept zu Händen der Volksschulleitung, der Leitung Mittelschulen und Berufsbildung, Schulleitungen Sekundarstufe I, Leitung Schulsozialarbeit (SSA) 2016 |
| Brief | S. 22 | Leitfaden Einschätzungskonferenzen für LP | Basel, 1. November 2017, Arbeitsgruppe Zugangsverfahren 2018 |
| G 3.3.1 | S. 22 | G 3.3.1 Einschätzungskonferenzprotokoll | Protokoll gemäss Vorlage |
| G 3.3 | S. 24 | G 3.3. Fallaufnahmen-Fallabbrüche-Fallabschlüsse-Bezugspersonenwechsel | Grundlage Konzept-Intervision |
| Tool | S. 27 | http://www.gap-cmbb.ch/tool/Gaptool.html | Innovation Gap |
| G 3.5 | S. 30 | G 3.5 Leitfaden Assessment | Grundlage Intervision |
| G 3.14 | S. 39 | G 3.14 Grenzverletzungen, Gefährdungsmeldungen, Risikofälle | Innovation Gap – kantonale Vorgaben |
| G 4.2.1 | S. 48 | G 4.2.1 Leitfaden Feedback | Innovation Gap |
| Konzept | S. 48 | QM-Konzept | intern |