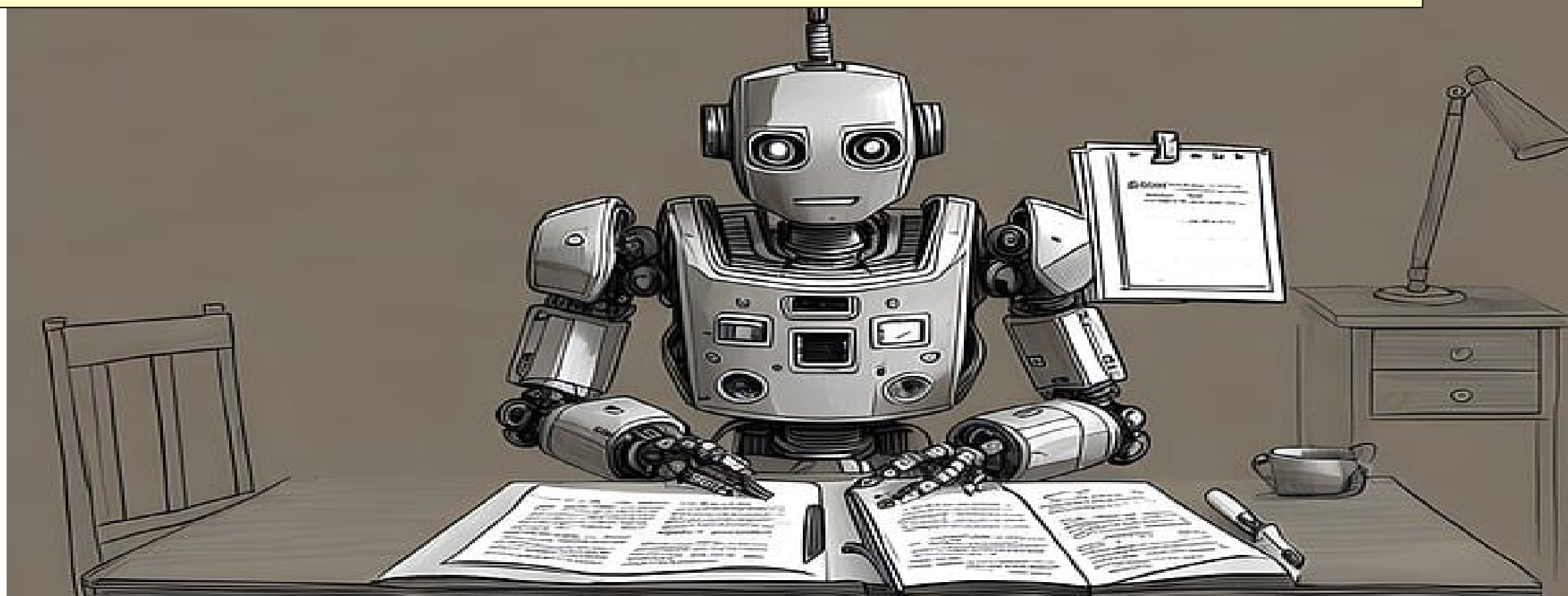




Tagung zum Sozialhilferecht **Aktenführung – gestern, heute und morgen?**

Soziale Arbeit
23. Oktober 2023

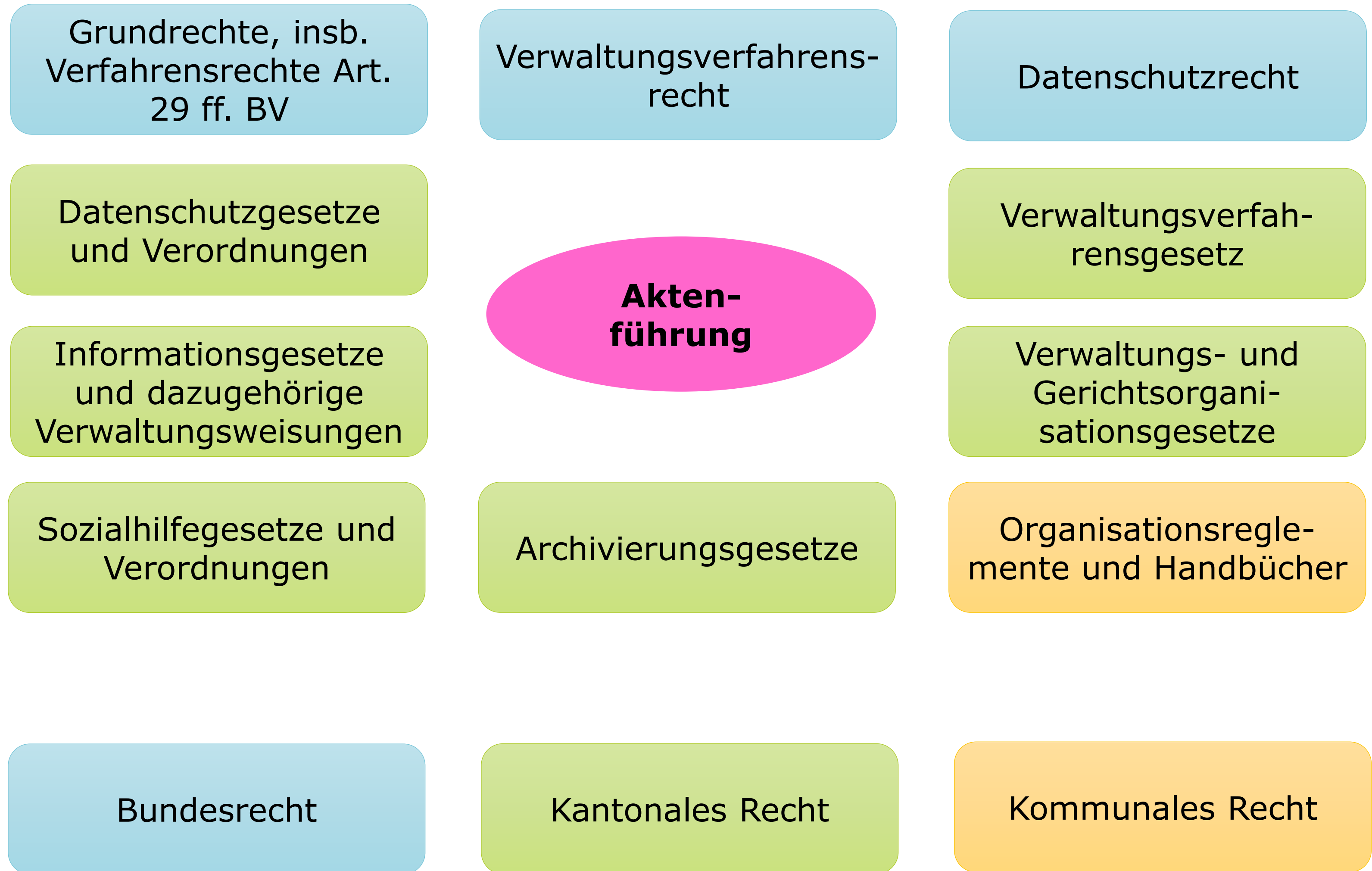
FH Zentralschweiz



Grundlagen der Aktenführung

Sozialarbeiterisches Handeln findet innerhalb der Rechtsordnung statt; soweit Sozialarbeitende im Rahmen des Verwaltungsrechts tätig sind, müssen sie ihre Handlungen immer auf eine rechtliche Grundlage abstützen Rosch, 2022, S.30ff.

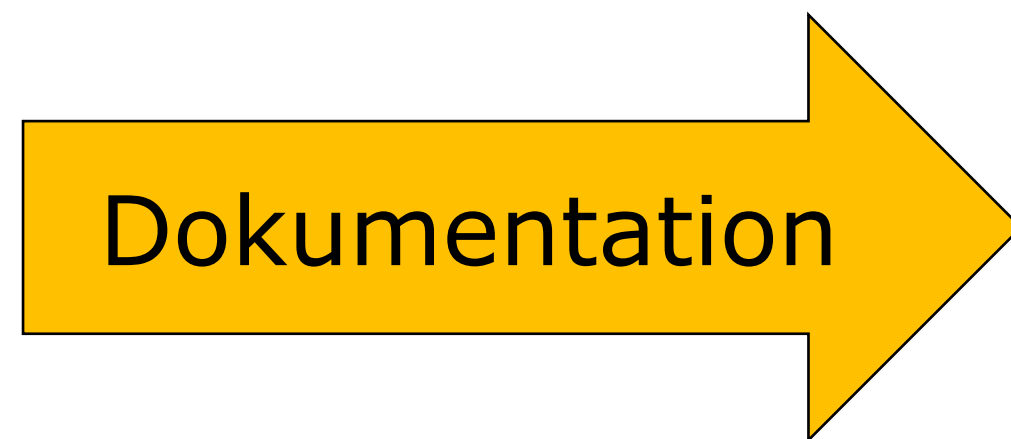
Rechtliche Grundlagen – Übersicht



Definition



meint das Erstellen, Bearbeiten und Ändern sowie die Aktualisierung von Dokumenten, also die verschiedenen Tätigkeiten rund um die Datenverarbeitung



das Ergebnis der Aktenführung, die Sammlung und Ablage der auf Papier, oder akustisch, optisch oder elektronisch gespeicherten Daten in der Organisation

Wir halten mit Akten fest, *was wir weshalb* mit welchem *Zweck, Ziel* und *Aufwand wie* und mit welcher *Wirkung* tun.

Aktenführung ist somit nichts anderes als die Ergebnisse der Informationserfassung und -verarbeitung systematisch und strukturiert festzuhalten und dadurch den Beratungsprozess zu verschriftlichen.

