



CASE MANAGEMENT

Ein vielseitiges Instrument im
Sozial- und Gesundheitswesen!

biv | die Akademie für
integrative Bildung

1

**„Nicht das Problem macht die
Schwierigkeiten, sondern unsere
Sichtweise.“**

Viktor Frankl



2

Voraussetzung für gelingende Beziehungsarbeit



- Beziehungsarbeit kann nur dann gelingen, wenn wir unsere Umwelt wahrnehmen, wenn wir bereit sind **Resonanzbeziehungen** einzugehen.
- Damit Resonanzbeziehungen selbstverständlich werden, brauchen wir eine Kultur, in der Lücken im Lebenslauf Anlass für einen kreativen Austausch bieten und nicht zum Ausschluss führen.
- Es geht darum, von einer Sache oder einer Person bewegt oder berührt zu sein, von ihr angesprochen zu werden.

(Hartmut Rosa: Resonanz - Eine Soziologie der Weltbeziehung)

3

- Was benötigt meine Kundin/mein Kunde, damit sie/er sich hier und jetzt mit mir wohlfühlt?
- Was benötige ich, um mich mit meinem Gegenüber hier und jetzt wohlzufühlen?



4

Themen

- Was ist CM?
- Grundmerkmale von CM
- Aufgaben von CM
- Historischer Hintergrund
- Einsatzmöglichkeiten von CM
- Phasenmodell
- Koordinationsaufgaben
- Mögliche Konflikte in der CM-Praxis
- Kritik an CM-Konzepten



5

CM = Ressourcenmanagement



KundInnenebene:

- Welche endogene Ressourcen stehen zur Verfügung?
- Welche exogenen Ressourcen stehen zur Verfügung?

Organisatonebene:

- Welche endogene Ressourcen stehen zur Verfügung?
- Welche exogenen Ressourcen stehen zur Verfügung?

6

● Grundmerkmale des Case Management

Case Management ist eine

- **Verfahrensweise** und ihre **Organisation** zu dem Zweck, eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung angemessen zu bewerkstelligen.

Der Handlungsansatz ist

- ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem Versorgungssystem effektiv und effizient gesteuert werden können.

CM soll befähigen,

- Hilfemöglichkeiten abzustimmen und die Vorhandenen Ressourcen koordinierend heranzuziehen.

7

● Aufgabe von CM

- ein zielgerichtetes System von Zusammenarbeit zu **organisieren**, zu **kontrollieren** und **auszuwerten**.

● Aufgaben der handelnden Personen im CM

- Moderation mit Letztverantwortung (für den Prozess!)
- im Prozess die Bedürfnisse der Klient/innen einschätzen
- die Planung und Sicherung der Bereitstellung medizinischer sozialer u.a. Dienstleistungen koordinieren
- Prioritäten setzen und künftige Standards erarbeiten/festlegen und für ihre Einhaltung sorgen

8

Wichtig ist die **Unterscheidung** von

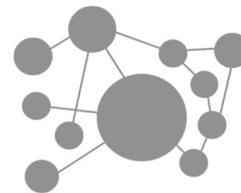
● **Fallmanagement**

- persönliche Interaktion (Kooperationsbeziehung)
- Förderung des Selbstmanagements
- Stärkung der Selbstverantwortung
- Optimierung der Hilfe im konkreten Fall (Case)



● und **Systemmanagement**

- Steuerung der Prozesse in der Organisation
- Optimierung der Versorgung im Zuständigkeitsbereich)
- Prozessbegleitendes Monitoring auf Systemebene



9

● **Entstehung und Verbreitung des CM**

Die Entstehung des Case Managements in den USA in den 1970er Jahren hatte vor allem folgende Gründe:

- Entlassung chronisch psychisch kranker, geistig behinderter und pflegebedürftiger Menschen aus stationärer Unterbringung
- Reorganisation der sozialen und gesundheitlichen Versorgung

➔ **Deinstitutionalisierung und Enthospitalisierung schafft die Notwendigkeit für ambulante Betreuung und Versorgung!**

10

● **Motive:**

- **Unübersichtlichkeit** und Zersplitterung sozialer Dienste, Vielfalt von unübersichtlichen Angebots- u. Organisationsstrukturen
- **Häufiger Wechsel** von helfenden Personen und Funktions-bereichen bei unterschiedlichen Problemen einer Person
- **Angebotsorientierung statt Nachfrageorientierung**

