


Case Management Basics



Eine kurze Einführung
von
P.Pantucek



CM ist ein Konzept im Sozial- und Gesundheitswesen

- Case Management entstand in GB und in den USA als Arbeitskonzept
- im Gesundheitswesen
- in der SeniorInnenarbeit
- der Jugendwohlfahrt

CM reagiert auf die Nachteile der Spezialisierung

- Ausdifferenzierung der Angebote
- Verteuerung durch Spezialisierung
- Unübersichtlichkeit
- Überweisungsverluste
- Maßnahmenorientierung (institution-led decisions)
- Verantwortungsdiffusion

CM setzt dagegen:

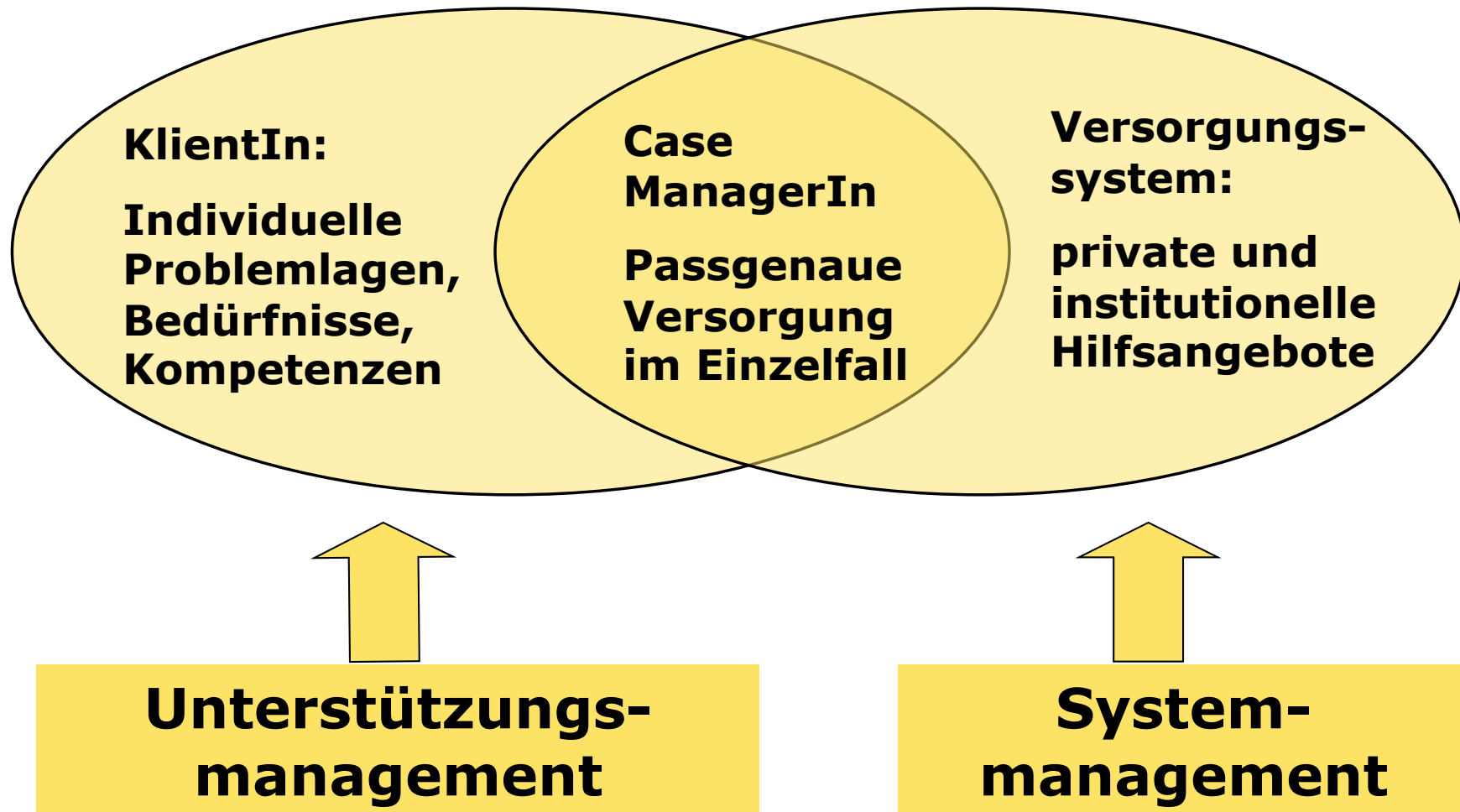
- umfassende Bedürfniserhebung
- Prozessverantwortung
- Koordination + Prozesssteuerung
- Einbeziehung nicht-institutioneller Ressourcen

Case Management als Methode, die ...

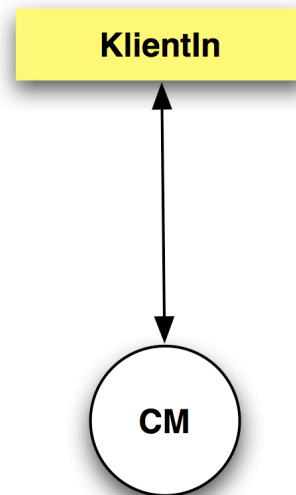
- die koordinierende und vernetzende Ziele und Aufgaben in Hilfeprozessen verfolgt,
- die flexible sowie nachfrage-orientierte Hilfen zu konzipieren versucht,
- die die Abhängigkeit der Klienten vom Hilfesystem durch die Aktivierung von persönlichen, sozialen und materiellen Ressourcen zu verringern sucht,
- die die Selbstbestimmung der Klienten im Hilfeprozess fördern will und
- die effektivere und effizientere Hilfeverläufe anstrebt