Funktionen der Aktenführung/Dokumentation

(Brack, 2002, S. 10; Dregger, 2020, S. 23ff.; Geiser, 2009, S. 15-23, 30f.; Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 179; Reichmann, 2022, S. 55ff.; Weger, 2016)

Sozialarbeitende:

- Strukturierung-, Planungs- und Arbeitshilfe/Gedächtnisstütze
- transparente Prozesssteuerung (Planung, Handlung, Auswertung) im Fall und in der einzelnen Intervention
- Grundlage für Erstellen von Berichten, Anträgen, Verfügungen etc.
- Grundlage/Argumentatorium zur Rechenschaftsablage
- Darlegung und Begründung der Arbeitsweise (Struktur Beratungsprozesse/Methodik etc.) /indiv. Leistungsausweis auch bezüglich Effektivität und Effizienz
- Reflexion, Selbstkontrolle, Evaluation der eigenen Arbeit
- Orientierung bei Stellvertretung/Stellenwechsel
- Beweismittel

direkte Zusammenarbeit mit Klientel:

- transparente Grundlage für die Zielentwicklung, Hilfeplanung, Durchführung Hilfeplanung und Evaluation
- Rasches, seriöses und effizientes Bearbeiten wird ermöglicht (Verlaufsorientierung)
- Hilfe bei Missverständnissen (Nachschlagwerk)

Funktionen der Aktenführung/Dokumentation

(Brack, 2002, S. 10; Dregger, 2020, S. 23ff.; Geiser, 2009, S. 15-23, 30f.; Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 179; Reichmann, 2022, S. 55ff.; Weger, 2016)

Organisation:

- Beleg für Zusammenarbeit und Arbeitsteilung
- Legitimation nach innen/aussen; Begründung für Leistungsvergabe
- Grundlage Rechenschaftsablage und Statistik
- Nachvollziehbarkeit der Handlungen für Stellvertretung
- Fachliche Kontrolle durch Leitung/Qualitätssicherung
- Planungs- und Steuerungsinstrument für Fallbelastung, Fallsteuerung, Stellenplanung, Leistungserhebungen etc.

externe Adressaten und Adressatinnen:

- Beweismittel/Rechenschaftsablage
- Information bspw. Für die Statistik, Forschung/Entwicklung, Politik
- Nachweis über Leistungen, Wirkungen und Effektivität

Berufsethisch:

- Begründungsgrundlage, was wir weshalb auf welche Weise und mit welchem Aufwand, Mitteln und mit welcher Wirkung machen

Funktionen der Aktenführung/Dokumentation

Die Aktenführung dient dazu, das **Handeln** der Verwaltung **nachvollziehbar und überprüfbar** zu machen. Sie dient zudem der korrekten Entscheidungsfindung. Die Aktenführung ist unerlässliche Voraussetzung für die **Gewährleistung der verfassungsmässigen Verfahrensrechte**, insbesondere dem Recht auf Akteneinsicht, das Teil des rechtlichen Gehörs ist.

Aktenführung leistet damit einen grundlegenden Beitrag zum Grundsatz der **fairen Verfahren und zur Rechtssicherheit**. Damit dient sie auch dazu, das (Sozialhilfe-) Verfahren **grundrechts- und gesetzeskonform** durchzuführen.

(Rhinow, Koller, Kiss, Thurnherr & Brühl-Moser, 2021)

Was gehört zu den Akten?

«Die Hälfte dessen, was man schreibt, ist schädlich, die andere Hälfte unnütz.»

(Friedrich Dürrenmatt)

Grundsatz:

Zu den Akten gehört alles, was für die **Entscheidfindung und Begründung massgeblich** ist. Unterlagen die damit nichts zu tun haben dürfen nicht verlangt und abgelegt werden. An Hand der Akten müssen sich die Entscheide im Fall nachvollziehen lassen.

(Oeschger, 2016, S. 541 ff.)

In der Sozialhilfe gehören dazu die Dokumentierung des Prozesses und der Ergebnisse der:



Sachverhaltsabklärung



Anspruchsbemessung



planmässigen Hilfe

Was gehört zu den Akten?

Die Frage, was zu den **massgeblichen, geschäftsrelevanten Akten** gehört muss im Einzelfall konkret beantwortet werden, wobei die institutionellen Vorgaben und Hilfsmittel in der Regel schon Klarheit schaffen.

Leitfragen zur Auswahl geschäftsrelevanter Akten:

- Welche Daten, Informationen, Unterlagen brauche ich für den Vollzug des gesetzlichen Auftrags?
- Wozu brauche ich diese Daten, Informationen, Unterlagen für den Vollzug des gesetzlichen Auftrags?

notwendig

Gesetzliche
Grundlage

Verhältnismässig

Datenschutzrechtliche
Bestimmungen achten

Was gehört zu den Akten? *Bsp. Kanton Zug*

file:///C:/Users/sbhuesse/Downloads/1.8.1.1_Gever-Leitfaeden.pdf

Leitfaden GEVER, 5.2: Definition Geschäftsrelevanz

Unterlagen sind geschäftsrelevant, wenn sie Informationen enthalten, die für das **Verstehen, Durchführen** und **Nachvollziehen** eines Geschäfts bedeutsam sind (dazu gehören auch die wichtigsten Versionen eines Berichts, da sie die inhaltliche Entstehung und Entwicklung dokumentieren).