11

● **Gesellschaftliche Grundlagen des CM**

- Umbau /Veränderungen im Sozialstaates
- Aktivierender Staat – fördern und fordern (Eigenverantwortung)
- Pluralisierung und Ausdifferenzierung der Lebensformen
- Stärkung der Eigenverantwortung
- Wohlfahrt wird zur Dienstleistung (Markt-/ Konsumentenlogik)

12

Einsatzmöglichkeiten von CM

- Jugendcoaching
- Wohnungslosenhilfe
- Aidshilfe
- Gebietskrankenkasse
- Entlassungsmanagement in Krankenhäuser
- Versicherungen
- Psychosoziale Einrichtungen
- Pflegeeinrichtungen
- Haftentlassenenhilfe
- Wohneinrichtungen der Behindertenhilfe
- Beschäftigungsprojekte der Behindertenhilfe
- Staatl. Sozialarbeit in Magistraten und Gemeinden
- AMS
- Schulen
- u.a.

13

● Grundhaltungen

- KlientInnenorientierung
- Ressourcenorientierung
- Lebensweltorientierung
- Empowerment / Selbstbestimmung

Der Mensch ist nur mehrdimensional zu betrachten.

(Viktor Frankl)

14

● Funktionen des Fallmanagements

1. „CM ist parteiisch und nimmt den Blickwinkel der NutzerInnen ein
2. Das CM verfolgt das Ziel, Lücken im Versorgungssystem aufzuzeigen und leistet so einen Beitrag zum bedarfsgerechten Ausbau des Sozial- und Gesundheitssystems
3. Das CM übernimmt eine Makler- und Vermittlerfunktion in einer oft unübersichtlichen Dienstleistungslandschaft.
4. Das CM übernimmt die Aufgabe der Selektion und Zugangssteuerung im Leistungssystem.
5. Das CM sorgt dafür, dass Ergebnisse des Assessments in einem angemessenen Verhältnis zum Leistungsbezug stehen.

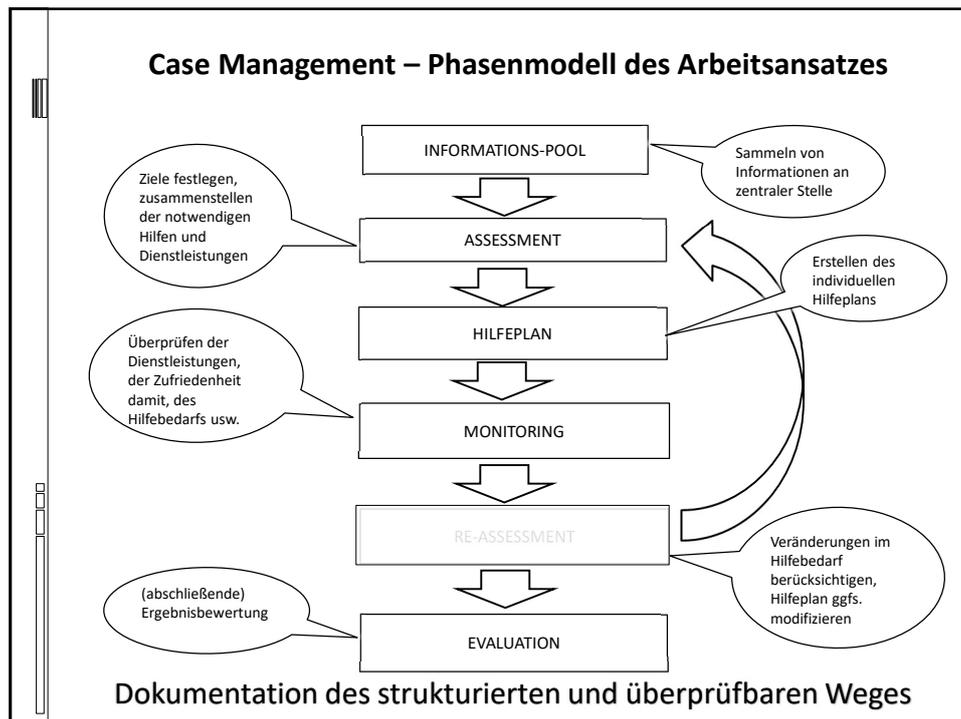
15

Das CM kann mit einem Reisebüro
verglichen werden:

Es berät und informiert, legt aber nicht
fest, wohin die Reise geht!



