

Case Management im Spannungsfeld der an ihm Interessierten – oder: Für wen ist ein CM da?

3. Internationale Fachtagung
der Österreichischen Gesellschaft für Care & Case Management (ÖGCC)
in Kooperation mit der Unternehmerischen Hochschule
Management Center Innsbruck

Freitag, 26. November 2010
Universität Innsbruck, Fakultät für Theologie
Karl-Rahner-Platz 3, 6020 Innsbruck



Prof. Dr. Peter Löcherbach,
Katholische Fachhochschule Mainz
Stv. Vorsitzender DGCC

Anliegen und Erwartungen



Anliegen der Klientinnen

- Verstehen/Verständnis
- Hilfe
- Kontrolle und Steuerung
 - Nicht-Übergehen
 - Sicherheit
- Zeit
- Lösungen
- sich kümmern
- keins

Erwartungen der Auftraggebenden

- Standardisierung
- Qualität
- Kontrolle und Steuerung
 - Steuerung intern
 - Steuerung extern
- Kostensenkung
- Imagegewinn
- Effektivität
- Effizienz

Übersetzung CM:



Anliegen der Klientinnen

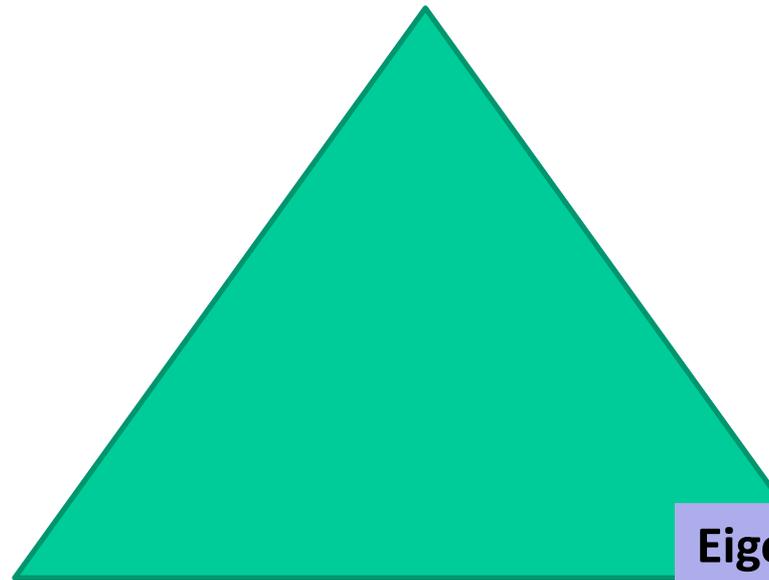
- Adressatenorientierung
- Unterstützungsfunktion
- Kontrolle und Steuerung
 - Partizipation, Empowerment
 - Advocacy, Monitoring
- Kontinuität
- rationales Vorgehen, Wirkungsorientierung
- sektorenübergreifende Versorgung
- Beratungsqualität

Erwartungen der Auftraggebenden

- rationales Vorgehen, Transparenz
- Leistungsstandards, rechtlich abgesichert
- Kontrolle und Steuerung
 - Prozessoptimierung
 - sektorenübergreifende Versorgung
- Kostensenkung
- Eye-Catcher
- Wirkungsorientierung
- Ökonomisierung, Kosten-Nutzen-Orientierung

Kann man/frau zwei o. drei Herren dienen?

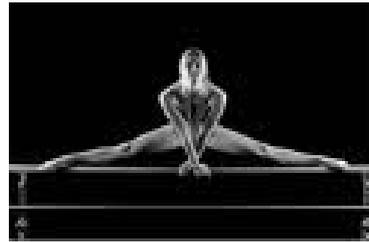
**Anliegen Auftraggebenden
(Gesellschaft/Repräsentaten/Organisation)**



