



Case Management - ein Konzept mit Zukunft?!

Renate Zingerle

Input

Clearing / Jugendcoaching Fachtage 2012
29. - 30. Mai 2012



Themen

1

- Konzeptionelle Grundzüge im Case Management
- Wirkungsebenen im Case Management und Herausforderungen
 - Einzelfallebene
 - Organisationsebene
 - Institutionelle Netzwerkebene
- Weiterbildung im Case Management



Dienstleistungsfelder und jugendliche KlientInnen

2

- hochspezialisiertes, stark arbeitsteiliges Dienstleistungsangebot
- Vermehrter Arbeitsaufwand bei knapper werdenden Ressourcen
- Optimierung der Prozesse
- Nachweis der Wirksamkeit
- Dienstleistungen auf einem Markt

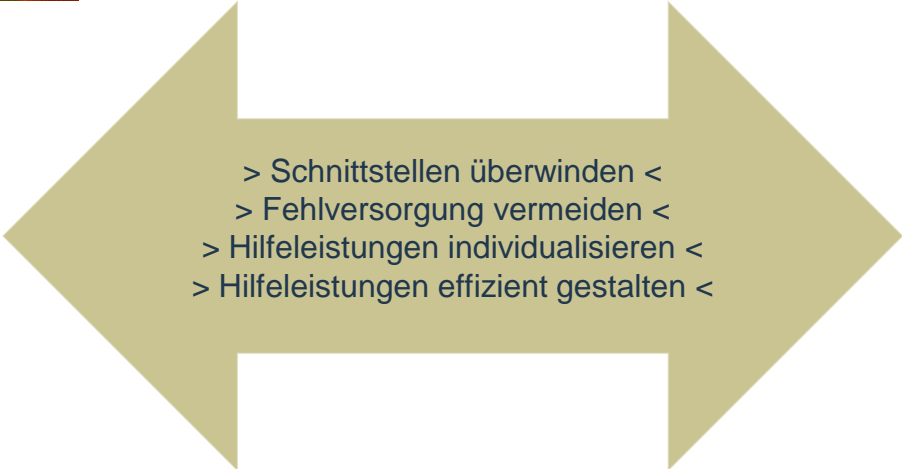
in Anl. an Löcherbach, 2006

- Unterstützung bei der Bewältigung von Entwicklungsaufgaben
- Komplexe Problemkonstellationen
- Individualisierte Lebenswelten
- Brüchige soziale Netzwerke



Herausforderungen

3

- 
- > Schnittstellen überwinden <
 - > Fehlversorgung vermeiden <
 - > Hilfeleistungen individualisieren <
 - > Hilfeleistungen effizient gestalten <



Definition und Indikation Case Management

4

Definition

„Case Management ist ein **kooperativer** Prozess, in dem Unterstützung und Dienstleistungen **erhoben, geplant, implementiert, koordiniert, überwacht** und **evaluiert** werden, um so den **individuellen Versorgungsbedarf** einer Person mittels **Kommunikation** und verfügbaren **Ressourcen** abzudecken.“

Case Management Society of America

Indikation

Problemkomplexität und **hohe Dichte an AkteurlInnen**



Grundzüge

5

Aus gesellschaftspolitischer Sicht

- Prinzip der Nachrangigkeit / Subsidiarität
- Prinzip des Wohlfahrtsmix
- Quer zu Schnittstellen der Versorgung agierend und längs eines Betreuungsverlaufes

