7. Internationale Fachtagung
der Österreichischen Gesellschaft
für Care und Case Management (ÖGCC)

Case Management
Theorie und Praxis – 2 Welten?

aus der Sicht von Case Management Anwender/innen und
einer Case Management Ausbildnerin

14. 11. 2014
Linz

Maria Pötscher–Eidenberger
PGA Akademie Linz (A)

Zur Situation

Alle reden von Case Management!
Alle machen Case Management!

Aber ist es auch D A S Case Management!?
Und muss es immer
Case Management sein!?

Zur Situation

- Case Management von der Politik „entdeckt" und **gesetzlich verankert!**
- Große **Nachfrage** an CM - **Qualifizierung** mit **ZERTIFIKAT!**
- **Verständnis** von Case Management ist **vielfältig,** ebenso die **Erwartungen** an das Case Management und an die Weiterbildung!
- **Weiterbildung** bringt **Klarheit** in Bezug auf das **Verständnis von Case Management** - „Überraschung" , manchmal auch „Ernüchterung" !
- **Herausforderung** für AnwenderInnen/ArbeitgeberInnen/AusbildnerInnen!

Zur Situation in der Weiterbildung

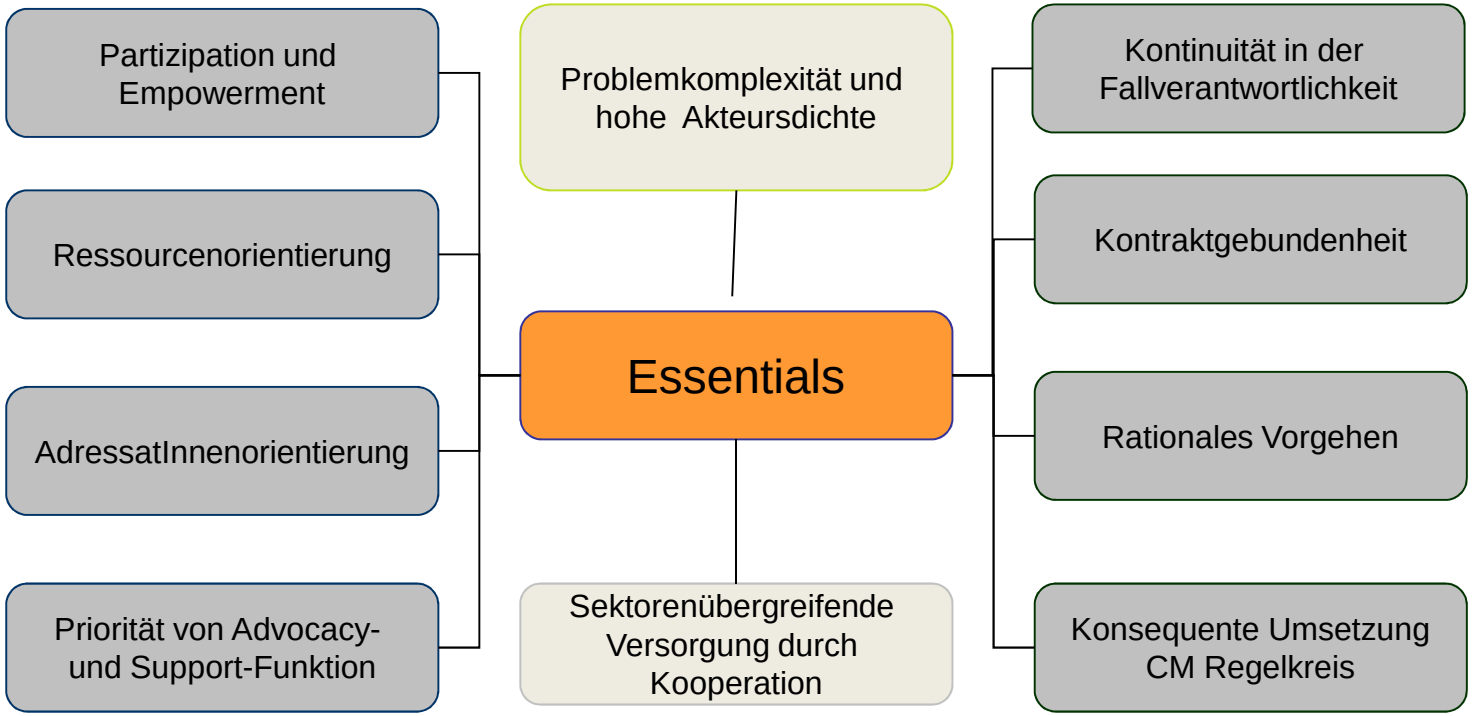
Maria Pötscher – Eidenberger
PGA Akademie Linz (A)

CM Theorie – Praxis - 2 Welten?