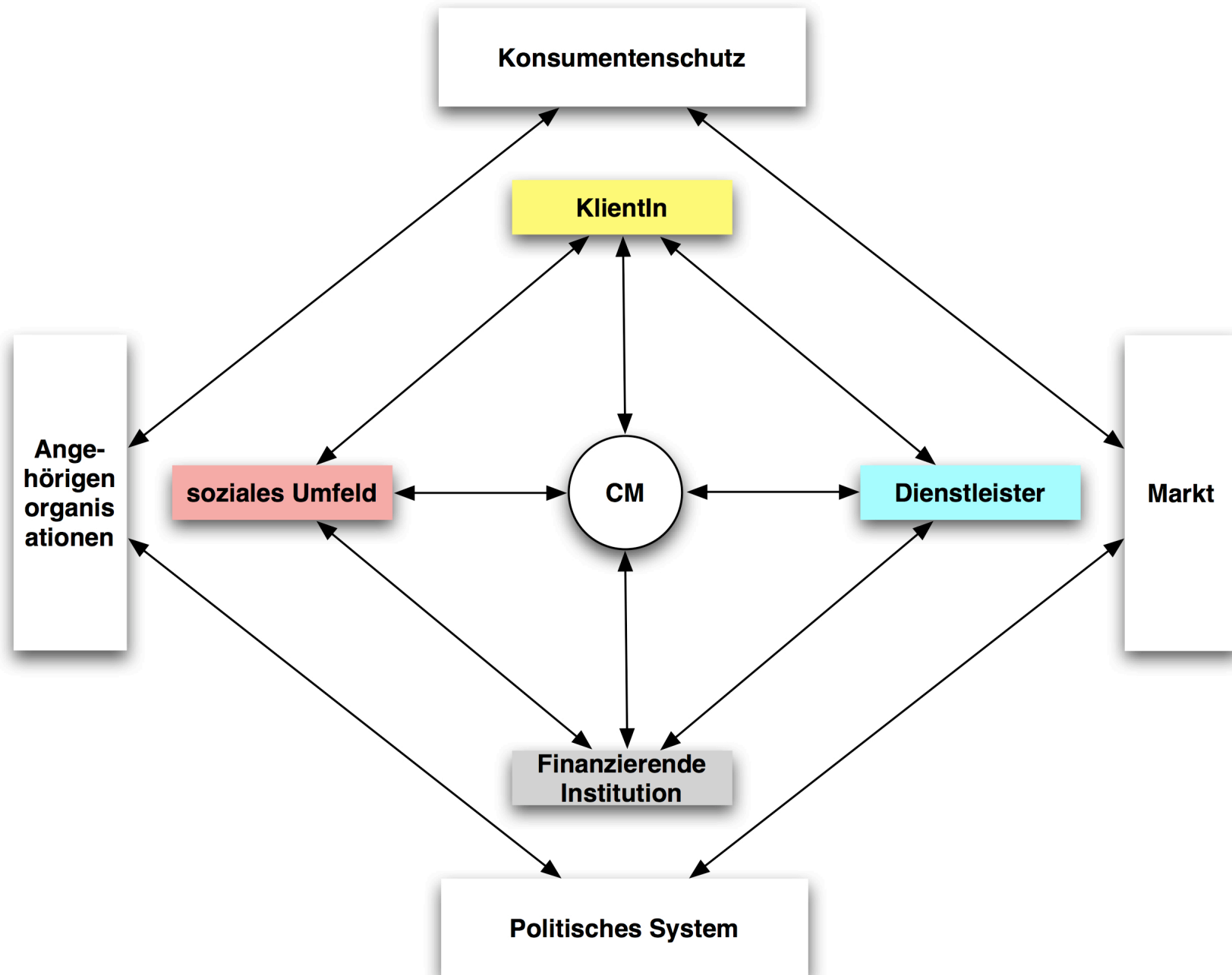
Kleve 2003

Definition von Case Management



Case Management Setting





nicht jeder Fall ist ein CM-Fall

- multiple Problemlage
- größere Zahl an HelferInnen
wahrscheinlich
- Prinzip des Haushaltens

Funktionen des Case Managers

- KoordinatorIn
 - AnwältIn
 - BeraterIn

Funktion 1: Koordinatorin

- Einschätzen der Problemlage
- welche HelferInnen wichtig?
- Erstellung eines Unterstützungsplans
- Herstellen von Kontakten zwischen Kl. und anderen HelferInnen
- Unterstützung des Klienten bei der weiteren Kooperation mit anderen Helfersystemen

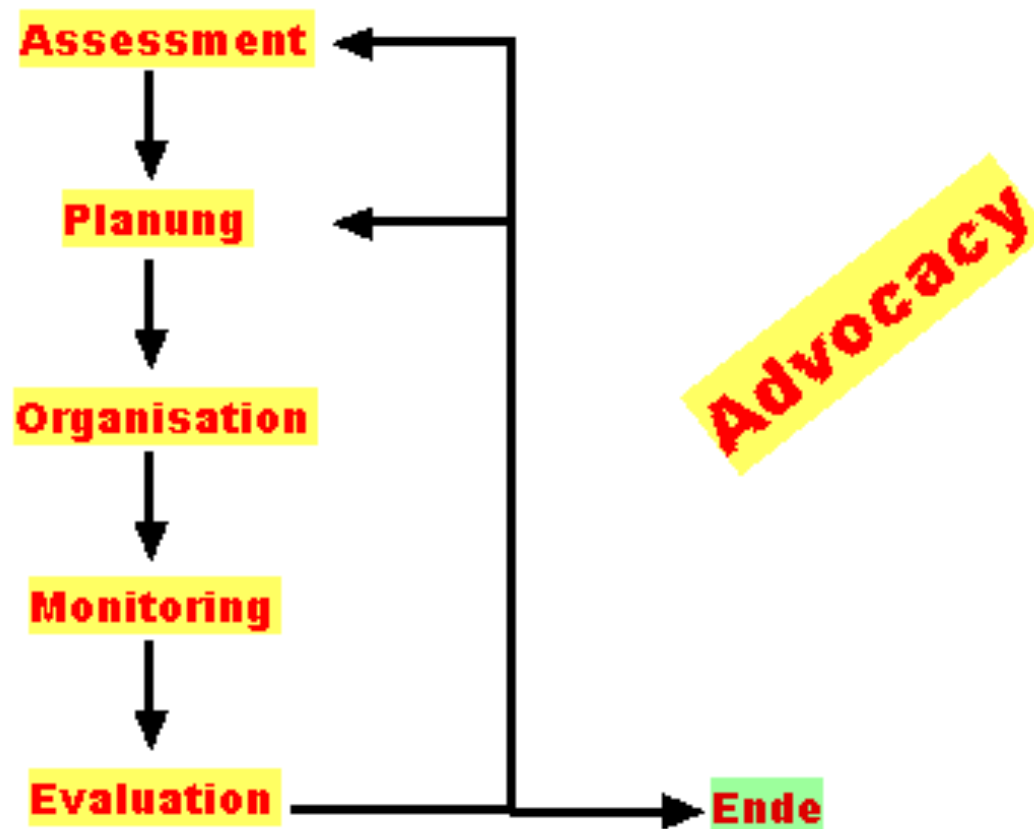
Funktion 2: Anwältin

- dem Klienten vorenthaltene Ressourcen einfordern
- überfordernde Forderungen an den Klienten abwehren
- Einsatz für gefährdete (z.B. misshandelte) Klienten

