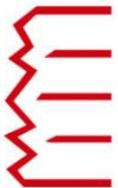


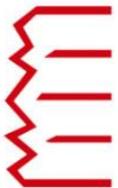
Case Management Implementierung

CM inside!?



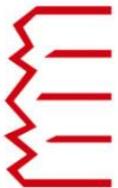
Case Management Implementierung CM inside!?

1. Case Management und Organisationen
2. Case Management Implementierung in Organisationen
3. CM inside!?

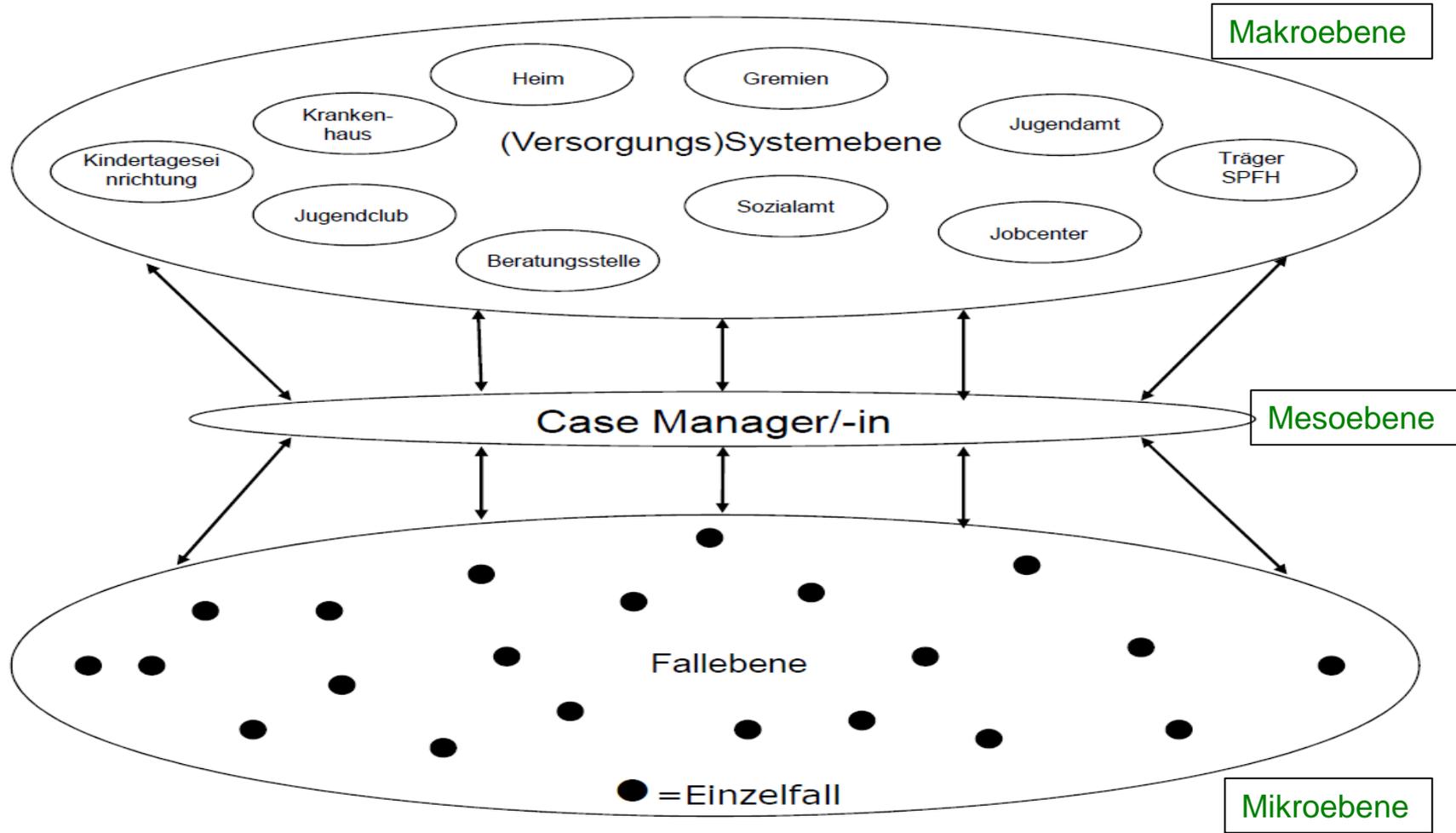


1. Case Management und Organisationen

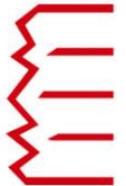
- Organisationen haben für die CM-Umsetzung eine herausragende Bedeutung.
- Organisationen müssen einen förderlichen Kontext für die CM-Prämissen liefern.
- **Fallarbeit**
(individuelle Hilfearrangements, vernetzte Zielorientierung, ressourcenorientiertes Empowerment)
- **(Versorgungs)Systemarbeit**
(Versorgungsbereiche, Versorgungsstufen, Berufsgruppen, professionelle und informelle Versorger, Leistungsträger, unterschiedliche Kulturen, Gemeinwesen) (Ehlers/ Müller 2013, S. 107–113)



1. Case Management und Organisationen



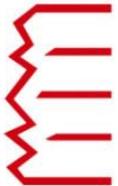
(ebd.)



2. Case Management Implementierung in Organisationen

Aufgaben und Anforderungen:

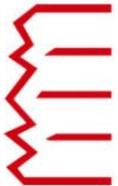
- Strikte Adressatenorientierung (Ribbert-Elias 2011)
- Synchronisation der Ziele und Interessen von Adressat_innen und Organisation/en (Schaufelberger 2011, S. 218)
- Kommunizieren der CM-Implementierung auf allen Ebenen (Kraus 2010, S. 23)
- Allen Beteiligten das inhaltliche Anliegen von CM verdeutlichen
- Die Umsetzung von CM ist eine Führungsaufgabe (Löcherbach/Mennemann 2009, S. 35)
