

# Dienstanweisung BSA-Profil

BSA- ArbeitshandbuchNr:  
0.0

Erstellt: 11/2004

Zuständigkeit: S-IV-SozA-L  
-48161

Aktualisiert: 02/2012

## Inhaltsverzeichnis

1 Vorwort.....	1
2 Grundlagen.....	1
3 Definition der BSA-Zielgruppe und des Klientenprofils .....	2
4 Definition der Kernfunktionen der Bezirkssozialarbeit.....	3
4.1 Kennzeichen von Kernfunktionen:.....	4
4.1.1. Abgrenzung des Clearingbegriffs für Orientierungsberatung (OrB) und Bezirks- sozialarbeit outline.....	4
4.2 Die Kernfunktionen im Einzelnen.....	5
5 BSA in der ZEW.....	7
6 Schlussbemerkung.....	7

## 1 Vorwort

Das ganzheitliche Profil der Bezirkssozialarbeit in München wurde erstmalig im November 2004 nach einem langen, breit angelegten und arbeitsintensiven Entwicklungsprozess verabschiedet. Es beschreibt und definiert seitdem Zielgruppen und Kernfunktionen der Bezirkssozialarbeit in den Sozialbürgerhäusern und der Zentraleinheit Wohnen (ZEW).

Seit der Verabschiedung des BSA-Profiles im Jahr 2004 haben sich zahlreiche gesetzliche Grundlagen, fachliche Anforderungen der Ämter und – insbesondere durch das Projekt „Zukunft der Bezirkssozialarbeit“ - die Arbeitsstrukturen in den Sozialbürgerhäusern und der ZEW verändert. Eine Aktualisierung des BSA-Profiles ist notwendig geworden.

## 2 Grundlagen

Zentrale Grundsätze des BSA-Profiles sind

- ganzheitliche Zuständigkeit für alle Zielgruppen
- einheitliche Fachlichkeit und Grundqualifikation der gesamten BSA-Basis
- Konzentration auf den sozialpädagogischen Auftrag als kommunaler Sozialdienst und die damit verbundenen unabdingbaren Aufgaben zur Sicherung der sozialen Grundversorgung.

Im Mittelpunkt ihrer Arbeit stehen für die BSA in den SBH und der ZEW:

- sozialpädagogische Unterstützung und Beratung von Familien und Alleinstehenden

- Clearing- und Diagnoseprozesse zur Ermittlung von Problemlagen, Hilfebedarf und den geeigneten Formen der Hilfe auf der Grundlage der Sozialpädagogischen Diagnose
- Krisenintervention und Entwicklung von individuellen Schutzkonzepten bei der Gefährdung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen
- Casemanagement

Durch die **Matrixorganisation des Sozialreferats** liegt die Verantwortung für die Steuerung mittels fachlicher Vorgaben bei den drei Steuerungsbereichen, für deren Umsetzung bei der Leitung der Sozialbürgerhäuser.

Das Amt für soziale Sicherung (S-I), das Jugendamt (S-II) und das Amt für Wohnen und Migration (S-III) entwickelt die fachlichen Vorgaben und Standards, die die Aufgaben der BSA beschreiben und sich in den produktspezifischen Leistungen abbilden.

Die Leitung der Sozialbürgerhäuser (S-IV) ist verantwortlich für die Koordination und Umsetzung dieser Vorgaben und damit für die Steuerung der BSA. Dies betrifft zum einen das vorliegende BSA-Profil und die Arbeitsstruktur der BSA in den Sozialbürgerhäusern als verbindliche Grundlage. Zum anderen ist damit die konkrete Aufgabenerfüllung der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort gemeint.

Die für die BSA relevanten produktspezifischen und produktübergreifenden Aufgaben sowie deren Umsetzung werden durch Zaducs in der BSA-Haushaltsstatistik über Fallzahlen und Dienstleistungen abgebildet. Die Zuordnung von Kernfunktionen und produktspezifischen Leistungen zu den einzelnen Arbeitsfeldern ist im Handbuch BSA-Statistik (<http://intranet.muenchen.de/org/soz/intern/hazeug/zaducsinfos/hilfe/index.html>) festgehalten.