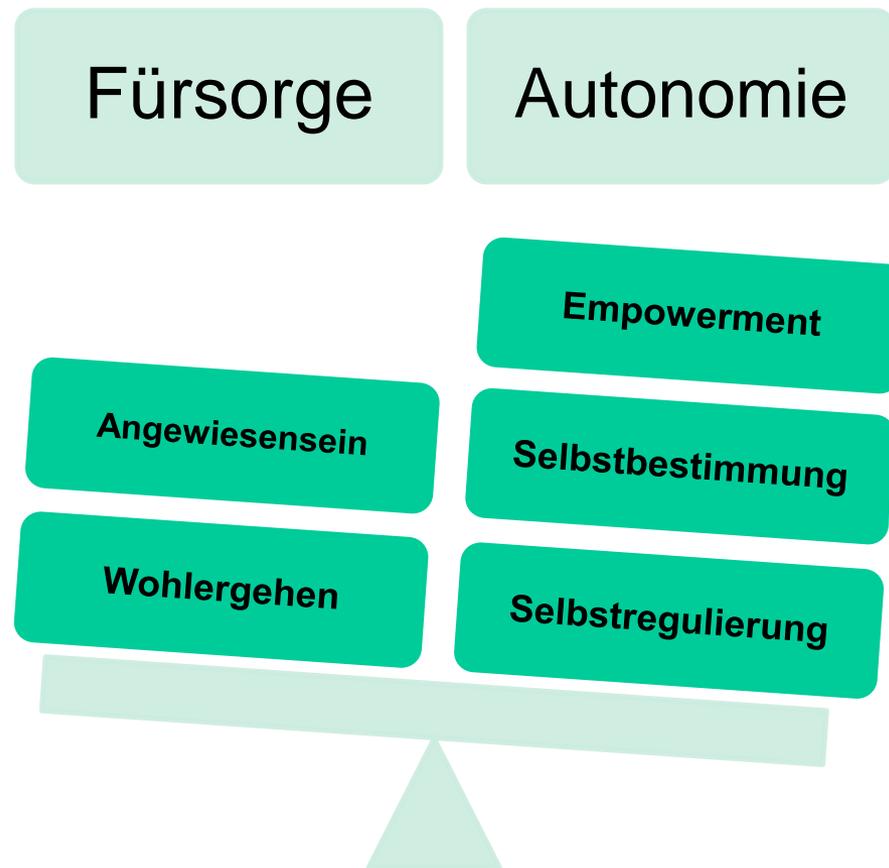
**Anliegen Klient/in
(Angehörige/Gruppe/System)**

**Eigenes Verständnis
(Professionalität)**

Lösungsoption gesucht



Care Diskussion (Klientebene)



Probleme

- Autonomie als absolute Unabhängigkeit kann Realität nicht vollständig abbilden
- Selbstbestimmung ist nicht das Gegenteil von Fremdbestimmung
- Menschen mit (kumulierten) sozialen Problemen sind nicht einfach souveräne und autonome Kunden, die sich Dienstleistungen „einkaufen“
- Ein (falsch verstandenes) Postulat von Autonomie negiert das Angewiesensein auf soziale Eingebundenheit

Care Diskussion (Organisationsebene)



