

BERATUNG  
BILDUNG  
PROJEKTE

Daniel Murer  
Sternmattstrasse 14c  
6005 Luzern  
Tel. 041 310 95 02  
e-mail [daniel.murer@bluewin.ch](mailto:daniel.murer@bluewin.ch)  
[www.mypage.bluewin.ch/goto/murerdaniel](http://www.mypage.bluewin.ch/goto/murerdaniel)  
Mitglied BSO

---

# **HSSAZ**

Hochschule für Soziale Arbeit  
Fachhochschule Zürich

## **Administration / Berichtswesen**

Dokumentation

BSA 03  
10. Januar 2005  
17. Januar 2005

# Inhalt

	<u>Seite</u>
<b>1. Modulbeschreibung</b>	3
<b>2. Einführung</b>	4
<b>3. Gesamtheit der Dokumentation</b>	6
<b>4. KlientInnenbezogene Aktenführung und Dokumentation</b>	9
<b>5. Journalführung</b>	13
<b>6. Arbeitshilfen für das methodische Handeln</b>	15
<b>7. Berichte</b>	22
<b>8. Computergestützte Administration</b>	28
<b>9. Literatur</b>	33
<b>Anhang: ISB - AnbieterInneninformation</b>	

# 1. Modulbeschreibung

<b>Administration / Berichtswesen</b>	
<b>16 Lektionen</b>	<b>Daniel Murer</b>
<b>Termine / Lerninhalte</b>	
10.01.2005	Einführung, institutionelle Dokumentation, Dokumentation gegen innen: klientbezogene Aktenführung, Journalführung, Arbeitshilfen für methodisches Handeln.
17.01.2005	Dokumentation gegen aussen: Berichte, Anträge - Gesuche, Computergestützte Administration.
<b>Lernziele</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Studierenden haben die Bedeutung einer professionellen Aktenführung und Dokumentation für ihr berufliches Handeln erkannt.</li> <li>• Sie kennen die Funktionen von klientbezogener Aktenführung und Dokumentation.</li> <li>• Sie können auf dem Hintergrund der vermittelten Theorien und Beispiele das klientbezogene Dokumentationssystem ihrer Praxisorganisation systematisch beschreiben, analysieren und bewerten.</li> <li>• Sie haben sich exemplarisch mindestens mit einem klientbezogenen Dokument (z.B. Journal, Vorgaben für Beobachtungsberichte, Besprechungsdokumentation) auseinandergesetzt und sind in der Lage, für eine konkrete Praxisorganisation ein entsprechendes Dokument zu entwickeln.</li> <li>• Die Studierenden kennen den aktuellen Stand der Diskussion bezüglich <i>computergestützter Administration</i> (Chancen, Gefahren) sowie ein Beispiel eines modernen SA-relevanten Programms.</li> </ul>	
<b>Lernformen</b>	
<p>Im <b>Plenum</b> werden Grundlagen in der Übersicht referiert und erarbeitet sowie weiterführende Fragestellungen diskutiert.</p> <p>In den <b>Einzel- und PartnerInnenarbeiten</b> werden Stichworte diskutiert, der persönliche Standort definiert, konkrete eigene Erfahrungen besprochen und weiterführende Fragestellungen erarbeitet.</p>	
<b>Lernunterlagen</b>	
Abgegebene Dokumentation, eigene Notizen sowie unterrichtsergänzende Literatur.	
<b>Lernaufgaben</b>	
Selbststudium und Verarbeitung der abgegebenen Unterlagen und eigenen Notizen sowie Studium der unterrichtsergänzenden Literatur.	
<b>Lernkontrolle</b>	
Präsenzkontrolle	

## 2. Einführung

(nach: Ebinger 2003a, S. 1)

Die Bedeutung der Aktenführung und Dokumentation hat im Verlauf der letzten Jahre stark zugenommen.

Dafür sind verschiedene Gründe ausschlaggebend:

- Einführung von EDV
- Spardruck und die damit verbundene Notwendigkeit, Leistungen und die Qualität der Ergebnisse nach aussen auszuweisen
- Professionalisierung und der damit verbundene Anspruch nach vermehrter Selbstkontrolle und Legitimation nach innen
- verstärkte Sozialforschung, welche die Bereitstellung von aktuellen und differenzierten Daten zuhanden sozialpolitischer Akteure erfordert

Auf eine systematische Aktenführung kann heute nicht mehr verzichtet werden. Es ist wichtig, dass Fachleute der Sozialen Arbeit belegen können, was sie warum, auf welche Weise, mit welchen Mitteln, mit welchem Aufwand und mit welcher Wirkung tun. Systematische Angaben dazu können nur gemacht werden, wenn das, was getan wird, dokumentiert ist. Eine strukturierte und systematisch durchgeführte Aktenführung trägt in diesem Sinn auch in einem hohen Mass dazu bei, dass das Ansehen, die Einflussmöglichkeiten und die Glaubwürdigkeit des Berufsstandes Soziale Arbeit verbessert werden kann. Aus sozialpolitischer Sicht verfügen AgogInnen über sehr viele Informationen über die Lebensbewältigungsstrategien und Lebensbedingungen ihrer KlientInnen. Diese Daten erhalten in der Sozialpolitik nur Bedeutung, wenn die Aktenführung es erlaubt, aussagekräftiges Material bereitzustellen.

Um den Ansprüchen nach professioneller Aktenführung gerecht zu werden, braucht es einen hohen Grad an Formalisierung und überindividuelle Regelungen auf der Ebene der Organisation. Es muss sichergestellt werden, dass Form und Inhalt der Aktenführung nicht dem persönlichen Belieben der einzelnen AgogInnen überlassen werden.

**Administration** (gemäss Duden)

1. a) Verwaltung  
b) Verwaltungsbehörde
2. bürokratisches Anordnen, Verfügen
3. a) Regelung militärischer Angelegenheiten, die nicht unmittelbar mit Strategie u. Taktik zusammenhängen  
b) Regelung des inneren Dienstes der Einheiten
4. Regierung, bes. in bezug auf USA

**Aktenführung** (gemäss Geiser 2003, S. 23f)

Aktenführung meint das Erstellen, Bearbeiten und Ändern von Dokumenten, also die verschiedenen Tätigkeiten rund um die „Datenverarbeitung“.

**Dokumentation**

Gemäss Duden:

Zusammenstellung, Ordnung u. Nutzbarmachung von Dokumenten u. [Sprach]materialien jeder Art (z. B. Urkunden, Akten, Zeitschriftenaufsätze zur Information über den neuesten Erfahrungsstand).

Gemäss Geiser (2003, S. 24):

Als *Dokumentation* bezeichnen wir das Ergebnis der Aktenführung, die Sammlung und Ablage der auf Papier oder akustisch, optisch oder elektronisch gespeicherten Daten in der Organisation. Die Dokumente betreffen zu verschiedenen Teilen die Organisation direkt (rechtliche Grundlagen, Trägerschaft, Finanzierung, Immobilien, Mobilien), das Personalwesen, die Öffentlichkeitsarbeit und die Sozialinformation, die Fachbibliothek, die klientbezogenen externen Ressourcen (rechtliche Grundlagen, Gesuchsformulare, Heimverzeichnisse u.a.) und die klientbezogene Dokumentation.

### 3. Gesamtheit der Dokumentation

#### 3.1. Was soll Administration?

(nach: Bucher 1999)

- Administration ist in einer arbeitsteiligen Gesellschaft die Grundlage für den Informationsfluss.
- Administration sichert Informationen für eine definierte Zeitspanne und dient für spätere Berichterstattung.
- Administration dient oft als Ersatz für direkte Kommunikation. Insbesondere stellt sie den Informationsfluss sicher, wenn sich die Beteiligten nicht direkt begegnen (Übergaben).
- Mit kontinuierlicher Administration können Entwicklungsprozesse verfolgt und evaluiert werden.
- Administration dokumentiert die Arbeit und ist Basis für die Legitimation der professionellen Tätigkeit.
- In administrativen Tätigkeiten laufen verschiedenste Informationswege und berufsspezifische Abläufe zusammen.

#### 3.2. Was ist an Administration in der Sozialen Arbeit speziell?

(nach: Bucher 1999)

- Soziale Administration erfolgt im Spannungsfeld Klientschaft – Institution – Gesellschaft.
- Soziale Administration dreht sich meist um persönlichste Geschichten und die damit verbundenen Zuschreibungen („Etikettierung“).
- Die Inhalte Sozialer Administration sind in aller Regel höchst schützenswerte Befunde. Dem Datenschutz kommt daher höchste Priorität zu.
- Soziale Administration dreht sich im systemischen Verständnis nicht nur um die engsten Belange der direkt involvierten Klientschaft. In der Sozialen Administration laufen zusätzlich Informationen aus den verschiedensten Bereichen zusammen: Arbeitsplatz, Behörden, Eltern/Bezugspersonen, Lehrpersonen, Leitung/vorgesetzte Personen, Teammitglieder/Bezugspersonen, Öffentlichkeit,...
- Soziale Administration ist ein wichtiges Kommunikationsmittel innerhalb des Teams, innerhalb der Institution sowie im Kontakt mit dem Umfeld (andere Institutionen, Behörden,...).