Das **Konzept der SBH** zeichnet sich durch das ganzheitliche Hilfsangebot mittels interdisziplinärer Organisation und Arbeitsweise aus. Die Koordination der Dienstleistungen erfolgt im Rahmen der Prozessverantwortung. Diese Arbeitsweise beinhaltet für alle Fachlichkeiten:

- Entwicklung der Ziele gemeinsam mit KlientInnen und anderen Akteuren
- verbindliche Zielvereinbarungen
- Planung des Hilfe- und Beratungsprozesses
- Durchführung der Hilfe
- Überprüfung der Hilfeerbringung und Zielerreichung

### **3 Definition der BSA-Zielgruppe und des Klientenprofils**

Die BSA unterstützt Familien und Einzelpersonen in gefährdenden Lebenslagen, die sich nicht selbst helfen können.

Dies beinhaltet zwei wesentliche Kriterien, die für eine Zuständigkeit der BSA entscheidend sind:

1. Es besteht eine gefährdende Lebenslage.
2. Der / die Betroffene kann sich nicht selbst helfen.

Die Bezirkssozialarbeit arbeitet dabei sowohl **präventiv** als auch **in akuten Gefährdungslagen**. Sie sorgt für die Abwendung der Gefährdung und entwickelt bei Bedarf ein geeignetes Schutzkonzept.

In der Kooperation mit der Arbeitsagentur (Jobcenter) unterstützt die BSA durch psycho-soziale Beratung (Dienstleistungsangebot nach § 16a SGB II) bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Sie ermöglicht darüber hinaus die Bildung und Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben durch Vermittlung der ergänzenden freiwilligen Leistungen.

**Prävention (im Sinne des BSA-Profiles)** ist das konkrete, vorbeugende sozialpädagogische Handeln (unmittelbar) vor „bereits sichtbaren“ Gefährdungssituationen (sekundäre Prävention). Die BSA wartet nicht, dass der „Fall fällig“ wird, sie reagiert perspektivisch und „mischt“ sich ein.

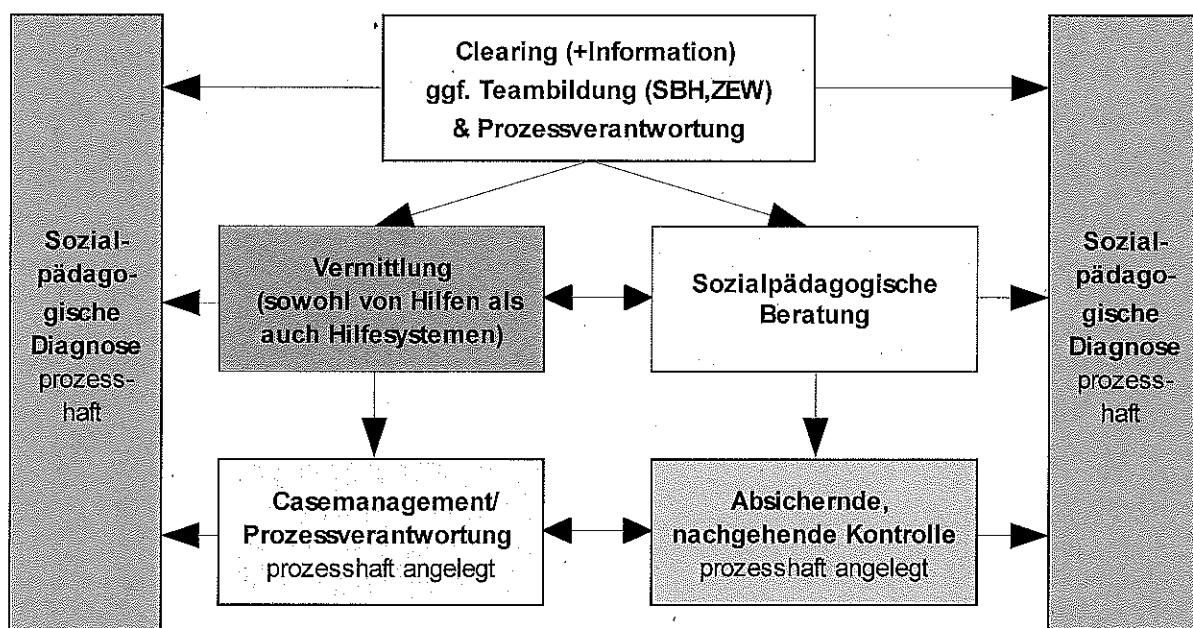
**Gefährdung (im Sinne des BSA-Profiles)** ist eine langfristig physisch und/oder psychisch schädigende Lebenslage, die nachgehendes Handeln erfordert bzw. eine akut und unmittelbar massiv schädigende Selbst- und/oder Fremdgefährdung, die sofortiges Handeln zur Gefahrenabwehr notwendig macht.