GEVER, 5.2: Checkfragen zur Eruierung der Geschäftsrelevanz

- Verlangt das Dokument eine Reaktion? Löst es einen Geschäftsablauf aus?
- Enthält das Dokument einen Entscheid?
- Ist das Dokument aus juristischer, administrativer, finanzieller oder organisatorischer Sicht relevant?
- Bezieht sich das Dokument auf ein Geschäft, für das der betreffende Sachbearbeiter selber verantwortlich ist, d.h. die Federführung hat?
- Ist es für den Stellvertreter oder Nachfolger nützlich oder nötig zum Verständnis eines Sachverhaltes, eines Geschäftsganges oder eines Vorgehens?
- Handelt es sich um einen spezifischen Dokument-Typ (Protokoll, Bericht, Antrag...)
- Handelt es sich um einen Meilenstein in einem Projekt oder Prozess?

Können eine oder mehrere dieser Fragen mit ja beantwortet werden, sind die Dokumente geschäftsrelevant. Im Zweifelsfall ist es geschäftsrelevant.

Was gehört zu den Akten?

Auswahl, nicht abschliessend:

- **Notwendige Dokumente, von Klient*innen einzubringen**
 - allenfalls im Original verlangen, jedoch als Kopie ablegen ausser Antragsdokumente mit Unterschrift/Beschlüsse

- **von Amtes wegen eingeforderte Akten anderer Institutionen**
 - Abrechnungen, Verfügungskopien mit Eingangsdaten-Stempel ablegen
 - Gutachten, medizinische Akten: gemäss Vorgaben der aushändigenden Institution; in der Regel fachgerecht entsorgen nach Gebrauch

- **Briefumschläge**
 - Originale, mit Poststempel, wenn es um die Wahrung von Fristen geht

Was gehört zu den Akten?

Auswahl, nicht abschliessend:

- **Zustellbeweise / Einschreiben**
 - schriftliche Empfangsbestätigungen; nicht abgeholte Einschreiben im Original, ungeöffnet

- **Situationsanalysen / Journale / Aktennotizen / Protokolle**
 - sind als Teil der Akten zu gestalten, d.h. sie müssen allen Anforderungen an die Aktenführung entsprechen

- **Handnotizen**
 - soweit sie Angaben enthalten, die das Handeln im Verfahren und die Beurteilung von Sachverhalten beeinflussen gehören sie zu den Akten

Was gehört zu den Akten?

«Die erwähnte Aktenführungspflicht von Verwaltung und Behörden bildet das Gegenstück zum ... Akteneinsichts- und Beweisführungsrecht, indem **die Wahrnehmung des Akteneinsichtsrechts durch die versicherte Person eine Aktenführungspflicht voraussetzt.**» Grundsätzlich sind «**alle Unterlagen zu den Akten zu nehmen ... Ausgenommen sind rein interne Akten**, die dem behördeninternen Meinungsbildungsprozess dienen.» (BGE 8C_545/2021, E. 5.2.1/2).

„Rein interne Akten sind rechtsprechungsgemäss solche, die für die interne Meinungsbildung bestimmt sind, so etwa hierzu dienende Notizen, aber auch vorbereitende Arbeitsunterlagen wie Hilfsmittel für die Erstellung eines Gutachtens oder Arztberichtes (schriftliche Aufzeichnungen über Testergebnisse oder andere Befunde etc.). Diesen kommt kein Beweischarakter zu, weshalb auch gestützt auf Art. 29 Abs. 2 BV grundsätzlich kein Anspruch auf Einsicht darin besteht.“

(BGE 9C_498/2021, E.2.2.2)

Was gehört zu den Akten? Beispiel Kanton Zug

file:///C:/Users/sbhuesse/Downloads/1.8.1.1_Gever-Leitfaeden.pdf

Leifaden GEVER 6.1: Die physische Aufbewahrung juristisch relevanter Unterlagen

Juristisch relevante Unterlagen sind sowohl in Papier- als auch in elektronischer Form aufzubewahren.

Juristisch relevante Unterlagen sind *Originale mit einer Originalunterschrift*.
Faustregel: Im Zweifelsfall auch Papierversion aufbewahren!

Bsp.

- Beglaubigungen
- Offerten
- Protokolle
- Urkunden
- Urteile
- Vereinbarungen der Dienststelle mit externen Stellen
- Verfügungen
- Verträge
- Weisungen
- Etc.

Um die Vollständigkeit des elektronischen Dossiers zu gewährleisten, werden jene Dokumente zusätzlich als pdf-Scans im elektronischen Dossier abgelegt, deren Originalvorlagen sich im Papierdossier befinden.

Anforderungen an die Aktenführung/Dokumentation

Charakteristisch für Akten ist, dass sie eine Form von Konstruktion sozialer Wirklichkeit durch Professionelle darstellen, deren Sichtweisen auf die Situation wiedergeben.