Funktion 3: BeraterIn

- dem Klienten das Wissen und die Fähigkeiten vermitteln, die ihn selbstständiger in seinen Entscheidungen und in der Selbstorganisation seines Lebens werden lassen

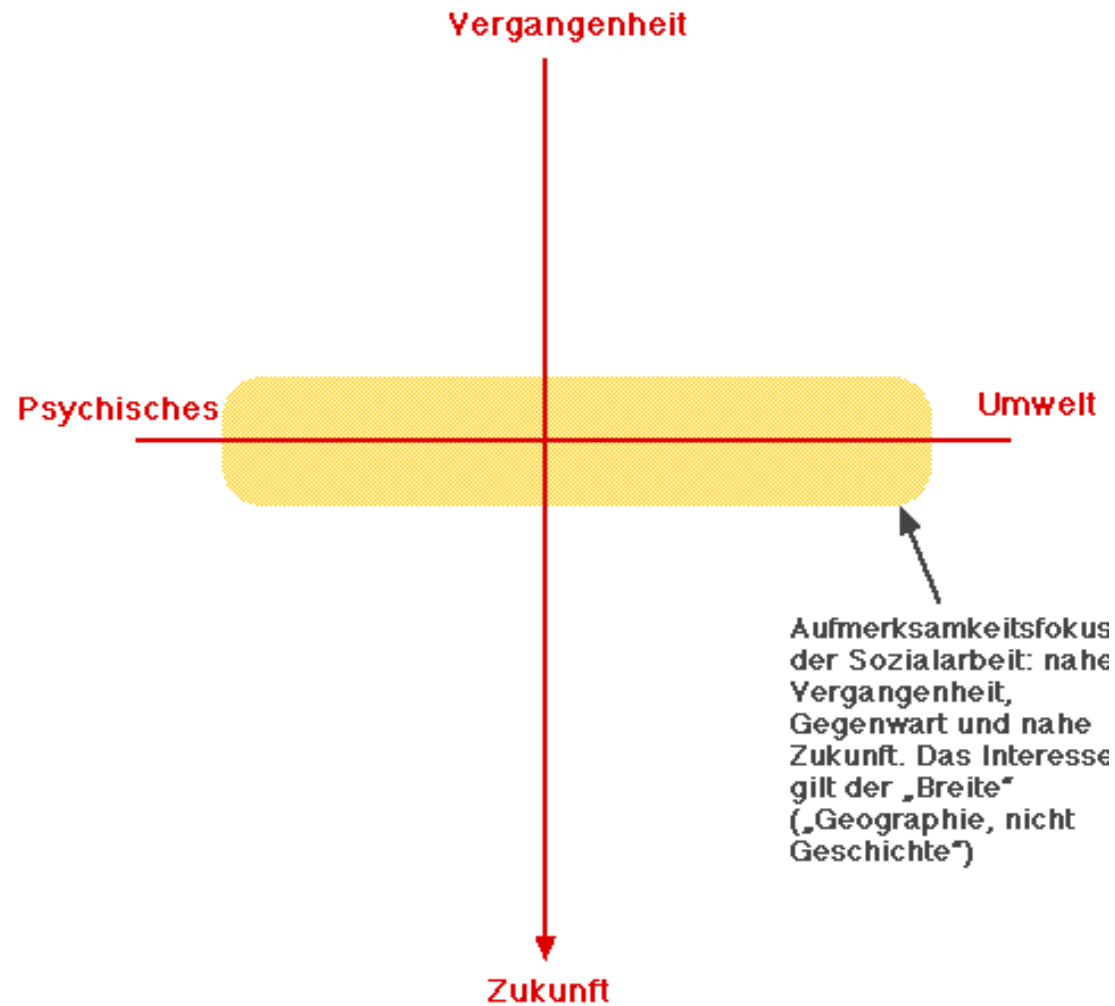
Schritte des CM



Assessment

- Die Assessmentphase dient der kooperativen Bestandsaufnahme und umfassenden Einschätzung der Situation des Klienten.
- Informationsbeschaffung, Diskussion
- Aufmerksamkeit auf Stärken des Klienten und seines Umfelds, sowie auf den Unterstützungsbedarf
- Assessmentphase vorausplanen und zeitlich begrenzen!

Assessment: Aufmerksamkeitsfokus



Assessment: Fragen

- was ist der Unterstützungsbedarf?
- wie kann das lebensweltliche Netzwerk optimiert werden?
- welche Ressourcen kann Klient selbst aktivieren?
- was muss unbedingt und jetzt gesichert werden?
- welche Ressourcen haben möglichst wenig unerwünschte Nebenwirkungen?
- Kosten-/Nutzen-Rechnung

Ergebnis des Assessments:

- Umfassende dokumentierte Diagnostik (nötigenfalls multiprofessionell)
- Schriftliche Vereinbarung mit der KlientIn
- Nötigenfalls: schriftliche Entbindung von der Schweigepflicht

Planung

Eigenaktivitäten des Klienten	Formulierung von Zielen
wie sollen lebensweltliche R. eingesetzt werden	Kontakttermine festlegen
zu beschaffende Ressourcen von Inst.	Überprüfungstermin festlegen (6 Monate)
Aktivitäten des CM	Vereinbarung!

Planung

Erarbeiten von Zielen:

- Grundsatzziele
- Rahmenziele
- Ergebnisziele (Handlungsziele)

Zieloperationalisierung und Festlegen von Indikatoren, die Evaluation ermöglichen

Zielhierarchie

- Globalziele (Grundsatzziele)
- Rahmenziele
- Ergebnisziele
 - erreichbar
 - terminiert
 - überprüfbar