### 3.3. Subjektive und objektive Darstellungsformen

(nach: Badry 1998, S. 76f)

<b>Subjektive (erlebnisbetonte) Darstellungsformen</b>	<b>Objektive (erkenntnisbetonte) Darstellungsformen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Schreiber lässt das eigene Erleben in den Text einfließen.</li> <li>- Nicht der Gegenstand des Schreibens prägt den Stil, sondern das Verhältnis des Schreibers zum Gegenstand.</li> <li>- Grosse Freiheit in der Wahl der sprachlichen Mittel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Person des Schreibers tritt zurück.</li> <li>- Der Gegenstand prägt den Stil; die gefühlsmässige Einstellung des Schreibers ist nicht erkennbar; bringt der Schreiber die eigene Meinung zum Ausdruck, so geschieht es sachlich, ohne Gefühlsregung.</li> <li>- Die sprachlichen Mittel sind sachbetont.</li> </ul>	
<b>Zu ihnen zählen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erlebniserzählung,</li> <li>- Phantasieerzählung,</li> <li>- Schilderung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Bericht über Tatsachen und Ereignisse, Tätigkeiten und Handlungen,</li> <li>- die Beschreibung von Tätigkeiten und Vorgängen, Gegenständen und Personen,</li> <li>- die (wissenschaftliche) Abhandlung,</li> <li>- das Protokoll,</li> <li>- das Thesenpapier u. a.</li> </ul>	
<b>Zweck:</b>		
Erzählung / Schilderung	Bericht	Beschreibung
Der Schreiber will sein Erlebnis aus der »Wirklichkeit« oder der Phantasie anderen vermitteln, sie miterleben lassen.	Ein einmaliger Sachverhalt soll objektiv-sachlich berichtet werden. (Wer? Was? Wann? Wo? Wie?) Je nach dem Adressaten bzw. Empfänger wird die Wichtigkeit der einzelnen Tatsachen akzentuiert.	Eine Tätigkeit oder ein Vorgang werden so dargestellt, dass sie vollzogen werden können (Gebrauchsanweisung, Arbeitsanleitung), ein Gegenstand so, dass eine richtige Vorstellung entsteht (z. B. Verlustanzeige), eine Person so, dass der Leser sie sich vorstellen kann (z. B. Steckbrief).
<b>Grundsätze:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nur ein Erlebnis bringen!</li> <li>- Höhepunkt ausgestalten!</li> <li>- Wörtliche Rede!</li> <li>- Anschaulich, lebendig, spannend schreiben!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit der Angaben!</li> <li>- Reihenfolge einhalten!</li> <li>- Tatsachen und Meinungen streng trennen!</li> <li>- Evtl. Quellenangaben notwendig!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit der Angaben!</li> <li>- Evtl. richtige Reihenfolge!</li> </ul>
<b>Sprache und Zeitform (Tempus):</b>		
Erlebnissprache! Zeitform der Vergangenheit (Präteritum)!	Sachsprache! Zeitform der Vergangenheit (Präteritum)!	Sachsprache! Zeitform der Gegenwart (Präsens)!

### 3.4. Grobstruktur der Dokumentation

(nach: Ebinger 2003a, S. 2)

Die Dokumentation in einer Organisation umfasst Dokumente/Akten zu verschiedenen Themenbereichen:

- Dokumente, welche die Gesamtorganisation betreffen (rechtliche Grundlagen, Trägerschaft, Leitbild, Gesamtkonzept, Jahresberichte etc.)
- Fachbibliothek (Gesetze, Verordnungen, Nachschlagewerke, Bücher, Fachzeitschriften etc.)
- Dokumente, die für einzelne Subsysteme Bedeutung haben (Gruppenkonzept, Ämtliplan, Kassabuch etc.)
- Dokumente, die das Personal/Team betreffen (Stellenplan, Pflichtenheft, Qualifikation, Arbeitsplan, Traktandenlisten für Sitzungen, (Team)-Sitzungsprotokolle etc.)
- Allgemeine Referenzdokumente (Formulare, Checklisten über wiederkehrende Abläufe, allgemeiner Adresspool (z.B. Verzeichnis von PsychotherapeutInnen, ÄrztInnen, AnwältInnen, Gruppenhäusern, Sportvereinen, Heimen, Fonds und Stiftungen)
- klientInnenbezogene Dokumentation (Personalienblatt, Situations-/ Problemerkfassungsbogen, Journal, Beratungs-/Erziehungsplan, Budgetbogen, Korrespondenz etc.)

Die Grobstruktur der Dokumentation und die einzelnen Dokumente/Akten unterscheiden sich je nach Praxisorganisation.

*Die folgende Grobstruktur der Dokumentation eines Sozialberatungsdienstes dient als illustrierendes Beispiel (Geiser 2003, S. 25):*

<b>Trägerschaft</b> – Rechtliche Grundlagen – Finanzen – Jahresberichte – Immobilien – Mobilien	<b>Personal</b> – Stellenplan – Pflichtenheft – Löhne – Sozialversicherungen – Qualifikationen	<b>Klienten-bezogene Dokumentation</b>	<b>PR/Sozial-information</b> – Prospekte – Inserate – Referate – Publikationen – Medienarbeit	<b>Externe Ressourcen</b> – Heimverzeichnis – Fonds/Stiftungen – Notunterkünfte – Freiwillige u.a.	<b>Fachbibliothek</b> – Gesetze/VO – Fachbücher – Fachzeitschriften – Video-Audio-Medien
--	---	--	--	--	--

### 3.5. Gestaltung der Dokumentation

(nach: Ebinger 2003a, S. 3)

Die Gestaltung der Dokumentation hat nicht nur auf der Ebene der Organisation, sondern auch auf der Ebene der Subsysteme Bedeutung. Die Art und Weise der Gestaltung der Dokumentation kann die Arbeit wesentlich erleichtern oder erschweren.

Für die Gestaltung der Dokumentation können folgende Fragestellungen relevant sein: Über welche Informationen ist eine Dokumentation zu erstellen? Welche Personen brauchen zu welchen Informationen Zugriff? Welche Informationen können zentral dokumentiert werden bzw. welche Dokumentationen werden von einzelnen bzw. von Personengruppen in der täglichen Arbeit benötigt und sollten deshalb mehrfach verfügbar sein? In welchen zeitlichen Abständen und durch welche Personen werden Dokumentationen aktualisiert?



### Arbeitsauftrag „Institutionelle Dokumentation“:

Einem professionellen Dokumentationssystem für Personal- und Zusammenarbeitsthemen (in der Organisation, im Team) kommt ebenso grosse Bedeutung zu wie der klientInnenbezogenen Dokumentation. Dieser Teil des Dokumentationssystems regelt organisationelle Spielregeln in Bezug auf Rollen, Kompetenzen, Informations- und Kommunikationsabläufe. Durch die Schriftform sind diese Regelungen i.d.R. dauerhafter wirksam und verbindlicher, als wenn sie nur mündlich vermittelt werden.

1. Diskutiert in der (Teil-) Lerngruppe folgende Fragen:  
Welche Dokumente umfasst die Dokumentation in deiner Praxisorganisation, die für das Personal (agogische MitarbeiterInnen) und für die Zusammenarbeit (in der Organisation, im Team) Bedeutung haben (z.B. Stellenbeschreibungen, Handbuch, Informationsmittel etc.)?  
Wie bewertest du die Quantität und Qualität der Dokumentation für diesen Themenbereich (geeignete, zu wenig, zu viele, die falschen Dokumente)?

*Haltet ein geeignetes Beispiel einer Dokumentation (inkl. Auflistung der dazugehörigen Dokumente) zu diesem Themenbereich auf einem FC fest.*

2. Greift ein Dokument eurer Praxisorganisation heraus und haltet fest, welche Vorgaben über Struktur und Inhalt es für dieses Dokument eurer Meinung nach braucht. Begründet!

*Bereitet mit Hilfe eines FC eine kurze Eingabe ins Plenum vor.*

## 4. KlientInnenbezogene Aktenführung und Dokumentation

(nach: Geiser 2003, S. 24f)

### 4.1. Aktenführung: Datenfriedhof oder anspruchsvolle Tätigkeit?

Zu oft wurde bis anhin die Aktenführung als unsystematisches Einordnen von klientbezogenen Dokumenten und (Hand-) Notizen verstanden. Im Rahmen der Einführung von EDV und der vermehrten Forderung nach Evaluation, Qualitätssicherung und Leistungsdokumentation entwickelt sich die Aktenführung hin zu einer anspruchsvollen beruflichen Tätigkeit. Sie soll folgenden Ansprüchen genügen:

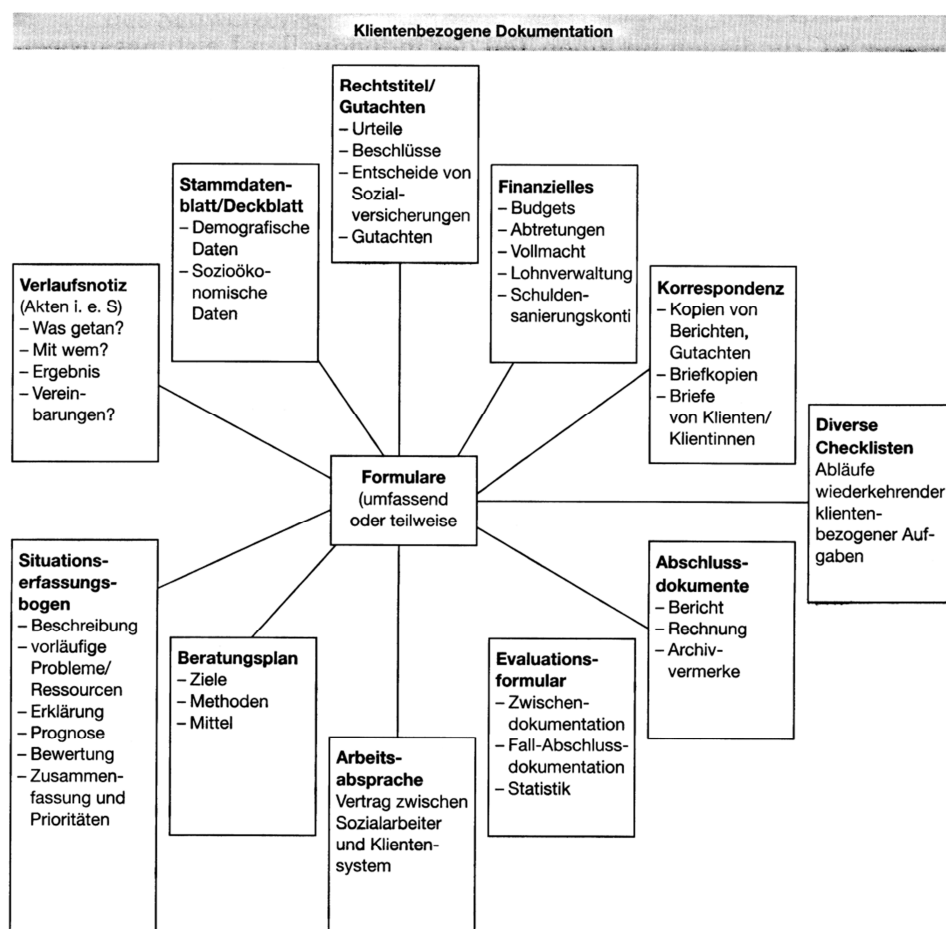
- Aktenführung erfordert fundierte **Reflexion** (Nach-Denken). Z. Bsp.: Welche Raster verwendet die Institution? Mit welchen Werten sind diese verbunden? Problemorientiert? Lösungsorientiert?
- Aktenführung muss geplant (inhaltlich, zeitlich) und **systematisch** stattfinden.
- Aktenführung muss auf **Tatsachen** beruhen. Subjektive Meinungen oder Vermutungen sind als solche gekennzeichnet.
- Aktenführung zeigt **Wirkung** (Ziele → Massnahmen → Evaluation → neue Ziele)
- Aktenführung erfolgt **effizient**.