16



17

Falleinschätzung

Was sind Probleme?

- Probleme sind **beobachterabhängig**, die sich und andere auf der Grundlage der Differenz von **Norm** und **Abweichung** beobachten.
- Dabei können sie subjektiv **konstruiert** oder von anderen Personen (von außen) determiniert sein.

18

Falleinschätzung

Was ist wichtig für die Problembeschreibungen?

- Problembeschreibungen sind so anzufertigen, dass ihre Relativität, ihre Beobachterabhängigkeit deutlich wird.
- Wer hat wann und wie welches Problem bezüglich welcher Person (definiert)?
- Was ist das Ziel der Problembewältigung?

19

Falleinschätzung

Folgende Problemaspekte sollten eruiert werden:

- Wie ist/sind die Problemkonstruktion/en?
- Wie sind die Problemtributionen?
- Wer schreibt wem welches Problem auf welche Weise zu?
- Besteht ein Problembewältigungsbedarf?
- In welcher Art und Weise soll das Problem bewältigt werden?
- Was ist das Problembewältigungsziel?

20

Das zentrale Hilfeparadoxon



„Hilfe stärkt nicht in jeder Hinsicht sondern sie macht auch **abhängig** und schafft schiefe Ebenen.

Insofern schwächen die vielfältig entwickelten Hilfesysteme in der modernen Gesellschaft möglicherweise die Kräfte, die sie stützen wollen.“

KlientInnen sind an das Hilfesystem gebunden („fürsorgliche Belagerung“)

Selbsthilfepotentiale der KlientInnen werden nicht gestärkt, sondern geschwächt (Erzeugung von Abhängigkeit vom Hilfesystem).

(Reinhart Wolff, dt. Erziehungswissenschaftler und Soziologe)

21

● Koordinationsaufgaben im CM

- Netzwerkverbindungen herstellen und betreuen
- Abstimmung der Zieldefinitionen
- Machtungleichheiten (zwischen HelferInnen) ausgleichen
- Ggfs. Implementierung eines multiprofessionellen Teams
- Angebote zeitlich und inhaltlich aufeinander abstimmen
- Reduktion und Regelung von Konflikten
- Sicherstellung des Informationsaustausches
- Laufende Überprüfung ob Hilfeplan (noch) bedarfsgerecht ist

22

Konflikte in der Case Management-Praxis entstehen häufig weil ...

- unterschiedliche **Erwartungen** an das CM bestehen (Case – ManagerInnen, KlientInnen, KostenträgerInnen, KooperationspartnerInnen, Angehörige, BetreuerInnen, ...)
- Wirkungen des CMs **einseitig oder gar nicht evaluiert** werden
- **Eigenzentrierung** und **Programmierorientierung** wichtiger als Kooperation gesehen wird
- **Rahmenbedingungen** nicht beeinflusst werden können
- **Veränderungen** und weitere Differenzierung der Organisation als **Gefahr** gedeutet werden
- **Investitionen** in CM nicht vorgesehen sind

23

Kritik an CM-Konzepten



- Zeitliche Begrenzung
- Ungenügende Problemerkennung
- Budgetdruck
- zu wenig spezifisches Know-how
- Zu wenig Ressourcen (personell, strukturell)
- Quotendruck
- Hilfe erfolgt unkoordiniert und unstrukturiert
- Druck auf die Betroffenen
- Instrument zur Disziplinierung
- Fehlende oder ungenügende Vernetzung
- Fehlende oder schwer zu klärende Zuständigkeit
- ...

24

Schlussbemerkungen

- KundInnen müssen der starken Zielorientierung des CM's im Hilfeprozess gewachsen sein.
- Grundsätzlich gilt:
Die Methoden müssen den Bedürfnissen der Hilfesuchenden folgen  und sich diesen anpassen.
- Es geht also nicht darum, die passenden KlientInnen für eine Methode zu finden, sondern die geeignete Methode für individuelle Problemlagen.