Probleme

(Re)-Finanzierung von Leistungen

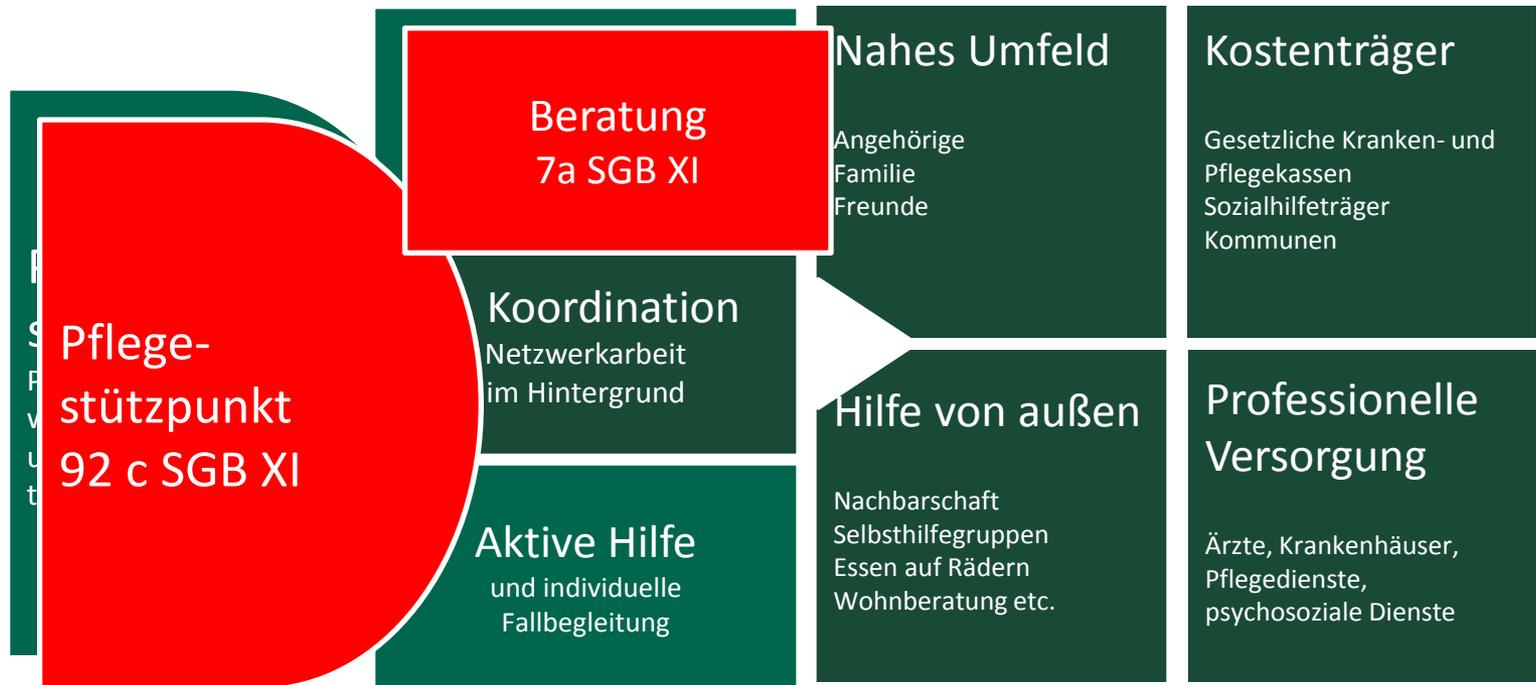
- Kosten für das Case Management (Investitionen, Personal- und Sachkosten)
- Benefit durch das Case Management

„Risiko“ CM-Patient/Klient (Aussortieren „schlechter“, d.h. „unwirtschaftlicher“ Patienten/Klienten)