## 4.2. Grobstruktur der klientInnenbezogenen Dokumentation

(nach: Ebinger 2003a, S. 5)

Die Art des Vorgehens bei der Problembearbeitung bildet sich auch auf der Ebene der Struktur der Dokumentation, der Arten der Dokumente und ihrer Verknüpfung ab. In jeder Phase des Interventionsprozesses müssen die relevanten Informationen/Überlegungen und das Vorgehen in dafür geeigneten Dokumenten festgehalten werden. Die einzelnen Dokumente müssen zudem auf sinnvolle Weise miteinander verknüpft werden (z.B. Journal mit regelmässigen Beobachtungen über einzelne KlientInnen mit Beobachtungsberichten/Standortbestimmungen).

Die folgende Grobstruktur der klientInnenbezogenen Dokumentation eines Sozialberatungsdienstes dient als illustrierendes Beispiel (Geiser 2003, S. 25).



### 4.3. Aktenführung: Art der klientschaftsbezogenen Dokumente

<b>Stammdatenblatt / Deckblatt</b>
Wird bei Fallaufnahme ausgefüllt und enthält vor allem sozio-demographische Daten zum Klientsystem. Soweit nötig müssen diese Daten periodisch berichtigt bzw. nachgetragen werden (verlangt die Datenschutzgesetzgebung ausdrücklich!).
<b>Journal / Verlaufsnotiz</b>
Dieser Aktenteil wird bei jedem Kontakt nachgeführt. Hier wird der Verlauf der Zusammenarbeit dokumentiert. Er dient u.a. als Gedächtnisstütze und Prozessdokumentation. Er sollte aber bei Fallabschluss in eine Zusammenfassung münden (= Evaluation). Möglicherweise ist er anschliessend zu vernichten.
<b>Situationserfassungsbogen</b>
Die Situationserfassung wird nach den ersten Kontakten mit dem Klientsystem erstellt. Sie enthält in der Regel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vorgeschichte und aktuelle Situation</i></li> <li>• <i>Problem- und Ressourcenbeschreibung</i></li> <li>• <i>Erklärungen</i></li> <li>• <i>Prognose</i></li> <li>• <i>Ziele des bisherigen Problemlösungsprozesses</i></li> </ul> Als mögliches Beispiel dient der <i>Vorschlag für eine Situationsanalyse</i> (nach Spiegel 1998)
<b>Problemlösungsplan (Wie-/Womit-Fragen)</b>
Der Problemlösungsplan enthält Angaben zu den Methoden und Techniken, d.h. zur Arbeitsweise und zu den vorgesehenen Dienstleistungen, zum Einbezug anderer Dienststellen und Angaben zum vorgesehenen Aufwand. Als mögliches Beispiel dient die <i>Checkliste zur Analyse und Planung von Handlungen</i> (nach Spiegel 1998).
<b>Arbeitsabsprache (Vertrag)</b>
Die schriftliche Form ist bei komplexeren Situationen vorzuziehen. Sie enthält die zu bearbeitenden Probleme/Schwierigkeiten, die vorgesehenen Ziele und die beiderseitigen Beiträge/Leistungen, um dahin zu kommen. Das Aushandeln des Vertrages muss im Rahmen eines Prozesses beginnen, der an sich schon klärend sein kann. Als Grundmuster kann die <i>Checkliste zur Analyse und Planung von Handlungen</i> (nach Spiegel 1998) dienen, als Arbeitsabsprache jedoch ergänzt mit Datum und Unterschrift der Beteiligten.
<b>Evaluationsformular oder Fallabschlussdokumentation</b>
Die Zusammenfassung lässt im besonderen Raum für a) Aussagen über die Zielerreichung und über Veränderungen in der Klientensituation (Effektivität); b) allenfalls über unterstützende oder erschwerende fallbezogene Zusammenarbeit mit Dritten (ihr förderlicher/hinderlicher Anteil an der Veränderung); c) über den zeitlichen und materiellen Aufwand. Siehe auch <i>Auswertung bzw. Selbstevaluation</i> (nach Spiegel 1998)
<b>Abschlussdokumente</b>
Anlässlich des Fallabschlusses ist in der Regel ein Austritts-/Schlussbericht zu erstellen.

## 4.4. Funktion der Aktenführung

<b>Funktionen bezogen auf die Mitarbeitenden selbst</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedächtnisstütze</li> <li>• Arbeits- und Terminplanung</li> <li>• Selbstkontrolle und Evaluation der eigenen Arbeit</li> <li>• Grundlagenmaterial für das Erstellen von Berichten</li> <li>• Grundlagen für einen Teil des individuellen Leistungsausweises</li> <li>• Orientierung bei Stellvertretungen und Stellenwechseln</li> </ul>
<b>Funktionen bezogen auf die Zusammenarbeit Mitarbeitende – Klientschaft</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aushandeln von Zielen und Massnahmen</li> <li>• Grundlage für die Arbeitsabsprache</li> </ul>
<b>Funktionen bezogen auf die Organisation</b>
<p>Rechenschaftsablage im Sinne eines Nachweises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• betreffend den Problemen der Klientschaft (Problem-, allenfalls Ursachenstatistik)</li> <li>• betreffend der erbrachten Arbeits- und Dienstleistungen</li> <li>• betreffend des zeitlichen und materiellen Aufwandes (Leistungsstatistik)</li> <li>• betreffend der erreichten Ergebnisse (Ergebnisstatistik)</li> <li>• Arbeitspensumsermittlung (Fallbelastung und –zuteilung → Stellenplan)</li> </ul>
<b>Funktionen bezogen auf externe AdressatInnen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beweismittel: bei Beschwerden, gerichtlichen Auseinandersetzungen, Verleumdungen u. ä., da Fakten, Eindrücke, Hypothesen, Ziele, Lösungsvorstellungen, Hilfsplan und Evaluation systematisch geordnet sind</li> <li>• Rechenschaftsbericht gegenüber Trägerschaften und Behörden: z.B. Vormundschaftsbehörde, Rechnungsprüfungskommission</li> <li>• Aktenedition: Auszüge/Zusammenfassungen für andere mit dem Fall befasste Dienststellen, im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen</li> <li>• Datenmaterial zur Begründung sozialpolitischer Postulate und Forschungsvorhaben: z.B. Armut, Sozialhilfe</li> </ul>

## 5. Journalführung

(nach: Ebinger 2003c)

### 5.1. Begriffsklärung / Stellenwert

Journalführung beinhaltet das tägliche (resp. bei jedem Ereignis, bei jeder Besprechung etc.) und fortlaufende Festhalten wichtiger Vorkommnisse. Je nach Konzept und Organisationsstruktur agogischer Einrichtungen kann die Art der Journalführung über einzelne KlientInnen/über die Gruppe als Instrument für die Alltagsbewältigung und für die Planung sehr unterschiedlich geregelt und gehandhabt werden.

Es gilt grundsätzlich, dass die Form der Journalführung in der jeweiligen Einrichtung für das geltende Konzept angemessen geregelt werden muss.

Die regelmässig gesammelten Journaleintragungen sind Material für Reflexions- und Planungsprozesse. Sie werden über eine bestimmte Zeitspanne gesammelt und ergänzt durch systematisch gesammelte Informationen z.B. über Struktur und Dynamik der Gruppe aus soziometrischen Tests und aus Interaktionsbeobachtungen, durch Situationsanalysen, Testergebnisse, Berichte, Besprechungsergebnisse usw.

Erst durch die Ordnung und Systematisierung der so erfassten Informationen können generelle Aussagen über die Gruppe sowie über einzelne KlientInnen (in der Gruppe) gemacht werden. Solche Generalisierungen können nach verschiedenen Gesichtspunkten / interessierenden Fragestellungen gemacht werden:

- Erfassen und Erkennen der Ressourcen und Lernbedürfnisse einzelner KlientInnen
- Muster und Entwicklungsschritte einzelner KlientInnen
- typische Gruppenstrukturen bei bestimmten Aufgabenstellungen
- typische Konfliktsituationen zu bestimmten Tageszeiten
- Erkennen der Rahmenbedingungen für gelungene Gruppenerlebnisse
- Erkennen der Rahmenbedingungen für typische Interaktionsprozesse
- Aufnahmefähigkeit/Belastbarkeit der Gruppe
- ...

Gut abgestützte Generalisierungen fliessen ein in die Interventions- und Massnahmenplanung für die Gruppe sowie für einzelne KlientInnen. Sie sind Bestandteil von Standortbestimmungen mit Dritten und sind die Grundlage für Berichte, Gutachten etc.

## 5.2. Journalführung: konkrete Hinweise

- Die diensthabenden AgogInnen halten täglich im Beobachtungsjournal ihre Beobachtungen fest.
- Das Beobachtungsjournal kann unterschiedliche Dimensionen vorsehen. Wesentlich ist, dass die Dimensionen für alle verbindlich sind und das Journal täglich geführt wird.
- Nach Whittaker (in: Trieschman 1984: S. 231f) haben sich folgende Dimensionen (die organisationspezifisch gefüllt werden müssten) bezüglich des Gruppenjournals bewährt:
  1. Hauptaktivitäten der Gruppe  
Die AgogInnen beschreiben möglichst präzise und knapp, welche Aufgaben/Aktivitäten das Gruppenleben prägten, welche Ereignisse (mit Zeitangabe) im Vordergrund standen.
  2. Gruppenstruktur  
Wichtige Beobachtungen bez. Rollen, Macht und Kommunikation in der Gruppe. Bildung von Subgruppen, isolierte Mitglieder.
  3. Gruppenprozess/Gruppenstimmung  
Wie hat die Gruppe die Aufgaben bewältigt, welche Probleme standen im Vordergrund. Wie liess sich mit der Gruppe arbeiten, wie war die Stimmung?
- Im Journal sind die unerledigten Themen/Aufgaben aufzuführen, die für KollegInnen, die den Dienst übernehmen müssen, von Bedeutung sind.