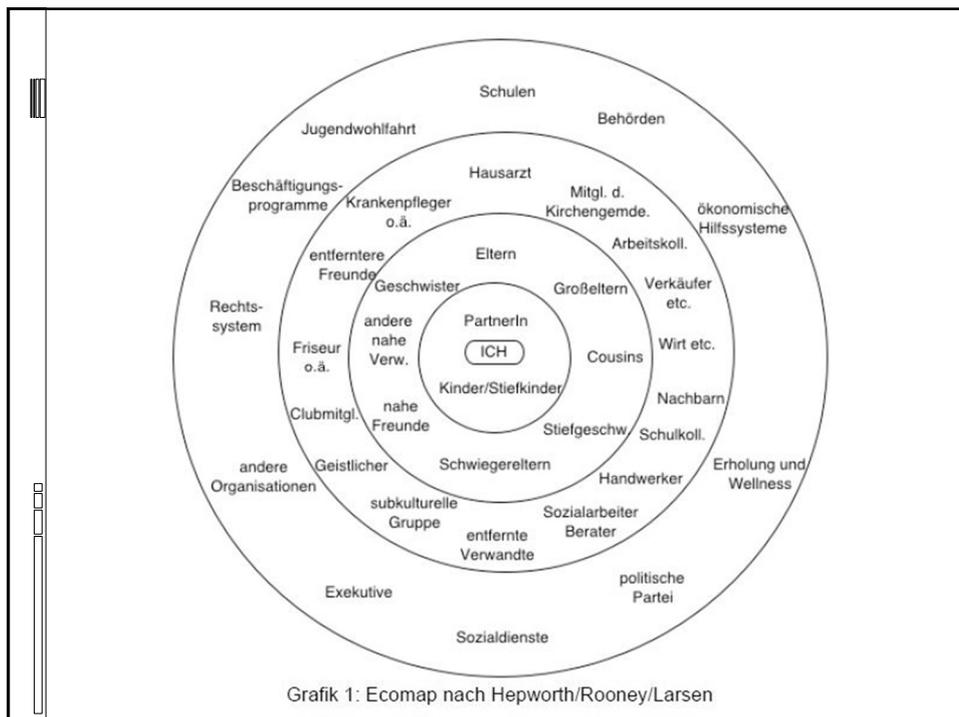
25

... im Vordergrund steht daher immer die Beziehungsarbeit!

- Was benötigt meine Kundin/mein Kunde, damit sie/er sich hier und jetzt mit mir wohlfühlt?
- Was benötige ich, um mich mit meinem Gegenüber hier und jetzt wohlzufühlen?



