

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 108 (2011)
Heft: 2

Artikel: Fallführungssysteme : zwischen Lebens- und Computerrealität
Autor: Schwarz, Guido
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-839984>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

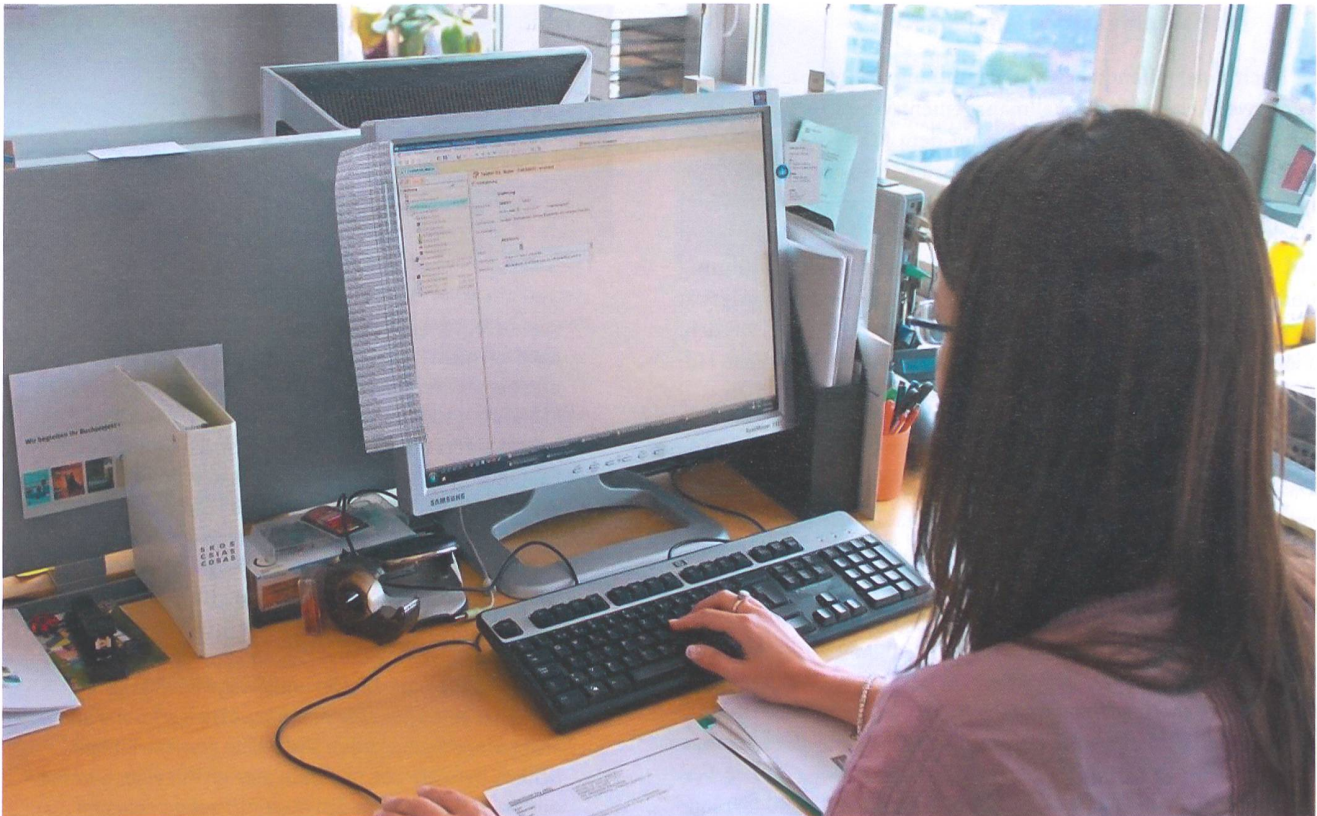
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 25.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Computersysteme können Sozialarbeitende nicht ersetzen – sie können sie aber bei der technischen Fallführung unterstützen.

