



Case Management in der gesetzlichen Sozialarbeit

Soziale Dienste sind mit zunehmend komplexen Problemkonstellationen konfrontiert. Sozialarbeitende haben die Aufgabe, Dienstleistungen und Massnahmen fallbezogen und institutionsübergreifend zu planen und zu koordinieren. Das Handlungskonzept Case Management unterstützt Soziale Dienste, die differenzierten Bedarfslagen in einem gemeinsamen Prozess mit Klientinnen und Klienten im System einer gesteuerten Versorgung zielorientiert zu bearbeiten.



Markus Bieri
Lehrbeauftragter
Kompetenzzentrum
Case Management
markus.bieri@bfh.ch



Prof. Lukas Leber
Leiter
Kompetenzzentrum
Case Management
lukas.leber@bfh.ch



Prof. Gerlinde Tafel
Dozentin
Kompetenzzentrum
Case Management
gerlinde.tafel@bfh.ch

Viele Klientinnen und Klienten Sozialer Dienste sehen sich einem für sie unüberschaubar gewordenen Sozial- und Gesundheitssystem gegenüber. Sie finden sich in einem «Dschungel» von Angeboten und Massnahmen von verschiedenen Kostenträgern und Dienstleistern wieder, in dem selbst Fachleute schon mal den Überblick verlieren.

Eine zentrale Herausforderung für Soziale Dienste besteht darin, im Rahmen ihrer subsidiären gesetzlichen Unterstützungspflicht einen effizienten Umgang mit dem oft unkoordinierten Nebeneinander von Dienstleistungen zu finden. Sie sollen für die Klientinnen und Klienten zweckdienliche Zugänge schaffen, damit passgenaue Lösungen im Einzelfall entwickelt werden können. Das Handlungskonzept Case Management ermöglicht die notwendige systematische Gestaltung von Beratungs- und Unterstützungsprozessen gerade

für Menschen, die aufgrund komplexer Problemlagen mehrere Dienste in Anspruch nehmen müssen.

Das Handlungskonzept Case Management

Case Managerinnen und Manager übernehmen während einer definierten Zeitspanne die Prozesssteuerung, um einzelfallbezogen passgenaue Hilfen in einem grösseren Versorgungszusammenhang optimal zugänglich zu machen.

Ausgangspunkt sind die Ressourcen der Klientinnen und Klienten, die Unterstützungsleistung orientiert sich im Case Management also an den vorhandenen Stärken und Fähigkeiten. Besonderer Wert wird auf die Möglichkeit der eigenen Beteiligung und Mitverantwortung zur Veränderung der persönlichen Situation gelegt. Die Umsetzung des Konzeptes ist anspruchsvoll und geht über die «Triage» resp. die Vermittlung

von anderen Dienstleistungen und Ressourcen für den Einzelfall hinaus. Case Management lässt die Fallverantwortung nicht an den Grenzen der Institution enden, sondern hat die Aufgabe einer institutionsübergreifenden Steuerung der beteiligten Sozialen Dienste. Zudem beansprucht es die bedarfsorientierte Anpassung und Weiterentwicklung der Angebotslandschaft im Versorgungssystem.

Anforderungen an die Umsetzung

Damit Case Management in der Praxis dem Anspruch eines ganzheitlichen Handlungskonzeptes gerecht werden kann, müssen sowohl die Fallebene (bedarfs- und ressourcenbezogene, koordinierte Unterstützungsleistung im Einzelfall) als auch die Organisationsebene (institutionelle Rahmenbedingungen sowie eine systematische Netzwerkarbeit im Versorgungssystem) gleichermaßen konzeptionell berücksichtigt werden.

