

Handout zum Thema „Case Management“

1. Definition

„Case Management

- ist ein Konzept zur geplanten Unterstützung von Einzelnen und Familien.
- gewährleistet durch eine durchgängige fallverantwortliche Beziehungs- und Koordinierungsarbeit Klärungshilfe, Beratung und den Zugang zu notwendigen Dienstleistungen.
- befähigt die KlientInnen, Unterstützungsleistungen so weit wie möglich selbstständig zu nutzen und greift so wenig wie möglich in ihre Lebenswelt ein.
- übernimmt die Fall- und Systemsteuerung, bindet personelle und institutionelle Netzwerkarbeit ein, beteiligt sich am Aufbau eines professionellen und nicht-professionellen Unterstützungssystems.“ (vgl. M. Neuffer, 2013: 22)

2. Das Konzept Case Management

Die steigende Komplexität in den Problemsituationen und Lebenslagen der Menschen als auch im sozialen Dienstleistungssystem bildet den Ansatz für das Konzept des Case Management. Es bietet an „Hilfe flexibler und fallangemessener“ zu organisieren „und Angebot und die Nachfrage „...“ aufeinander abzustimmen.“ (vgl. Wendt, P. U. 2015: 352)

Anlass für das Case-Management stellen Menschen in solchen Problemlagen dar, zu deren Lösung eine Beteiligung von mehreren Akteuren notwendig ist. Diese Akteure (auch Leistungserbringer) agieren aufeinander abgestimmt in einem Verbundsystem. (vgl. Fachgruppe CM-DGS 2004: 2).

Unterschieden werden muss zwischen Case Management auf der Einzelfall- und der Systemebene.

| Einzelfallebene | Systemebene |
|--|---|
| „Im CM werden Versorgungsangebote und Dienstleistungen mit Blick auf den Einzelfall erhoben, geplant, implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert.“ (Fachgruppe CM-DGS 2004: 2) | „Die Systemebene bezeichnet die Vernetzung“, also den Aufbau und die Pflege von kooperativen und koordinierten Strukturen „der Dienstleistungsanbieter und informellen Hilfen vor Ort.“ (vgl. Fachgruppe CM-DGS 2004: 2) |
| → personenbezogen Methode → professionelle Methodik und Handlungsablauf im Einzelfallmanagement (vgl. Wendt, W. R. in: Löcherbach, P. u.a. 2003: 13) | → „Case-Management „...“ in administrativer Funktion.“ (Wendt, W. R. a. a. O.: 13) |

Die Abstimmung von

- der Steuerung des Versorgungsgefüges (Systemebene) und
- der „Steuerung des Prozesses der Aufgabenbewältigung im Einzelfall“ (Wendt, W. R. a. a. O.: 15) (Einzelfallebene)

unterscheidet Case Management von anderen Verfahren in der Sozialen Arbeit.

3. Der Case Manager - Tätigkeiten und Kompetenzen

- informieren, unterstützen und ermutigen, begleiten und Orientierung geben, beraten und vermitteln, vernetzen, koordinieren und steuern und überprüfen
- betriebswirtschaftliche Kenntnisse

- Interkulturelle Kompetenzen
- Kenntnisse über Arbeitsmarkt, Institutionen & Rechtslage (SGB)

4. **Phasen und Ablauf**

1 Diagnose

- Einschätzung (Assessment) schwieriger Lebenssituationen (Mitglieder des sozialen Systems in Hilfe einbringen)
- Erkennen vorhandener/möglicher Ressourcen

2 Hilfeplanung

- Interdisziplinäre und multiperspektivische Betrachtung der Situation
- passende und vielfältige Hilfemöglichkeiten für Beteiligte des Systems wählen
- koordinierte und kooperative Hilfe als Zusammenwirken mehrerer Hilfen, Fachkräfte & Disziplinen → festgehalten in Hilfeplan

3 Intervention

- Eintreten in Lebenswelt des Subjekts/des Systems und dort Veränderung hervorrufen
- Einleitung der Umsetzung des Hilfeplans
- hierbei multiple Rollen des Case Managers

4 Formative Evaluation

- Kontrolle & Überwachung der eingeleiteten Maßnahmen
- regelmäßige Rückmeldung → ggf. Anpassung der Hilfe

5 Abschließende (summative) Evaluation

- „Aufwand, Handlungsrountinen und Ergebnisse bilanzieren(...)“ (Müller, C.W. in: Kreft, D. und Müller, C.W., 2010: 142)
- Selbstevaluation oder Überprüfung durch externe Institutionen

Literaturnachweis

- Belardi, N.: Von der Einzelfallhilfe zum Case-Management; in: Kreft, D., und Müller C., W. (Hg.): Methodenlehre in der Sozialen Arbeit. Konzepte, Methoden, Verfahren, Techniken, 1.Aufl. München & Basel 2010, S. 59-68
- Fachgruppe Case Management des DGS(Hg.): Leitprinzipien. Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen, 2004; in: DGCC; URL: http://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/leitprinzipien_cm.pdf, S.2f (17.05.2017)
- Fachhochschule des Mittelstands, Bielefeld(Hg.): Case Management. Ein Leitfaden, 1. Edition, 2014; in: Publikationen; URL: http://www.fh-mittelstand.de/fileadmin/pdf/Projekte/CaMa_Leitfaden_final.pdf, S. 30-32, (17.05.2017)
- Müller, C. W.: Evaluation und Selbstevaluation; in: Kreft, D., und Müller C., W. (Hg.): Methodenlehre in der Sozialen Arbeit. Konzepte, Methoden, Verfahren, Techniken, 1.Aufl. München & Basel 2010, S. 140-144
- Neuffer, M.: Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien, 2.Aufl. Weinheim und München 2005: Juventa Verlag
- Wendt, W. R.: Case Management: Stand und Position in der Bundesrepublik; in: Löcherbach, P., Klug, W., Rimmel-Faßbender, R., und Wendt, W. R. (Hg.): Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit, 2. Aufl. Luchterhand 2003, S. 13-15
- Wendt, W. R.: Care und Case Management; in: Otto, H.-U., und Thiersch, H. (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik, 5. Aufl. München 2015, S. 214-220