„Case Management ist aus der Praxis entwickelt worden und wird theoretisch `gespeist` aus vielen anderen Theorien und Ansätzen."

Löcherbach, 2014

Wovon reden wir „eigentlich“?
Essentials im Case Management



Quellen: Wißmann, 2003; Wendt/Löcherbach 2006; DGCC 2009

Folgerungen aus einem Forschungsprojekt

Allgemeines zum Projekt (Löcherbach, P. /Monzer, M./Hermsen, Th./Arnold J.; 2013)

➔ Forschungsprojekt zur „Wirkungsanalyse des Fallmanagements in der Eingliederungshilfe"

➔ Zeitraum 12/2010 – 03/2013

➔ durchgeführt von der Katholischen Hochschule Mainz

http://www.kvjs.de/fileadmin/dateien/kvjsforschung/AB_WiFEin_Internet.pdf

Drei Hauptfragestellungen betreffen

1. die Umsetzung
2. Wirkfaktoren
3. Optimierungspotential

Folgerungen aus einem Forschungsprojekt

CM – Theorie und Praxis (Löcherbach, P. /Monzer, M./Hermsen, Th./Arnold J.; 2013)

ELEMENT	THEORETISCHE ERKLÄRUNG	NEGATIV KRITERIEN	POSITIVKRITERIEN
FALL-AUSWAHL	CM = nur für bestimmte Fälle, (Mehrfachproblematik Akteursdichte, Fälle mit Steuerungsbedarf,..)	CM ist für ALLE Fälle vorgesehen! Auswahlkriterien existieren in Zusammenhang mit monitären Leistungen	Auswahlkriterien sind fachlich ausgewiesen und verbindlich. Sie orientieren sich an den Fällen, nicht an den Strukturen!
BEDARFS-ERHEBUNG	Sammeln, Aufbereiten relevanter Daten und Informationen: Ziel: mehrdimensionales Fallverstehen – Einschätzung des Bedarfs	Teile der Bedarfseinschätzung werden ausgelagert und nicht zusammengeführt. Reduzierung auf eine Dimension, aus komplexen Fällen werden einfache	Informationsquellen und mehrdimensionale Erfassungs-instrumente werden genutzt Ergebnisse zusammengeführt, Widersprüche wahrgenommen, Fallkonferenzen v.a. bei schwieriger Interpretations-, und Informationslage

Folgerungen aus einem Forschungsprojekt

CM – Theorie und Praxis (Löcherbach, P. /Monzer, M./Hermsen, Th./Arnold J.; 2013)

ELEMENT	THEORETISCHE ERKLÄRUNG	NEGATIV KRITERIEN	POSITIVKRITERIEN
HILFE-PLANUNG	Ziele werden mit Klienten formuliert, Maßnahmen von den Zielen abgeleitet, Kriterien für Ziel-erreichung sind festgelegt	Maßnahmenträger formulieren die Ziele Ziele folgen den Maßnahmen. Hilfepläne oft erst nach Maßnahmenantritt.	Hilfepläne dienen als Kommunikationsmittel Ziele spiegeln die individuelle Situation wieder.
LEISTUNGS STEUERUNG	Umsetzung der Hilfepläne wird kontinuierlich geprüft, die beteiligten Akteure werden regelmäßig kontaktiert (Aktiv zugehen und nachgehen)	Wenig persönlicher Kontakt zu Klient und Akteure; Leistungen werden lediglich zugewiesen oder verteilt. Maßnahmen werden nicht individuell angepasst;	CM wird als kontinuierliche Hilfe verstanden; Kontaktverantwortung wird vom CM wahrgenommen; Leistungen werden koordiniert und überwacht. Ineffiziente Maßnahmen werden erkannt;

Folgerungen aus einem Forschungsprojekt

CM – Theorie und Praxis (Löcherbach, P. /Monzer, M./Hermsen, Th./Arnold J.; 2013)

ELEMENT	THEORETISCHE ERKLÄRUNG	NEGATIV KRITERIEN	OPTIMIERUNGS-POTENTIAL
ANGEBOTS-STEUERUNG	Fälle werden regelmäßig dahingehend evaluiert, welche struturelle Anpassungen und Entwicklungen vorzunehmen sind.	Angebotsentwicklung meist nur von Anbietern betrieben! Leistungs-, bzw. Angebotskatalog ist begrenzt und wird rigid gehandhabt!	Regelmäßige Fallevaluationen, Ergebnisse finden in der Sozialplanung Berücksichtigung!