KlientIn

SozArb

Grundsatzziel:
Autonomie

Grundsatzziel:
Schutz des
Kindes

Rahmenziel 1:
Ruhe vor
Jugendamt

Rahmenziel 2:
eigene Situation
verbessern

Rahmenziel 1:
Vertrauen d. KI
gewinnen

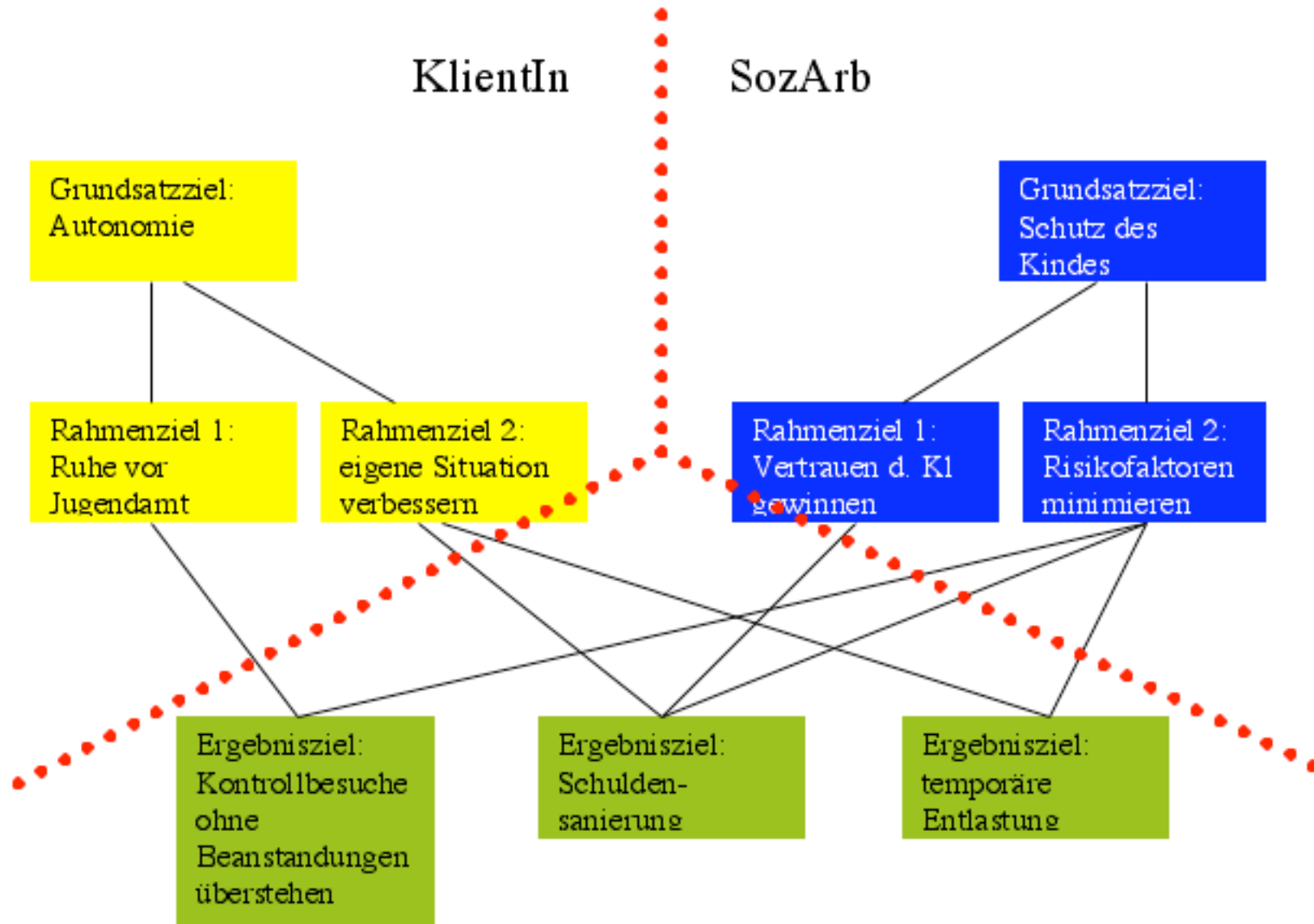
Rahmenziel 2:
Risikofaktoren
minimieren

Ergebnisziel:
Kontrollbesuche
ohne
Beanstandungen
überstehen

Ergebnisziel:
Schulden-
sanierung

Ergebnisziel:
temporäre
Entlastung

Zielvereinbarungen



statische Zielplanung

- kooperative motivierte KlientInnen
- übersichtliche Situation

Probleme bei Zielplanung

- „chaotische äußere + chaotische innere Situation von KlientInnen“
- Zielbestimmung als den ganzen Arbeitsprozess begleitender Parallelprozess

flexible Zielplanung

1. fortlaufende Zielüberprüfung + Zielanpassung
2. vage Globalziele als Orientierung, Zwischenziele laufend im Prozess
3. Zielformulierung stets nur für nächsten Handlungsschritt (so, dass möglichst viele verschiedene Handlungsmöglichkeiten mit jeweils hoher Erfolgswahrscheinlichkeit offenbleiben)
4. „Reparaturdienstverhalten“, „Muddling through“

Planung

Erarbeitung eines schriftlichen, terminisierten
Hilfeplans und laufende Adaptierung

Aufgabe	Beteiligter Dienst/ Person	Zuständig	Termin
Anmeldung für Betreutes Wohnen	BEWO	CM/ Klient	TT.MM:JJ
Anmeldung Strom	Wien Energie	CM/ Klient	TT.MM.JJ

Organisation/Implementierung



- mit Leistungserbringern verhandeln, sie über Ziele und Aufgaben informieren, Leistungsvereinbarung treffen.
- mit Personen aus Netzwerk arbeiten: network coaching, linkage etc.

Interventionstechniken

- Ankauf von Leistungen
- HelferInnenbetreuung und -beratung
- HelferInnenkonferenzen
- Verhandlungen + Verträge
- Mediation
- div. Networking-Techniken

Monitoring (Beobachtung)

- funktioniert der Prozess?
- werden die vereinbarten Leistungen tatsächlich erbracht?
- erzielen sie die erwünschte Wirkung?
- **Mittel des Monitoring:**
 - **Berichte**
 - **Direktkontakte**
 - **Klientenkontakte**



Evaluation („Servicetermin“)