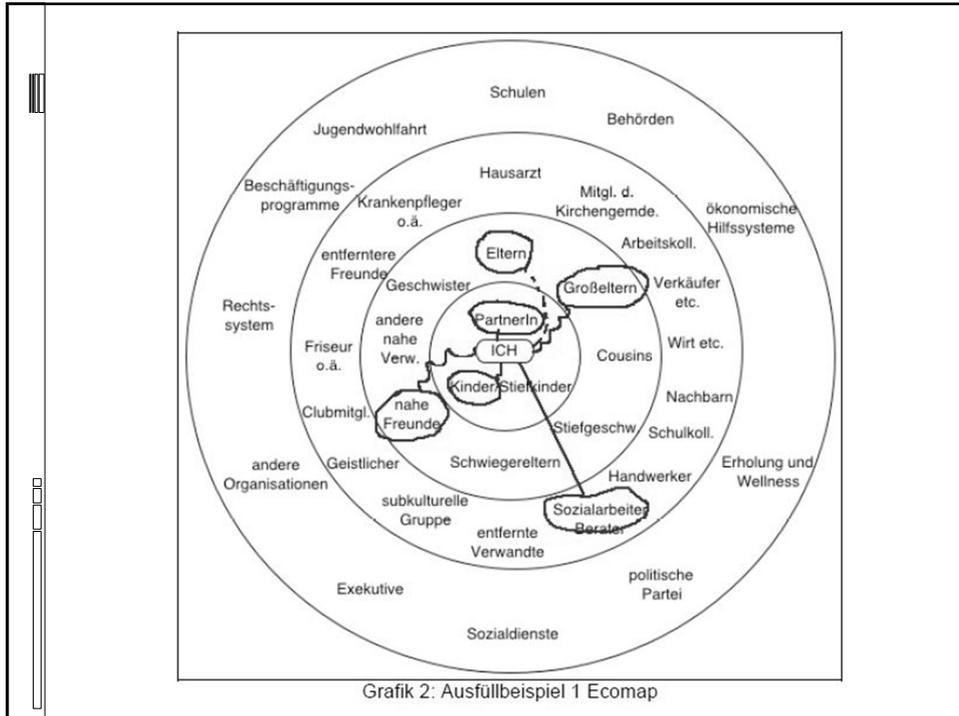
26



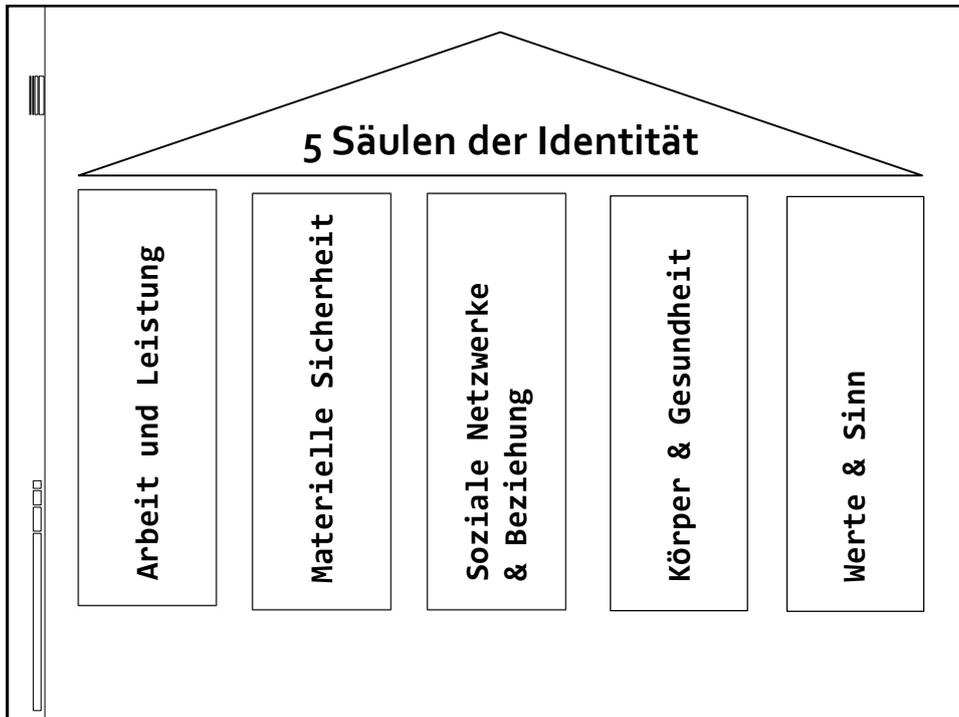
27

1. „Kreisen Sie zuerst alles ein, was Teil Ihres jetzigen Umfelds ist.“
2. „Ziehen Sie nun eine Linie von Ihnen selbst zu jedem Kreis, der für Sie eine positive und starke Beziehung darstellt.“
3. „Nun ziehen Sie eine strichlierte Linie von Ihnen zu jedem Kreis, der für Sie belastende oder negative Situationen darstellt.“
4. „Nun ziehen Sie eine Wellenlinie zu allen Kreisen, die Sie brauchen würden, die Ihnen derzeit aber nicht zur Verfügung stehen.“
5. „Sehen Sie sich nun Ihre Zeichnung an. Wie würden Sie sie zusammenfassend beschreiben? Was ziehen Sie daraus für Schlüsse?“

28



29



30

Zielarbeit - Übungen



- Der Brief aus der Zukunft (in 2 – 3 Jahren) Bericht als Brief an mich selbst; Wie ist der Stand der Dinge? Was hat sich verändert?
Wie wurden meine Vorhaben umgesetzt?
- Name und Symbol (Finde einen einprägsamen kurze Namen, Slogan für dieses Vorhaben und schreibe ihn auf ein Blatt Papier. Finde ein Symbol für dieses Vorhaben und zeichne es dazu.)
- Der Lohn (Finde heraus, wie das Vorhaben dir und anderen Personen hilft.)
- Der Preis (Was musst du zurücklassen, wenn du das Vorhaben durchziehst – was wird es für dich – und andere – kosten? Wer erleidet Schaden?)
- Die Rast (Plane den ersten Zwischenstop im Weg ein, wie und mit wem wirst du die Zwischenreflexion gestalten?)
- Das Fest (Wie wirst du das gelungene Vorhaben feiern?)

