

Case Management Basics

Eine kurze Einführung
von
P.Pantucek

www.pantucek.com

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

www.pantucek.com

CM reagiert auf die Nachteile der Spezialisierung

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

www.pantucek.com

CM setzt dagegen:

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

www.pantucek.com

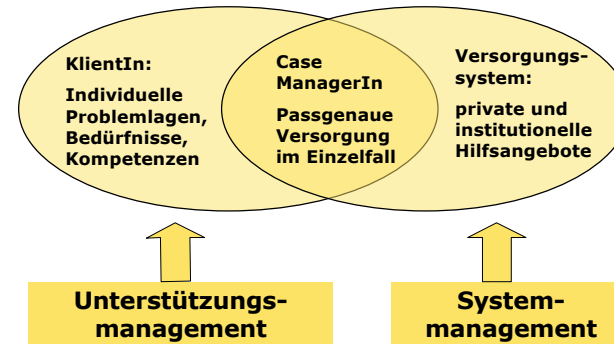
Case Management als Methode, die ...

- 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

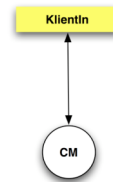
www.pantucek.com

Definition von Case Management

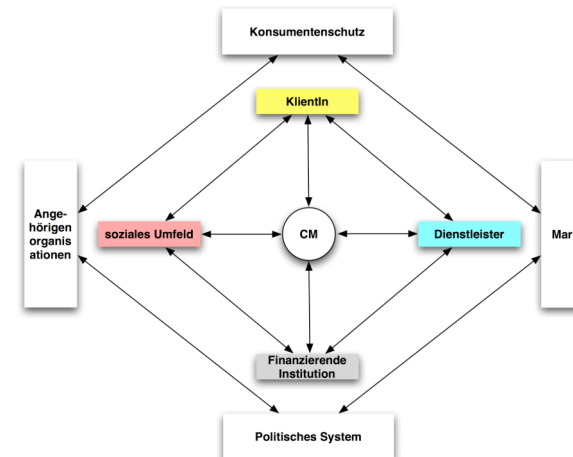


www.pantucek.com

Case Management Setting



www.pantucek.com



nicht jeder Fall ist ein CM-Fall

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

www.pantucek.com

Funktionen des Case Managers

- KoordinatorIn
 - AnwältIn
 - BeraterIn

www.pantucek.com

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

www.pantucek.com

Funktion 2: Anwältin

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

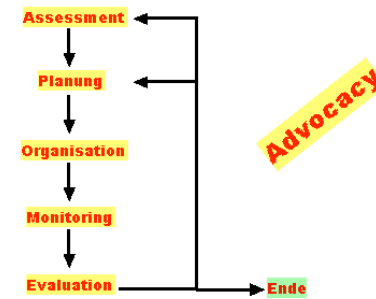
www.pantucek.com

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

www.pantucek.com

Schritte des CM



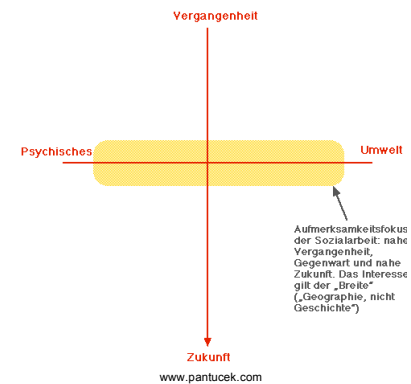
www.pantucek.com

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!

www.pantucek.com

Assessment: Aufmerksamkeitsfokus



www.pantucek.com

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

www.pantucek.com

Ergebnis des Assessments:

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

www.pantucek.com

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!

www.pantucek.com

Planung

Erarbeiten von Zielen:

- Grundsatzziele
- Rahmenziele
- Ergebnisziele (Handlungsziele)