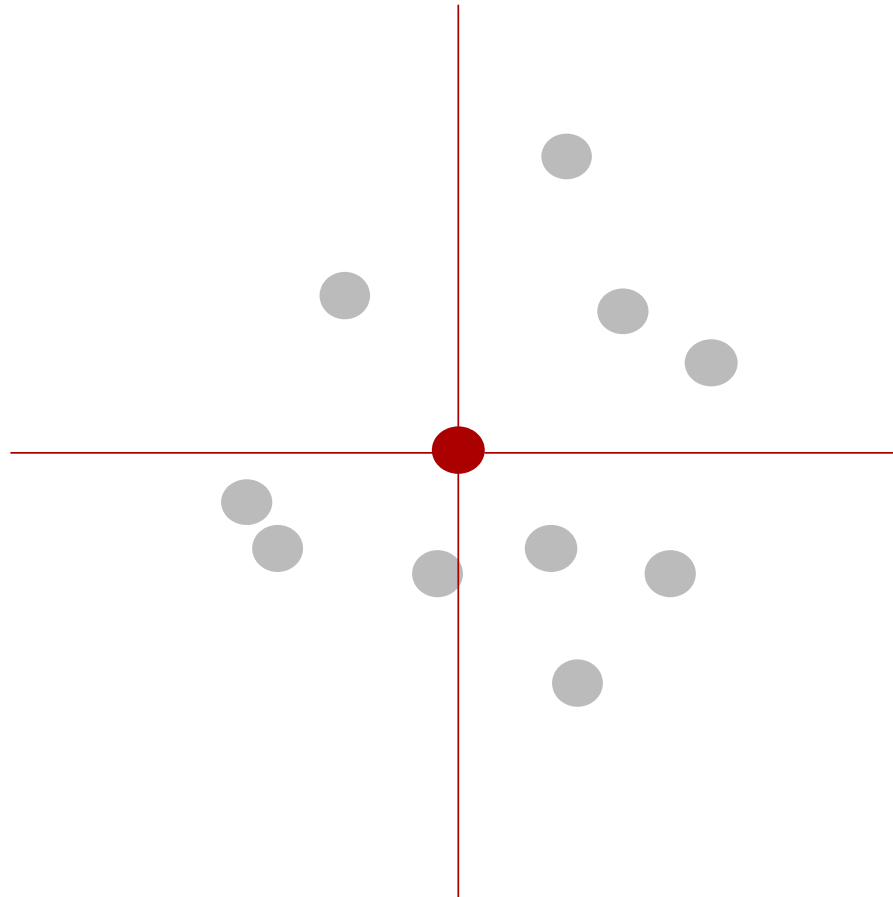
- Bestandsaufnahme
- waren Hilfen wirkungsvoll?
- sind sie weiter nötig?
- sind andere Hilfen erforderlich?
- ev. bei grundlegender Veränderung der Situation:
Reassessment

Evaluation („Servicetermin“)

- Zielkontrolle: Wiedervorlage des Hilfeplans

	Ja	Zum Teil	Nein
Ziel erreicht			
Woran ist zu erkennen, dass das Ziel erreicht wurde?			