Aus Sicht der Fachlichkeit

- Interprofessionalität
- Effektivität
- Effizienz
- Leistungstransparenz

in Anl. an DGCC, 2008



Ebenen im Case Management

6



in Anl. an DGCC, 2008



Thesen



Fokus Fallebene

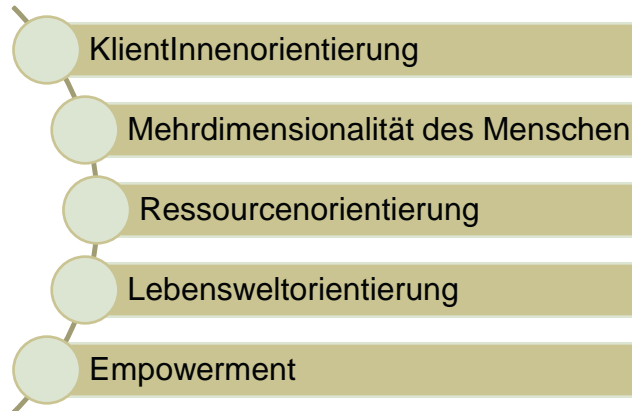
7

- In **Verbindung und im Ineinandergreifen** der drei Ebenen - Einzelfallebene, Organisationsebene und institutionelle Netzwerkebene – und nur dann kann Case Management **sein gesamtes Potenzial entfalten** und insbesondere der zentralen Forderung der **KlientInnenorientierung** gerecht werden.
- Für den **erfolgreichen Einsatz** von **Case Management** braucht es auf allen drei Ebenen spezifische
 - **Ressourcen**
 - **Strategien**
 - **Kompetenzen**
 - **Haltungen**



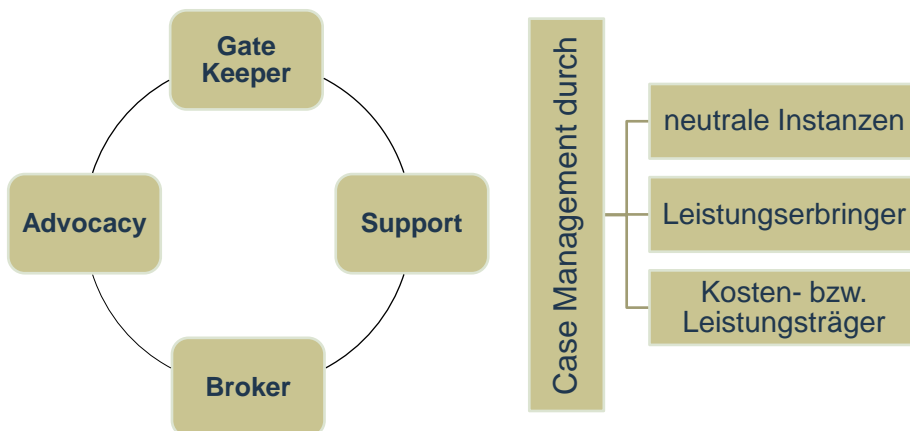
Grundhaltungen

8



Ausbalancierung der Funktionen (1)

9





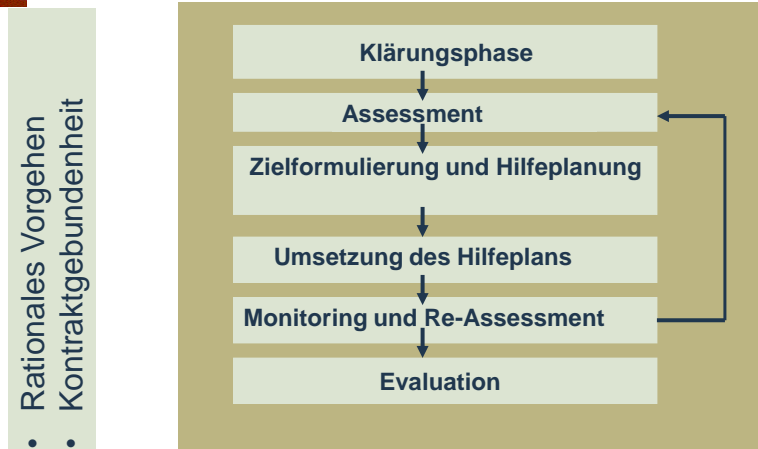
Ausbalancierung der Funktionen (2)

10



Vollständige Umsetzung des Regelkreises

11



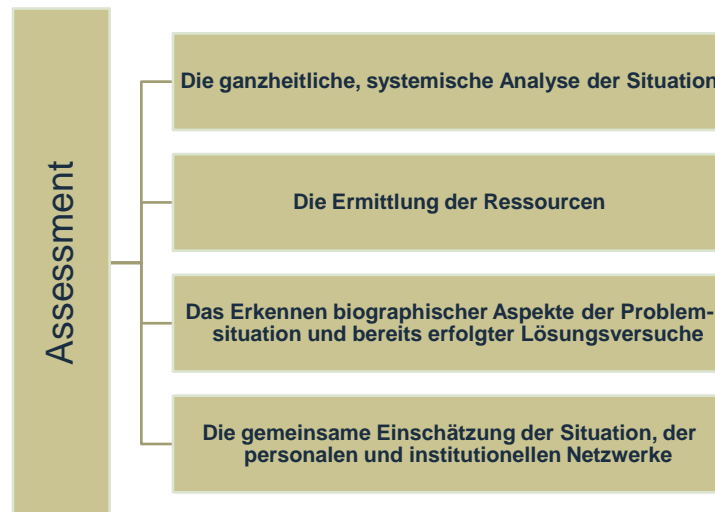
Umsetzung des Regelkreises: Klärungsphase