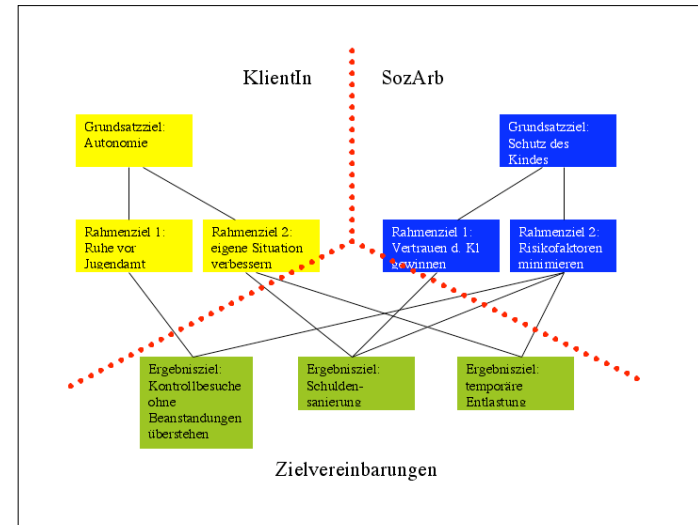
Zieloperationalisierung und Festlegen von Indikatoren, die Evaluation ermöglichen

www.pantucek.com

Zielhierarchie

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

www.pantucek.com



statische Zielplanung

- kooperative motivierte KlientInnen
- übersichtliche Situation

www.pantucek.com

Probleme bei Zielplanung

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

www.pantucek.com

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“

www.pantucek.com

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

www.pantucek.com

Organisation/Implementierung



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

www.pantucek.com

Interventionstechniken

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

www.pantucek.com

Monitoring (Beobachtung)

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



www.pantucek.com

Evaluation („Servicetermin“)



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

www.pantucek.com

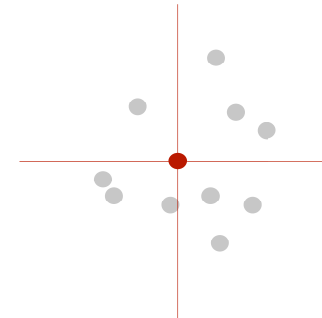
Evaluation („Servicetermin“)

- Zielkontrolle: Wiedervorlage des Hilfeplans

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

www.pantucek.com

Exkurs: Netzwerktheorie



www.pantucek.com

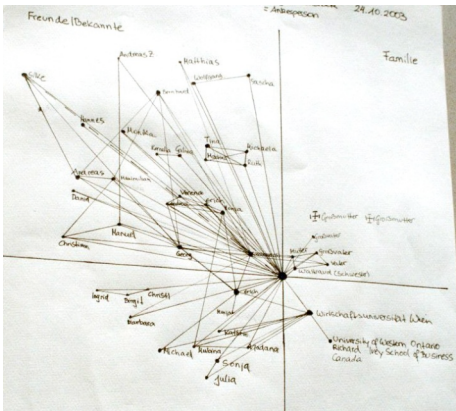
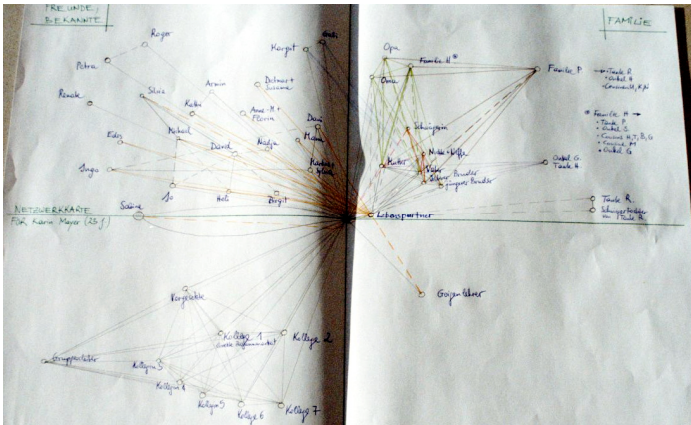
Netzwerk: Soziale Beziehungen im lebensweltlichen Nahbereich

