

Leuchtturm im Norden

Stadt Emden mit wegweisenden Lösungen in der Sozialhilfe



„Das Fallmanagement war ein Grund, warum wir uns für OPEN/PROSOZ entschieden haben.“

Doris Tempel, Leiterin des Fachbereiches Gesundheit und Soziales der Stadt Emden

Wichtige Grundlage für eine erfolgreiche Arbeit in der Sozialhilfe und die gute Zusammenarbeit aller Beteiligten sind sinnvolle Beratungsangebote und ein systematisch aufgebautes Fallmanagement. Oberstes Ziel für die Praxis in der Stadt Emden ist, den Bedürftigen gezielt zu helfen und keine Angebote „überzustülpen“.

Beratung mit „aufsuchender Struktur“

Effektive Hilfe beginnt mit der persönlichen Beratung. In Emden können sich Hilfebedürftige und ihre Angehörigen über die Fachstelle Eingliederungshilfe und im Pflegestützpunkt gezielt informieren und bis zur Antragstellung und abgestimmten Hilfeplanung begleiten lassen.

Besonderen Wert legt die Stadt Emden auf das Prinzip der „aufsuchenden Struktur“. Persönliche Gespräche führen die Mitarbeiter der Fachstelle bevorzugt im häuslichen Umfeld der Betroffenen. Eine Hilfe- oder Pflegeplanung erfolgt in jedem Fall in Anwesenheit des betroffenen Menschen. Die Erfahrungen zeigen, dass diese unabhängige Unterstützung zur Hilfe- oder Pflegeplanung die schon immer durchgeführte, eher leistungsrechtlich orientierte Beratung sinnvoll und gewinnbringend ergänzt.

Angebote für Hilfesuchende und Helfer:

Eingliederungshilfe und Pflegestützpunkt

Bereits 2005 führte die Stadt Emden eine pädagogische Hilfeplanung für Menschen mit psychischer Behinderung und Suchterkrankungen ein, die wenig später auf Menschen mit geistiger und körperlicher Behinderung ausgeweitet wurde. Die Fachstelle Eingliederungshilfe bietet nicht nur passgenaue Hilfen an, sondern möchte Hilfesuchende auch unterstützen, selbständige Entscheidungen für ihre Betreuung zu treffen.

Aufgrund der überaus guten Erfahrungen wurde das Angebot durch eine weitere Beratungsstelle ergänzt - seit 2010 offiziell der „Pflegestützpunkt Emden“. Hauptaufgabe der beiden Mitarbeiterinnen im Pflegestützpunkt ist die qualifizierte Beratung Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen. Das komplette Aufgabenspektrum reicht allerdings viel weiter: ehrenamtliche Helfer finden hier eine Anlaufstelle, es gibt Fortbildungen und Vortragsreihen und die Vernetzung zwischen Stadt, externen Fachleuten und Pflegeanbietern wird koordiniert. Diese Angebote bewirbt die Stadt Emden aktiv. Auch mit den Anbietern pflegt Sie einen regelmäßigen Austausch, um die Angebote kontinuierlich zu verbessern.

Durchgängige Abbildung und Steuerung über OPEN/PROSOZ

Die Möglichkeiten des Fallmanagements gaben den Ausschlag, warum sich die Stadt Emden für OPEN/PROSOZ entschieden hat. Vom Erstkontakt bis zur konkreten Hilfeplanung sind alle Prozesse in der EDV dokumentiert. Das Fachverfahren wurde speziell auf die Anforderungen des Fachdienstes Sozialhilfe zugeschnitten, angefangen beim Kontaktmanagement. Ein technischer Vorteil ist zum Beispiel die Hinterlegung und zentrale Verfügbarkeit der Grunddaten nachfragender Personen und von Leistungsempfängern. Ärztliche Atteste oder Gutachten können ebenfalls ohne Umwege gleich in die Sachbearbeitung und Hilfeplanung einbezogen werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren nun von der profunden Vorbereitung bei der Systemeinrichtung. Die Funktionstüchtigkeit des Emdener Fallmanagements beweist, dass sich diese individuelle Einrichtung auszahlt.



Qualifizierte Beratung für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen: der Pflegestützpunkt Emden

» Stadt Emden

- ▣ Fachdienst Sozialhilfe mit insgesamt 22 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- ▣ Betreuung von ca. 2.200 Fällen im SGB XII mit einem jährlichen Gesamtetat von ca. 22 Mio. EURO
- ▣ Fachstelle Eingliederungshilfe zur Beratung und unabhängiger Hilfeplanung für Menschen mit geistiger und/oder körperlicher Behinderung
- ▣ Seit 2010 Pflegestützpunkt, bereits 2007 als spezielle Beratungsstelle für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen eingerichtet
- ▣ Ca. 300 persönliche und 1.000 telefonische Beratungstermine sowie 320 Hilfeplankonferenzen für Hilfebedürftige jährlich
- ▣ Aufnahme des Echtbetriebs im Fallmanagement mit OPEN/PROSOZ zum Januar 2009

» Zielführendes Fallmanagement mit OPEN/PROSOZ

- ▣ Übergreifendes Gesamtverfahren mit Fallmanagement und Leistungsgewährung
- ▣ Einsatz in Beratungsstellen und Pflegestützpunkten mit Zugriff zu allen relevanten Daten über Fälle und Leistungsanbieter
- ▣ Integration verschiedener Hilfearten und individuelle Anpassbarkeit an kommunale Spezifika, z. B. Hilfepläne
- ▣ Unproblematische Abbildung und Bearbeitung komplexer Fallkonstellationen
- ▣ Systematisches Kontaktmanagement und damit einheitliche Datenablage von Anfang an
- ▣ Know-how aus 20 Jahren Projekterfahrung im Bereich der Sozialen Sicherung

Weitere Informationen:

Jens Flasche, Produktmarketing Soziales

Tel.: (0 23 66) 1 88 - 750, Fax: (0 23 66) 1 88 - 451, E-Mail: produktmarketing@prosoz.de