Auf der Fallebene folgt Case Management einem bestimmten Verfahren und setzt die aktive Mitwirkung der Klientin oder des Klienten voraus. Charakteristisch für die gesetzliche Sozialarbeit ist aber, dass häufig ein Zwangskontext vorliegt, die Klientinnen und Klienten kommen nicht freiwillig, es kann nicht von vornherein mit einer kooperativen Haltung gerechnet werden. Unfreiwilligkeit ist jedoch nicht zwingend mit Unmotiviertheit gleichzusetzen. Ein respektvoller Umgang mit den Interessen der Klientinnen und Klienten hilft, möglicherweise auftretenden Widerstand zu vermeiden. Im Zwangskontext stellt das Verfahren hohe Ansprüche an die Beratungskompetenzen eines Case Managers oder einer Case Managerin. Auf der Grundlage der gemeinsam ausgehandelten Bedarfe werden ein zielorientierter Handlungsplan erstellt und passende Unterstützungs- und Leistungsangebote vermittelt. Charakteristisch für Case Management ist, dass die Klientin oder der Klient wahrnimmt, dass er nicht «nur» vom Sozialdienst betreut wird, sondern in ein umfassendes Unterstützungsnetzwerk eingebunden ist und darüber hinaus auch selbst einen Beitrag leisten muss, damit der erwünschte Zustand tatsächlich erreicht werden kann. Die Case Managerin oder der Case Manager übernimmt fallverantwortlich die Steuerung des Unterstützungsprozesses und überprüft, ob die Leistungen der beteiligten Akteure in der vereinbarten Weise erbracht werden. Abschliessend wird der gesamte Case-Management-Prozess gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten ausgewertet.

Auf der Ebene der Organisation setzt Case Management voraus, dass die Umsetzung auf operativer Ebene von der

Leitung legitimiert und mit den notwendigen Ressourcen unterstützt wird. Die verantwortlichen Organe eines Sozialdienstes müssen sich über Aufwand und Nutzen einer Einführung von Case Management im Klaren sein. Sie müssen auch dafür Sorge tragen, dass eine möglichst hohe Abstimmungsbereitschaft der beteiligten Institutionen und Akteure zur Sicherung und Optimierung der Versorgung bei komplexen Fallkonstellationen hergestellt werden kann. Die mit dem Handlungskonzept verbundenen Absichten einer Organisation sollten für alle kooperativ beteiligten Institutionen klar nachvollziehbar sein. Für die institutionalisierte und die fallunabhängige Netzwerkpflge müssen innerhalb der Organisation entsprechende zeitliche und finanzielle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.

Chancen und Risiken

Die Implementierung des Handlungskonzeptes Case Management bedingt, dass sowohl klientenorientiert als auch institutionsorientiert gehandelt wird. Darin liegen sowohl Chancen als auch Risiken: Chancen insofern, als bei der Wahrnehmung der Interessen der Klientinnen und Klienten für eine optimale Leistungserbringung gesorgt wird. Risiken insofern, als mit der Aussicht auf mehr Effizienz und Kostenersparnisse der ökonomische Aspekt von Case Management zu sehr in den Vordergrund gerückt wird. Die Umsetzung ist anspruchsvoller, als im Allgemeinen gedacht wird und stellt hohe Anforderungen an die organisatorische und methodisch-professionelle Flexibilität einer Organisation. ■

Literatur:

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg., 2009): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management. Heidelberg: Economica.

Rommel-Fassbender, R.; Tafel, G. (2010): Beratung im Kontext von Case Management. Case Management, Dezember 2010, 64–72.

Kompetenzzentrum Case Management

Case Management unterstützt Institutionen bei der Fallführung, der Organisation von Unterstützungsprozessen und in der Netzwerkarbeit. Eine differenzierte Auseinandersetzung mit der Theorie und der Praxis bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung.

Das Kompetenzzentrum Case Management qualifiziert Fach- und Führungskräfte für die Umsetzung des Handlungskonzeptes und damit für die Übernahme von verantwortungsvollen Funktionen im jeweiligen Praxisgebiet.

Studiengänge

DAS Case Management
Einstieg jederzeit möglich
(Code D-CM-1)

CAS Case Management
Start: 2. November 2011
(Code C-CM-1)

Kurse

Basiskurs Case Management
Start: 30. August 2011
(Code K-CM-20)

Aufbaukurs zum CAS Case Management
Start: 13. März 2012
(Code K-CM-21)

Fachspezifische Kurzseminare und zielgruppenorientierte Kaderkurse in Zusammenarbeit mit Expertinnen und Experten zu grundlegenden Case-Management-Themen

Informationen und Anmeldung

Nähere Angaben ab Seite 61 und unter www.case-management.bfh.ch

Dienstleistungsangebot

Wir unterstützen und begleiten Betriebe und Institutionen bei der Implementierung des Konzepts Case Management:

- Umfassende Beratung zur Einführung
- Interne Qualifizierungsmassnahmen von Mitarbeitenden und Kader
- Verankerung von Qualitätssicherungskonzepten
- Evaluationen und Begleitforschung

Kontakt

Prof. Lukas Leber
Leiter Kompetenzzentrum
Case Management
T +41 31 848 36 50
case-management@bfh.ch

www.case-management.bfh.ch