In Anlehnung an Whittaker (a.a.O., 232 ff) folgen einige Vorschläge für fachlich begründete Journalführung:

- Nur die bedeutsamen Ereignisse festhalten, keine "vollständige" Chronologie.
- Nicht nur negative Erlebnisse festhalten - Journal ist keine Problemliste!
- Vorsicht mit Fachwörtern. Beobachtungen sind möglichst verhaltensnahe Beschreibungen. Fach"etiketten" nur dann, wenn sie von allen in ihrer Bedeutung verstanden werden können.
- Interpretationen/Hypothesen nur sparsam verwenden und immer klar als solche kennzeichnen (z.B. kursiv, oder farbig)
- Lieber Fragen formulieren als vorschnelle Verallgemeinerungen.
- Arbeitsteilung im Team besprechen und spezielle Rollen (z.B. Bezugsperson, einzige Frau im Team u. ä.) in ihrer Bedeutung für die Beobachtung reflektieren und bewusst gestalten.
- KlientInnen sind im Rahmen ihrer Möglichkeiten darüber zu informieren, dass Eintragungen gemacht werden und wozu. In geeigneter Form sind die KlientInnen auch über die Schlussfolgerungen zu informieren, die aufgrund der Beobachtungen gezogen werden können.

## 6. Arbeitshilfen für das methodische Handeln

(nach: Spiegel 1998)

### 6.1. Zur Analyse der Arbeitsaufträge

(siehe Raster „Vorschlag für eine Analyse der Arbeitsaufträge“)

In der praktischen Tätigkeit gehen Fachkräfte oft davon aus, dass Arbeitsinhalte primär oder ausschliesslich an den Interessen und Bedürfnissen der Betroffenen, der Klientenschaft oder den Adressatinnen und Adressaten orientiert sind.

Soziale Arbeit wird jedoch immer auch innerhalb einer Trägerschaft, eines gesetzlichen Rahmens, von weltanschaulichen Ausrichtungen, von (Verwaltungs-) Vorschriften und verfügbarer Ressourcen geleistet. Dazu oft auch mit Partnerdiensten, in Zusammenarbeit mit Berufskolleginnen und -kollegen oder in interdisziplinären Teams. Diese Rahmenbedingungen und Erwartungshaltungen prägen den Planungs-, Entscheidungs- und Hilfsprozess entscheidend.

Die Analyse der Arbeitsaufträge sollte daher immer alle Ebenen einbeziehen. Rahmenbedingungen der Institution und Wünsche von Betroffenen stehen dabei oft im Widerspruch zueinander. Die Analyse soll den Fachkräften erleichtern, das Kräftespiel der unterschiedlich mächtigen Beteiligten nachzuvollziehen und in der Planung des Hilfsprozesses zu berücksichtigen.

Die Themen der *Bestandsaufnahme* sollen die unterschiedlichsten Einflüsse und Ressourcen der Institution sowie die Erwartungen und Bedürfnisse weiterer Beteiligter auflisten.

### 6.2. Zur Analyse von Handlungsregeln

(siehe Raster „Vorschlag für eine Analyse der Handlungsregeln“)

Berufliches Handeln in der Praxis kann in Konzepten und Arbeitsprinzipien nur beschränkt detailliert abgebildet werden. Diese werden in Handlungsregeln konkretisiert.

Handlungsregeln: Auf die Gestaltung von Beziehungen und/oder typische, wiederkehrende Situationen zugeschnittene Konkretisierung von Arbeitsprinzipien („Wir arbeiten in jedem Hilfsplangespräch darauf hin, dass jedes Familienmitglied seinen eigenen Beitrag zur Zielerreichung formuliert und in die Zielplanung einbringt“).

Handlungsregeln werden situationsspezifisch und nach individuellen, erfahrungsgeleiteten Gesichtspunkten von jeder Fachkraft gebildet. Sie sind immer unvollständig, da sie aus einer Vielzahl von Möglichkeiten eine begrenzte Auswahl darstellen, die für die Fachkraft in die konkrete Situation „passen“.

## Vorschlag für eine Analyse der Arbeitsaufträge

<b>Bestandsaufnahme</b>	<b>Vorgegebene Arbeitsaufträge: „Ich soll...“</b>	<b>Eigene Arbeitsaufträge: „Ich will...“</b>	<b>Resultate aus dem Vergleich</b>
1) Konzeptionelle Ziele der Einrichtung/ des Trägers (abgeleitet aus der Ideologie des Trägers, dem Einrichtungszweck, der Konzeption)			
(2) Erwartete Tätigkeiten (Welche Zielgruppe, welche „Angebotsstruktur“ erwarten Träger und Vorgesetzte? Was bedeutet für sie Erfolg?)			
(3) Individuell modifizierte Trägeraufträge (Aussagen und Vorlieben bzw. „kritische“ Punkte und Erfolgskriterien massgeblicher Menschen, z. B. von Vorgesetzten)			
(4) Personelle Ressourcen (MitarbeiterInnenzahl, Hierarchie, Qualifikationen und Kompetenzen, Vorlieben und Erfolgskriterien, zeitliche Einschränkungen)			
(5) Öffentliche Vorgaben und wesentliche Gesprächsthemen der Umgebung (Wünsche, Rückmeldungen, Erfolgskriterien von NachbarInnen, BürgerInnen, PolitikerInnen)			
(6) Interessen, Bedürfnisse und Erwartungen der Betroffenen/Klientschaft, abgeleitet aus ihrem Verhalten und ihren Aussagen zu Wünschen, Bedürfnissen und Gütekriterien sowie aus dem Wissen über ihre Lebenswelt			
(7) Erwartungen und Interessen anderer Personen aus dem relevanten Kontext (abgeleitet aus Gesprächen, aber auch aus der Analyse ihrer Lebensverhältnisse in dieser Umgebung)			
(8) Lage, Zugangsmöglichkeiten, Öffnungszeiten, Arbeitszeiten, Architektur, Nutzungsvorschriften, Spezifika der Einrichtung			
(9) Rechtliche Vorgaben, Verwaltungsvorschriften und Dienstwege (z. B. bezüglich Materialbeschaffung, Berichterstattung, Aktenführung, Aufsichtspflicht u. a.)			
(10) Materielle Ressourcen (Etat, alternative Finanzierungsquellen, Spiel- und Bastelgeräte und -material, Fahrzeuge und andere Hilfsmittel)			



### Vorschlag für eine Analyse der Handlungsregeln

	<b>Beschreibung</b>
(1) Entscheidungssituation, in der die zu untersuchenden Handlungsregeln zur Anwendung kamen (Skizzierung in Stichworten)	
(2) Vorläufig formulierte Handlungsregeln (wenn, ..., dann ...)	
(3) Situationsdeutung bzw. assoziierbares Zustandswissen ("Ich handelte so, weil ich die Situation folgendermassen wahrnahm:...")	
(4) Erfahrungsbezogenes Wertwissen ("Ich folgte dabei folgenden Zielen bzw. Werten: ... ")	
(5) Erfahrungsbezogenes Erklärungswissen ("Ich habe so gehandelt, weil...")	
(6) Erweiterung des Zustandswissens ("Welche alternativen Situationsdeutungen sind denkbar? Welche Forschungsergebnisse oder Theorien könnte ich zur Erklärung heranziehen?")	
(7) Alternatives Wertwissen ("Welchen Zielen bzw. Werten sollte ich folgen?")	
(8) Alternative Handlungsregeln ("Welche alternativen Überlegungen für ‚wirksames‘ Handeln lassen sich finden?")	
(9) Kontinuität oder Veränderung ("Welche mittelfristig akzeptierbaren Handlungsregeln wünsche ich für mich?")	

### 6.3. Zur Situations- und Problemanalyse

(siehe Raster „Vorschlag für eine Situationsanalyse“)

In der konkreten praktischen Arbeit gehen Fachkräfte der Sozialen Arbeit von Problemen und / oder Situationen aus. Diese können ein- oder mehrdimensional wahrgenommen werden. Bei einer eindimensionalen, in der Regel von der Fachkraft selber ausgehenden, Wahrnehmung ist das Gelingen professioneller Interventionen in Frage gestellt. Verlangt ist eine mehrperspektivische Sicht der Situationen.

In diese mehrperspektivische Sicht soll im Minimum die Sicht einer übergeordneten (z. Bsp. Träger) sowie einer nachgeordneten (z. Bsp. Klientenschaft) Instanz oder Person einfließen. Je mehr Perspektiven in die Analyse einfließen, desto detaillierter wird sie.

Die (schriftliche) Erarbeitung dieser verschiedenen Perspektiven ergibt eine fundierte Basis für Handlungsplanung und Aushandlungsprozesse. Natürlich kann nicht jede Alltagssituation auf diese ausführliche (schriftliche) Weise analysiert werden. Doch das regelmässige Anwenden dieses Hilfsmittels, allenfalls speziell in komplexen Situationen, automatisiert die mehrdimensionale und –perspektivische Sichtweise zunehmend.

### 6.4. Zur Handlungsplanung

(siehe Raster „Checkliste zur Analyse und Planung von Handlungen“)

Das Handeln als praktisches Umsetzen der Planung ist wohl einer der schwierigsten Momente methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. Mehrere Schritte der Planung in der Praxis konkret umsetzen und gleichzeitig situationsadäquat handeln schliessen sich oft aus.

Dennoch kann eine Checkliste zur Handlungsplanung, vor allem in konflikthaften Situationen, angebracht sein. Nicht im Sinne eines zeitlich nacheinander abfolgenden Abarbeitens sondern eher als Merktzettel zu den Beziehungen der einzelnen Positionen.