Problem: Gesetzliche Regelung am Beispiel Pflegeberatung Anspruch



Problem: Gesetzliche Regelung am Beispiel Pflegeberatung Umsetzung



Träger: Implementierung: Trennung von Beratung und Struktur

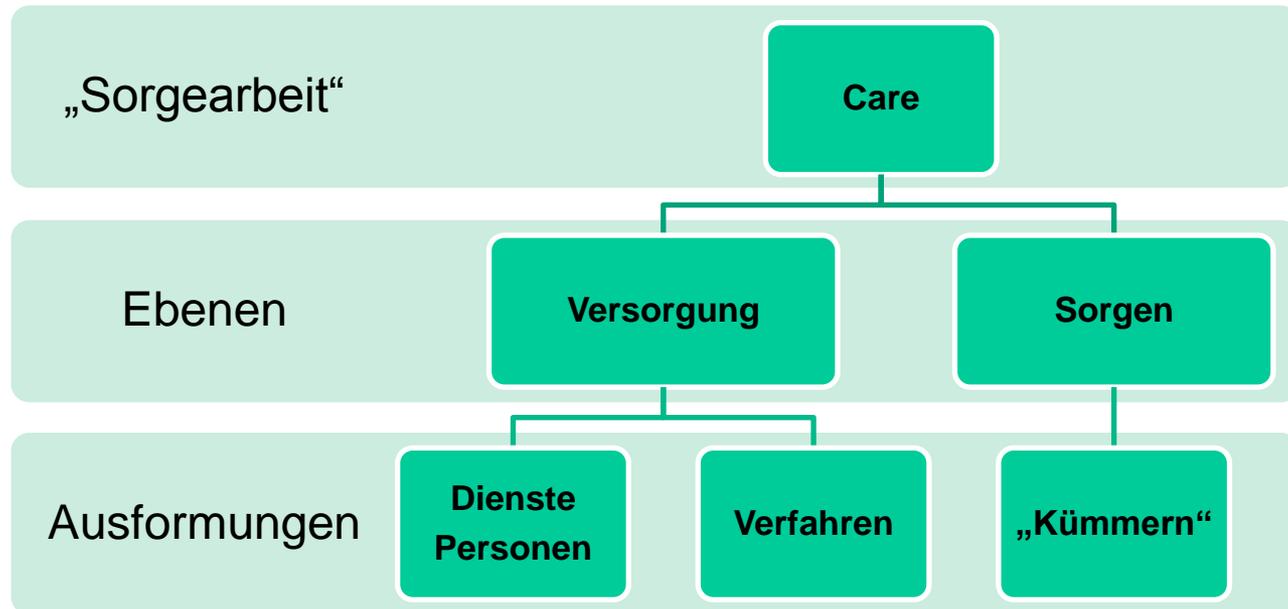
Care Ethics oder Ethik der Achtsamkeit

- Eine Ethik der Achtsamkeit umschreibt das Anliegen menschlicher Bezogenheit aufeinander und Angewiesenheit auf Hilfe – die zumindest phasenweise besteht – zum Ausdruck zu bringen und Vorschläge zu machen, wie menschliche Beziehungen in Situationen der Hilfe respektvoll zu gestalten sind. Wie sollen sich helfende Beziehungen ohne Bevormundung darstellen, die ist die Frage von Care-ethics

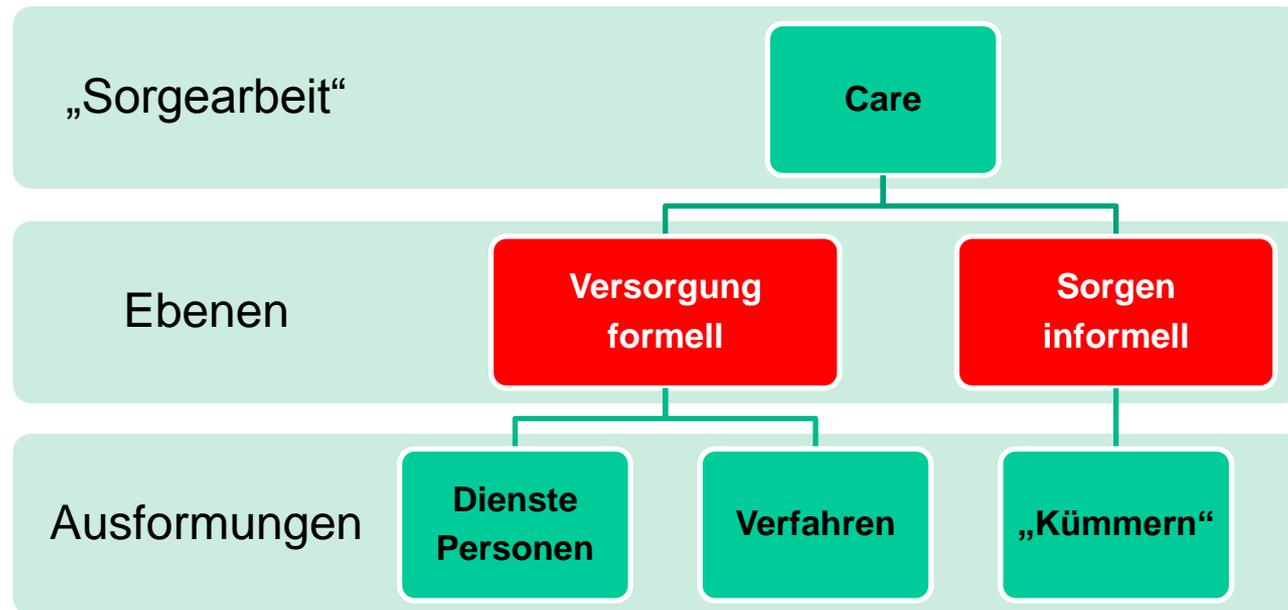
(in Anlehnung an Conradi 2001)

Fachlicher Ausweg: Care-Diskussion

- Definition(en) von CARE



Care auf zwei Ebenen



Care und Pflege-, Gesundheits-Sozialarbeits- Wissenschaft

- Bedeutung von Care (Umsorgen) ist für CM grundsätzlich nichts „Neues“
- CM baut auf (Rationalität und) „Beziehungsgestaltung“
- Empowerment ist im CM (eigentlich) selbstverständlich