Bild: zvg

Fallführungssysteme: Zwischen Lebens- und Computerrealität

Daten erfassen, Kennzahlen lesen, Entwicklungen erkennen: Dies sind Eigenschaften von elektronischen Fallführungssystemen. Sie sind zweifellos intelligent. Doch in der Sozialhilfe stossen sie manchmal an Grenzen. Dies zeigt ein Blick in die Stadt Zürich, wo «Kiss» im Einsatz ist.

Wer schon einmal die virtuelle Welt von «Second Life» besucht hat, der weiss, wie schwierig es ist, die Realität in einem Computerprogramm abzubilden. Egal, wie gut die Programmierung ist: Eine Blume wird kaum je so aussehen, geschweige denn so duften, wie in der Wirklichkeit. Dies ist wohl auch der Grund dafür, dass «Second Life» nach einem Hype in die Bedeutungslosigkeit abgesunken ist.

Seit 2008 arbeiten die Sozialen Dienste der Stadt Zürich (SOD) mit dem neuen Fallmanagementsystem Kiss (Klienten-Informationssystem für Sozialarbeit). Für die Verantwortlichen stellte sich ebenfalls die Frage, wie weit die Realität der sozialen Arbeit in einem Computerprogramm abgebildet werden soll. Die Erwartungen an das neue System waren gross.

Von fünf auf ein System

Zur Erinnerung: Nach dem Jahrtausendwechsel befand sich das Zürcher Sozialdepartement in einem fundamentalen Umbruch.

Waren zu Beginn die Quartierberatungsstellen, die Jugendsekretariate und die Amtsvormundschaft noch über die ganze Stadt Zürich verteilt, so wurden sie neu in fünf Sozialzentren zusammengefasst, die alle Angebote unter einem Dach vereinten. Die Zusammenfassung hatte zur Folge, dass die neuen Teams plötzlich mehrere Funktionen erfüllen mussten, die zuvor unabhängig voneinander ausgeführt worden sind.

Zu diesem Zeitpunkt arbeiteten die SOD parallel mit fünf Fallführungssystemen; mit Proleis, das für die Zahlungen in der Sozialhilfe genutzt wurde, mit Case, das für in der Jugend und Familienhilfe und für Kinderschutzmassnahmen zur Verfügung stand, mit Baav, das für vormundschaftliche Massnahmen eingesetzt worden ist, mit Alim, das von der Alimentenstelle verwendet wurde, sowie mit Reso, das für buchhalterische Bearbeitung im Einsatz stand. Schnell war klar, dass dies keine Dauerlösung sein kann, denn es gab das Bedürfnis, die Daten zu verknüpfen und Doppelspurigkeiten aufzuheben.

→ Nach einer öffentlichen Ausschreibung entschieden sich die Verantwortlichen für das Fallmanagementsystem Kiss in Kombination mit Sap, die beide bereits auf dem Markt waren. Mit ein paar Modifikationen sollte die Standard-Software an die Bedürfnisse der Fallarbeit nach dem Modell Zürich angepasst werden. Nach einer Konzeptphase nahm das Projekt Ende 2006 die Arbeit auf. Per 1. Januar 2008 konnten die Daten für die Fallführung und die Klientenkonten aus den alten Systemen ins Kiss migriert werden und das System konnte für die Arbeit freigegeben werden. Vier Monate später wurde auch das Modul für wirtschaftliche Hilfe – der für die Arbeit wichtigste Teil – in Betrieb genommen.

Aufwendige Lösungen

Dass eine neu entwickelte Software bei der Einführung Probleme verursacht, ist längst bekannt. Doch im täglichen Einsatz zeigte sich nach und nach, dass viele der unterschiedlichen Fallkonstellationen, mit denen Sozialarbeitende in ihrer Arbeit konfrontiert sind, mit dem neuen System nicht geeignet bearbeitet werden können. Ein Beispiel: Ein Klient, dem der Grundbedarf direkt ausbezahlt wird und dessen Miete direkt an den Vermieter überwiesen wird, erwirtschaftet einen einmaligen Verdienst, der die Sozialhilfeleistung übersteigt. In dieser Situation blockierte das neue System sämtliche Zahlungen – so auch die Überweisung an den Vermieter, was die ordnungsgemässe Abwicklung der Geschäfte plötzlich behinderte.