### Vorschlag für eine Situationsanalyse

	<b>A) Zustandswissen:</b> Was ist passiert? Wer ist beteiligt?	<b>B) Situations- deutung:</b> Warum ist die Situation so, wie sie ist?	<b>C) Erklärungs- wissen:</b> wissenschaftlich / erfahrungs- bezogen	<b>D) Wertewissen:</b> Was sind die Zie- le? Welche Be- dürfnisse liegen vor?	<b>E) Problem- definition:</b> Wo liegt das Problem?	<b>F) Folgen- abschätzung:</b> Wer soll was tun bzw. verändern?	<b>G) Handlungs- wissen:</b> Was könnte bei Veränderung pas- sieren?
<b>1. „Offizielle“ Sicht</b> (Träger, Verwaltung, Team usw.)							
<b>2. Sicht der KlientInnen</b>							
<b>3. Eigene fach- liche Sicht</b>							
<b>4. Weitere Sichtweisen aus dem relevanten Kontext</b>							
<b>5. Schlussfol- gerungen aus dem Vergleich der Sichtweisen</b>							

## Checkliste zur Analyse und Planung von Handlungen

<p><b>(1) Änderungsperspektive</b></p> <p>(a) Wer oder was soll sich in welche Richtung ändern?</p> <p>(b) Welche selbstinitiiierbaren und anderen Ziele lassen sich formulieren?</p>	
<p><b>(2) Analyse des Prozesses und der Beziehungen</b></p> <p>(a) Handelt es sich um Konflikt- oder Verhandlungsbeziehungen?</p> <p>(b) Welches Interesse haben die Beteiligten an einer Zusammenarbeit?</p> <p>(c) Soll ein Vertrag formuliert oder eine Kooperation vereinbart werden?</p> <p>(d) Welche Rolle spiele ich in diesem Prozess?</p>	
<p><b>(3) Ansatzpunkte der geplanten Aktivität</b></p> <p>(a) Auf welcher Ebene soll interveniert werden?</p> <p>(b) Welche Faktoren könnten eine Veränderung bewirken?</p>	
<p><b>(4) Gruppierung der Beteiligten</b></p> <p>(a) In wessen Sinne ("Klientin") wird Einfluss genommen?</p> <p>(b) Auf wen ("AdressatIn") wird Einfluss genommen?</p> <p>(c) Mit Hilfe welcher "Verbündeter" wird Einfluss genommen?</p>	
<p><b>(5) Geeignete Arbeitsformen und entsprechende Handlungsanweisungen</b></p>	
<p><b>(6) Formulierung geeigneter Handlungsregeln</b></p>	
<p><b>(7) Überprüfung (und gegebenenfalls Ergänzung) der vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen</b></p>	
<p><b>(8) Folgenabschätzung</b></p> <p>(a) Welche Auswirkungen der geplanten Handlungen sind zu vermuten?</p> <p>(b) Wie sind diese ethisch zu legitimieren (rechtfertigen)?</p> <p>(c) Welche Sanktionen sind von seiten der Beteiligten (welcher?) zu erwarten?</p>	
<p><b>(9) Zeit- bzw. Organisationsplan</b> (sofern nötig und angebracht)</p>	
<p><b>(10) Verantwortung für die Durchführung?</b></p> <p>(a) Wer ist verantwortlich?</p> <p>(b) Wann und wie wird die geplante Aktivität ausgewertet?</p>	

## 6.5. Auswertung bzw. Selbstevaluation

Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind gefordert, in komplexen und sich schnell ändernden Situationen fachlich „richtig“ zu handeln. Sie stehen dabei gleichzeitig in verschiedenen Situationen und Prozessphasen. Die Zeit, die methodischen und fachlichen Überlegungen und Planung den aktuellen Umständen anzupassen, fehlt oft. Fachlich begründete Interventionen zeigen unter dem Einfluss subjektiver, situativer und gesellschaftlicher Faktoren oft völlig andere Ergebnisse, als ursprünglich geplant. Gefordert ist daher von einer Fachperson zumindest ein **Nach-Denken über** die abgelaufenen Prozesse. Die Ergebnisse dieser Überlegungen sollen in zukünftiges Handeln der Fachperson einfließen.

Nach-Denken über die tatsächliche Umsetzung der geplanten Handlungen sowie ihre Effekte gehört unabdingbar in methodisch einwandfreies Arbeiten. Evaluation kann in supervisorischen oder selbstevaluatorischen Settings erfolgen. Während Supervision im beruflichen Alltag nicht unmittelbar abrufbar ist, kann Selbstevaluation von Einzelnen oder Teams unmittelbar angewendet werden. Notwendig ist lediglich ein gewisser emotionaler und zeitlicher Abstand zur konkreten Situation, um die **beobachtende, (selbst)evaluierende Rolle** einzunehmen.

Um die Arbeitsvollzüge nachträglich zu evaluieren, sind wir auf die **Dokumentation** der beruflichen Handlungen angewiesen: Journale, Tonband- / Videoaufnahmen, Protokolle usw. Dienlich dazu sind insbesondere auch schriftliche Analysen von Arbeitsaufträgen, Handlungsregeln, Situations- und Problembeschreibungen sowie der Handlungsplanung.

Dabei steht in dieser Art Evaluation nicht die Frage nach rein ergebnisorientiertem Erfolg („Was ist herausgekommen?“) im Zentrum. Wichtig ist, **den Prozess und die damit verbundenen Wertungen der verschiedenen Beteiligten zu erforschen** („Was ist passiert?“). Unter Umständen kann sich der Abstand zwischen Ziel und Ausgangsposition *objektiv* vergrößert haben und alle Problembeteiligten erleben die Situation dennoch *subjektiv* als verbessert.

### Unterrichtstag vom 17. Januar 2005:

#### Arbeitsauftrag „Dokumentation gegen innen“:

Wählt eine Praxisorganisation aus und bearbeitet die folgenden Fragestellungen:

1. Über welche Arten von klientInnenbezogenen Dokumenten verfügt diese Praxisorganisation und welchen Phasen / welchen Handlungsschritten lassen sich diese zuordnen?
2. Wie sind die einzelnen Dokumente miteinander verknüpft?
3. Wie könnte das klientInnenbezogene Dokumentationssystem optimiert werden?

## 7. Berichte

(nach: Geiser 2003, S. 131ff)

### **Bericht** (gemäss Microsoft Encarta Professional 2003)

1. das, was j-d über/von etw. erzählt od. schreibt (ein mündlicher, schriftlicher, wahrheitsgetreuer B.; e-n B. abfassen, vorlegen, anfordern; nach Berichten von Augenzeugen): e-n ausführlichen B. über den Unfall
2. B. erstatten: j-m über etw. berichten
3. offizielle Mitteilung = Communiqué: der B. zur Lage der Nation
4. e-e mst aktuelle Information über j-n/etw. in den Medien = Reportage: Berichte aus dem Ausland; ein B. über die Gipfelkonferenz

### **Antrag** (gemäss Microsoft Encarta Professional 2003)

1. die schriftliche Bitte, etw. genehmigt od. gewährt zu bekommen: e-n A. auf Unterstützung einreichen
2. e-n A. stellen: schriftlich darum bitten, dass etw. genehmigt od. gewährt wird
3. das Formular für e-n A.
4. ein Vorschlag, der mst e-e Forderung enthält u. über den abgestimmt wird (e-n A. annehmen, ablehnen; über e-n A. abstimmen; e-n A. im Parlament einbringen)
5. Heiratsantrag: seiner Freundin e-n A. machen

### **Gesuch** (gemäss Microsoft Encarta Professional 2003)

ein Schreiben, mit dem j-d e-e Behörde um e-e Bewilligung, e-e Genehmigung o.Ä. bittet = Eingabe (ein G. einreichen, befürworten, bewilligen, ablehnen; e-m G. entsprechen)

### 7.1. Funktion von Berichten

Sie sind Entscheidungsgrundlage für:

1. Ressourcenverwalter betr. Zusprechung oder Verweigerung von Ressourcen (z.B. Gesuche um Sozialhilfe, Bericht an die Invalidenversicherung betr. Rente; Gesuch um Beitrag der Krankenversicherung oder an Fonds und Stiftungen)
2. die Rechtsanwendung durch Gerichts- und Verwaltungsbehörden im Hinblick auf einen mehr oder weniger einschneidenden Eingriff in die Autonomie von Personen (z.B. Anträge an Vormundschaftsbehörden; Kinderzuteilungsberichte an Gerichte; Sozialberichte bei Adoptionsgesuchen)
3. Information/Rechenschaftsablage (z.B. Rechenschaftsberichte von Vormündern u.a. an die Vormundschaftsbehörde)
4. Förderplanung (z. B. Beobachtungs- oder Entwicklungsberichte)

## 7.2. Struktur eines Berichtes

<b>0. Bericht an...</b>	
<b>1. Personalien</b>	
<b>2. Anlass</b>	Auftrag oder auf eigene Initiative, Rechtsgrundlage, warum jetzt?
<b>3. Vorgeschichte</b>	WOHER?, Quellen...
<b>4. Situation und ihre Beurteilung</b> <b>4.1. Probleme und Ressourcen</b> <b>4.1.1. In gesundheitlicher Hinsicht</b> <b>4.1.2. In finanzieller Hinsicht</b> <b>4.1.3. Erklärungen des Klientensystems</b> <b>4.1.4. Erleben des Klientensystems</b> <b>4.1.5. Handlungskompetenzen</b> <b>4.1.6. Beziehungsnetz</b> <b>4.2. Mögliche Erklärungen</b> <b>4.3. Prognosen</b> <b>4.4. Zusammenfassende Problem- und Ressourcenbeschreibung</b>	Problem- und Ressourcenbeschreibung WAS? Problematisch / als Ressource... Arbeitsplatz, Wohnung, Bildung... problematisch / als Ressource... hat Erfahrungen gemacht... denken und fühlen... wie erlebt Klientschaft mit Bezug auf... Fähigkeiten und Behinderungen; was kann Klientschaft, was nicht; Verhalten in bestimmten sozialen Kontexten (Arbeitsplatz...), in bestimmten Rollen (z. Bsp. als Mieter)... Beziehungskompetenzen. Welcher Art sind die problematischen Beziehungen, welche Bedeutung haben sie für wen? Beziehungen als Ressource? WARUM? Wenn wir der Sache ihren Lauf lassen... im positiven Fall, im negativen Fall... (WOHIN?) Formulierung versuchen im Sinne von... einerseits... andererseits... Problem als Kluft zwischen Soll-Vorstellung und Realität
<b>5. Erwägungen</b> <b>5.1. Unbestritten ist</b> <b>5.2. Bestritten wird</b> <b>5.3. Lösung A: Vor- und Nachteile</b> <b>5.4. Lösung B: Vor- und Nachteile</b> <b>5.5. Begründete Auswahl der Lösung</b> <b>5.6. Folgen</b>	soweit für die Begründung des weiteren Vorgehens notwendig!  Bei Verweigerung der Lösung kann... passieren.
<b>6. Gesuch – Antrag – Empfehlung</b>	

## 7.3. Beobachtungs- / Entwicklungsbericht, Massnahme- / Förderplan

(nach: Ebinger 2003b)

### 1. Bedeutung

Beobachtungs- und Entwicklungsberichte, beinhalten eine zusammenfassende Situations-/Themen-/Problembeschreibung und -analyse. Sie dienen der Überprüfung, Auswertung und Legitimation der geleisteten Arbeit und als Grundlage für die Planung weiterer Massnahmen.

