

## Fachstandard

### Fallmanagement

#### Einführung:

Das Arbeitsfeld Suchthilfe ist durch Faktoren geprägt, die das Umsetzen strukturierter, personenzentrierter Handlungsansätze erschweren:

- In der Regel hohe Fallzahl
- Flüchtigkeit - hohe Fluktuation im Beratungs- und Betreuungskontext
- Chronische Verläufe, mit oft dauerhaftem Unterstützungsbedarf
- Multiproblemfälle mit gesundheitlichen, psychiatrischen, sozialen und juristischen Problemen prägen das Bild
- Vielfältige in Frage kommende Hilfeangebote – sowohl innerhalb der Suchthilfe als auch in benachbarten Feldern (Psychiatrie, Medizin, Wohnungslosenhilfe)

Case- oder Fallmanagement ist in der Sucht- und Drogenhilfe nicht zuletzt deshalb ein viel bemühter Begriff. Per Definition sind Anamnese, Planung, Vernetzung, Überprüfung und Auswertung die wichtigsten Aufgaben im Fallmanagement. Die Interpretationen, wer diese Felder in der Praxis besetzt, sind vielfältig: trägerübergreifende Fallsteuerung, Gesamtplan durch das Bezirksamt, Bezugsbetreuer als Casemanager, usw.

Der Notdienst Berlin e.V. hat eine eigene Antwort auf die Anforderungen aus der Praxis entwickelt, ein internes Fallmanagement. Verantwortlich dafür sind die Leitungskräfte. Ihre Rolle geht dabei über die üblichen Leitungsaufgaben wie Prozesssteuerung und -Verantwortung hinaus: Leitung ist beim Notdienst zugleich Coach der Mitarbeiter und des gesamten Teams. Verlaufs begleitend finden, abhängig vom Setting, „Fallcoaching-Termine“ mit den Mitarbeitern statt.

#### Ziele:

- Der personenzentrierte Hilfeansatz ist durch das Fallmanagement sichergestellt.
- Unsere Klienten erhalten passgenaue, gemeindenahere Hilfen.
- Unsere Einrichtungen sind mit Trägereigenen Angeboten wie auch mit externen Hilfen optimal vernetzt.
- Das Fallmanagement schafft Falltransparenz durch:
  - o 4-Augenprinzip
  - o fortlaufende interne Evaluation
- Unsere Mitarbeiter sind durch das Fallmanagement entlastet und unterstützt.
- Das Fallmanagement sichert die Einhaltung und Umsetzung unserer Qualitätsstandards.