Im Alltag jedoch musste die Arbeit erledigt werden, weshalb die Sozialarbeitenden zunehmend kreative – aber auch aufwändige – Umgehungslösungen entwickelten. Derweil nahm die Zahl der Sonderfälle stetig zu, mit denen die IT-Kräfte nicht gerechnet hatten. Verlangten die Sozialen Dienste anfänglich nach programmtechnischen Lösungen, so stand je länger je mehr das «Second Life»-Problem im Raum. Die Projektverantwortlichen mussten sich die vermeintlich banale Frage stellen: Was kann und darf von einem Computersystem für die Fallführung erwartet werden?

Zu hohe Erwartungen

In einem Folgeprojekt (Famoz 2) beschäftigte man sich intensiv mit dieser Frage. Es sollte aufgezeigt werden, welche programmtechnischen Erwartungen sinnvoll sind und innert nützlicher Frist erfüllt werden können und in welchen Bereichen keine Softwarelösung zu erwarten ist.

Aus heutiger Sicht ist klar, dass man zu viel in das ursprüngliche Projekt packen wollte. Die Verführung war gross, ein System zu kreieren, das den Fallführenden die Lösung für sämtliche sozialarbeiterischen Fragen pfannenfertig präsentiert. Computersysteme können Sozialarbeitende aber nicht ersetzen, sondern lediglich in der technischen Fallführung unterstützen. Denn im Gegensatz zum Beispiel zu einer Autoversicherung, wo alles klar normiert ist, gibt es in der Sozialen Arbeit zu viele Ausnahmefälle – unter anderem aufgrund des Ermessensspielraums und der individuellen, bedarfsgerechten Ausrichtung der Sozialhilfe.

Ein System mit klaren Grenzen

Trotz der ernüchternden Erkenntnisse steht fest: Mit Kiss verfügen die Sozialen Dienste Zürich heute über ein einziges, stabiles und zuverlässiges Programm. Es gibt eine gute Übersicht über alle Ereignisse im Klientensystem und man sieht schnell, wer was im Fall



«Ich muss die Dinge nicht jeden Tag neu erfinden»

«Ich erinnere mich an das Hochwasser von 2005. Für einige Tage war die Stromversorgung unterbrochen und weder Telefon noch EDV funktionierten. Es war zwar möglich, Gespräche mit Klientinnen und Klienten zu führen, aber alles andere – Zahlungen, Korrespondenz, Aktennotizen – musste warten. In dieser Zeit habe ich nicht bloss erfahren, wie abhängig ich als Sozialarbeiter von verlässlicher Technik und funktionierendem Fallführungssystem bin, sondern auch wie wertvoll, ja unentbehrlich es für meine Arbeit ist. Ich schätze das Fallführungssystem Tutoris, weil es mich klientenbezogene Informationen schnell erfassen und abrufen sowie auf Vorlagen zurückgreifen lässt. Ich muss die Dinge nicht jeden Tag neu erfinden. Das Programm entlastet, weil es mir Aufgaben abnimmt, etwa für mich rechnet, und bei Abwesenheit meine Stellvertretung über die Situation von Klientinnen und Klienten und den Verlauf von Unterstützungsprozessen umfassend ins Bild setzt. Als Leiter eines Sozialdienstes schätze ich Tutoris auch, weil es innerhalb unserer Stelle eine gewisse Einheitlichkeit herstellt und uns nach aussen mit einer Stimme auftreten lässt. Durch den Rückgriff auf gemeinsam bearbeitete Vorlagen schaffen wir bei Abrechnungen, Korrespondenz, Verfügungen und Beschlüssen einheitliche Standards. Auch der Abgleich mit der Finanzverwaltung sowie das inner- und interkantonale Abrechnen werden vereinfacht.