Beobachtungs-/Entwicklungsberichte im ersetzenden Bereich bilden häufig die Diskussionsgrundlage für Fallbesprechungen und Standortbestimmungen. Da sie vor allem auch als Planungsgrundlage dienen, werden teilweise bereits im Bericht Ziele formuliert, die dann in einem Massnahme-/Förderplan konkretisiert werden.

### 2. Vorgehen

Zur Erarbeitung eines Massnahme-/Förderplanes für Jugendliche schlägt Dalferth (1982, S. 100ff) folgendes Vorgehen vor.

1. Sammeln von Daten und Fakten zur Beschreibung des IST-Standes aufgrund von:

• Strukturierten und unstrukturierten Beobachtungen	(Beobachtungsbögen) (Situationsbeobachtungen)
• vorliegenden Fakten und Daten	(aus Akten, Gutachten, Entwicklungsberichten)
• Information über die Vorgeschichte und den augenblicklichen Stand der Jugendlichen	(vom Jugendlichen selbst, von Eltern, Verwandten, FreundInnen, LehrerInnen etc.)

2. Erstellen einer psychosozialen Diagnose

• Herstellen eines Zusammenhangs zwischen augenblicklich gezeigtem Verhalten, den darauffolgenden Reaktionen und der Vorgeschichte; Einordnung und Bewertung des IST-Standes;
• Darstellung der möglichen Ursachen des gezeigten Verhaltens;
• Zusammenstellung zu bearbeitender Problemfelder und Förderbereiche

3. Erziehungsplanung

Formulierung von Lernzielen		
SOLL-Stand		
Lernziele für Problemfelder		Lernziele für Förderbereiche

4. Operationalisierung

a. Motivation: Ansatzpunkte zur Förderung oder Bearbeitung
b. Pädagogisch-organisatorische Planung:
- Was soll verändert werden? (Konkretisierung des Lernziels in Teilschritte)
- Wer ist daran beteiligt? (Personen)
- Wie kann dies geschehen? (Mittel und Methoden)
- Welche Schwierigkeiten können dabei auftreten? (Probleme)
- Wann soll etwas geschehen (Zeitpunkt)
- Wie lange soll dieser Prozess andauern? Wann einer Kontrolle unterzogen werden? (Dauer und Kontrolle)



### 3. Strukturierungsvorschläge

Dalferth (1982, S. 106ff) empfiehlt, in einem Beobachtungs-/Entwicklungsbericht bei Jugendlichen zu folgenden Dimensionen Aussagen zu machen. Als Grundlage dienen systematisch gesammelte Daten, wie sie z.B. aus der Journalführung hervorgehen resp. mit speziellen Rastern erhoben wurden.

1. Körperlicher Bereich (Allgemeines Erscheinungsbild, Motorik, Mimik, Gestik, Behinderungen, sonstige körperliche Auffälligkeiten)
2. Psychosomatischer Bereich (Beobachtungen beim Schlafen, Beobachtungen beim Essen, Auffälligkeiten - vegetative Störungen wie z.B. häufige Magenbeschwerden, Kopfschmerzen etc.)
3. Weitere Auffälligkeiten und Gewohnheiten (z.B. Lippenbeissen, Zähneknirschen, stereotype Geräusche, Bewegungen, Tics, Kratzen etc.)
4. Sexualität und Partnerschaft
5. Soziale Beziehungen/Kontaktfähigkeit
6. Sozialverhalten (welche Rolle spielt der Jugendliche im Heim, in der Gruppe, Verhalten bei Konflikten, in Auseinandersetzungen mit AgogInnen, KollegInnen, LehrerInnen, Eltern, etc.)
7. Verhältnis zu Dingen, Gegenständen, Geld
8. Affektiver Bereich
9. Leistungs- und Arbeitsverhalten
10. Spiel- und Freizeitverhalten
11. Aussenkontakte
12. Lebenspraxis (z.B. Kleidung, Ordnung und Sauberkeit, Umgang mit Geld, Orientierung und Verkehr, Nahrung und Mahlzeiten etc.)

Die untenstehende Grobstruktur für einen Entwicklungsbericht hat Martin (1991, S. 168f) entwickelt:

#### Entwicklungsbericht

1. Persönliche Daten
  - Geburtstag
  - Aufenthalt im Heim
  - evtl. Hinweis auf letzten Entwicklungsbericht
2. Entwicklungsprozeß des Kindes oder des/der Jugendlichen
  - im Verhältnis zu den Eltern
  - zur Gruppe im Heim zu den MitarbeiterInnen
  - zum Heim allgemein
  - zum sozialen Umfeld
 (Dabei sollte möglichst auf seine/ihre sozialen und kulturellen Fähigkeiten und Fertigkeiten eingegangen werden. Welche Veränderungen halten die MitarbeiterInnen für besonders wichtig?)
3. Schulische/berufliche Entwicklung
  - gegenwärtiger Stand
  - Perspektiven (mögliche Abschlüsse)
4. Vergleich des jetzigen Entwicklungsstandes mit dem angestrebten Erziehungsziel
  - Wie äußert sich das Kind oder der/die Jugendliche selbst über seine/ihre Bedürfnisse und Ziele?
  - Welche mittelfristigen Entwicklungsmöglichkeiten sehen die pädagogischen MitarbeiterInnen für das Kind/den Jugendlichen? Wieweit ist schon eine Lebens- und Berufsperspektive vorhanden?
5. Die nächsten Entwicklungsschritte
  - Was geschieht mit dem Kind/Jugendlichen in der Einrichtung? Wie geht man mit ihm um?
  - Wovon versprechen sich die pädagogischen MitarbeiterInnen erzieherische (oder therapeutische) Erfolge?
  - Welche Schritte sollen in der nächsten Zeit verwirklicht werden?
6. Vorschlag über den weiteren Aufenthalt des Kindes oder des/der Jugendlichen
 

Was spricht dafür, daß das Kind oder der/die Jugendliche noch weiter in der Einrichtung bleibt, bzw. welche Bedingungen sprechen für eine Veränderung seiner/ihrer Lebenssituation?

#### 4. Praktische Hinweise

Martin (1991, S. 173) gibt Hinweise, wie „gute“ Berichte abzufassen sind:

Regeln für gute Entwicklungsberichte und für einen angemessenen Umgang mit Gutachten:

1. Der jeweilige Zweck eines Erziehungsbericht ist durchgehend zu berücksichtigen: Welche Informationen braucht der/die EmpfängerIn? In welchem Zusammenhang wird er/sie den Bericht auswerten? Was kann er/sie aus einzelnen Formulierungen herauslesen bzw. in sie hineininterpretieren?
2. Der erste Entwurf eines Berichtes sollte im Gruppenteam besprochen und evtl. ergänzt oder korrigiert werden. So kann vermieden werden, daß sich eine einseitige Sicht oder Einstellung oder ein augenblickliches Gefühl in dem Bericht niederschlagen (auch gutachtliche Stellungnahmen können im Team erarbeitet werden).
3. In vielen Fällen genügt für eine anstehende Entscheidung ein Bericht oder eine gutachtliche Stellungnahme in Form einer mündlichen Mitteilung.  
Schriftliche Aussagen können, selbst wenn sie sorgfältigst abgefaßt sind, mißverstanden werden oder gegen die Absicht der Schreibenden verwendet werden. Wo schriftliche Gutachten aus der Hand gegeben werden müssen (z.B. bei Gerichten und anderen amtlichen Auftraggebern), sollten sie nach Möglichkeit im persönlichen Gespräch erläutert werden.
4. Wenn die Einsicht der Betroffenen schon ausreicht, sollte der Bericht mit dem diesen besprochen werden, und zwar möglichst schon während des Stadiums der Überlegungen. Vor allem die eigenen Einschätzungen der Betroffenen, seine Wünsche, Hoffnungen und Perspektiven sollten berücksichtigt werden.
5. Der Entwicklungsbericht sollte so abgefaßt werden, daß ein intim persönlicher Bereich der Betroffenen respektiert wird. Der Bericht darf nicht Ausdruck totaler Kontrolle sein (dieses Problem wird für den Bericht gegenstandslos, wenn es in der Erziehungspraxis gut gelöst ist).
6. Grundsätzlich vertragen sich erzieherisch-therapeutische und gutachtliche Tätigkeit nicht miteinander. TherapeutInnen beeinträchtigen das therapeutische Geschehen, wenn sie für PatientInnen/zu Erziehenden gutachtliche Stellungnahmen abgeben: ein "positives" Gutachten schafft unerwünschte Abhängigkeiten und Hoffnungen, ein "negatives" schafft Enttäuschungen.
7. Der Bericht ist in jedem Falle so zu formulieren, daß die Betroffenen ihn lesen könnten, ohne daß das Vertrauensverhältnis zu den Verfassenden gestört wird.
8. In einem Bericht sollten unter keinen Umständen traditionelle Zuschreibungen wie „verwahrlost“, „asozial“, „labil“, „seelisch gefährdet“, „zeigt schädliche Neigungen“ usw. verwendet werden. Ebenso wenig sollten Kinder oder Jugendliche mit verallgemeinernden Bezeichnungen für bestimmte Charakterzüge abgestempelt werden (z.B. als „klebrig“, „heimtückisch“, „aggressiv“, „beziehungsunfähig“, „verdorben“, „sexuell haltlos“ usw.).
9. In Berichten sollten keine ungesicherten Überlegungen irgendwelcher Art angestellt werden (z.B. über eine frühkindliche Hirnschädigung, über den Verdacht der Homosexualität, einen unaufgeklärten Diebstahl o.ä.). Denn, steht so eine Spekulation oder Verdächtigung erst einmal in der Akte, wird sie allzu leicht immer wieder berücksichtigt oder sogar als Tatsache übernommen, ohne jemals geprüft oder bewiesen worden zu sein.
10. Die tatsächliche Reichweite gutachtlicher Aussagen sollte berücksichtigt werden: Es handelt sich, um wissenschaftlich begründete Wahrscheinlichkeitsaussagen zu einer speziellen Fragestellung.
11. Es sollten keine Aussagen aus vorliegenden Gutachten oder früheren Berichten übernommen werden. Denn die Wiederholung in der Akte wird meistens als Bestätigung für die Richtigkeit der Aussage angesehen und verleiht ihr in jedem Falle besonderes Gewicht.
12. In sozialpädagogischen Entwicklungsberichten sollte nicht die "Imponiersprache" von Fachwissenschaftlern nachgeahmt werden. Dadurch würde das Bild, das der Bericht zeichnet, nur verwischt. Direkte Eindrücke sind wichtiger.
13. Es sollte nicht zuviel geschrieben werden. Denn die Fülle der Einzelheiten in einem Bericht muss von anderen ausgewertet und relativiert werden, die kein eigenes Bild von den Betroffenen haben. Sie werden durch eine übergroße Fülle von Einzelheiten nur verwirrt.
14. Es ist wichtig, mit einem vorliegenden Leitfaden oder Fragebogen für einen Bericht flexibel umzugehen.
15. Das Ziel der Berichterstattung kann nicht darin bestehen, über einen längeren Zeitraum möglichst ähnliche, glatte und geradlinig fortlaufende Berichte zu formulieren. Nützlich können Berichte nur werden, wenn sie auch den eventuell sprunghaften oder verworrenen Entwicklungsprozess eines Kindes oder Jugendlichen sorgfältig und engagiert nachzeichnen.