Zwischendurch gefragt

- Haben die Ergebnisse dieser Studie Relevanz für Sie?
  Gibt es Optimierungspotentiale?
  Wenn ja, in welcher Hinsicht?

- Theorie und Praxis – 2 Welten? Wie schätzen Sie das ein?

Studie – Case Management in der Praxis

Allgemeines zur Studie (Moser, 2014)

Methodische Vorgehensweise

- Studiendauer: Februar 14 – April 14
- Online – Umfrage im Internet - Fragebogen
  Link: http://www.studentenforschung.de/web/survey/501297
- 131 Proband/inn/en aus 13 Organisationen haben Mail erhalten
- Absolvent/inn/en einer CM Weiterbildung (ab Jänner 2012)
- nicht befragt wurden MA von Sozialversicherungen (Absolvent/inn/en von CM Weiterbildungen)

Ergebnisse der Onlinebefragung

- 58 % Rücklaufquote
- 83 % weiblich, 17 % männlich
- 73 % sind im Case Management tätig

Studie - Case Management in der Praxis

Proband/innen – Handlungsfelder (Moser, 2014)

In welchem Bereich arbeiten Sie und in welcher Funktion sind Sie tätig?
Mehrfachnennungen möglich

Bereich	gesamt
Pflege	10
Gesundheit	6
Beschäftigung / Arbeitsmarkt	27
Soziale Arbeit	15
Projekt Jugendcoaching	20
Projekt fit2work	4
Sonstiges gesamt	5

Studie - Case Management in der Praxis

Instrumente und Verfahren (Moser, 2014)

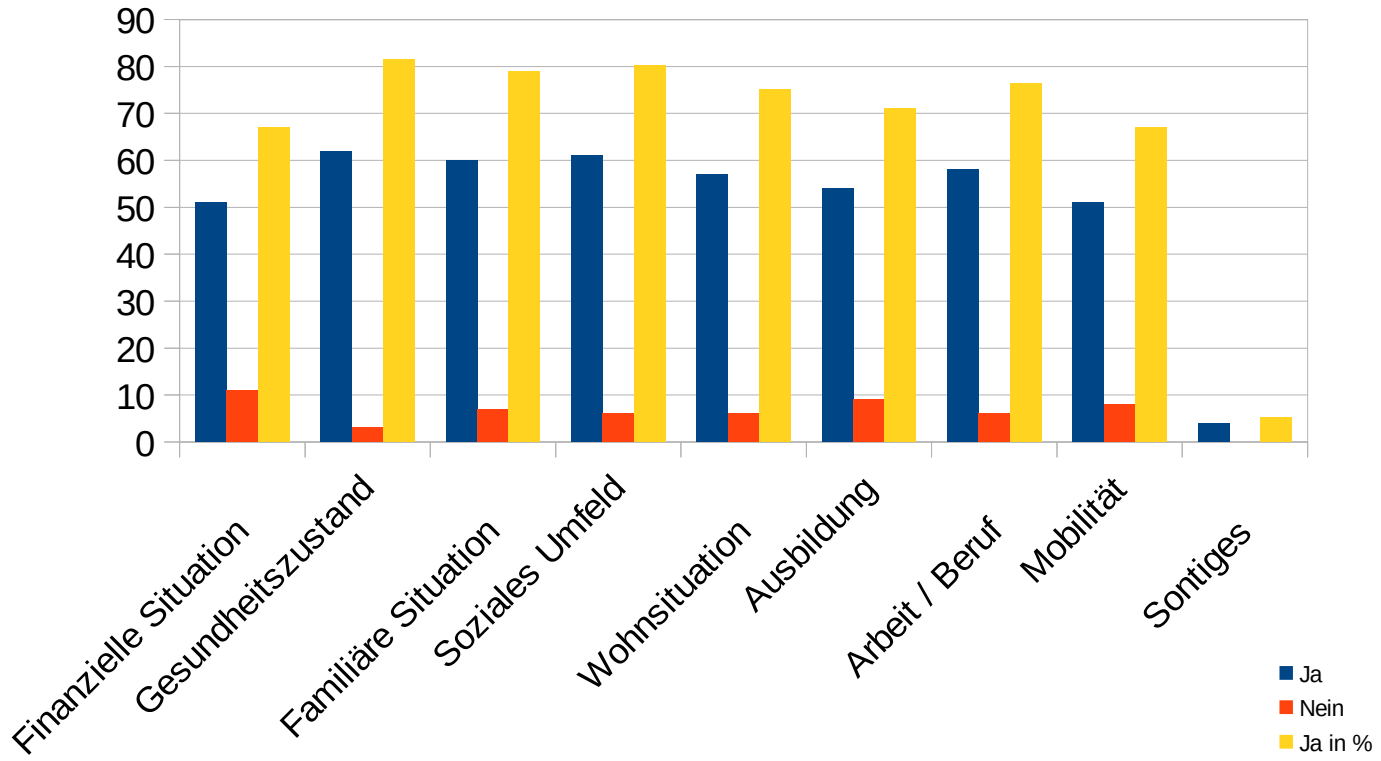
Welche Arbeitsmaterialien wenden Sie in Ihrem Arbeitskontext an?