Im BSA-Profil sind mit **gefährdenden Lebenslagen** gemeint:

- Gefahr für Leib und Leben
- Existenzgefährdung durch den Verlust von Wohnung, Arbeit oder Sekundäreinkommen, Überschuldung und Ausgrenzung

**Schutzkonzept** bedeutet die Planung und Einleitung von adäquaten Interventionsmaßnahmen sowie die Einleitung und Vermittlung von geeigneten Hilfen zur Abwendung der bestehenden Gefährdung und nachfolgend die Überprüfung der eingeleiteten Hilfen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und ihres Erfolgs.

## 4 Definition der Kernfunktionen der Bezirkssozialarbeit



## **4.1 Kennzeichen von Kernfunktionen:**

Die Kernfunktionen können in allen Produkten, in denen die BSA Dienstleistungen erbringt, vorkommen. Sie müssen jedoch nicht in jedem Produkt Anwendung finden. Sie kommen in unterschiedlicher Ausprägung bzw. in Verbindung mit spezifischen Dienstleistungen des jeweiligen Produktes zum Tragen.

Krisenintervention ist keine Kernfunktion, sondern eine komprimierte Wahrnehmung einer oder mehrerer Kernfunktionen. Einer Intervention im Krisenfall geht immer ein Clearing voraus, jedoch nicht zwingend eine vollständig abgeschlossene Sozialpädagogische Diagnose. Im Arbeitsalltag gehen die Kernfunktionen in einander über, da es sich i.d.R. um ein prozesshaftes Vorgehen handelt.

Um die einzelnen Leistungen statistisch erfassen zu können, muss der Arbeitsprozess künstlich in die Kernfunktionen zerlegt werden.

### **4.1.1 Abgrenzung des Clearingbegriffs für Orientierungsberatung (OrB) und Bezirkssozialarbeit**

Die Orientierungsberatung entscheidet, ob die Bezirkssozialarbeit zuständig für eine von Bürgerinnen und Bürgern selbst oder von Dritten vorgebrachte soziale Problemlage ist. Für die Entscheidung legt sie – neben der Frage der örtlichen Zuständigkeit – die unter Pkt. 3 genannten Kriterien (**gefährdende Lebenslage**, Betroffene/r kann sich nicht selbst helfen) zu Grunde.

Aufgabe der OrB ist es in einem kurzen Beratungsgespräch die Problemstellung bei den Hilfesuchenden zu erkennen und zu entscheiden, ob eine Weiterleitung zur Fallbearbeitung an die BSA gemäß dem vorliegenden Profil notwendig ist.

Im Einzelfall ist abzuklären, ob eine Kurzberatung (Information) und Vermittlung/Ausreichung von Leistungen ausreicht oder die Angelegenheit ans zuständige Fallverteilungsteam weitergereicht werden muss. Das weitergehende vertiefte Clearing der BSA ist im Folgenden als Kernfunktion beschrieben.

