

Case und Care Management – mit Fokus Integration in den Arbeitsmarkt?

Charakteristika, Zielgruppen,
erfolgskritische Faktoren



**Allgemeines zu Case Management –
woher kommt es, wie grenzt es sich zu
anderen Bereichen ab?**

... Zur Geschichte von Case Management

- ▶▶ Vorläufer bereits in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts
- ▶▶ Späte 60er und frühe 70er Jahre des 20. Jhdts.: starke Ausweitung der gesundheits- und sozialpolitischen Angebote in den USA → Unübersichtlichkeit und hohe Kosten → Case Management wird als Möglichkeit gesehen, steigende Kosten zu kontrollieren oder gar zu reduzieren und gleichzeitig Hilfsbedürftigen Zugang zu relevanten Leistungen zu gewähren. Darüber hinaus sollte Case Management mehr Leistungsintegration und -kontinuität im komplexen Gesundheits- und Sozialsystem ermöglichen.

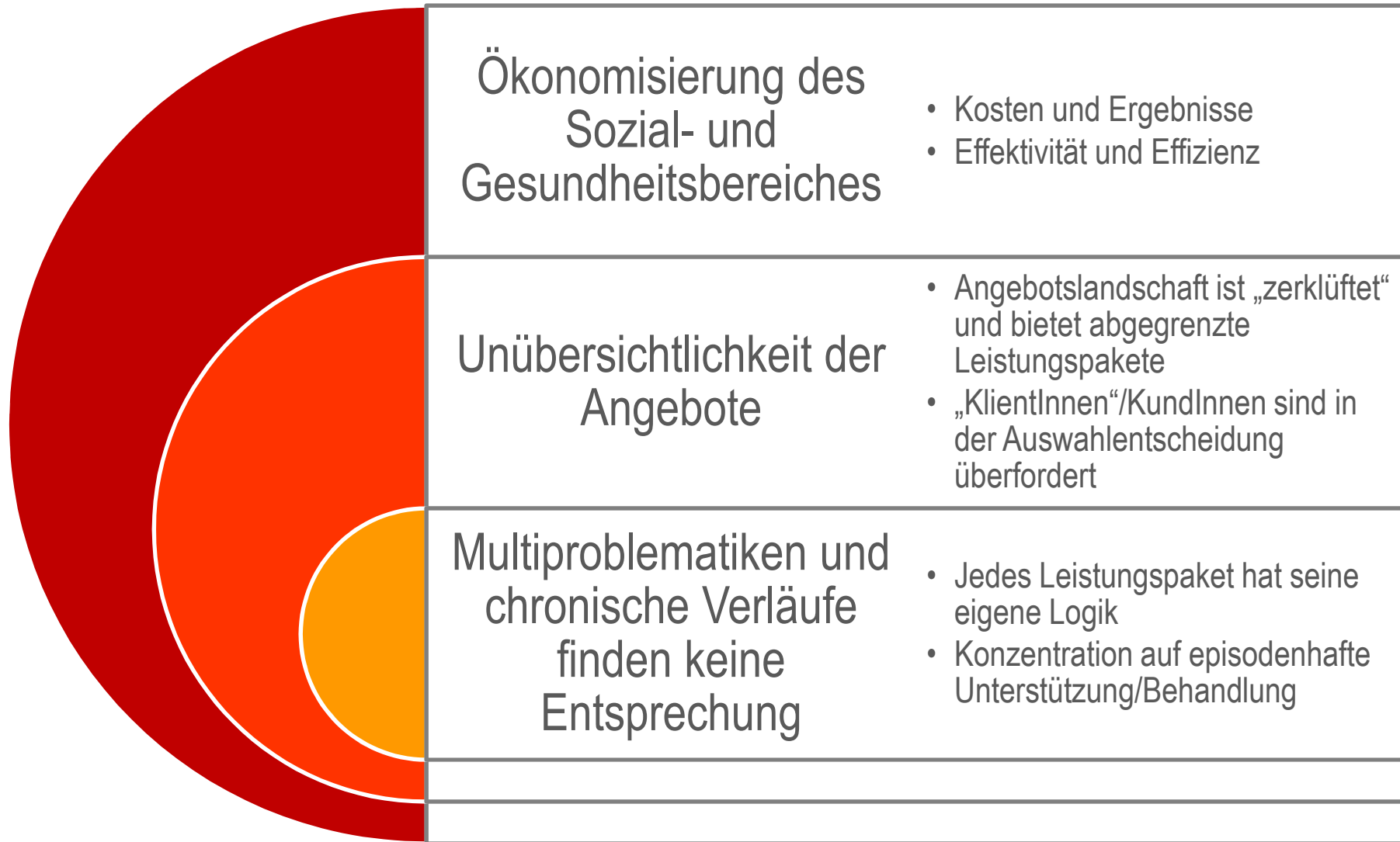


... Zur Geschichte von Case Management

- ▶▶ “Hochkonjunktur” von Case Management seit den 80er Jahren in den USA – ausgehend von tiefgreifenden Kürzungen im Sozialbereich und einer Neudefinition der Rolle der für die Verteilung sozialer Mittel zuständigen Verwaltungseinrichtungen. Einsatz in unterschiedlichsten Bereichen.
“Case Management entwickelte sich in dieser Zeit zur prioritären Bewältigungsstrategie für soziale Einrichtungen, die ihren Klienten trotz der erschwerten Bedingungen zu ihren Rechten auf Unterstützung und Hilfe verhelfen wollten.” (Ewers; Schäffer, 2005, S. 147)
- ▶▶ Etwas zeitverzögert wurde Case Management in Europa und Australien aufgegriffen und in unterschiedlichsten Bereichen eingesetzt.



... Die zentralen Hintergründe ...



... Viele unterschiedliche Definitionen von Case Management – daher: eine Annäherung über Charakteristika, auf die in den meisten Definitionen eingegangen wird (nach Ewers 2000, S. 57)

- Der Case Management Prozess ist entlang des Betreuungsverlaufs der KlientInnen angelegt (*over time*).
- Der Beratungsprozess ist quer zu den Grenzen der jeweiligen Versorgungseinrichtungen, deren Zuständigkeiten und verschiedenen Professionen aufgebaut (*across services*).