Akten fassen somit Realitätsausschnitte zusammen, verdichten sie, reduzieren die Komplexität und selektionieren.

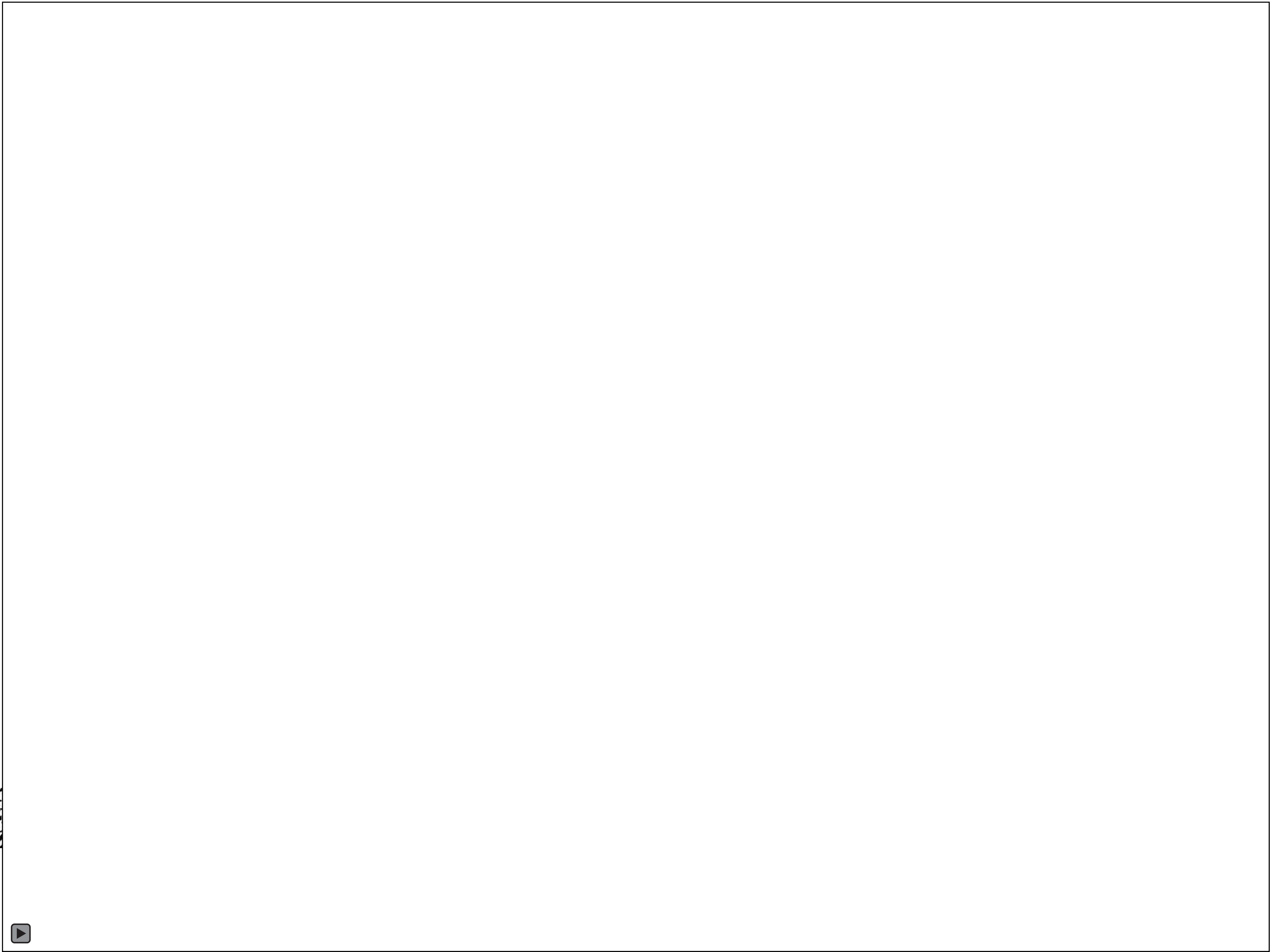
(Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 179f.)

Damit dennoch eine möglichst adäquate Informationserfassung, Bewertung, Verarbeitung sowie Verständigung im Kontext des Sozialhilfeverfahrens geschaffen werden kann braucht es nebst Übung:

- Sach-, Fach- und Prozesswissen sowie Fertigkeiten
- Reflexion der eigenen Werte, Einstellungen und Denkschemata
- Auftrags- und Rollenklarheit
- Rückmeldungen von Dritten und eigene Reflexion:
 - auf welchen Fakten, auf welchen Vermutungen basiert die Information?
 - auf welchen impliziten und expliziten Annahmen beruhen meine Beschreibungen und Beurteilungen?

Individuelle Wahrnehmung

<https://www.youtube.com/watch?v=9hV8-tEka4E>



Individuelle Wahrnehmung

(Dregger, 2020, S.25; Parkinson, 2014, S. 65ff.; Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 171)
http://www.klein-singen.de/logik/trans_html/Wissenschaft/MuellerLyer.html

Wahrnehmung ist **subjektiv und selektiv**, somit kein Abbild der Realität; die Rekonstruktion erfolgt auf der Grundlage eigener Modelle von Wirklichkeit.