12



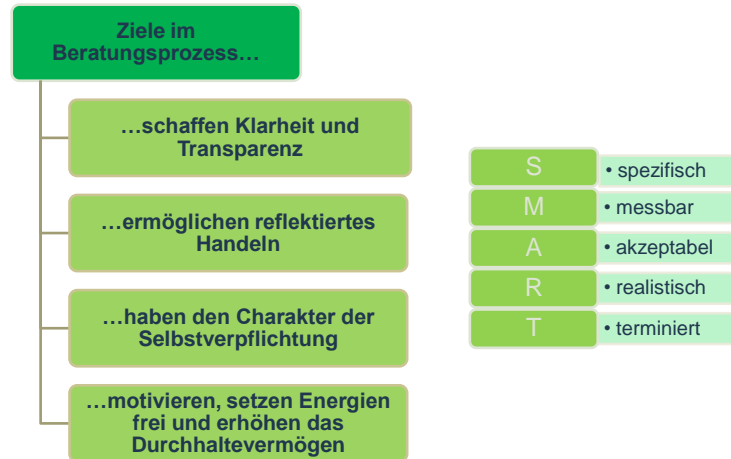
Umsetzung des Regelkreises: Assessment

13

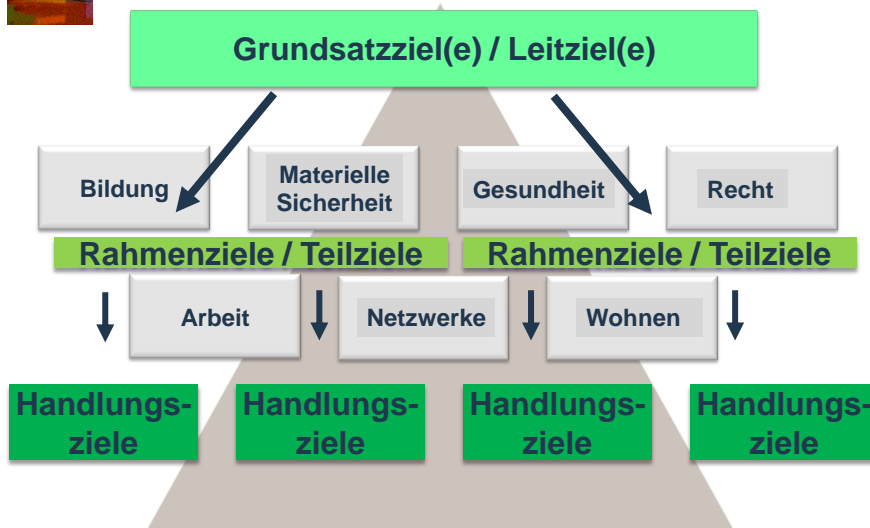




Umsetzung des Regelkreises: Hilfeplanung (1)

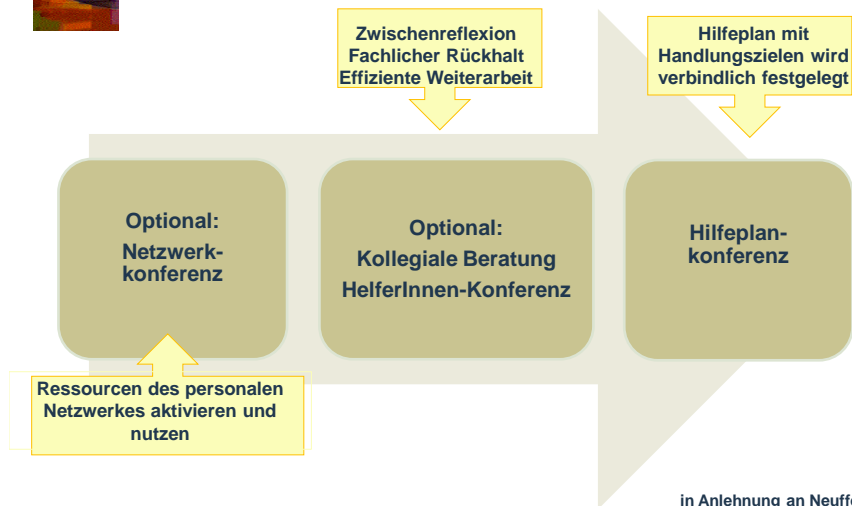


Umsetzung des Regelkreises: Hilfeplanung (2)



