

Fachtagung vom 7./8. September 2016 in Freiburg  
„Die Praxis im Spannungsfeld zwischen Schutz und Selbstbestimmung“

### Workshop 9

## **Herausforderungen in der Mandatsführung im Erwachsenenschutz: Einblick in eine aktuelle Bestandesaufnahme in der Stadt Zürich**

**Robert Müller**, dipl. Sozialarbeiter, Leiter Sozialzentrum und Fachressort  
Erwachsenenschutz, Soziale Dienste der Stadt Zürich, und  
**Patrick Zobrist**, M.A., Sozialarbeiter, Dozent und Projektleiter, Hochschule Luzern

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich entwickeln eine Fachstrategie im Erwachsenenschutz. Zu diesem Zweck wurde eine „kritische Beleuchtung“ des Bereiches Erwachsenenschutz, die Identifikation des Entwicklungsbedarfes und die Berücksichtigung aktueller Entwicklungen und Trends vorgenommen. Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit wurde beauftragt, eine Analyse dieser aktuellen Situation vorzulegen. Dabei wurden die folgenden Fragen geklärt:

- Welche Entwicklungen und Trends in den für den Erwachsenenschutz relevanten Themen und Arbeitsfeldern werden erkannt?
- Wie ist die Mandatsführung der Sozialen Dienste im Erwachsenenschutz hinsichtlich Stärken und Schwächen beschaffen?
- Welche Herausforderungen und Innovationspotenziale können identifiziert werden?

Die Analyse wurde mit einem multiperspektivischen Zugang umgesetzt. Die Datenerhebung erfolgte explorativ und mehrheitlich qualitativ. Die Analyse stützt sich auf die Befunde aus Experteneinschätzungen, auf Fokusgruppen- und Einzelinterviews mit der KESB, mit Partnerorganisationen (Psychiatrie, Heime, Pro Infirmis etc.) und mit Mitarbeitenden. Insgesamt wurden 58 Personen befragt. Zudem wurden 26 Dossiers, die den Fallbestand repräsentieren, einer kritischen Analyse unterzogen und sieben explorative Interviews mit Klientinnen und Klienten geführt.

### **Die wichtigsten Ergebnisse:**

Im Umfeld werden ein weiterer Ausbau der ambulanten Angebote, fluide Wohn- und Betreuungsformen, eine zunehmende Verrechtlichung, anspruchsvolle Finanzierungsfragen und ausdifferenzierte sowie individualisierte Interventionsformen die Mandatsträger/-innen vor allem in der Steuerung, Koordination und Kooperation herausfordern. Das Thema Alter wird in quantitativer und qualitativer Weise erheblich an Relevanz zunehmen. Der Erwachsenenschutz ist eine Aufgabe, die in Versorgungssystemen zu denken ist.

Die aktuelle Mandatsführung ist durch eine Betonung von juristisch-administrativen und sachhilfebezogenen Interventionen geprägt, die in guter bis sehr guter Qualität erbracht werden. Die Zielgruppe sind sehr heterogen und teilweise hoch anspruchsvoll. Die Interventionen der Mandatsträger/-innen lassen sich in zwei Grundmustern charakterisieren: Einerseits dem distanzierten und pragmatischen Sachhilfehandeln mit geringer Kontaktfrequenz und andererseits dem akuten Krisenbewältigungshandeln in hoher Interaktionskadenz. Verbesserungsmöglichkeiten lassen sich vor allem im methodischen Handeln und in der Erweiterung des Fachwissens im Bereich Alter und Psychiatrie erkennen. Die entscheidende Frage mit Blick auf die vielfältige Klientenpopulation ist: Welche Zielgruppe erhält von welchen Akteuren welche Leistungen, mit welchem Ziel und welchem Ressourceneinsatz?

Innovationsmöglichkeiten werden vorwiegend im Bereich der zielgruppenspezifischen Profilschärfung, der Ressourcensteuerung und der Administration und Aufgabenverteilung vermutet.