Instrument	Ja in %
Hilfeplan mit Zielen	67 %
HelferInnenkonferenzen	64 %
Netzwerkkarte	63 %
Schriftliche Kontrakte	61 %
Bögen zur Einschätzung aller Lebensbereiche	53 %
Ressourcenkarte	43 %
Personalliste	29 %
Genogramm	29 %
Ecomap	29 %
Biograph. Zeitbalken	24 %
Inklusions-Chart	9 %

Studie – Case Management in der Praxis

Erhebung Lebensbereiche-Ressourcencheck (Moser, 2014)

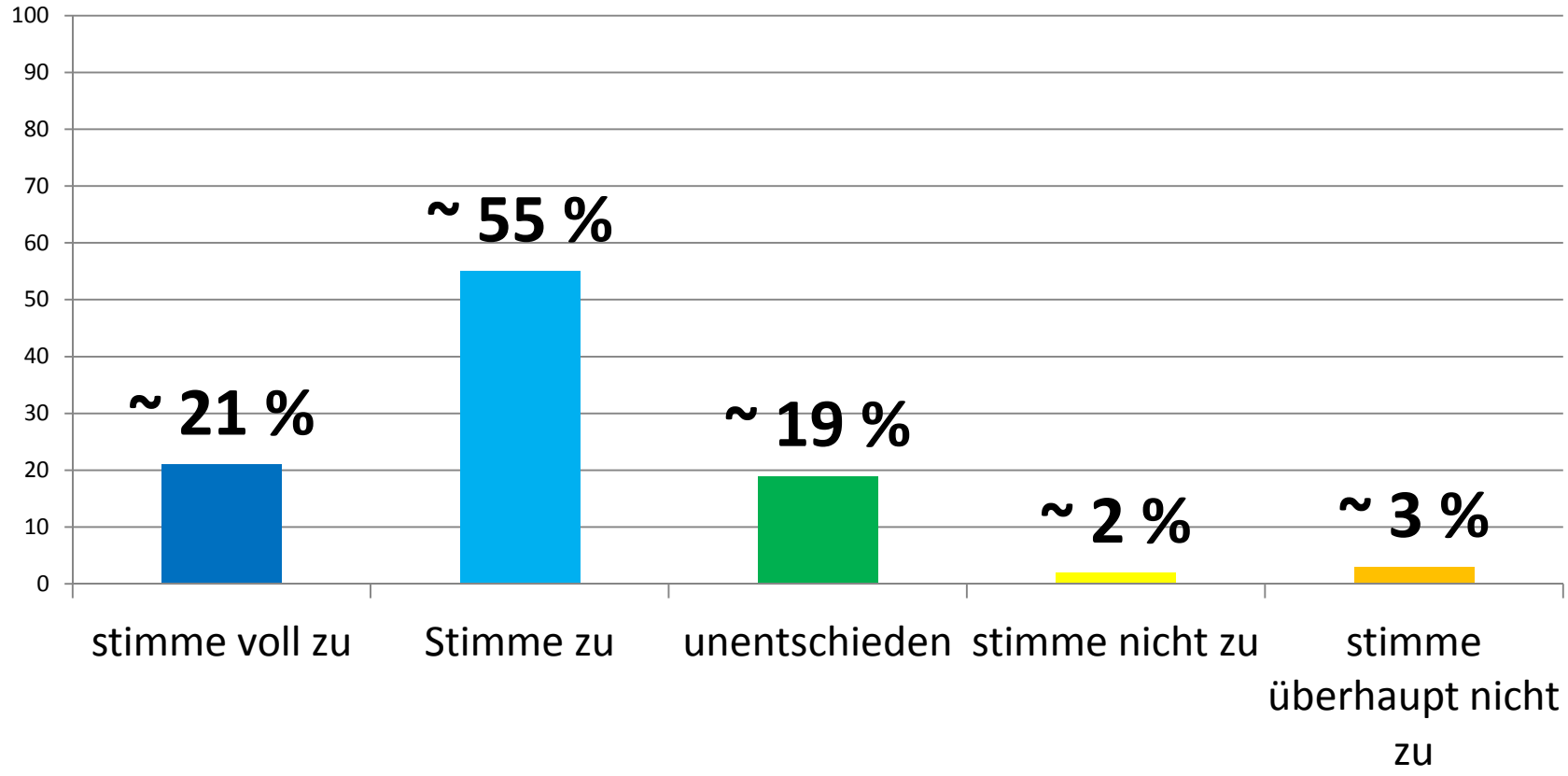
Mehrfachnennungen möglich



Studie - Case Management in der Praxis

Der/die Klient/in als Expert/in (Moser, 2014)

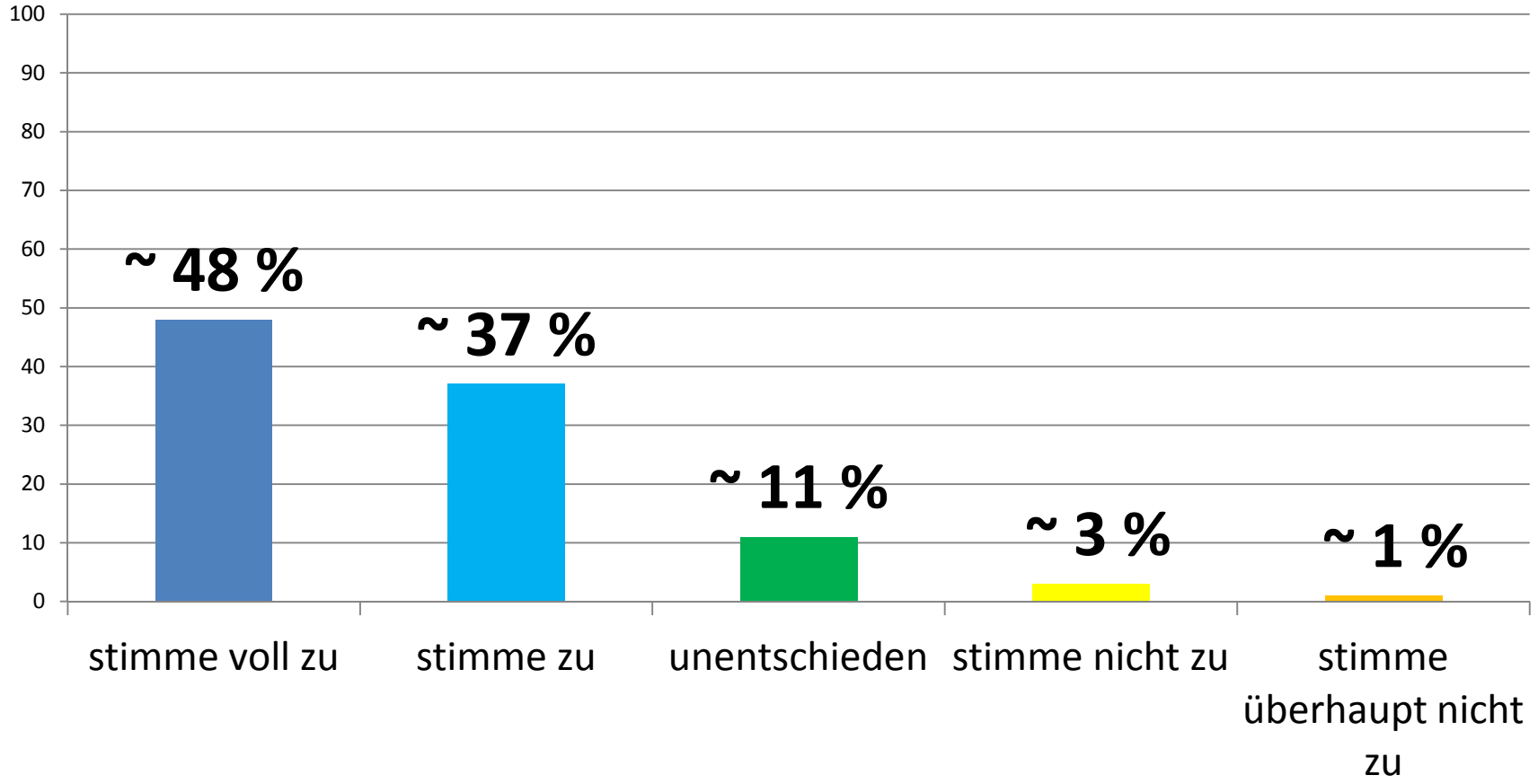
Werden in Ihrer Organisation die Klient/inn/en Ihrer Einschätzung nach als Expert/inn/en ihres eigenen Lebens wahrgenommen?