31

Zielfragen 1

- Wie ginge es weiter, wenn alles so bleibt wie bisher?
- Was wären die Vorteile, wenn alles so bliebe wie bisher?
- Welche Alternativen zu Ihrem Ziel gibt es ?
- Sind Sie bereit, diese einzuschränken oder aufzugeben?
- Was müssten Sie insgesamt ändern, um Ihr Ziel zu erreichen?
- Was kostet Sie der Weg zum Ziel an Zeit, Geld, Energie und Nervenkraft?
- Sind Sie bereit, diesen Preis zu zahlen?
- Wenn nicht: was/wer könnte Sie darin unterstützen, doch dazu bereit zu sein?

32

Zielfragen 2

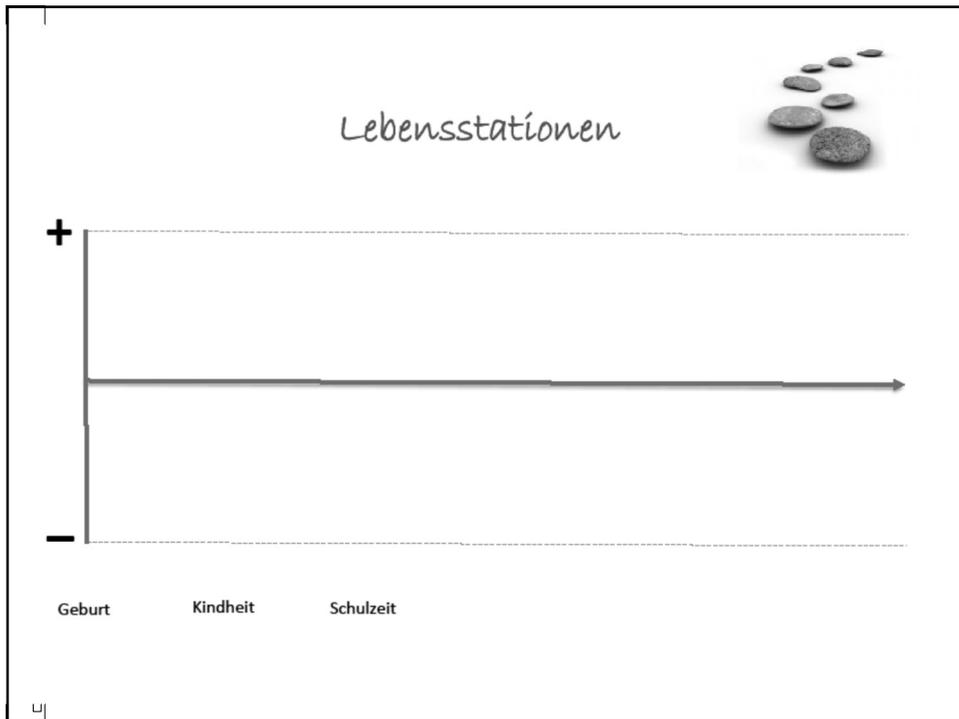
- Welche Schwierigkeiten mit andern Menschen könnte es geben, wenn Sie Ihr Ziel anstreben?
- Wie könnten Sie diese „Gefahr“ für Ihr Ziel reduzieren?
- Welche konkreten Situationen können Sie sich vorstellen, in denen Sie die „Komfortzone“ verlassen werden (müssen)?
- Welche Ihnen vertraute negative Glaubenssätze wie z. B. „Das kann ich nicht“ werden Ihnen begegnen und wie können Sie diese umwandeln?