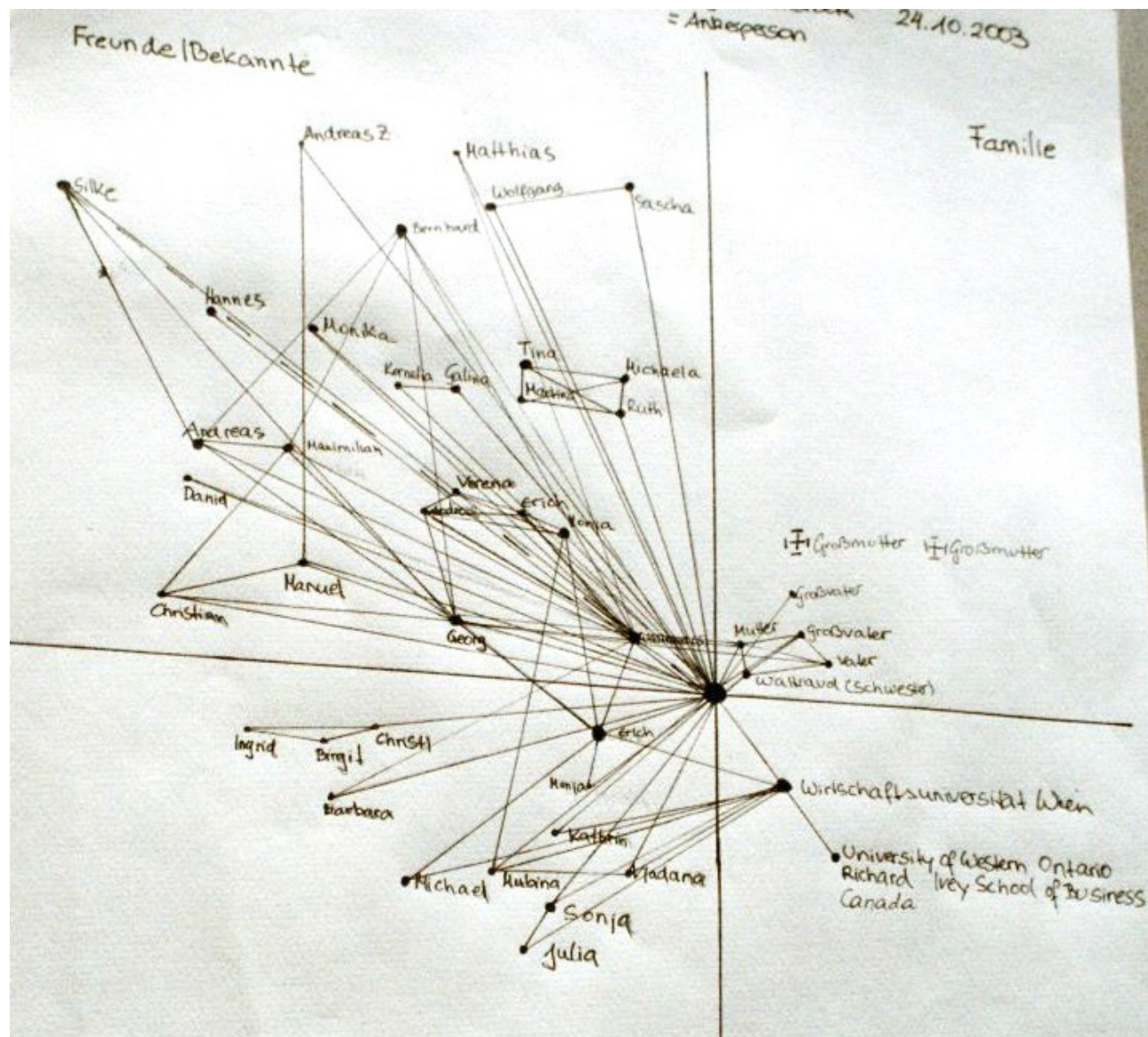
Exkurs: Netzwerktheorie



Netzwerk: Soziale Beziehungen im lebensweltlichen Nahbereich

- „Ankerperson“
- deren Kontaktpersonen
- Kontakte dieser Personen untereinander

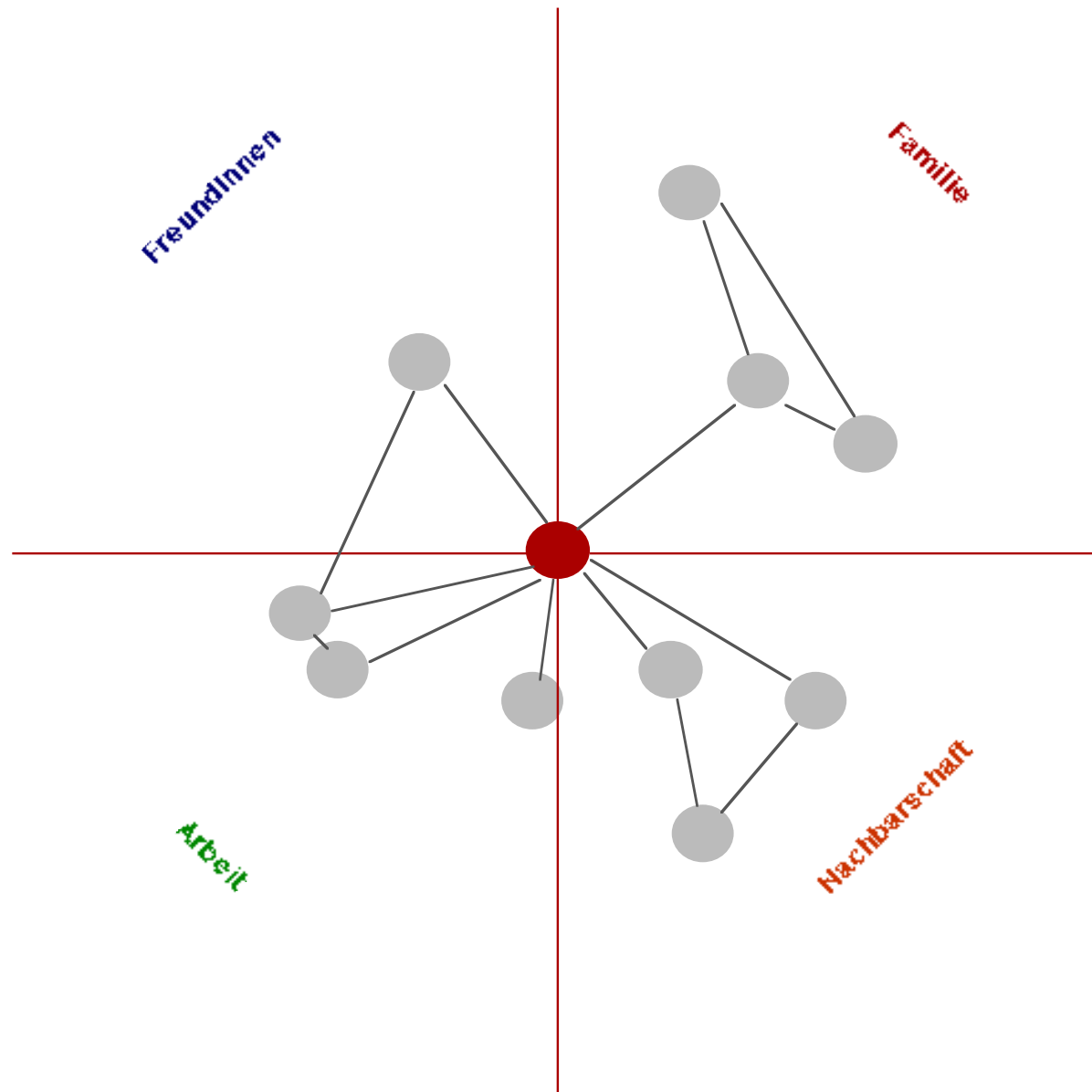




Karin S.,
20 Jahre

Netzwerkeffekte der Spezialisierung

- Ausdünnung des sozialen Kapitals der Klienten ist Nebeneffekt institutioneller Hilfe
- Soziales Kapital ist schnell verloren
- Rekonstruktion ist aufwändig und benötigt Zeit



Inhaltliche Netzwerkanalyse: Schlüsselrollen

- **Star / zentrale Position**
 - viele Verbindungen zu anderen Mitgliedern
- **Liaison**
 - verbindet zwei Cluster miteinander
- **Brücke**
 - gehört mehreren Clustern an
- **Gatekeeper**
 - kontrolliert Informationsfluss zw. Sektionen bzw. Umwelt
- **Isolierte/r**
 - ohne Beziehungen zu anderen Netzwerkmitgliedern