Auftrag, Kontext, Vorgeschichte, Personen, Beziehungen, Inhalte und Ziele beeinflussen **Wahrnehmung und Gestaltung** der sozialen Kommunikation.

Aus der Sicht der Wahrnehmungspsychologie unterliegen unsere Wahrnehmungen und Beurteilungen **Verzerrungsmechanismen.**



Typische Wahrnehmungsverzerrungen

Primacy – Effekt

(Kuzinski, 2019, S. 110ff.; Parkinson, 2014, S.65ff.; Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 171)

Der erste Eindruck strukturiert die Aufmerksamkeit (oder: der erste Eindruck zählt).

Person A ist intelligent, strebsam, ehrgeizig, impulsiv, kritisch und neidisch.

Frage:

Auf einer Skala von 1-10, wie sympathisch ist Ihnen Person A?

Person B ist neidisch, kritisch, impulsiv, ehrgeizig, strebsam und intelligent.

Frage:

Auf einer Skala von 1-10, wie sympathisch ist Ihnen Person B?

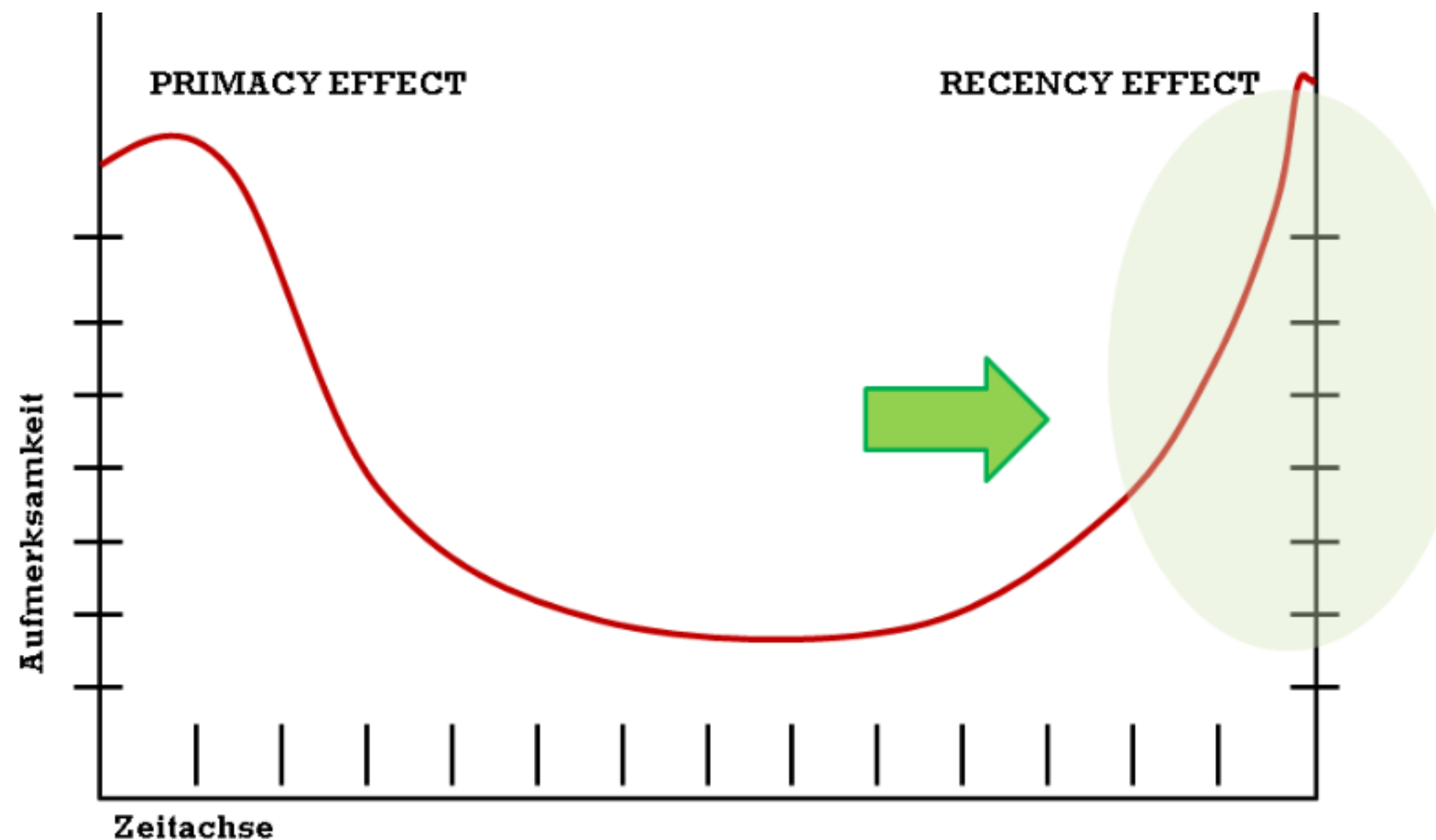
Typische Wahrnehmungsverzerrungen

Recency – Effekt

(Kuzinski, 2019, S. 110ff.; Parkinson, 2014, S.65ff.)