Studie - Case Management in der Praxis

Orientierung an den Bedürfnissen der Klient/inn/en (Moser, 2014)

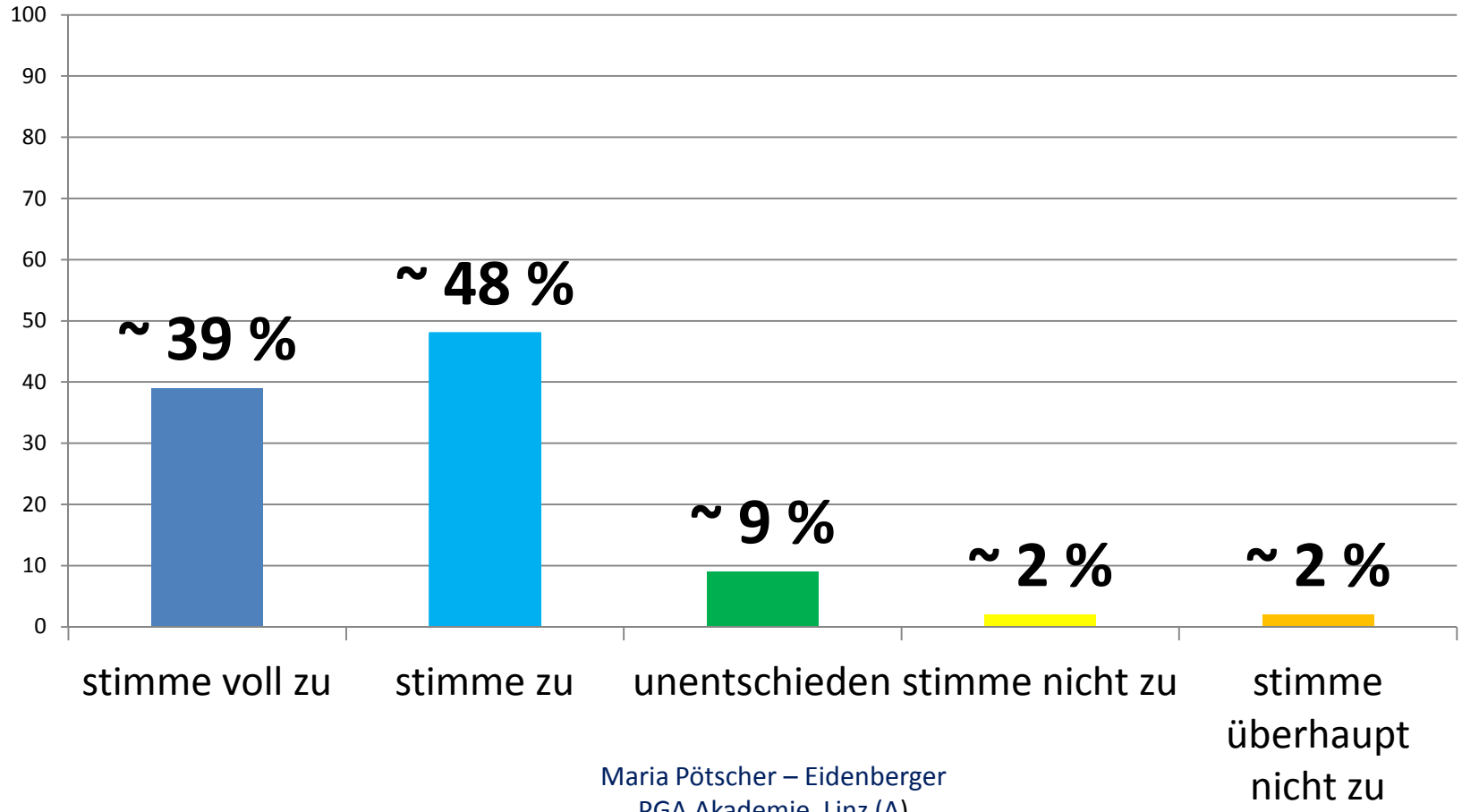
Erfolgt Ihrer Einschätzung nach die Auswahl der Maßnahmen und Mittel, die zur Zielerreichung den Klient/inn/en angeboten werden, bedarfsorientiert, d.h. mit dem Fokus auf den individuellen Bedürfnissen der Klient/inn/en?