## 4.2 Die Kernfunktionen im Einzelnen

### 4.2.1 Clearing & Information

- ♦ Kontakt herstellen
- ♦ Erfassen, Beschreiben und Bewerten des Anliegens der Klientin/des Klienten (strukturiertes Vorgehen gemäß der soz.päd. Diagnose, anlassbezogen verkürzt)
- ♦ personelle und fachliche Zuständigkeit klären und an die richtige Stelle vermitteln
- ♦ Information zu Anspruchsvoraussetzungen
- ♦ **bei Bedarf: interdisziplinäre Teambildung & Prozessverantwortung regeln**

#### Kennzeichen

- ♦ C. hat eine „Eingangsfunktion“, d.h. es steht immer am Anfang eines Kontaktes
- ♦ C. kann immer wieder erneut produktspezifisch + produktübergreifend auftauchen
- ♦ C. kann jedoch im Rahmen eines Beratungsprozesses nicht mehrmals zum gleichen Thema stattfinden (Bsp.: wenn innerhalb einer Erziehungsberatung „neue“ Erziehungsprobleme auftauchen findet zur DL „Erziehungsberatung“ kein erneutes, unabhängiges Clearing statt)

### 4.2.2 Sozialpädagogische Beratung

- ♦ basiert auf methodischem Vorgehen
- ♦ umfasst den zielorientierten Einsatz der W-Fragen
- ♦ meint zielorientierte Beratung, d.h. gemeinsam mit den Klienten ein Problem bearbeiten
- ♦ passgenaue Hilfeplanung, d.h. es werden nächste Schritte entschieden, Prioritäten gesetzt, Bearbeitungsstrukturen entwickelt
- ♦ beinhaltet die Überprüfung der Zielerreichung und
- ♦ die Entwicklung von Perspektiven
- ♦ erfordert produktspezifisches Wissen

#### Kennzeichen

- ♦ diese Form der Beratung findet in der Bezirkssozialarbeit häufig statt
- ♦ es handelt sich um eine zeitlich begrenzte und lebenspraktisch ausgerichtete Unterstützung der Klienten
- ♦ es ist keine therapeutische Beratung, soll die Betroffenen aber motivieren eigene Ressourcen zu aktivieren oder notwendige Hilfen anzunehmen
- ♦ die individuelle Leistungsfähigkeit des Klienten wird berücksichtigt

### 4.2.3 Vermittlung

#### mögliche Formen der Vermittlung:

- ♦ benennen der hilfebringenden Stelle
- ♦ Vorankündigung per Telefon
- ♦ gemeinsame Fallübergabe
- ♦ Begleitung des Klienten zur hilfebringenden Stelle
- ♦ Kooperation mit der hilfebringenden Stelle im begrenzten Umfang
- ♦ Organisation einer Hilfe und/oder eines Hilfesystems, in Absprache mit dem/der KlientIn.
- ♦ Kann sowohl einmalig als auch längerfristig angelegt sein und auch mehrere Hilfen umfassen
- ♦ Hilfen werden installiert, aber nicht – in Abgrenzung zum Casemanagement - verbindlich und kontinuierlich betreut

#### Kennzeichen:

- ♦ Kenntnis der sozialen Infrastruktur
- ♦ Kenntnis der regionalen + überregionalen Angebote
- ♦ Kenntnis der Anspruchsvoraussetzungen + gesetzliche Grundlagen (SGB)

#### 4.2.4 Casemanagement

- ♦ Sicherstellung der vereinbarten Hilfe mit Beteiligung anderer Akteure unter Federführung der BSA (= Prozessverantwortung)
- ♦ Unterstützung bzw. Begleitung der Umsetzung von vereinbarten Hilfe- oder Maßnahmeplänen
- ♦ verbindliche Zielvereinbarung mit Klientinnen bzw. Klienten sowie anderen Akteuren, um die Hilfen sicher zu stellen
- ♦ methodisches und planvolles Vorgehen inkl.
- ♦ regelmäßiger Zieleüberprüfung und
- ♦ Evaluation

##### **Kennzeichen:**

Es handelt sich um Casemanagement, wenn die BSA in der Fallverantwortung oder koordinierend für Teilbereiche fallverantwortlich zuständig ist. Die regelmäßige Teilnahme an Fallbesprechungen ohne eigene Fallverantwortung begründet kein eigenständiges Casemanagement. Die BSA kann im Casemanagement eine ausschließlich koordinierende Funktion haben, d.h. sie muss nicht an der unmittelbaren Leistungserbringung beteiligt sein. Es geht eine sozialpädagogische Diagnose voraus.