- CM-Weiterbildung aller Hierarchieebenen



2. Case Management Implementierung in Organisationen

Aufgaben und Anforderungen:

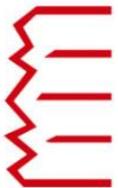
- Klärung der organisationspezifischen Umsetzungsweise (z.B. organisationsinterne Projektgruppe bzw. Steuerungsgruppe, Etablierung einer generalistischen CM-Abteilung, Modell- oder Pilotprojekt (Ribbert-Elias 2011, S. 175–176))
- Verknüpfung des CM mit bereits bestehenden CM-kompatiblen Strukturelementen und Arbeitsweisen (z.B. Qualitätssicherung, Dokumentationsverfahren, Evaluation, Kooperationen)
- Neue Prozesse initiiert und etabliert (Rockhoff 2008; Schaufelberger 2011, S. 223).
- Klärung der Ressourcenfrage (Ribbert-Elias 2011, S. 177)



2. Case Management Implementierung in Organisationen

Fünf Ebenen der CM bezogenen Implementierung (Ehlers/ Müller 2013, S. 115–116):

1. **Individuelle Ebene: Mitarbeiter_innen**
Die einzelne Persönlichkeiten der Mitarbeiter_innen (individuelle Einstellungen und Haltungen) und deren Potential für kooperative Beziehungen in Organisationen.
2. **Interpersonelle Ebene: Zusammenarbeit als Gruppenprozess in einer Abteilung**
Die Zusammenarbeit und die Abstimmungsprozesse zwischen den Einheiten in Organisationen.
3. **Strukturelle Ebene: Organisation der Organisationseinheiten**
Gestaltung der allgemeinen Abläufe und Kommunikation zwischen verschiedenen Abteilungen. Prägung der Kommunikation und Kooperation durch Regeln, Hierarchien und Organisationskultur.