Markus Zahno

Sozialarbeiter, Leiter Sozialdienst, Sarnen

bearbeitet. Die Klientinnen und Klienten können darauf vertrauen, dass ihr Fall korrekt geführt wird und die Zahlungen regelmässig erfolgen. In der Datenauswertung stehen solide Werkzeuge zur Verfügung, welche die Sozialarbeitenden bei ihrer Arbeit unterstützen. Dies, indem Daten, die früher mühsam von Hand ausgewertet werden mussten, heute wesentlich einfacher aus dem System gefiltert werden. Damit lassen sich auch aussagekräftige Führungskennzahlen lesen, so dass Entwicklungen frühzeitig erkannt werden können.

Eine künftige Version des Programms soll sich noch mehr vom Fallführungssystem hin in Richtung Fallsupportsystem entwickeln. Dieses muss einerseits alle gesetzlichen Anforderungen effektiv und effizient erfüllen (zum Beispiel Revisionstauglichkeit, ordnungsgemässe Buchführung) und andererseits die Sozialarbeitenden in der Administration und der Ausrichtung der wirtschaftlichen Sozialhilfe unterstützen, so dass diese genügend Zeit für ihre beratende, zielgerichtete und lösungsorientierte Sozialarbeit haben. ■

Guido Schwarz

Leiter Kommunikation, Soziale Dienste Stadt Zürich



«Auch Kiss macht Fehler»

«In der gesetzlichen Sozialarbeit hat der Anteil an schriftlichen, administrativen und buchhalterischen Aufgaben stark zugenommen. Ich benötige daher in der täglichen Arbeit effiziente Unterstützung durch die Informatik. Dank dem System Kiss bin ich zum «Multi-Tasker» avanciert:

Die Applikation vereint die Fachbereiche Sozialhilfe, zivilrechtliche Mandatsführung sowie Jugend- und Familienhilfe in elektronischer Form. Kiss hilft mir, die mir zugeordneten Dossiers zu verwalten und eine zeitgerechte Aktendokumentation zu führen. Es stellt die finanzielle Unterstützung von mittellosen Personen sicher und bietet mir eine einfache Übersicht in der Verwaltung von Klientinnen- und Klientengeldern. Kiss macht aber auch Fehler, wie wir Menschen auch. Es fordert mich daher täglich, es richtig zu bedienen!»

Manfred Dachs

Sozialberater, Sozialzentrum Ausstellungsstrasse, Stadt Zürich



«Manchmal wird meine Geduld strapaziert»

«Im Grossen und Ganzen schätze ich unser Aktenführungssystem Vis. Es vereinfacht Abläufe, hilft Vorlagen zu finden und diese übersichtlich zu speichern. Zudem unterstützt es mich dabei, Pendenzen zu überblicken. Falls ich nach Wochen oder Monaten wieder Entscheide, Verläufe oder Abmachungen

nachvollziehen muss, hilft es mir, die nötigen Informationen in kurzer Zeit wieder zu finden. Das Gleiche gilt, wenn eine Kollegin stellvertretend für mich tätig ist. Dies alles ist einfacher geworden als früher. Es bedingt jedoch beim Ablegen aller Daten eine gewisse teamübergreifende und zeitüberdauernde Logik. In der Praxis klappt dies in der Regel nicht schlecht. Allerdings sind für das Einhalten der Ablageordnung mehrere Schritte notwendig, die manchmal meine Geduld strapazieren. Es gilt, mehrere Entscheide zu treffen und Knöpfchen zu drücken: Handelt es sich beim Eintrag um eine Besprechung, Abmachung oder Pendezen? Wie viel Zeit habe ich dafür benötigt? Wie fand der Kontakt statt und wer war beteiligt? Dies sind nur einige von vielen verschiedenen Fragen, die das System stellt. Drücke ich dann ungeduldig und zu früh die Entertaste, ertönt ein nervender Ton, der mich auffordert, gefälligst die Regeln einzuhalten. Einiges ist auch gleich geblieben wie früher: Ich knorze an den Einträgen herum, warte zu lange, bis ich sie mache, und komme mit meinen Gesprächsnotizen manchmal nicht zurecht.»