33

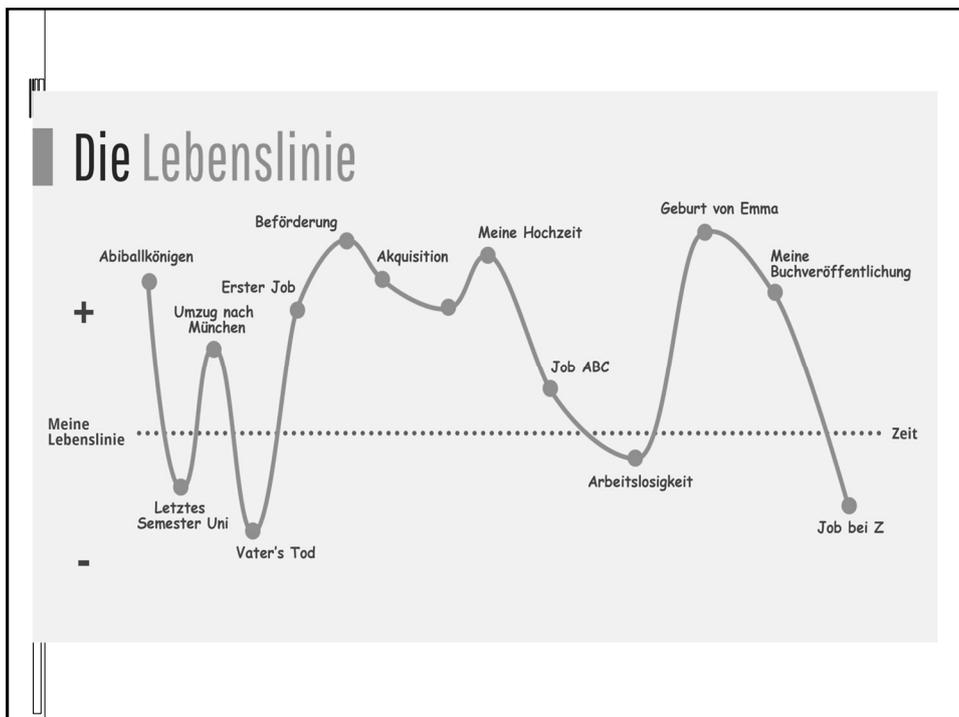
Methoden aus der Biografiearbeit (Auswahl):

- Stammbaum erstellen
- **Lebenslinie** zeichnen (besondere Ereignisse)
- Kochen / Rezepte
- Zeichnen, Malen und Collagen
- Gedichte, Gebete, Lieder
- *Akustisch*: z.B. Radiosendungen, Filme, Musik, Fahrradklingel, Wecker,...
- *Olfaktorisch*: z.B. Parfums, Gewürze, Holz, ... (bei Gerüchen sehr schnelle und tiefgehende Erinnerungen!)
- *Visuell*: Fotos, Postkarten, Zeitschriften, Fotos, Alltagsgegenstände, ...
- *Haptisch*: Spielzeug, Teddybären, altes Geschirr, Gebrauchsgegenstände, ...
- Was ich immer schon sagen wollte!