Umsetzung des Regelkreises: Hilfeplanung (3)

16



Umsetzung des Regelkreises: Der Hilfeplan (4)

17

- Es wird festgelegt, wer welche Leistungen / Maßnahmen in welchem Zeitraum durchführt.
- Es werden die Zeiträume festgelegt, in denen der Hilfeprozess überprüft und reflektiert wird (Verlaufskonferenzen) und ein „Krisenmanagement“ festgelegt.
- Es wird festgelegt, wer für die Koordination verantwortlich ist.
- Wenn möglich, werden Kosten und Kostenträger ausgewiesen.
- Der Hilfeplan hat den Charakter eines verbindlichen Kontraktes.

in Anl. an Neuffer, 2009 und
Netzwerk Case Management Schweiz, 2006



Umsetzung des Regelkreises: Umsetzung Hilfeplan

18

Der Hilfeplan wird durch die Vermittlung der richtigen Hilfen umgesetzt.

Das Case Management knüpft das Netz(werk) aller am Hilfeprozess Beteiligten. Es werden Verbindungen gesetzt mit und zwischen allen Personen und /oder Instanzen, die am Hilfeplan beteiligt sind.

Beratende Tätigkeit



koordinieren
kooperieren
verhandeln
Konsens finden

Förderung
Selbstbestimmung/Selbstständigkeit



Umsetzung des Regelkreises: Monitoring (1)

19

Fragestellungen:

Läuft die Umsetzung der Hilfen wie geplant?

Entsprechen die Hilfen (immer noch) den Bedürfnissen der KlientInnen?

Ziele

Leistungssteuerung

Absicherung der notwendigen Angebote

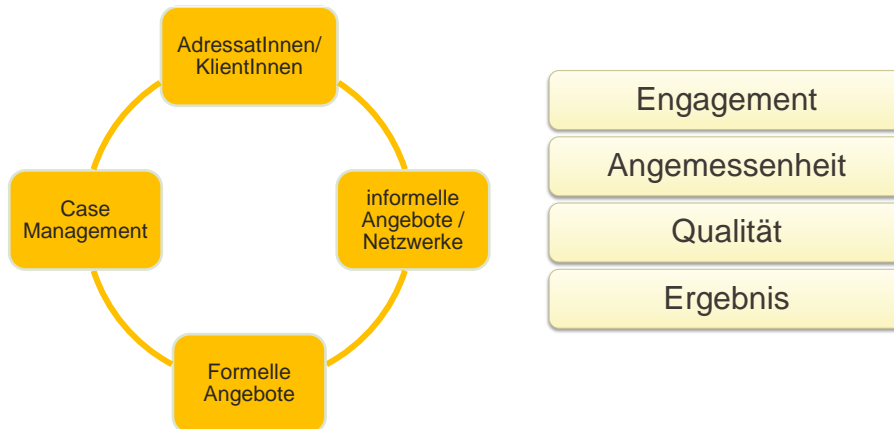
Kontinuierliche quantitative und qualitative
Bewertung der vermittelten Hilfen

Vermeidung von Abbrüchen und Krisen

Aufrechterhaltung der notwendigen
Beziehungen und Netzwerke

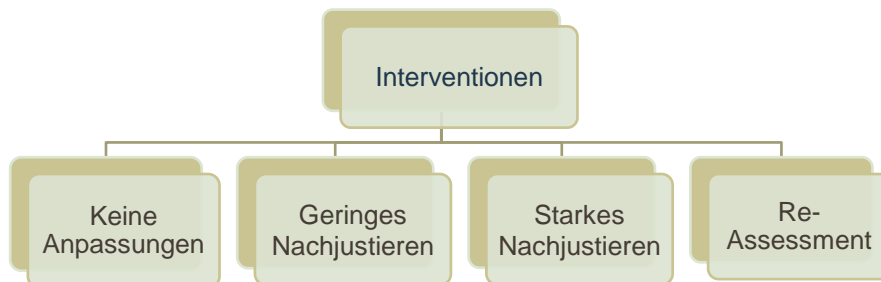
Umsetzung des Regelkreises: Monitoring (2)