- Im Case Management geht es um eine umfassende Betrachtung der KlientIn und ihrer Bedürfnisse (*ganzheitliche Sichtweise*).
- Der Case Management Prozess ist auf regelmäßige Kooperation mit fallrelevanten Personen und Organisationen angelegt (*dynamischer Prozess*).



... Charakteristika, auf die in den meisten Definitionen eingegangen wird

- Durch die Case ManagerInnen werden die fallrelevanten Personen und Organisationen zu einem Hilfenetz (Hilfe-Set) verbunden (*integriertes Hilfesystem*).
- Durch die Koordination fallrelevanter Personen und Organisationen sollen erkannte Probleme gelöst und definierte Ergebnisse erreicht werden (*Zielorientierung*).
- Die Arbeit der Case ManagerInnen und die Versorgung und Zufriedenheit der KlientInnen werden reflektiert, gesichert und weiterentwickelt (*Qualitätsentwicklung und –sicherung*).



... Case Management – eine beispielhafte Definition

- ▶ “Case Management ist ein Verfahren, das die Gesamtsituation des Klienten bewertet und die Unterstützung an den Notwendigkeiten der identifizierten Problemlagen ausrichtet.” (Summers, 2008 zit. nach Göckler, 2009)

„Case Management soll Fachkräfte im Sozial- und Gesundheitswesen befähigen, unter komplexen Bedingungen Hilfemöglichkeiten abzustimmen und die vorhandenen institutionellen Ressourcen im Gemeinwesen oder Arbeitsfeld koordinierend heranzuziehen. Aufgabe ist es, ein zielgerichtetes System von Zusammenarbeit zu organisieren, zu kontrollieren und auszuwerten, das am konkreten Unterstützungsbedarf der einzelnen Person ausgerichtet ist und an deren Herstellung die betroffene Person konkret beteiligt wird. Nicht die Qualitäten als Berater/-in allein sind gefragt, sondern die als Moderatoren mit Letztverantwortung, die im Prozess der Hilfe die Bedürfnisse der Klienten einschätzen, die die Planung und Sicherung der Bereitstellung medizinischer und sozialer Dienstleistungen koordinieren, die Prioritäten setzen und ggf. zukünftig Standards erarbeiten bzw. festlegen und für ihre Einhaltung sorgen. Ziel ist eine Qualitätsgewährleistung, die untrennbar verknüpft ist mit der Sicherung von Konsumentenrechten.