2. Case Management Implementierung in Organisationen

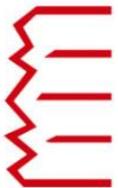
Fünf Ebenen der CM bezogenen Implementierung (ebd.):

4. Interorganisationale Ebene: Vernetzung der Organisation mit anderen Organisationen

Die Zusammenarbeit von Mitarbeiter_innen aus unterschiedlichen Organisationskulturen und die strukturelle Gestaltung der Kooperation zweier Organisationen. Die Klärung, wie Kooperation zweier eigenlogisch agierender Organisationen gelingen kann.

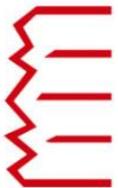
5. (Versorgungs-)Systemebene: Organisation als Bestandteil einer höheren Emergenzstufe der Versorgungslandschaft:

Organisationen als Bestandteil von Versorgungsnetzwerken stellen für selbige Leistungen zur Verfügung. Die Versorgungsnetzwerke übersteigen damit das Leistungsspektrum der Organisationen selbst und setzen sie dennoch voraus. Wie können Organisationen in dem sie selbst übersteigenden Sinnhorizont erscheinen.



2. Case Management Implementierung in Organisationen

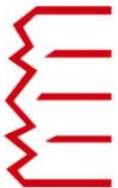
Vorsicht vor zu einfachen Steuerungsphantasien!



2. Case Management Implementierung in Organisationen

Strategien der Implementierung:

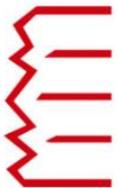
- „doppelte Durchdringung“ (sowohl Top-down- als auch Bottom-up-Prozess) (Löcherbach 2008, S. 33).
- Middle-up-down Implementierungsstrategie (Nonaka/Takeuchi 1997)
- dialogisch kooperatives Vorgehen (Kleve 2009, Wolff 2007)
- Missachungsklima vermeiden (z.B. von altem Wissen durch die unreflektierte Einführung vermeintlich neuen Wissens)
- Fehlerfreundlichkeit etablieren und damit die Veränderungsmöglichkeiten in den Organisationen zu erhöhen.



2. Case Management Implementierung in Organisationen

Die drei systemische Metaprinzipien (Kleve 2009, S. 307):

1. Die gegebene Praxis soll anerkannt werden.
2. Die Grundannahmen als Rangfolge:
 - **Vollständigkeit** (Alle wesentlichen Systemmitglieder sollen in den Umsetzungsprozess einbezogen werden)
 - **Systemwachstum mit direkter Zeitfolge** (Mitglieder, die länger zu einer Organisation gehören, soll mit Wertschätzung begegnet werden. Rechte und Interessen von Personen mit einer längeren Systemzugehörigkeit sind vorrangig zu betrachten)
 - **Systemfortpflanzung mit umgekehrter Zeitfolge zwischen den Systemen** (Wenn sich ein neues System (z.B. ein CM-Team/Abteilung) entwickeln soll, müssen die „alten“, herkömmlichen Systeme dem neuen System Entwicklungsmöglichkeiten zugestehen)
 - **Systemimmunkraft durch Würdigung individueller Leistungen** (Indem die Fähigkeiten und Leistungen einzelner Systemmitglieder wertgeschätzt werden, kann sich das System besser stabilisieren)
3. Durch einen ausgeglichenen Prozess des Gebens und Nehmens können Bindungen zwischen den Systemen verfestigt werden.



3. CM inside!?

Internationale Perspektive 1: Schweiz (Netzwerk Case Management Schweiz 2009, S. 2; Woodtly, 2011)

Dokumentation und Datenschutz	Screening / Triage	Betriebliche Verankerung
Partner- bzw. Kundenorientierung	Kernpunkte im Case Management	Fallsteuerung
Bedarfsorientierung		Koordination und Kooperation
Ressourcenorientierung	Verfahrensschritte / CM-Regelkreis	Kontraktgebundenheit



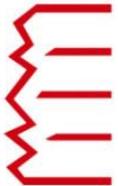
3. CM inside!?