Corina Bucher

Sozialarbeiterin, Soziale Dienste, Aarau

FALLFÜHRUNGSSYSTEME IM DIENST DER STATISTIK

Es steht den Sozialdiensten frei, welches System sie für die Fallführung anwenden. Das Bundesamt für Statistik muss aber die Daten für die Statistik verwenden können. Die Basis für die Schweizerische Sozialhilfestatistik sind die Sozialhilfedossiers der einzelnen Sozialdienste. Sie liefern demografische Angaben über die Antragstellenden und enthalten Informationen bezüglich Einkommen, Bedarf, Bezugsdauer sowie weitere für die Statistik relevante Daten. Zur Erhebung und Bearbeitung der Fälle werden sogenannte Fallführungssysteme eingesetzt. Diese haben ganz unterschiedliche Ausprägungen.

Unterschiedliche Bedürfnisse

Einerseits gibt es die stark integrierten Systeme, die vor allem in grossen Städten eingesetzt werden oder in Kantonen, wo die Datenerhebung auf Kantonsebene erfolgt. Diese Systeme sind üblicherweise mit Schnittstellen zur zentralen Buchhaltung, zur Einwohnerkontrolle und zu weiteren EDV-Applikationen ausgestattet. Diese erste Kategorie ist typischerweise individuell entwickelt oder ist eine kommerziell verfügbare Applikation mit individuellen Anpassungen. Bei der zweiten Kategorie handelt es sich um kommerziell verfügbare Standard-Fallführungssysteme. Das sind Applikationen, die für allgemeine Bedürfnisse entwickelt worden sind und für individuelle Bedürfnisse in beschränktem Masse konfiguriert werden können. Zudem sind diese Applikationen meist in weitere Module integrierbar, zum Beispiel in die Buchhaltung oder in die Einwohnerkontrolle des gleichen Anbieters. Eine dritte Kategorie ist die Applikation Sostat,

ein einfaches Fallführungssystem, das vom Bundesamt für Statistik (BFS) entwickelt wurde und den kleinen und mittleren Sozialdiensten unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird.

Gesamtschweizerische Anforderungen

Sozialhilfe wird gestützt auf die SKOS-Richtlinien sowie auf kantonale und kommunale Bestimmungen ausgerichtet. Seitens der Schweizerischen Sozialhilfestatistik werden gesamtschweizerische Anforderungen an den Dateninhalt, den -umfang, die -qualität und die Form der Datenübermittlung gestellt. Ob und wie die Daten erfasst oder aus bestehenden Datenquellen übernommen werden, wird nicht vom BFS vorgegeben. Auch schreibt das BFS nicht vor, mit welchem Fallführungssystem die einzelnen Sozialdienste arbeiten.

Von allen Fallführungssystemen wird landesweit ein identisches Modul genutzt, das die Dossiers verschlüsselt und plausibilisiert. Die Verschlüsselung der Daten erlaubt es, die einmal jährlich ans BFS übermittelten Daten auch per E-Mail, FTP oder andere Services zu versenden. Die Plausibilisierung bedeutet, dass die Daten eines Falles auf Vollständigkeit und Konsistenz geprüft werden.

Das BFS arbeitet eng mit den Herstellern der verschiedenen Fallführungssysteme zusammen. Das ermöglicht, dass Statistikdaten aus bestehenden Systemen herausgenommen werden können und nicht separat erfasst werden müssen.

Herbert Ruckstuhl, Wissenschaftlicher Mitarbeiter beim BFS