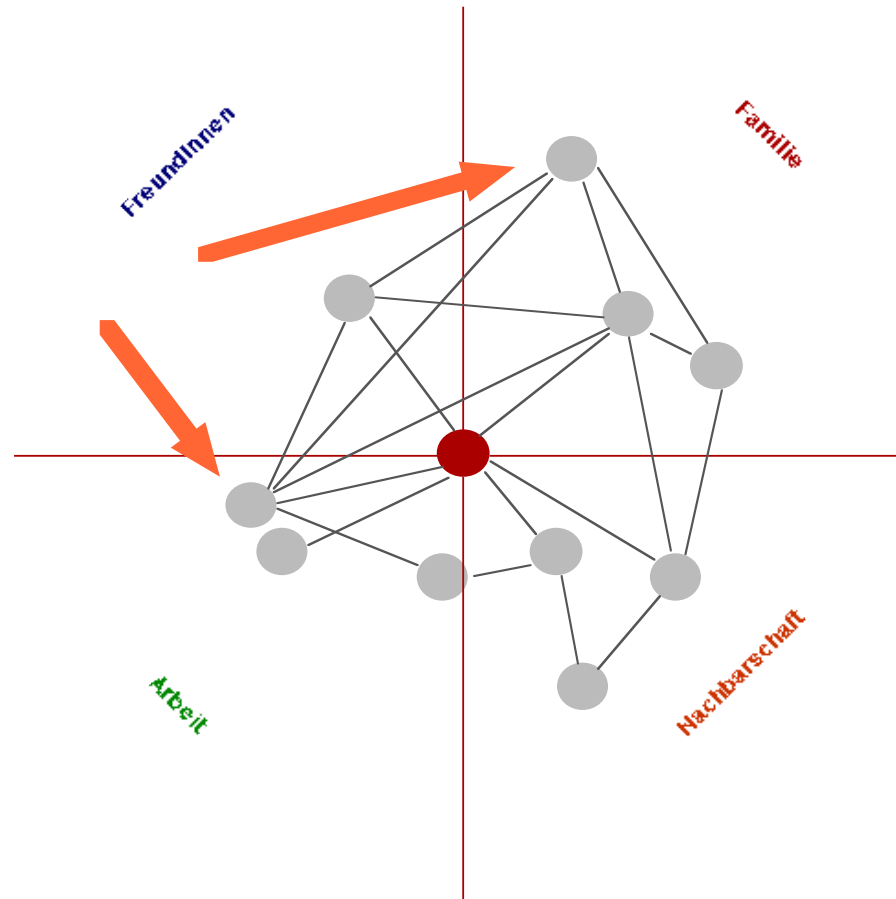
Uni-/Multiplexität

Multiplexe Beziehungen	Uniplexe Beziehungen
<p>diffuse, sich mehrfach durchdringende intensive und dauerhafte Beziehungen; wenig differenziert, wenig Verknüpfungen nach außen.</p> <p>symbiotischer Charakter, sozialer Druck, normative Kontrolle (v.a. wenn wenig Alternativen); trügerische Sicherheit: neigen bei Belastungen zum Auseinanderbrechen</p>	<p>vielfältige, voneinander unabhängige soziale Beziehungen; erfüllen ev. nur <u>eine</u> Funktion.</p> <p>Stärke: Belastungen auf mehrere Personen aufgeteilt, Informationen können von verschiedenen Seiten eingeholt werden.</p>

starke/schwache Beziehungen

starke Beziehungen	schwache Beziehungen
<p>dauerhaft, reziprok, intim, intensiv, hohe Interaktionsfrequenz. -> Homogenität der Gruppe</p> <p>Abgeschottetheit wenig Freiheitsspielräume</p>	<p>geringe Involviertheit, Heterogenität, Marginale (am Rand von bzw. zwischen Gruppen) oft tragend;</p> <p>cross-pressures bringen Dynamik in Netzwerkstruktur „Stärke“: wie bei uniplexen Beziehungen.</p>

netzwerkorientierte Intervention in der IH



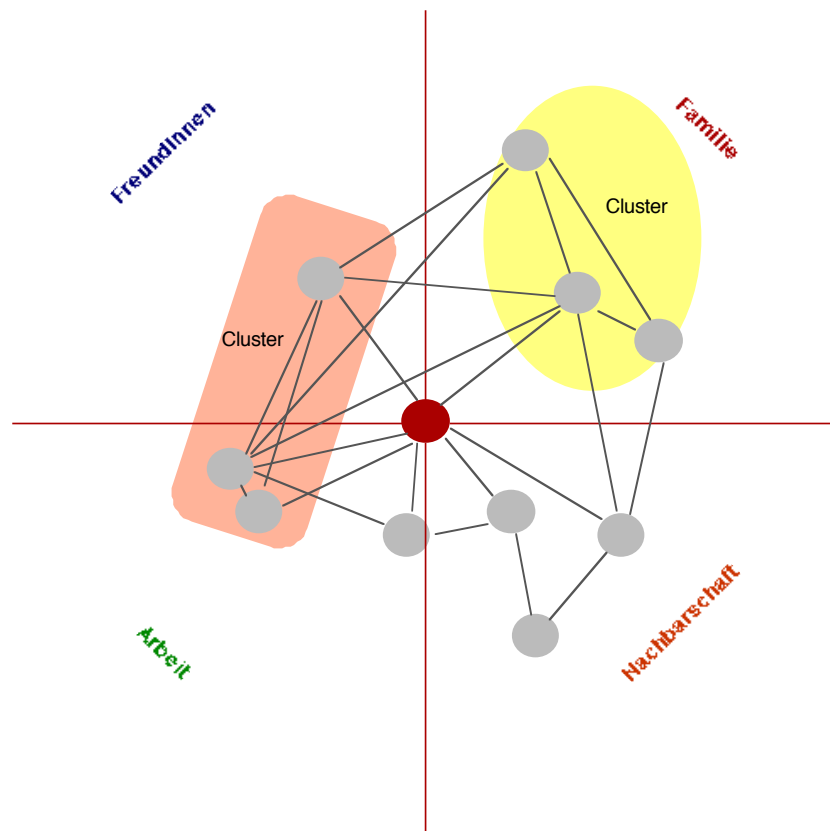
Netzwerkmanagement

network coaching	Intensivierung mancher Beziehungen, Rückbau anderer. Beratung von Netzwerkmitgliedern
network sessions	Zusammenführen wichtiger oder zu fördernder Netzwerkmitglieder
network construction	neue Bezüge und Kontakte aufbauen, Verbindung mit professionellen Diensten, Abbau kontraproduktiver Interventionen einzelner.