ABER

- Diskussion über
 - Autonomie vs. Angewiesen sein setzt besonderen Akzent, verweist auf „sorgsamen“ Umgang
 - Care zeigt Spannungsbogen von unterschiedlichen Hilfearten und –prozessen (Selbst/Fremdhilfe, informell/formell)
 - Care Ethics fragt nach der konkreten Realisierung im beruflichen Alltag

Weiblich/männlich

- Fürsorge (ganz früher als „natürliche“, weibliche Fähigkeit Teil der Ausbildung – dann „verpönt“)
- und
- Rationalität („männliche Tugend“ - im Zuge der Professionalisierung zum beherrschenden Paradigma)

werden in der Ethik der Achtsamkeit gemeinsam aufgenommen, ohne die Selbstbestimmung und Selbstständigkeit des Klienten „aus dem Auge“ zu verlieren

Case Management als Garant zur Realisierung von Care?

Über alle Anwendungsbereiche hinweg ist das Proprium im Case Management

- die **Sorgearbeit** bzw. **Sorgeberatung** (Care Counselling)

**Im Management des Einzelfalles kreuzen sich
Selbstsorge und
formal organisierte Versorgung**

(Wendt 2009)

Case und Care Management



Case Management

- **Einzelfall** steht im Fokus



Care

- Sicherung der Versorgung steht im Fokus durch Arrangement von
- **Selbst- und Fremdsorge**