Studie - Case Management in der Praxis

Nutzung der Ressourcen der Klient/inn/en (Moser, 2014)

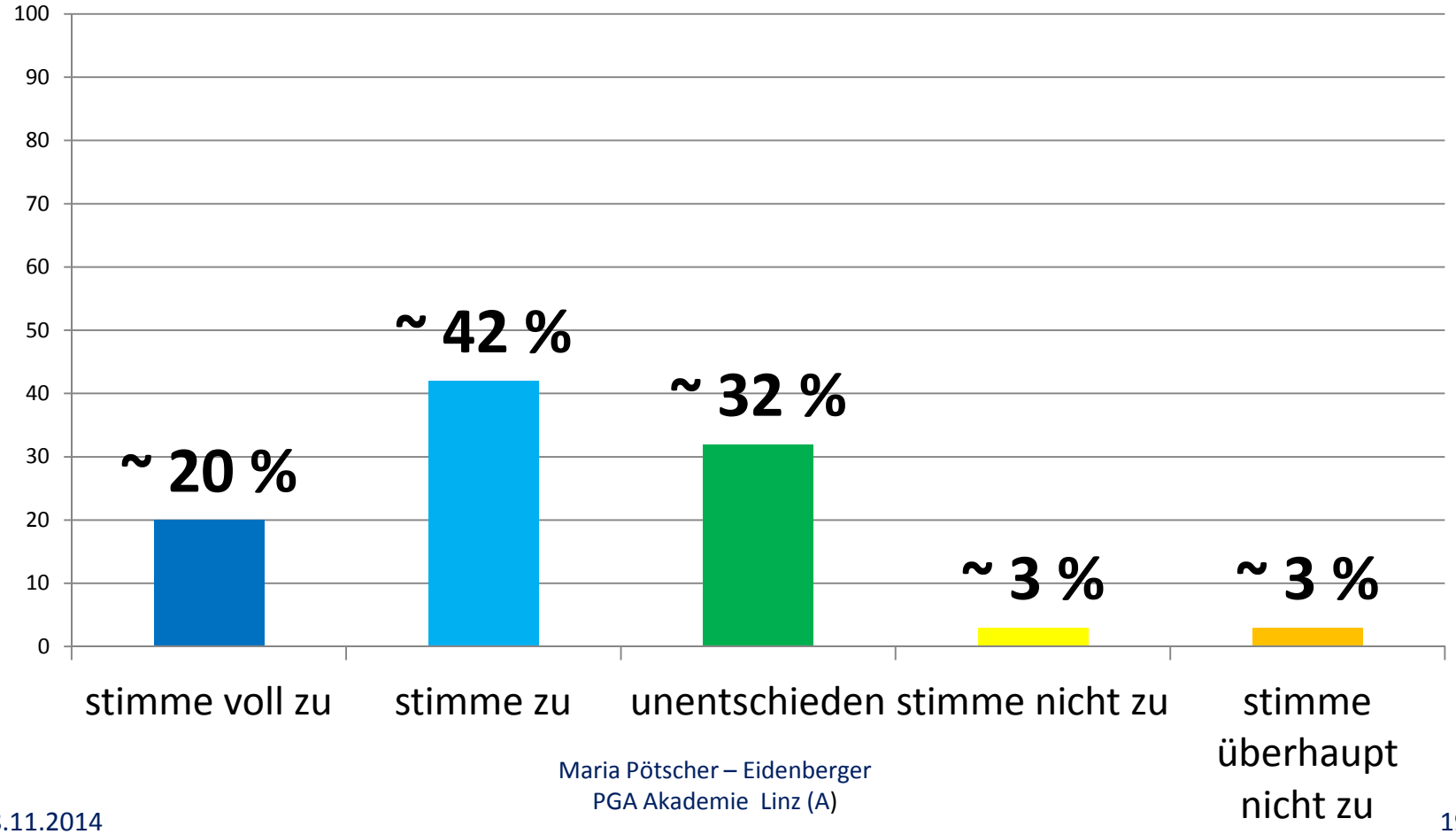
Werden Ihrer Einschätzung nach die Ressourcen (Individuelle Fähigkeiten, Kompetenzen, Möglichkeiten) der Klient/inn/en genutzt?