Fallverantwortung im Casemanagement beinhaltet immer auch den Kontrollauftrag hinsichtlich Wirksamkeit und Erfolg.

#### 4.2.5 Absichernde nachgehende Kontrolle

- ♦ wird notwendig, wenn eine Gefährdung besteht und andere Akteure keine Verbindlichkeit zusichern können, weil sie z.B.
  - über kein entsprechendes Angebot verfügen und/oder
  - keine Mitwirkung durch Klienten gegeben ist
- ♦ Kontakte finden in regelmäßigen Abständen statt
- ♦ die absichernde, nachgehende Kontrolle ist in der Regel zeitlich begrenzt, z.B. bis zum Greifen des geplanten Schutzkonzepts

##### **Kennzeichen:**

- ♦ erfolgt im Rahmen des Qualitätssicherungsverfahrens bei Gefährdungsfällen (QS)
- ♦ es geht eine Sozialpädagogische Diagnose voraus bzw. es läuft ein diagnostischer Prozess
- ♦ Rollenklarheit gegenüber der Bürgerin/dem Bürger ist wichtig, d.h. der Kontrollauftrag muss thematisiert werden
- ♦ Absicherung einer gefährdenden Lebenslage, d.h. Stabilisierung i.S. der Sekundärprävention. Vorrangig sind immer andere Akteure für die Unterstützung heranzuziehen

#### 4.2.6 Sozialpädagogische Diagnose

- ♦ erfolgt bei Fallkonstellationen, die einer umfangreichen Klärung bedürfen, um das Problem nachhaltig bewältigen zu können (z.B. Existenzsicherung, Gefährdungsfälle)
- ♦ ist die Grundlage der Falleingabe im Regionalen Fachteam.
- ♦ Betrachtung der Fallkonstellation anhand der W-Fragen mit dem Ziel: Wahrnehmen, Erklären, Verstehen, Bewerten und Entscheiden
- ♦ sie beinhaltet eine umfangreiche Erfassung der Probleme, der Problemursachen und der vorhandenen Ressourcen.
- ♦ die Sozialpädagogische Diagnose unterscheidet sich vom produktbezogenen Clearing durch den Einbezug aller Faktoren, die den sozialen Lebensbereich beeinflussen
- ♦ die Sozialpädagogische Diagnose geschieht prozesshaft und in Kooperation mit den KlientInnen.

##### **Kennzeichen:**

- ♦ vertiefte Analyse eines Problems, um dann im zweiten Schritt Lösungen zu entwickeln
- ♦ Grundlage für die Abwägung diffuser Situationen, in Zusammenarbeit mit der Führungskraft (UD/TRL) im Rahmen des QS-Verfahrens

## 5 BSA in der ZEW

Für das Klientel der ZEW besteht auf Grund der akuten Wohnungslosigkeit grundsätzlich immer eine Zuständigkeit der BSA gemäß BSA-Profil. Ein Vorclearing durch die Orientierungsberatung entfällt.

## 6 Schlussbemerkung

Das BSA-Profil ist verbindlich und liegt den Dienstanweisungen der Fachsteuerung zu Grunde.

Die Ausprägungen der Kernfunktionen und die fachlichen Standards für die BSA sind in den Dienstanweisungen der Fachsteuerung geregelt.

---

Leitung der Bezirkssozialarbeit  
und der Sozialbürgerhäuser/Soziales

---

Leitung Amt für Wohnen und Migration  
(für die BSA in der ZEW)