**Unterrichtstag vom 17. Januar 2005:****Arbeitsauftrag „Dokumentation gegen aussen“:**

Wählt eine Praxisorganisation aus und bearbeitet die folgenden Fragestellungen:

1. Über welche Arten von Berichten verfügt diese Praxisorganisation? Beschreibt sie.
2. Wie charakterisiert ihr diese verschiedenen Berichte? Oft werden in Berichten verschiedene Funktionen gemischt: führt die verschiedenen Funktionen auf.  
Art des Berichtes?                      Funktionen?                      Begründung?
3. Wie sind diese Berichte mit anderen Dokumenten verknüpft? Wie könnte die Verknüpfung optimiert werden?
4. Was zeichnet einen guten Bericht aus? Differenziert je nach Funktion des Berichtes.
5. Welche Folgen kann ein mangelhafter Bericht haben? Führt dies an verschiedenen möglichen Mängeln der agogischen Berichterstattung aus!  
Mangel                      kurzfristig                      ← Folgen →                      langfristig
6. Was findet ihr für die Berichterstattung im agogischen Alltag besonders wichtig? Stellt Merksätze auf?

*Alle Lerngruppen sollen alle Fragestellungen bearbeiten und zu einer ausgewählten Fragestellung die Ergebnisse auf einem Flip-Chart zu Handen des Plenums visualisieren.*

## 8. Computergestützte Administration

### 8.1. Einführung

Zur Administration gehört im engeren Sinne die gesamte Dokumentation einer Institution (s.a. GEISER 2003, S. 23ff), weiter jedoch auch die damit verbundenen Bereiche wie Arbeitsplanung, Datenschutz, Zeitmanagement und zugehörige Arbeitstechniken.

#### Computergestützt

Computer- oder EDV-gestützt heisst heute nicht nur die Benutzung eines Personalcomputers, sondern beinhaltet die Nutzung ganzer Netzwerke: stelleninterne Verbundlösungen, Intranet und Internet inklusive worldwideweb (Wissensnutzung / eigene Homepage) und E-Mail.

#### Bisherige Erfahrungen (PartnerInnenarbeit)

<b>Welche computergestützten administrativen Tätigkeiten erledigen Sie im <u>privaten</u> Bereich?</b>	
<b>Welche computergestützten administrativen Tätigkeiten erledigen Sie im <u>beruflichen</u> Bereich?</b>	
<b>Was fällt Ihnen in der Gegenüberstellung auf?</b>	
<b>Welche Entwicklung der computergestützten Administration erwarten Sie im beruflichen Bereich?</b>	
<b>Welche Folgerungen ziehen Sie daraus?</b>	

## 8.2. „Zwischen Angst und Hoffnung“: Computergestützte Administration

### „Es war einmal?“

- „Wir arbeiten mit Menschen – nicht mit Maschinen!“
- Standardprogramme – die bessere Schreibmaschine

### Die rosige Gegenwart?

- Zwischen computer-kids und resignierenden alten Hasen
- Computer auch im stationären Bereich?
- EDV-Entwicklungsschub in der Sozialen Arbeit

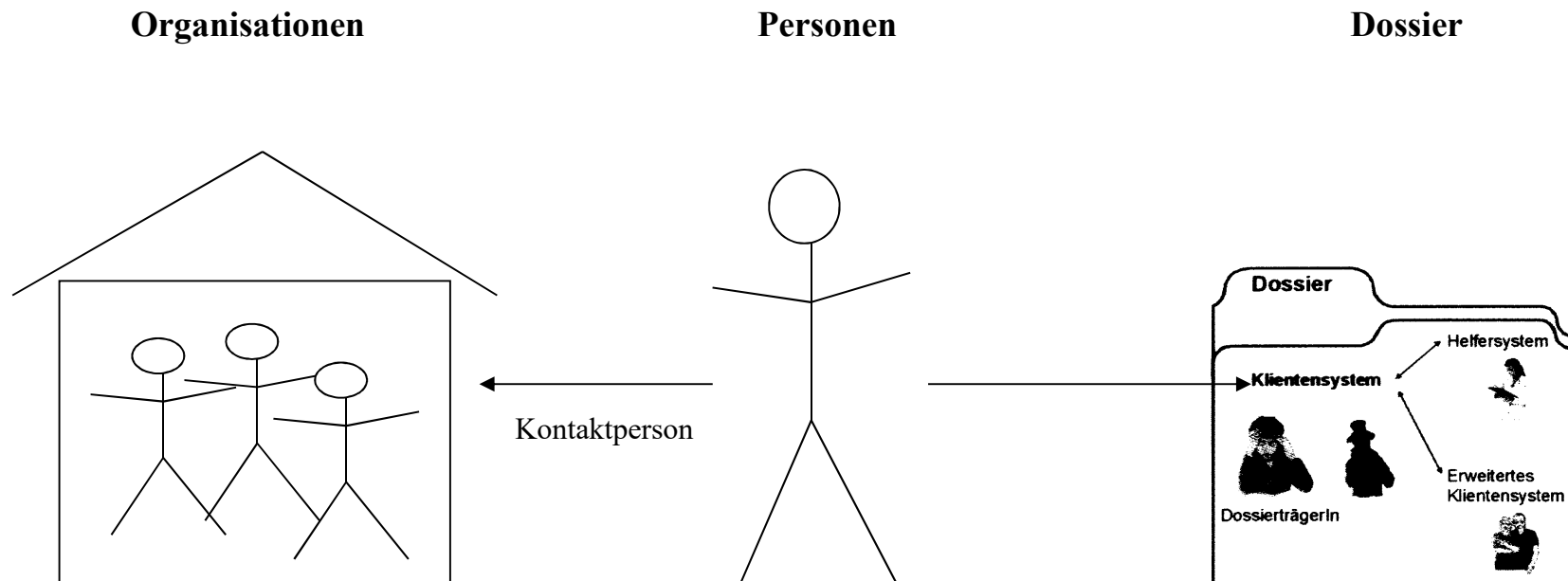
### Voll Angst in die hoffnungsvolle Zukunft...

- Soziale Arbeit ist ein ganz normaler Beruf: EDV ist nicht mehr wegzudenken.
- Quantität vor Qualität?

### ... und weiter!

- EDV ist ein Querschnittsthema
- Sozialarbeiter(?) mischen sich ein!
- Und was steckt hinter den EDV-Programmen?
- Transparenz über alles!?
- Schützen wir die Klientschaft oder / und die Daten!?
- Computergestütztes Wissensmanagement

### 8.3. Informationssystem für den Sozialen Bereich - ISB



Mögliche Staten eines Dossiers:

- Intake
- Aktiv
- Geschlossen

## 8.4. Computergestützte Administration in der Praxis

### Chancen und Gefahren computergestützter Administration (PartnerInnenarbeit)

Welche Gefahren / Schwierigkeiten / problematischen Umstände / Grenzen erkennen Sie in computergestützter Administration?	Welche Chancen / Erleichterungen / positiven Umstände / Möglichkeiten erkennen Sie in computergestützter Administration?

### Handlungsregeln (Einzelarbeit)

Handlungsregeln: Auf die Gestaltung von Beziehungen und / oder typische, wiederkehrende Situationen zugeschnittene Konkretisierung von Arbeitsprinzipien (nach: SPIEGEL 1998). Zum Beispiel: „Beim auch kurzzeitigen Verlassen des Büros fahre ich den Computer / die Programme so weit hinunter, dass nur mit einem Passwort Zugang zu Daten möglich ist.“

**Formulieren Sie mindestens drei eigene Handlungsregeln, welche Sie in Zukunft im Bereich computergestützter Administration befolgen möchten.**

(Als Anregung können folgende Stichworte dienen: kurzes Verlassen des Büros, längeres Verlassen des Büros, Datenschutz, Datensicherheit gegen Verlust, Weiter-/Ausbildung, Teamkultur, Daten à jour halten, Daten löschen,...)