20



Umsetzung des Regelkreises: Monitoring (3)

21



Umsetzung des Regelkreises: Evaluation

22

Das Beenden der Unterstützung und Maßnahmen wird bewusst gestaltet (Entpflichtung)

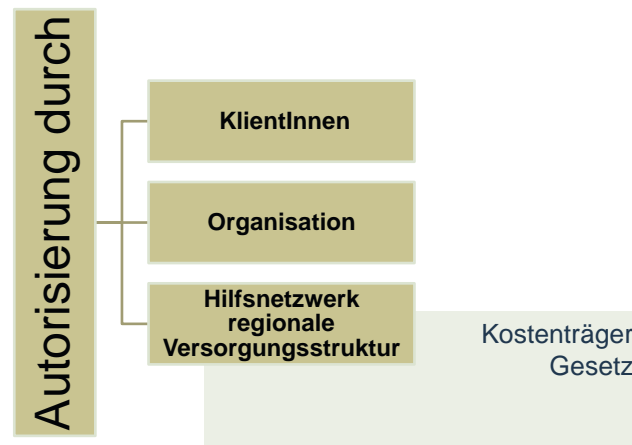
Evaluation: Der gesamte Hilfeverlauf wird anhand der Ziele reflektiert und ausgewertet

Weiterführende Maßnahmen, sofern notwendig, werden nach einer abschließenden Einschätzung eingeleitet, Möglichkeiten der Rückkehr festgelegt

in Anl. an Neuffer, 2009

Autorisierung in der Durchführung

23





Kompetenzen in der Fallführung

24



Reflexion (1)

25

Auf **Ebene des Falles** ist ein **konsequentes** und **systematisches Agieren** aus den genannten **Grundhaltungen** heraus für den Erfolg im Case Management entscheidend. Aus ihnen heraus begründen sich Vorgehen, Methoden, Ziele und Entscheidungen auf dieser Ebene.

- Ein **reflektiertes Funktionsbewusstsein** und die Priorität auf eine **unterstützende**, bei Bedarf **anwaltschaftliche** Funktion entsprechen der konzeptionellen Idee des Case Managements.
- Die **vollständige Umsetzung des Regelkreises** (nach Möglichkeit auf der Basis von Standards für Strukturen, Prozesse und Ergebnisse) ist ein Bestimmungsmerkmal im Case Management.
- Eine **Autorisierung** des Case Managers / der Case Managerin auf den drei Ebenen ist wichtig für den erfolgreichen Einsatz von Case Management.
- Ein bedeutsamer Erfolgsfaktor in der Umsetzung von Case Management ist die **Kompetenz** der Case Managerin / des Case Managers.



Organisation

26

- Wir leben in einer Welt von Organisationen.
- Die Leistungsfähigkeit von Organisationen determiniert die Kapazität der Gesellschaft, ihre Probleme zu bewältigen.

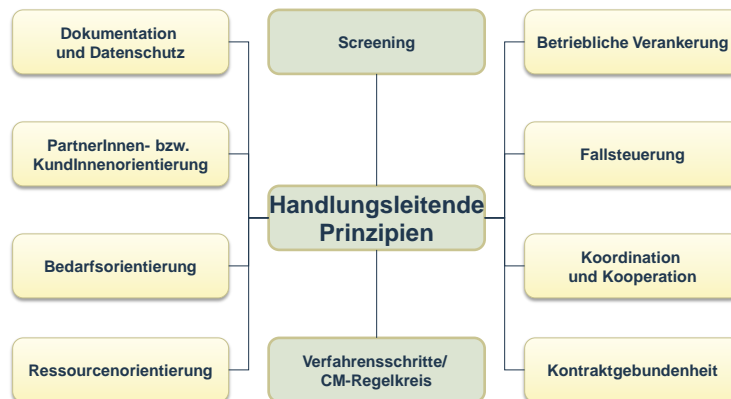
Grossmann, 2010

- Case Management einführen, heißt eine Organisation verändern.