... Relevant im Case Management ist die Unterscheidung von **Fallmanagement** (Optimierung der Hilfe im konkreten Fall) und **Systemmanagement** (Optimierung der Versorgung im Zuständigkeitsbereich). Die Übergänge von Systemmanagement zum Care Management sind fließend.“

(Deutsche Gesellschaft für Case und Care Management. <http://www.case-manager.de/index.html>, Abfrage 14.01.2011)

... Das erfordert ...

- ▶ **In der konkreten “Fallbearbeitung”**: ein aufeinander abgestimmtes Vorgehen der unterschiedlichen, für “Teilbereiche des Falles” zuständigen Institutionen sowohl inhaltlich als auch im Zeitverlauf.
- ▶ **Innerhalb der Institutionen**: Ausrichtung der eigenen Dienstleistungen und Prozesse auf ein mit anderen Institutionen prozesshaft abgestimmtes Vorgehen.
- ▶ **Auf Ebene der Politik/Systemsteuerung**: entsprechende (gesetzliche) Vorkehrungen für ein derartiges Vorgehen zu schaffen sowie im Rahmen des “Care Managements” Sorge dafür zu tragen, dass die Leistungen verfügbar und zugänglich sind und dass die Zielvorgaben ein derartiges Vorgehen erlauben...



... Case und Care Management...

Care Management – im Fokus steht die Versorgung der „Bevölkerung“ mit relevanten Dienstleistungen. „Care Management meint die System- und Versorgungssteuerung, die fallübergreifend und einrichtungsübergreifend bedarfsgerechte Hilfen im Sozial- und Gesundheitswesen koordiniert, organisiert und die strukturellen Voraussetzungen dafür im Gemeinwesen/ in der Region aufzeigt.“ (ÖGCC, Grundlagenpapier, www.oegcc.at)

Case Management – Fokus Einzelfall, wobei die „Überschneidung von Fallmanagement (Optimierung der Hilfe im konkreten Fall) und Systemmanagement (Optimierung der Versorgung im Zuständigkeitsbereich) relevant ist. Die Übergänge vom Systemmanagement zum Care Management sind fließend.“ (ÖGCC, aaO.)

Feedback



... Casework und Case Management ...

Casework – Soziale Einzelfallhilfe, die sich auf einzelne Individuen und Familien bezieht und deren Problemlagen auch in ihren Wechselwirkungen mit der relevanten Umwelt betrachtet. Im Mittelpunkt stehen die helfende Beziehung und das Gespräch. Typisch ist der Dreischritt Fallstudie/Anamnese, Soziale Diagnose, Behandlung (Vgl. Kleve et al., 2008, S. 22)

CASE – im Fokus steht der Fall in seiner Gesamtheit / Ganzheitlichkeit

Case Management – Unterstützung der Personen dabei, ihre eigenen Ressourcen und lebensweltlichen Netzwerke so gut wie möglich zu nutzen und Defizite, die nicht selbständig oder durch andere privat-lebensweltliche Möglichkeiten kompensiert werden können, durch differenzierte und planvoll eingesetzte professionelle Hilfe zu kompensieren. Typisch ist der später dargestellte „Fünfschritt“.

... Case Management als Balanceakt zwischen Orientierung an der Lebenswelt der KundInnen und effizienter Dienstleistungserbringung



... Die drei typischen Funktionen eines/r Case ManagerIn

Case Management

Advocacy

- Voraussetzung Empathie
- Konsequente Fallbearbeitung aus Sicht des/der „KundIn“

Broker

- Neutrale Vermittlerrolle zwischen LeistungserbringerInnen und -nutzerInnen
- Oft auch als gebührenpflichtige Leistung beispielsweise im geriatrischen Bereich