--

## 8.5. Links

<a href="http://www.admin.ch">www.admin.ch</a>	Bundesverwaltung inklusive Bundesgericht und allen schweizerischen Gesetzen zum Herunterladen
<a href="http://www.curaviva.ch">www.curaviva.ch</a>	Verband Heime und Institutionen Schweiz mit Netzwerken zu <i>Senioren</i> , <i>Jugend</i> und <i>Behinderten</i>
<a href="http://www.datenschutz.ch">www.datenschutz.ch</a>	Datenschutzbeauftragter Kanton Zürich
<a href="http://www.datenschutz.lu.ch">www.datenschutz.lu.ch</a>	Datenschutzbeauftragter Kanton Luzern
<a href="http://www.datenschutzzentrum.de">www.datenschutzzentrum.de</a>	Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein
<a href="http://www.edsb.ch">www.edsb.ch</a>	Eidgenössischer Datenschutzbeauftragter
<a href="http://www.hssaz.ch">www.hssaz.ch</a>	Hochschule für Soziale Arbeit Zürich HSSAZ
<a href="http://www.infoset.ch">www.infoset.ch</a>	Breites Informationsangebot über Suchtarbeit in der Schweiz.
<a href="http://www.infostelle.ch">www.infostelle.ch</a>	Infostelle des Zürcher Sozialwesens.
<a href="http://www.jugendarbeit.ch">www.jugendarbeit.ch</a>	Plattform für Professionelle und Ehrenamtliche in der Jugendarbeit.
<a href="http://www.mypage.bluewin.ch/goto/murerdaniel">www.mypage.bluewin.ch/goto/murerdaniel</a>	Homepage mit aktuellen Lohnlisten des Kantons Luzern für die Soziale Arbeit
<a href="http://www.sonet.ch">www.sonet.ch</a>	Datenbank sozialer Institutionen in der Schweiz
<a href="http://www.sozialinfo.ch">www.sozialinfo.ch</a>	Internetportal Sozialwesen Schweiz
<a href="http://www.sozialinformatik.ch">www.sozialinformatik.ch</a> <a href="http://www.sonews.ch">www.sonews.ch</a>	Plattform für Fachleute der Sozialen Arbeit. Fokussiert auf das Sozialwesen Ostschweiz – Bodenseeraum
<a href="http://www.susy.ch">www.susy.ch</a>	Suchsystem für freie Heimplätze.
<a href="http://www.zh.ch">www.zh.ch</a>	Kanton Zürich



## 9. Literatur

- Baerlocher, Martina; Schlauri, Cyril: Socialwork on line. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum. Edition Soziothek, Lorrainestrasse 52, 3013 Bern, Tel. 031 – 321 76 14, Fax 031 – 321 68 45, E-Mail: soziothek@freesurf.ch.
- Brack, Ruth; Geiser, Kaspar (Hrsg.): Aktenführung in der Sozialarbeit. Neue Perspektiven für die klientbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt 2003.
- Bucher, Theres. Unveröffentlichtes Manuskript. Luzern 1999.
- Dalferth, M.: Erziehung im Jugendheim. Weinheim und Basel: Beltz 1982.
- Ebinger, Ruth: Administration/Berichtswesen. Unveröffentlichtes Manuskript. Zürich 2003a.
- Ebinger, Ruth: Beobachtungs-/Entwicklungsbericht, Massnahme-/Förderplan. Unveröffentlichtes Manuskript. Zürich 2003b.
- Ebinger, Ruth: Journalführung. Unveröffentlichtes Manuskript. Zürich 2003c.
- Geiser, Kaspar: Die Abfassung von Berichten. In: Brack; Geiser 2003, S. 131 – 161.
- Geiser, Kaspar: Klientbezogene Aktenführung und Dokumentation in der Sozialarbeit. In: Brack; Geiser 2003, S. 23 – 45.
- Heiner, Maja; Meinhold, Marianne; Spiegel, Hiltrud von; Staub-Bernasconi, Silvia: „Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit“. Freiburg im Breisgau: Lambertus 1998, 4., erw. Auflage.
- Jordan, Erwin; Kreft, Dieter (Hrsg.): Soziale Arbeit im 21. Jahrhundert. Münster (Westf.): Votum-Verl., cop. 1998, ISBN 3-930405-96-2.
- Martin, M.; Wawrinowski, U.: Beobachtungslehre – Theorie und Praxis reflektierter Beobachtung. Weinheim und München: Juventa Verlag 1991.
- Russ, Annette: Soziale Arbeit im Informationszeitalter. In: Jordan; Kreft (Hrsg.) 1998, S. 117 - 124.
- Spiegel Hiltrud von: Arbeitshilfen für das methodische Handeln. In: Heiner; Meinhold; Spiegel; Staub-Bernasconi 1998.
- Trieschman, A. E.; Whittaker, J. K.; Brendto, L. K.: Erziehung im therapeutischen Milieu. Freiburg: Lambertus 1984.
- Whittaker, J. K.: Verhaltensbeobachtung im Heim und ihre schriftliche Fixierung. In: Trieschman; Whittaker; Brendto 1984, S. 218 – 237.

# ISB KURZBESCHREIBUNG

## Kurzbeschreibung

---

ISB, das Informationssystem für den sozialen Bereich, dient der zentralen Verwaltung der in der Stelle anfallenden Daten und Dokumente. Die Softwarelösung ermöglicht ein bedienerfreundliches und umfassendes Dossier- und Projektmanagement.

## Einsatzgebiet

---

ISB, das Informationssystem für den sozialen Bereich, ist die ideale Lösung für ambulante und stationäre Institutionen im Sozialbereich.

Gemeinde und Betriebliche Sozialdienste, Schulpsychologische Dienste, Vormundschaftsdienste, polyvalente Beratungsstellen und Wohnheime sind Organisationen, die bei der KlientInnenarbeit ISB einsetzen.

## Ihr nutzen

---

ISB basiert auf modernster Technik, die sich in einer einfachen Bedienung und hoher Flexibilität auszeichnet. Die Zusammenarbeit mit Fachleuten aus dem Sozialbereich garantiert eine Lösung, die den Anforderungen aus der Praxis gerecht wird und kontinuierlich weiterentwickelt wird. Mit dem Einsatz vom ISB profitieren soziale Dienstleistende von einem leistungsstarken Informationssystem, das sie bei der täglichen KlientInnenarbeit optimal unterstützt. Mit dem ISB gewinnen Sozialarbeitende mehr Zeit für die KlientInnenarbeit.

## Leistungsumfang

---

Jede Organisation im sozialen Bereich ist eine Fachstelle mit ihrem Dienstleistungsangebot und ihren spezifischen Anforderungen an ein Informationssystem. ISB trägt dieser Anforderung Rechnung und bietet bereichsspezifische Pakete und Aufbaumodule an.

Je nach Stellenbedürfnissen und -auflagen schlägt ISB folgende Pakete und Aufbaumodule vor:

### **Pakete**

- Basis
- Beratung
- Projekt

### **Aufbaumodule**

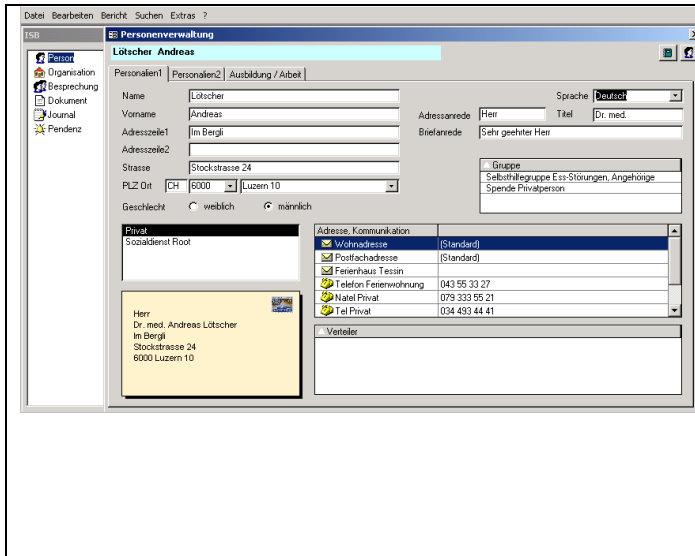
- Ziele und Evaluation
- Zeit und Leistung
- Mandant
- Faktura
- Telefonie
- Synchronisation



## ISB PAKETE

### BASIS

Das Basispaket ist die ideale Lösung für Stellen, die weder Dossiers noch Projekte führen und verwalten aber trotzdem nicht auf ein leistungsstarkes Informationssystem verzichten wollen.

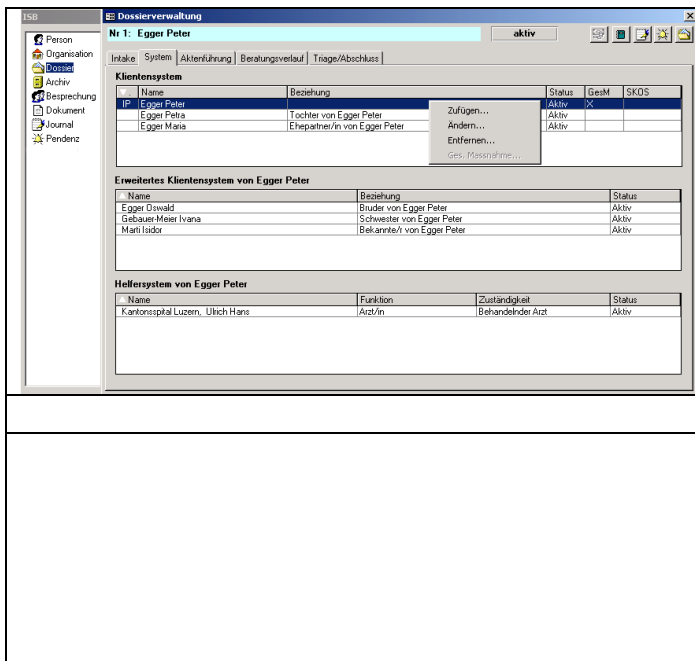


#### Highlights

- ✓ Zentrale Verwaltung aller Personen- und Organisationsdaten, Besprechungen, Pendenzen, Dokumente und Journaleinträge
- ✓ Einfaches und schnelles Suchmenü nach mehreren Kriterien für Personen, Organisation, Besprechungen, Dokumente, Pendenzen und Journaleinträge
- ✓ Kopierfunktion der erfassten Adressen in den Zwischenspeicher
- ✓ Aufstarten des E-Mail-Programms und Internet Browsers aus ISB
- ✓ Komfortable Schnittstelle für Office-Anwendungen (Word, Excel) mit automatischer Datenübergabe

### BERATUNG

Sie begleiten und beraten KlientInnen in diversen Lebenssituationen und -phasen. Sie wünschen alle Aktivitäten Ihrer KlientInnenarbeit elektronisch zu erfassen und auch auszuwerten. Das ISB Beratungspaket unterstützt Sie vom Intake bis zur Dossierarchivierung und wertet die erfassten Daten in diversen Statistiken aus.



#### Highlights

- ✓ Pro Dossier mehrere Dossierträger definierbar
- ✓ Automatische Journalführung aller Aktivitäten
- ✓ Einfache und schnelle Suche nach spezifischen Dossiers auf Grund von Filtern, z.B. nach Problembereichen, Dossierart, Helferpersonen usw.
- ✓ Fallführung nach systemisch lösungsorientiertem Beratungsansatz
- ✓ Schnelle Übersicht über alle Aktivitäten innerhalb eines Dossiers
- ✓ Statistiken auf Knopfdruck wie:
  - Kurzkontakte, Beratungen pro Jahr
  - Index Patienten pro Jahr
  - Dossierarten pro Jahr
  - Dossierarten (Gemeinden) pro Jahr
  - Problembereiche pro Jahr