Organisationsentwicklung: Dimensionen der Qualität

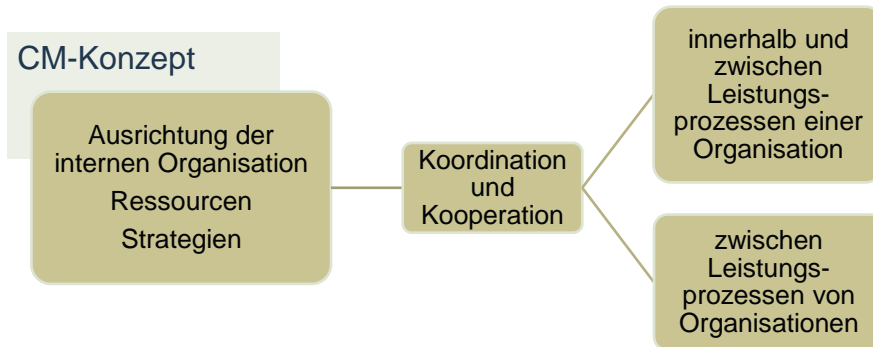
27



Woodtly, 2011



Kooperation



Kooperation versus Konkurrenz

Case Management basiert auf **Kooperations-**beziehungen in einem von **Konkurrenz** geprägten Umfeld

Kooperation	Konkurrenz
Geteilte Information macht beide stark	Information verschafft mir Macht
Ziele sind ausgehandelt	Ich definiere die Ziele
Gemeinsamer Nutzen ist sichtbar	Viel für mich (heisst weniger für andere)
Wahrhaftigkeit schafft Vertrauen	Pokerstrategie und Manipulation
Konflikte sind gemeinsame Dilemmata	Konflikte bedeuten Gegnerschaft
Beide gewinnen Kompetenz und Nutzen	Meine Kompetenz dient meinem Nutzen

in Anl. Hofstetter Rogger, 2009



Reflexion (2)

30

- Auf Ebene der Organisation bedarf die Implementierung von Case Management einer **Organisationsentwicklung**.
- Die zentrale Herausforderung besteht in der **institutionellen Verankerung** der **handlungsanleitenden Prinzipien** im Case Management. Dafür braucht es **spezifische Kompetenzen**.
- Eine wichtige Aufgabe besteht in der **Gestaltung von Kooperation** in einem von Konkurrenz geprägten Umfeld und der damit verbundenen **Haltungsänderung**.
- Der **professionelle Aufbau** und die **Aufrechterhaltung** von **Kooperation** zwischen Organisationen sind Determinanten des Erfolges im Case Management.



Erfolgsfaktor Kooperation (1)

31

- (1) Kooperation als eigenständiges soziales System konstituieren
- (2) Die Leistungen und Leistungsfähigkeit der Partner in den Fokus rücken
- (3) Der Bedeutung der Personen und ihrer Beziehungen gerecht werden
- (4) Den Business Case erarbeiten
- (5) Ein kooperatives Steuerungssystem einrichten



Erfolgsfaktor Kooperation (2)

32

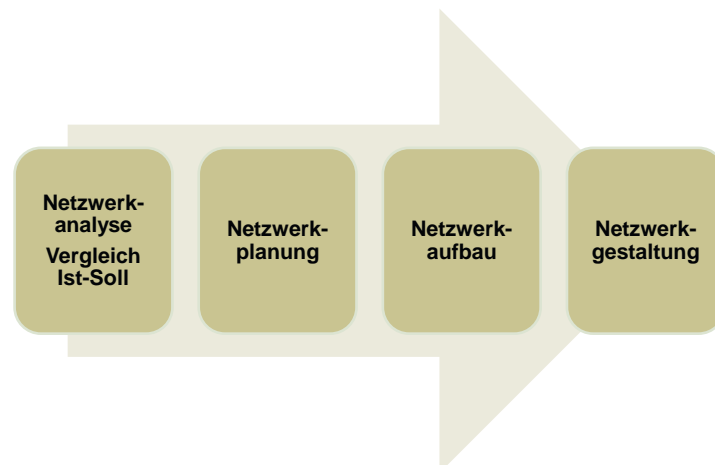
- (6) Die Kooperation managen, den Server im Netz betreiben
- (7) Die internen Voraussetzungen für Kooperation schaffen
- (8) Übergreifende Teamarbeit betreiben
- (9) Vertrauen als Basis für Kooperation entwickeln
- (10) Die Rolle der Politik in Kooperationen
- (11) Organisationsberatung als allparteiliche Expertise gezielt nutzen

