



Case Management Basics

Eine kurze Einführung
von
P.Pantucek

www.pantucek.com

CM ist ein Konzept der Individualhilfe

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

www.pantucek.com

Was ist diesen Bereichen gemeinsam?

- beachtlicher Mitteleinsatz
- relativ klar definierte Probleme und Ziele
- mehrere institutionelle Akteure



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

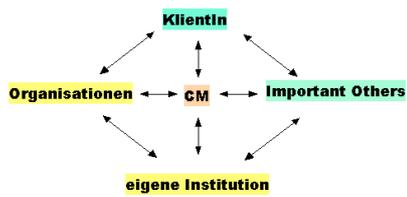
www.pantucek.com

Elemente der Fallbeschreibung im CM

- Lebenssituation der Klientin
- lebensweltliche HelferInnen
- institutionelle HelferInnen
- planmäßige Vorgangsweise
- „Konzertierung“ von Hilfe

www.pantucek.com

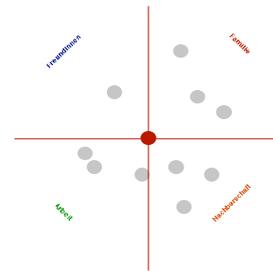
Case Management Setting



Case-Manager als zentraler Verhandler mit relevanten Umwelten

www.pantucek.com

Exkurs: Netzwerktheorie



www.pantucek.com

Netzwerk: Soziale Beziehungen im lebensweltlichen Nahbereich

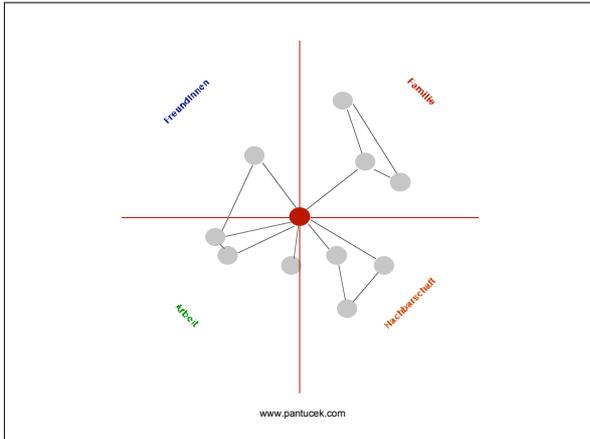
- „Verankerungsperson“
- deren Kontaktpersonen
- Kontakte dieser Personen untereinander

www.pantucek.com

Begriffe zur Netzwerkstruktur

- Erreichbarkeit
- Reichweite
- Netzwerkgröße
- Dichte
- Stabilität
- Offenheit
- Hierarchien (Macht)
- Berufe
- Cluster / Cliques
- Zentralität

www.pantucek.com



Inhaltliche Netzwerkanalyse: Interaktionskriterien

- Inhalt
- Reziprozität
- Dauerhaftigkeit
- Intensität
- Interaktionshäufigkeit
- Multiplexität
- Angemessenheit
- Rollen

www.pantucek.com

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
<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>

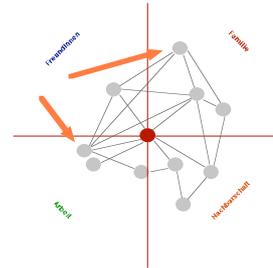
www.pantucek.com

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.

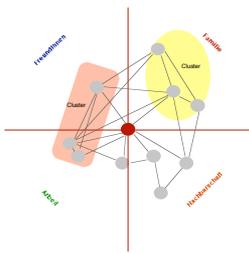
www.pantucek.com

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

Schritte des CM



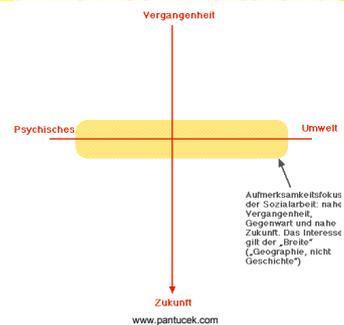
www.pantucek.com

Assessment

- Die Assessmentphase dient der kooperativen Bestandsaufnahme und 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

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

Organisation



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

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

Interventionstechniken

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

www.pantucek.com

Funktionen des CM im Prozess

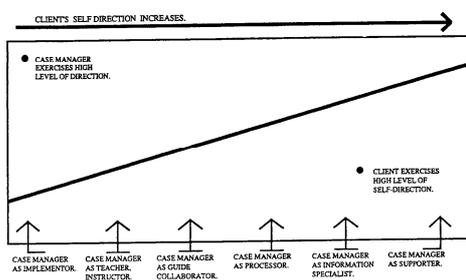


Figure 4.1. Examples of Direct Intervention Roles Available to Case Managers.