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

www.pantucek.com



www.pantucek.com



www.pantucek.com

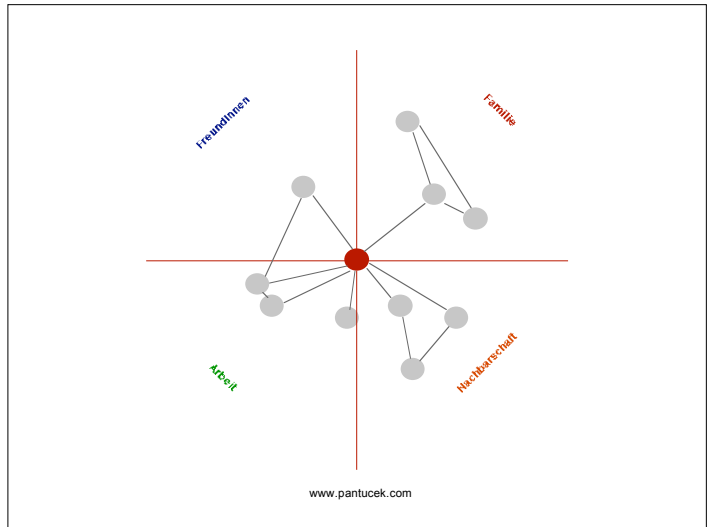
Karin S.,
20 Jahre

Diagram illustrating a network structure, likely representing a social or organizational network. The central node is labeled "Karin". The network is divided into two main clusters by a vertical line. The left cluster includes nodes labeled "Schulbuchungen (2004)", "Schulbuchungen (2005)", and "Themenliste aus einem Kurs". The right cluster includes nodes labeled "Schwager", "Vater", "Mutter", "2x Adam", "Hans-Gerdson", "Physikalische Entwicklung (Gegenwartig)", "Kunststoffe 2x Zuercherstr.", and "2x Adam". The diagram shows a complex web of connections between these nodes and the central "Karin" node.

www.pantucek.com

Netzwerkeffekte der Spezialisierung

- ## Netzwerkeffekte der Spezialisierung
- Ausdünnung des sozialen Kapitals der Klienten ist Nebeneffekt institutioneller Hilfe
 - Soziales Kapital ist schnell verloren
 - Rekonstruktion ist aufwändig und benötigt Zeit
- www.pantucek.com



Inhaltliche Netzwerkanalyse: Schlüsselrollen

- # 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
- www.pantucek.com

Uni-/Multiplexität

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

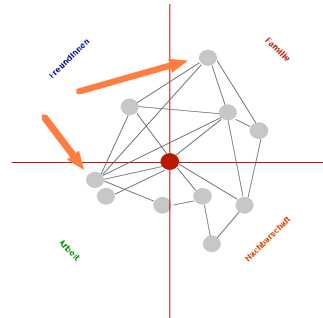
www.pantucek.com

starke/schwache Beziehungen

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

www.pantucek.com

netzwerkorientierte Intervention in der IH



www.pantucek.com

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.

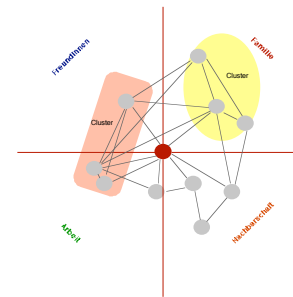
www.pantucek.com

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)

www.pantucek.com

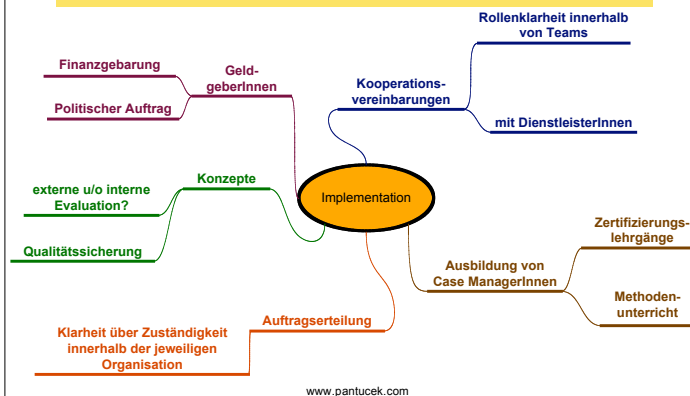
Resümee



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

www.pantucek.com

Implementierung von CM



www.pantucek.com

Funktionen des CM im Prozess

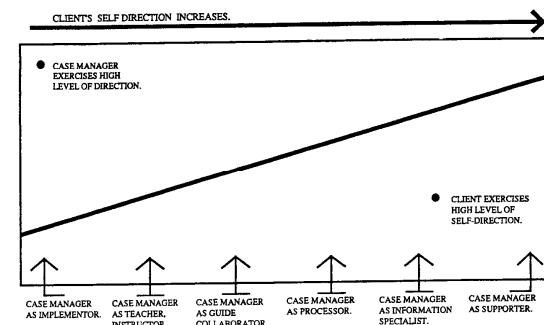


Figure 4.1. Examples of Direct Intervention Roles Available to Case Managers.