34

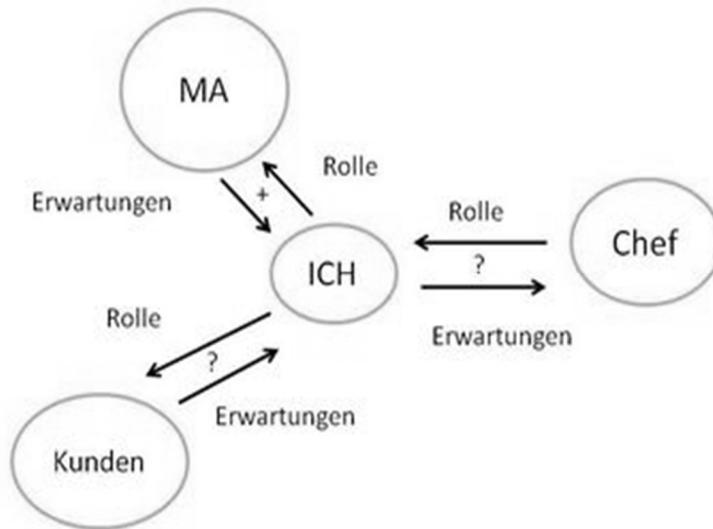


35



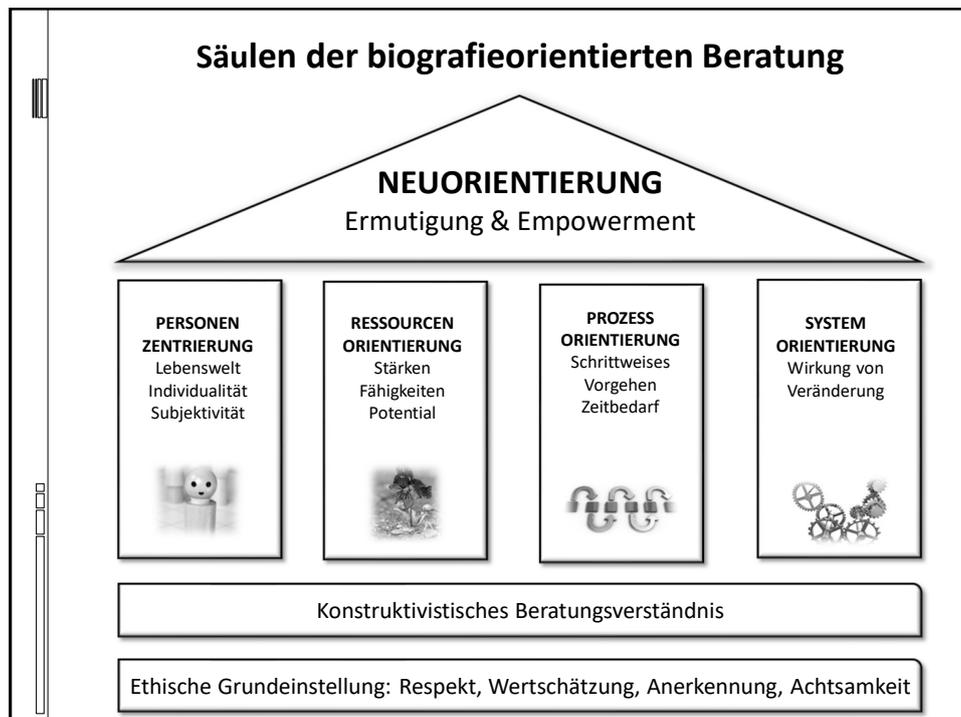
36

Die Rollenlandkarte



37

Säulen der biografieorientierten Beratung



38

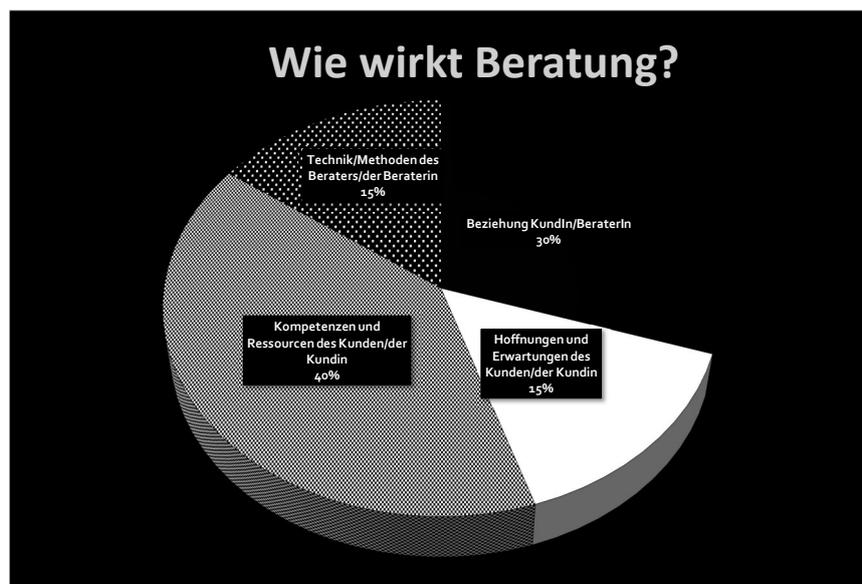
Der Film meines Lebens!



- 1) **Handlung** (kurze Inhaltsangabe, Geschichte)
- 2) Handelnde **Personen** (kurze Beschreibung)
- 3) **Kulisse/Hintergrund** (Drehorte)
- 4) **Zeit** (Gegenwart, Zukunft, Vergangenheit)
- 5) **Art** des Films (Action, Dokumentarfilm, Liebesfilm, Experimentalfilm, ...)
- 6) **Filmmusik** (Soundtrack zum Film)
- 7) **Titel** des Films

39

Wie wirkt Beratung?



40

Diplomlehrgang Case Management in Sozialberufen, Bildungsberatung und Erwachsenenbildung



In Kooperation mit dem Bundesinstitut für
Erwachsenenbildung St.Wolfgang – bifeb bieten wir
seit November 2016 den Diplomlehrgang „Case
ManagerIn in Sozialberufen, Bildungsberatung und
Erwachsenenbildung“ an.

41

BASISMODUL

FS 1: Grundlagen: 11., 12., 13.12.19

FS 2: CM auf Fallebene: 18., 19., 20.2.20

FS 3: CM auf Systemebene: 30., 31.3., 1.4.20

FS 4: Vom Wissen ins Handeln: 27., 28., 29.4.20

DIPLOMMODUL

FS 5: Selbstverständnis: 28., 29., 30.9.20

**FS 6: Sozialpolitische und rechtliche
Grundlagen: 19., 20., 21.10.20**

FS 7: Abschluss: 18., 19., 20.11.20

42