Der letzte Eindruck beeinflusst die gesamte Urteilsbildung
(oder: der letzte Eindruck bleibt).

X leistet über Jahre gute Arbeit. Kürzlich passierte ihm ein Fehler. Dieser nun aufgetretene Lapsus wird seine Leistungs-beurteilungen über lange Zeit bestimmen.



Bildquelle: <http://www.anti-bias.eu/unconsciousbias/bias-effekte/recency-effekt/>

Anforderungen an die Aktenführung/ Dokumentation: Berufskodex

«Die Professionellen der Sozialen Arbeit dokumentieren ihre Tätigkeit nach anerkannten Standards (Aktenführung); sie vermeiden jegliche diskriminierenden und abwertenden Formulierungen und unterscheiden zwischen überprüfbaren Fakten, eigenen und Fremdbeobachtungen sowie Hypothesen und Erklärungen bzw. Deutungen»

(Avenir Social, 2010, 12. Abschnitt, Ziff. 5).





Weitere Anforderungen?

- **Lesen der nächsten 2 Folien**
- **1 Übungsbeispiel** zu Protokollierungsstandards auswählen und Verbesserungen in der Gruppe diskutieren

Anforderungen an die Aktenführung/Dokumentation:

Wichtigste Punkte

- Akten nach klarer Struktur, chronologisch und datiert anlegen. Rückdatierung falls im Nachhinein geschrieben wird.
- Möglichst rasch nach Gespräch verfassen, dann geht weniger vergessen.
- Verschiedene Inhalte der Akten voneinander klar abgrenzen. Prägnante Überschriften setzen, dennoch die Aussagen untereinander verbinden.
- Grundsatz der Richtigkeit einhalten: Personendaten sind zu datieren, müssen richtig und korrigierbar sein. Überlieferte Tatsachen auf Aktualität und Richtigkeit überprüfen oder als solche ausweisen.
- Tatsachen/überprüfbare Fakten von Meinungen/Interpretationen/ Hypothesen etc. klar abgrenzen und vollständig und genau festhalten (Bezeichnung, Datum, Dauer, Ort, Absender etc.) Dabei Lücken vermeiden und möglichst vollständigen Verlauf wiedergeben, da die Aussagen für Dritte logisch aufgebaut, verständlich und nachvollziehbar sein müssen.
- Nur Informationen festhalten, die das betreffende Dossier betreffen.
- Macht nicht vergessen, die Sozialarbeitende damit haben.
- Wichtige Texte zum Gegenlesen geben.
- Bezüglich elektronischer Daten: immer dieselben Titel verwenden, das erleichtert die Suche via Suchfunktion.

Anforderungen an die Aktenführung/Dokumentation:

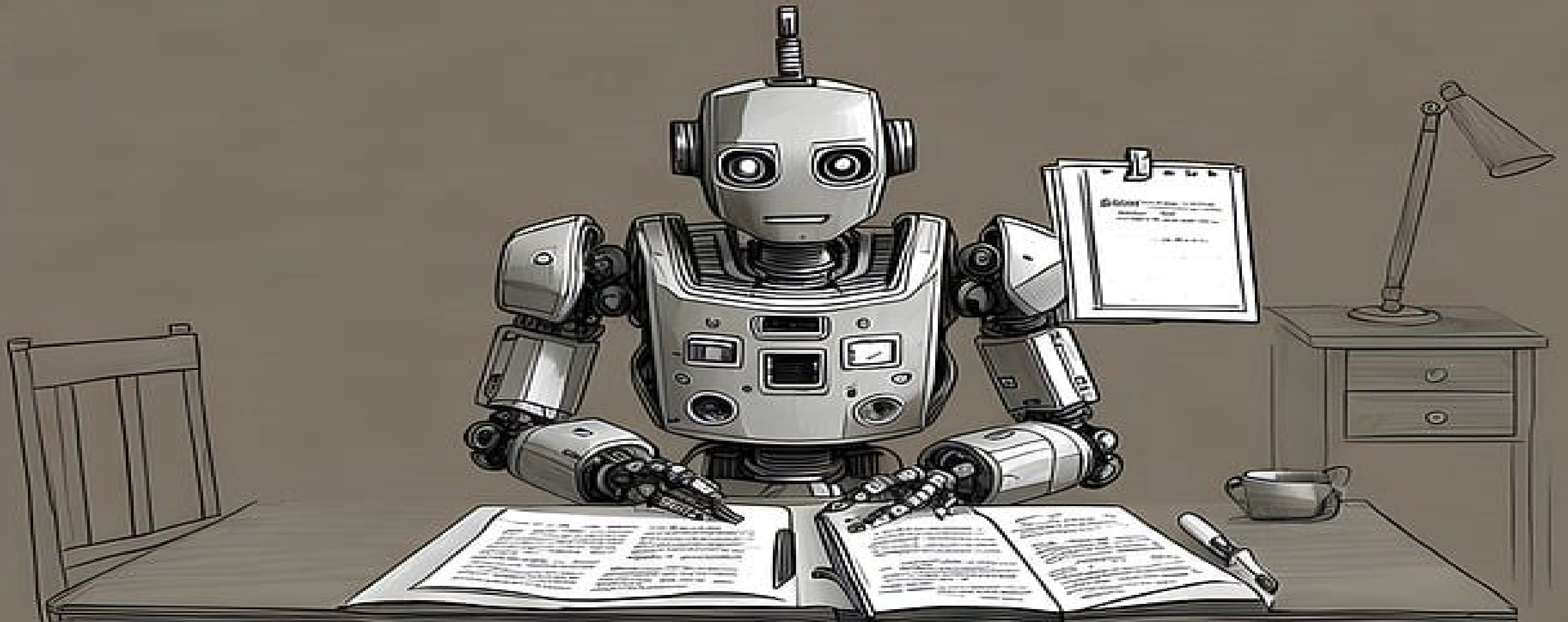
Wichtigste Punkte

- Akteneinträge und Berichte so kurz wie möglich und so ausführlich wie nötig halten. Keine überflüssigen Wörter einbauen, keine nicht begründbaren Wiederholungen und keine Inhalte ausführen, die nicht relevant erscheinen.
- Andeutungen, sprachliche Umwege vermeiden, sondern direktes Ausschreiben der Überlegungen/Botschaften (Kein Interpretationsspielraum).
- Defizite/Probleme klar benennen, nicht endlos umschreiben.
- Auch Ressourcen erkennen und dokumentieren, nicht nur Defizite/Probleme.
- Unmut gehört nicht in die Akten, weder über andere Abteilungen, Klientel, Vorgänger*in etc.

- Urheber/Quelle der protokollierten Aussage/Angabe immer nennen. Auch festhalten, in welcher Form (telefonisch, Gespräch, Mail etc.) die Information geflossen sind.

- Diskriminierende, abwertende Formulierungen vermeiden.
- Formulierungen immer objektiv, wertneutral, beschreibend und sachlich halten. Ich empfehle: Rose (R = reflektiert/O = objektivierbar/S = systematisch/E = effektiv/E = effizient).
- Diversity-orientierter, wertschätzender Schreibstil.
- Gross- und Kleinschreibung einhalten und keine eigenen Abkürzungen kreieren.
- ~~Keine~~ keine Slangsprache aber je nach Adressat*in auch nicht zu fachlich.

Und morgen?



Literatur

- AvenirSocial. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. AvenirSocial.
- Brack, R. (2002). *Minimalstandards für die Aktenführung in der Sozialarbeit: Vorschlag zur Vereinheitlichung der Klient- bzw. Beratungsdaten*. Interact.
- Dregger, S. (2020). *Wirkung durch Dokumentationen visualisieren: Aktuelle Herausforderungen für die Soziale Arbeit*. Tectum.
- Geiser, K. (2009). Klientenbezogene Aktenführung und Dokumentation in der Sozialarbeit. In R. Brack & K. Geiser (Hrsg.), *Aktenführung in der Sozialarbeit: Vorschläge für die klientenbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung* (S. 27-48). Haupt.
- Hochuli Freund, U. & Stotz, W. (2021). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit: Ein methodenintegratives Lehrbuch*. 5. Aufl. W.Kohlhammer.
- Kuzinski, C. (2019). *Denkfallen vermeiden: Wie Wahrnehmungsverzerrungen unsere Entscheidungen beeinflussen*. Haufe.
- Oeschger, M. (2016). Akteneinsicht. In B. Waldmann & P. Weissenberger (Hrsg.), *Praxiskommentar Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVG)*. Schulthess.
- Parkinson, B. (2014). Soziale Wahrnehmung und Attribution. In K. J., W. Stroebe & M. Hewstone (Hrsg.), *Sozialpsychologie* (S. 65-106). Springer.
- Reichmann, U. (2022). *Schreiben und Dokumentieren in der Sozialen Arbeit: Struktur, Orientierung und Reflexion für die berufliche Praxis*. UTB.
- Rhinow, R., Koller, H., Kiss, C., Thurnherr, D. & Brühl-Moser, D. (2021). *Öffentliches Prozessrecht: Grundlagen und Bundesrechtspflege*. 4. Aufl. Helbing Lichtenhahn.
- Rosch, D. (2022). Kindes-und Erwachsenenschutz als Teil des Eingriffssozialrechts. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes-und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (S.30-33). Haupt.
- Weger, G.(2016). Aktenführung und Berichterstattung. *Sozial Aktuell*, (2), 26-27.



Hochschule Luzern

Soziale Arbeit

Institut Sozialarbeit und Recht

Cathrin Habersaat

Dozentin und Projektleiterin

T direkt +41 41 367 49 44

cathrin.habersaat@hslu.ch