Grossmann, 2010



Aufbau institutioneller Netzwerke

33





Aufbau institutioneller Netzwerke

34

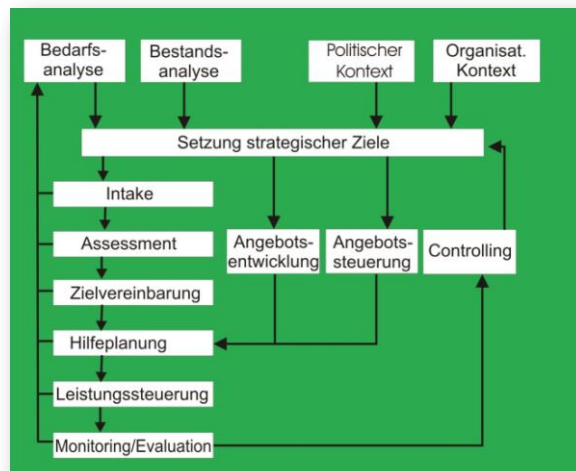
„Es geht um den **Aufbau und Steuerung** einer
- **weitestgehend verbindlichen**,
- nach Möglichkeit vertraglich geregelten,
- **standardisierten und aufeinander abgestimmten**
Zusammenarbeit
professioneller und freiwilliger AkteurInnen
in der Region, die Hilfen anbieten und die für den Einzelfall
koordinierend und aufeinander abgestimmt werden können.“

DGCC, 2008



Grundlagen für Angebotsentwicklung

35





Reflexion (3)

36

- **Kooperationen** sind **eigenständige soziale Systeme**. Sie agieren teamorientiert und werden **kooperativ gesteuert**. Diese Steuerung wird in der Regel durch das Case Management gewährleistet.
- Im **Fokus der Kooperation** steht die **integrierte** Hilfeleistung.



Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC) Motive für Richtlinien

37

... geben einen Impuls für die Verbesserung der
Kompetenz der Fachkräfte

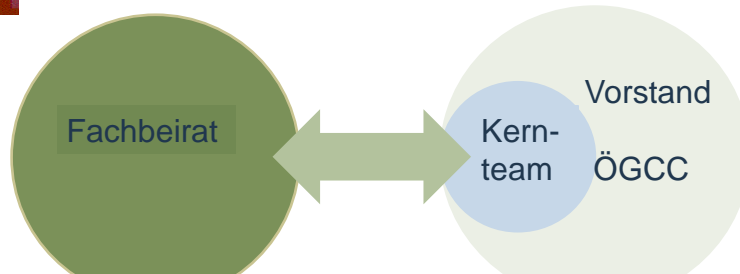
... schaffen Transparenz und Vergleichbarkeit

... fördern Vertrauen und Akzeptanz in den Ansatz

... erhöhen die Chance auf prozedurale Fairness in
der Praxis

Strukturen in der Entwicklung

38



- Peter Pantucek (A)
- Hans Popper (A)
- Ruth Rimmel Faßbender (D)
- Wolf Rainer Wendt (D)
- Yvonne Hofstetter-Rogge (CH)
- Roland Woodtly (CH)

- Maria Pötscher- Eidenberger
- Renate Zingerle

Bereiche des Zertifizierungsprogrammes

39

Voraussetzungen und Standards für den Kompetenzerwerb
und den Erwerb der Bezeichnung....

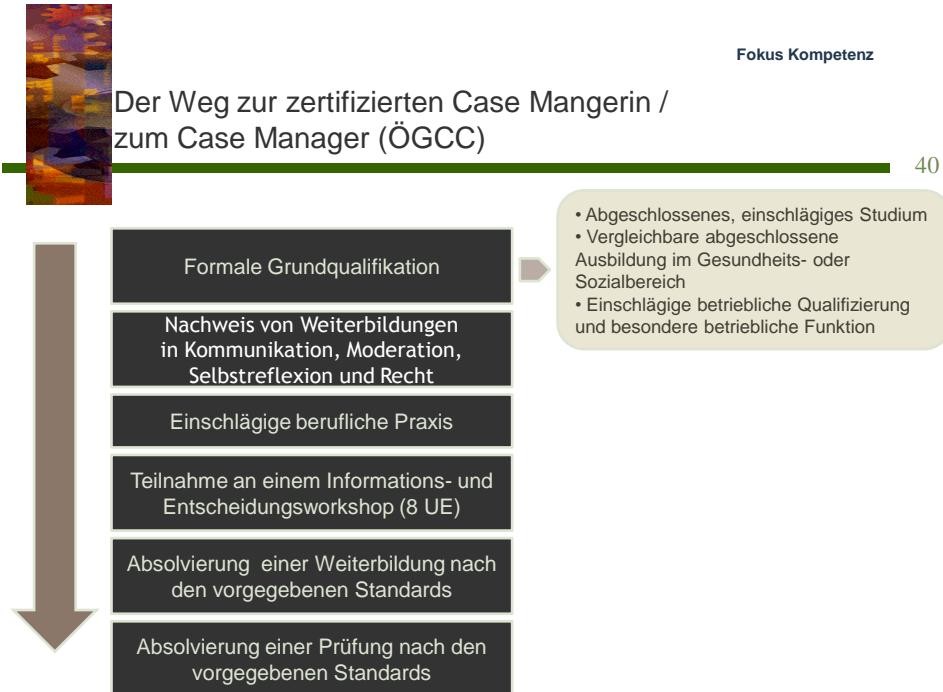
„Zertifizierte Case
Managerin (ÖGCC)/
„zertifizierter Case
Manager (ÖGCC)“