Internationale Perspektive 2: Strengths based Case Management (vgl. KU 2007) z.B.:

- Zeitaufwand und Verantwortlichkeiten im CM
- Fallbelastung (max. 20:1)
- Beteiligung organisationsexterner Dienste (z.B. JobCenter)
- Gruppensupervision
- Aufgaben in der Supervision
- Vorhanden sein und Implementierungsgrad von Tools
- Güte des Hilfeplans
- Einbindung der Klient_innen im Gemeinwesen
- Grad der Nutzung informeller Ressourcen (Strengths)
- Zuversicht der Klient_innen



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



Literatur

- Ehlers, C./ Müller, M. (2013). Implementierung von Case Management (CM) in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens. In: Ehlers, C./ Broer, W. (Hrsg.): Case Management in der Sozialen Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit, Band 7. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 107-125.
- Kleve, H. (2009): Die Organisation von Veränderung in der Sozialen Arbeit. Implementierung neuer Konzepte im Kontext nicht-trivialer Systeme. In: Wetzel, R.; Aderhold, J.; Rückert-John, J. (2009): Die Organisation in unruhigen Zeiten. Über die Folgen von Strukturwandel, Veränderungsdruck und Funktionsverschiebung. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme, S. 299-315.
- KU University of Kansas (2007): Strengths-Based Case Management (Fidelity Scale). School of Social Welfare, Office Of Mental Health Research and Training.
- Kraus, S. (2010): Vom Entlassungs- zum Versorgungsmanagement. Erfolg-reiches Schnittstellenmanagement durch multiprofessionelle Zusammenarbeit und sektorenübergreifende Prozesssteuerung. Forum sozialarbeit + gesundheit. Heft 4/2010. S. 21-24.
- Löcherbach, P. (2008): Generelle Aspekte zum Case Management. In: Müller, M.; Ehlers, C.: Case Management als Brücke. Berlin u.a: Schibri-Verlag, S. 29-41.
- Löcherbach, P./ Mennemann, H. (2009): Theoretische Überlegungen: Case Management und Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII. In: Löcherbach, P.; Mennemann, H.; Hermsen, T. (Hrsg.): Case Management in der Jugendhilfe. München: Reinhardt. S. 26-83.
- Netzwerk Case Management Schweiz (2009): Zertifizierung von Institutionen, die Case Management anwenden: Qualitätskriterien und Überprüfungsindikatoren.
- Nonaka, I./Takeuchi, H. (1997): „Die Organisation des Wissens. Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen.“ Frankfurt: Campus.
- Ribbert-Elias, J. (2011): Die Implementierung von Case Management als Organisationsaufgabe. Zeitschrift Case Management 4/2011, S. 174-180.
- Rockhoff, W. (2008): Implementierung von Case Management im Jugendmigrationsdienst. Chancen und Herausforderungen einer methodischen Neuorientierung. In: Müller, M.; Ehlers, C. (Hrsg.) Case Management als Brücke. Berlin u.a.: Schibri-Verlag. 2008. S. 101-121.
- Schaukelberger, D. (2011): Einführung von Case Management – Veränderungen in und zwischen Organisationen. Entwicklung, Implementierung und betriebliche Verankerung von Case Management am Beispiel einer Versicherung. In: Grossmann, R.; Mayer, K. (Hrsg): Organisationsentwicklung konkret. Wiesbaden: VS-Verlag. S. 218-231.
- Wolff, R. (2007): Demokratischer Kinderschutz – zwischen Risiko und Gefahr. In: Forum Erziehungshilfen. 13. Jg., Heft 3. S. 132-139.
- Woody, R. (2011): Zertifizierung von Institutionen als Maßnahme zur Qualitätssicherung im Case Management. Case Management. Heft 04/2011. S. 168-173.