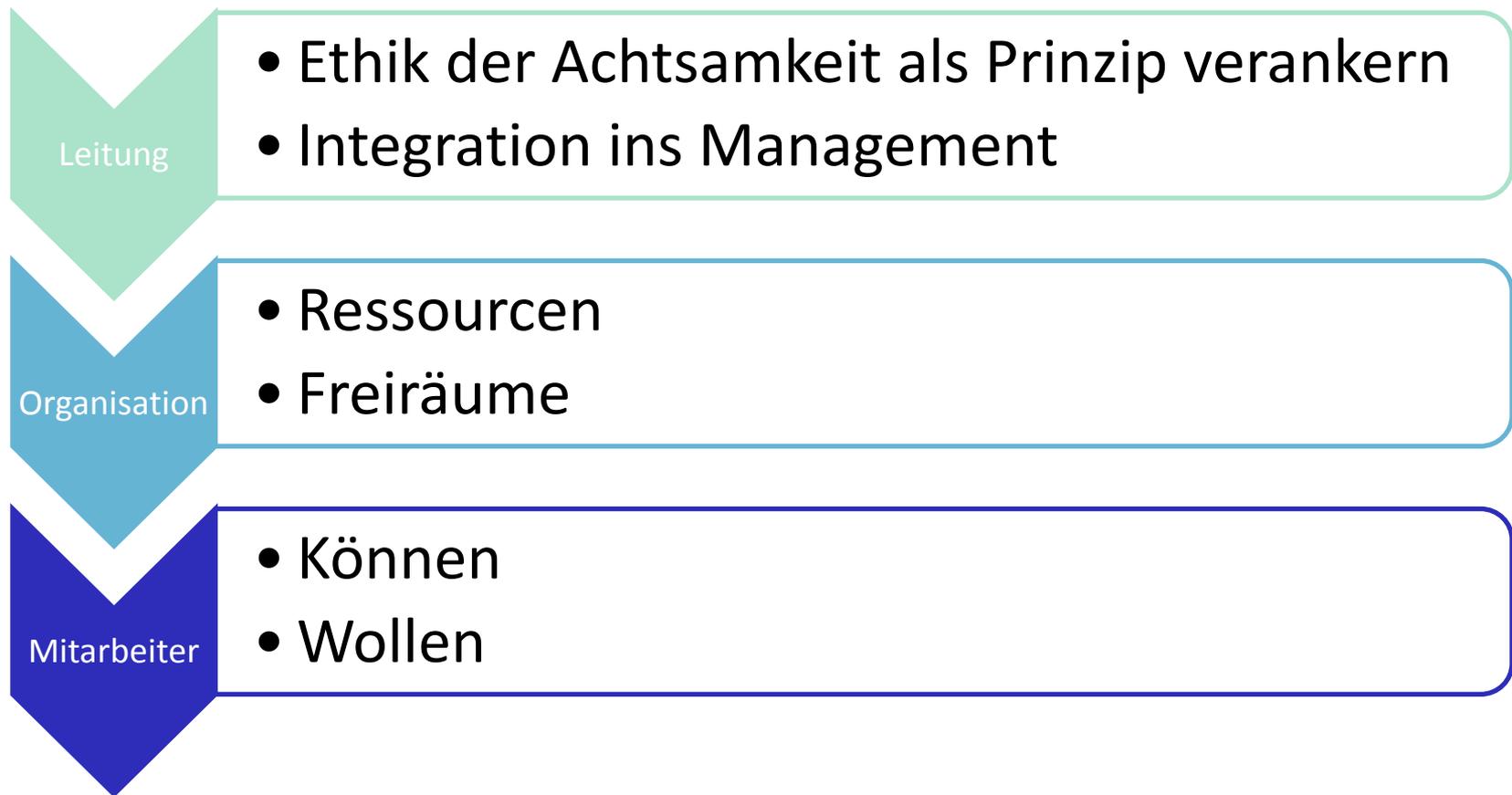
Care Management

- **Gruppe/Bereich** steht im Fokus

Umsetzung „Ethik der Achtsamkeit“

- Leitung (Führungsverantwortung, Managementebene)
- Organisation (Strukturbildung, Rahmen)
- Person (Haltung und Handeln im Fall)

Realisierungschancen



Leitung und Organisation

Die Unternehmensführung von Organisationen, die **Sorgearbeit** anbietet, hat durch ihr Management dafür zu sorgen, dass Mitarbeiter dies auch umsetzen können, d.h. die Personalentwicklung ist entsprechend ausgerichtet
(in Anlehnung an Schulz-Nieswandt 2009)

Systemzusammenhang

Damit aber eine „Ethik der Achtsamkeit“, eine „Adressatenorientierung“ wirklich ermöglicht wird, bedarf es

- **einer stärkeren strukturellen Koppelung, d.h. eines systemkompatiblen Sinnzusammenhangs, zwischen dem professionellen Funktionssystem „Helfen“ und dem ökonomischen System „Zahlen“**
- **Die Notwendigkeit von „Achtsamkeit“ bedarf also auch des Andockens an die wirtschaftliche Entscheidungsinstanzen, damit sie dort nicht nur als „Rauschen“, sondern als sinnbasierte Umweltsignale wahrgenommen wird.**

Mitarbeiter

- Anreize und Rahmenbedingungen sind nicht hinreichend
- Es bedarf immer auch der intrinsischen Motivation – dem **WOLLEN** der Akteure/Helfer.
- Überzeugung, dass –so zu Handeln- gut und richtig ist
- Die innere Haltung spiegelt sich darin, dass man **SELBST ÜBERZEUGT** ist, so handeln zu wollen: **Ich arbeite so, weil ich so bin.**

Zusammenfassung

- Klienterwartung und Auftraggebererwartung müssen sich nicht widersprechen
- Case Management verbindet Methodik, Administration und Steuerung durch
- **Arrangement von Selbst- und Fremdsorge, von Fall- und Feldverantwortung**

Die Herausforderung bleibt: operative, strategische und normative Ebenen müssen verzahnt werden, damit eine integrierte Versorgung gelingt

Danke fürs Zuhören

- Kontakt
- Prof. Dr. Peter Löcherbach
- eMail: loecherbach@dgcc.de

Literaturhinweise

Conradi E (2001) Take Care, Grundlagen einer Ethik der Achtsamkeit, Campus Verlag, Frankfurt/New York.

Löcherbach P/Schu M(2009) Personal- und Organisationsentwicklung. In: Wendt WR/Löcherbach P(Hrsg.) Standards und Fachlichkeit im Case Management. München: Economica-Verlag, S. 205-236.

Schulz-Nieswandt F (2009) Ethik der Achtsamkeit. Vortrag 30.08.2009 an der Philosophisch-Theologischen Hochschule Vallendar.

Wendt WR (2009) Wo stehen wir im Case Management und wie entwickelt es sich weiter? In: Wendt WR/Löcherbach P (Hrsg.) Standards und Fachlichkeit im Case Management. Heidelberg/München: Economica, 1-52.