„Zertifizierte Referentin
(ÖGCC) / zertifizierter
Referent (ÖGCC)“

„Zertifizierte Prüferin
(ÖGCC) / zertifizierter
Prüfer (ÖGCC)“

Der Weg zur zertifizierten Case Mangerin / zum Case Manager (ÖGCC)

40



Ziele der Weiterbildung

41

- Vermittlung von vertieften Kenntnissen in Case Management
- Vermittlung von Verfahrenssicherheit in der Fallsteuerung
- Befähigung zur ressourcen- und netzwerkorientierten Arbeit
- Vermittlung von Grundkenntnissen auf dem Gebiet des Systemmanagements und Anwendungsbezüge
- Reflexion und Förderung der Reflexionskompetenz

Struktur der Weiterbildungen

42

Basismodul 114 UE	Aufbaumodul 90 UE	Reflexionsmodul 15 UE
<ul style="list-style-type: none"> • 96 UE theoretische und praktische Grundlagen im Case Management • 18 UE kollegiale Beratung in der Gruppe 	<ul style="list-style-type: none"> • 60 UE arbeitsfeldspezifisches Fachwissen und Anwendungen sowie Fragen des Systemmanagements • 15 UE Fallsupervision • 15 UE selbstorganisierte Arbeitsgruppen 	<ul style="list-style-type: none"> • Rolle und Funktionen im Case Management • berufliches Selbstverständnis • mögliche Spannungsfelder im Case Management • berufsethische Prinzipien
Abschlussarbeit		
www.oegcc.at		

Fazit

43

Case Management - ein Konzept mit Zukunft?!

Es braucht:

Funktionierende regionale Netzwerkstrukturen auf der Basis von Kooperation

Sorgfältige und entwicklungsoffene Implementierung in den Trägerorganisationen

Professionelle Umsetzung des Case Managements durch kompetente Fachpersonen



Kontakt

44

Mag.^a Renate Zingerle
Sozialwissenschaftliche Beratung und Forschung

Psychologin, Sozialwissenschaftlerin mit dem Schwerpunkt Case Management, Referentin in Case Management Weiterbildungen, Konzeption und Leitung von Case Management Weiterbildungen, Mitglied im Vorstand der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC).

Jakobsweg 40 / 1 / 4
8046 Stattegg
renate.zingerle@chello.at
M: 0664 350 30 60



Literatur

45

- Grossmann**, Ralph. Kooperationen zwischen Professionen und Organisationen – Erfolgsvoraussetzungen für Case Management. In: Zeitschrift Case Management, 1/2010
- Hofstetter Rogger**, Yvonne. Ethische Herausforderungen im Case Management. Referat anl. der 2. Internationalen Fachtagung der ÖGCC am 20. Nov. 09
- Löcherbach**, Peter. Unterlagen Weiterbildung Case Management Verein Pasch. Graz, 2006
- Mennemann** ,Hugo; Eva ,Kanth; Michael, Monzer; Andreas, Podeswik. Rahmenempfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. zum Handlungskonzept Case Management, 2008
- Neuffer** Manfred. Case Management Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Juventa Verlag Weinheim und München, 2009
- Woodtly** Roland. Zertifizierung von Institutionen als Maßnahme zur Qualitätssicherung im Case Management. In: Zeitschrift Case Management 4 / 2011