weitere Netzwerkinterventionen

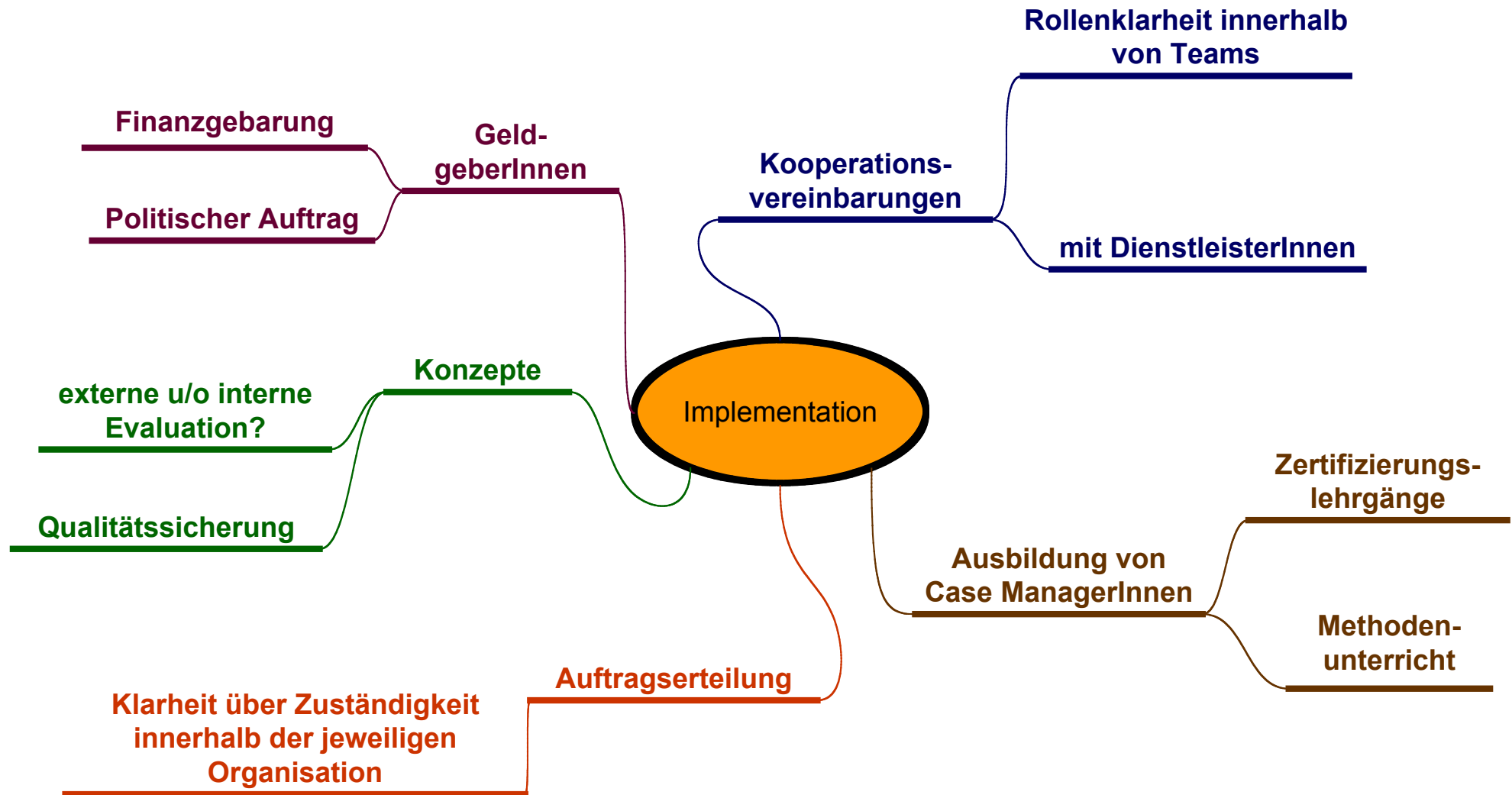
linkage	Strategie der geplanten Verknüpfung professioneller und lebensweltlicher Ressourcen
Unterstützung der UnterstützerInnen	gezielte Stützung der HelferInnen: materiell, personell, sozial und durch Beratung. Anerkennung, Lob, Entlastung (psychisch und arbeitsmäßig)

Resümee



- Lebensweltliche Netzwerke in die Diagnose und die Unterstützungsplanung einzubeziehen, gehört zu den zentralen Anforderungen an klientenorientiertes Case-Management

Implementierung von CM



Funktionen des CM im Prozess

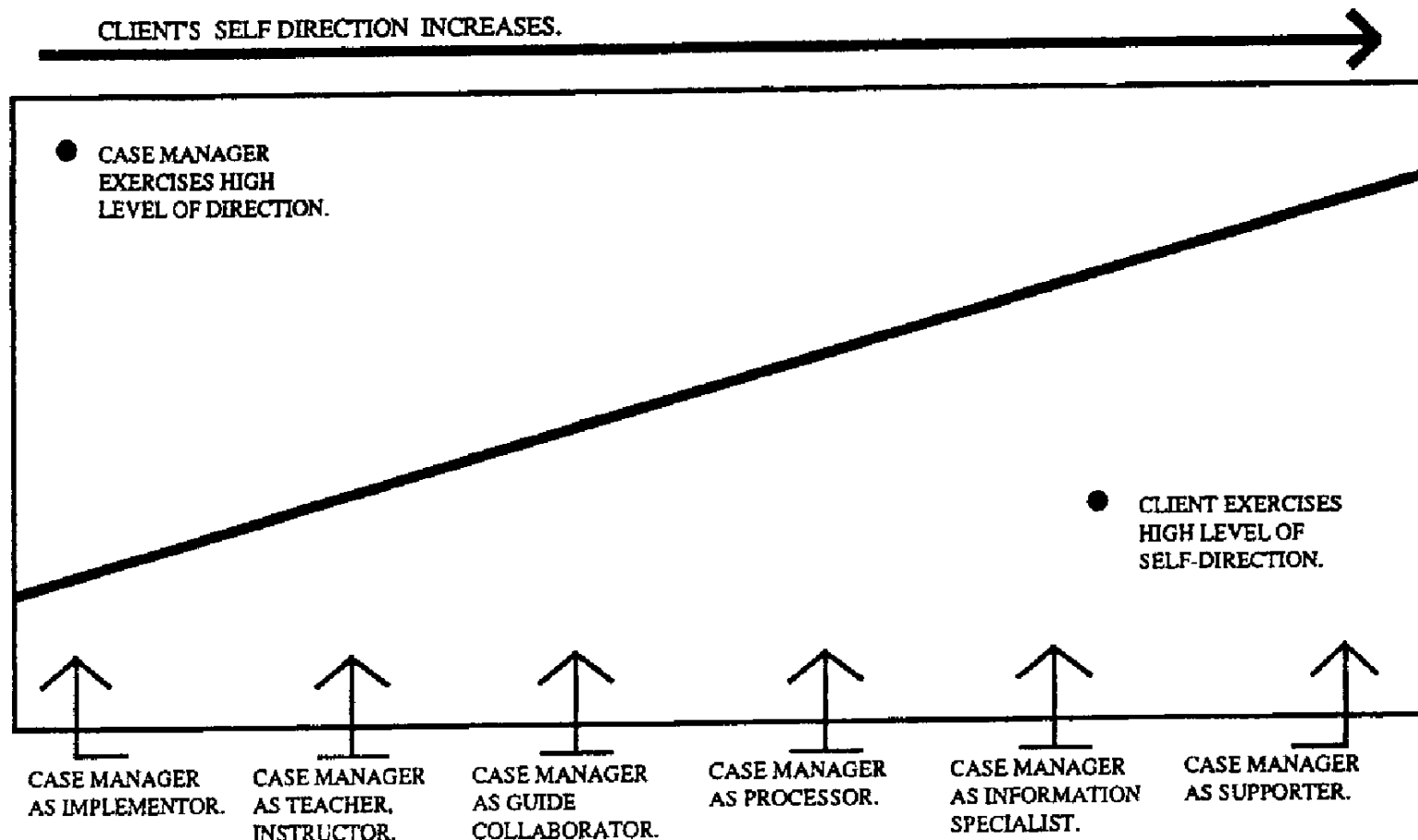


Figure 4.1. Examples of Direct Intervention Roles Available to Case Managers.