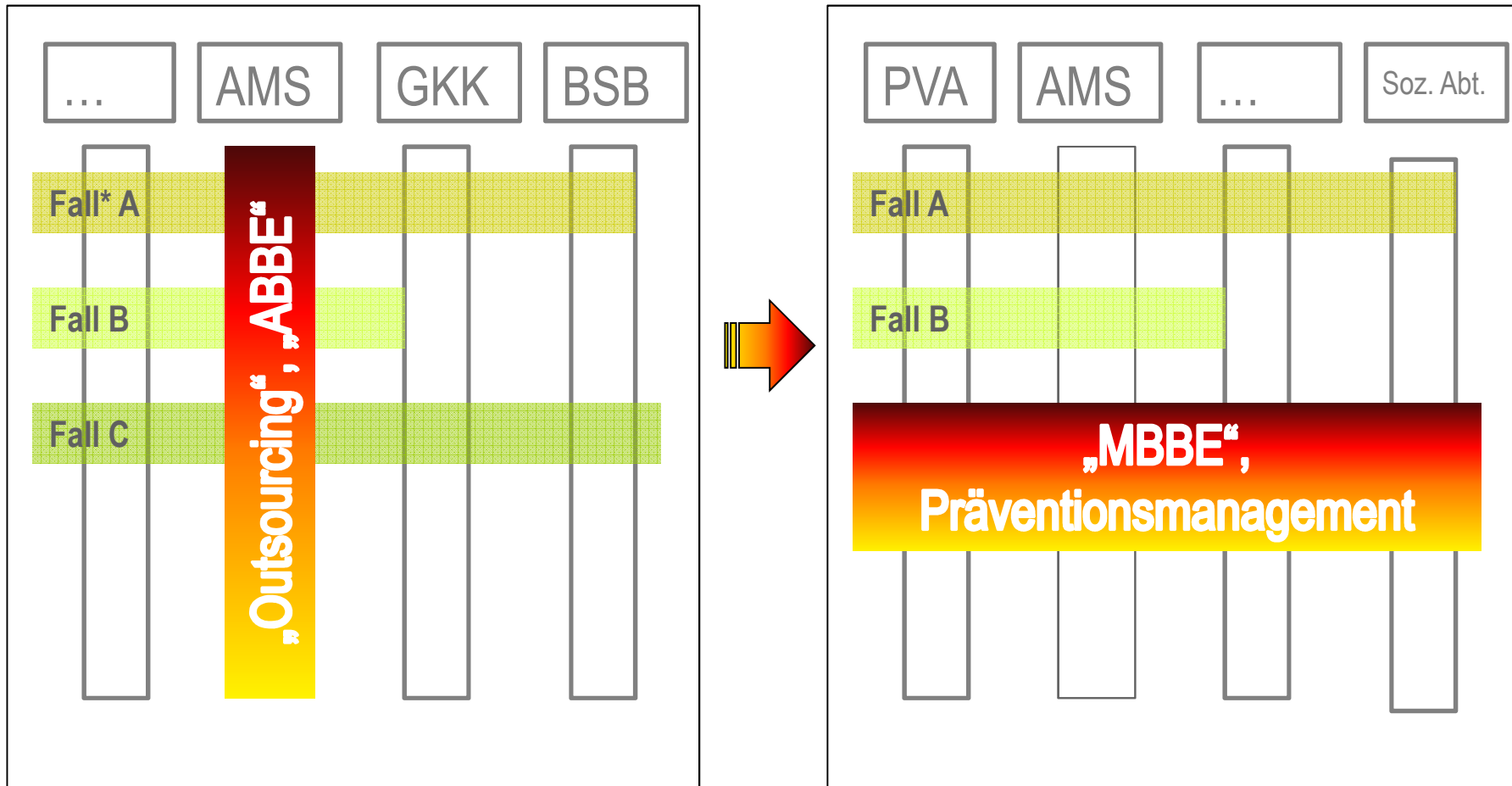
Gate Keeper

- Selektion und Zugangssteuerung stehen im Vordergrund
- sozialverträgliche Kontrolle und administrative Einschränkung des ungehinderten Zugangs zu Leistungen



Case Management in der
Arbeitsmarktpolitik?

... Zentrale Ausrichtungen der Angebote: Outsourcing von Beratungs- und
Betreuungsleistungen, Aufsuchende Vermittlungsunterstützung (ABBE) und
Beratungs- und Betreuungseinrichtungen für Wiener BezieherInnen der
Bedarfsorientierten Mindestsicherung (MBBE) sowie Präventionsmanagement



*Als Fall werden nicht Personen sondern deren zu bearbeitende Fragestellungen in ihrer Gesamtheit verstanden

... Relevante Fragen im Case Managementprozess ...