Studie – Case Management in der Praxis

Nutzung informeller Netzwerkressourcen (Moser 2014)

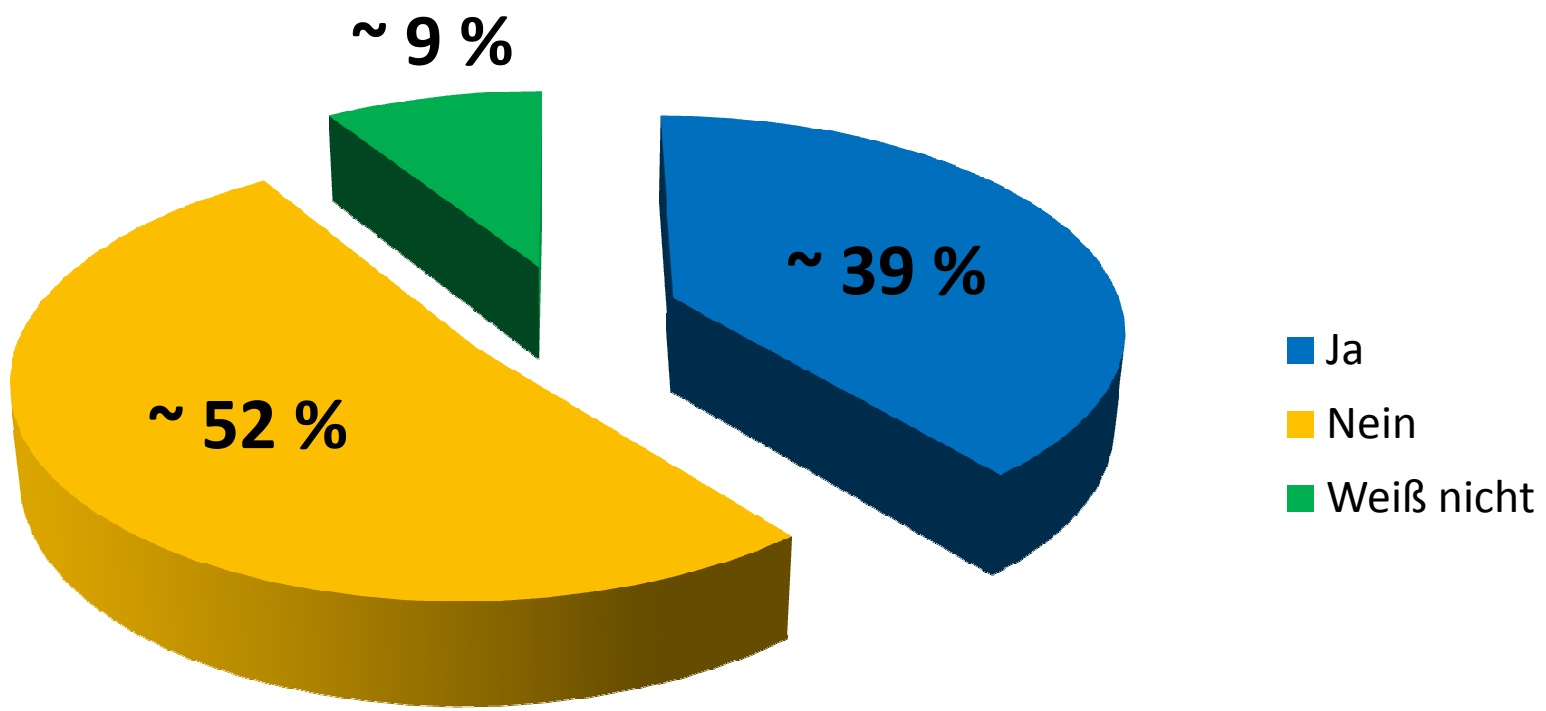
Werden Ihrer Einschätzung nach die informellen Netzwerkressourcen der Klient/inn/en genutzt?



Studie – Case Management in der Praxis

Schriftliches Ablaufkonzept organisationsintern (Moser 2014)

Gibt es in Ihrer Organisation ein eigenes schriftliches Ablaufkonzept zu Case Management?

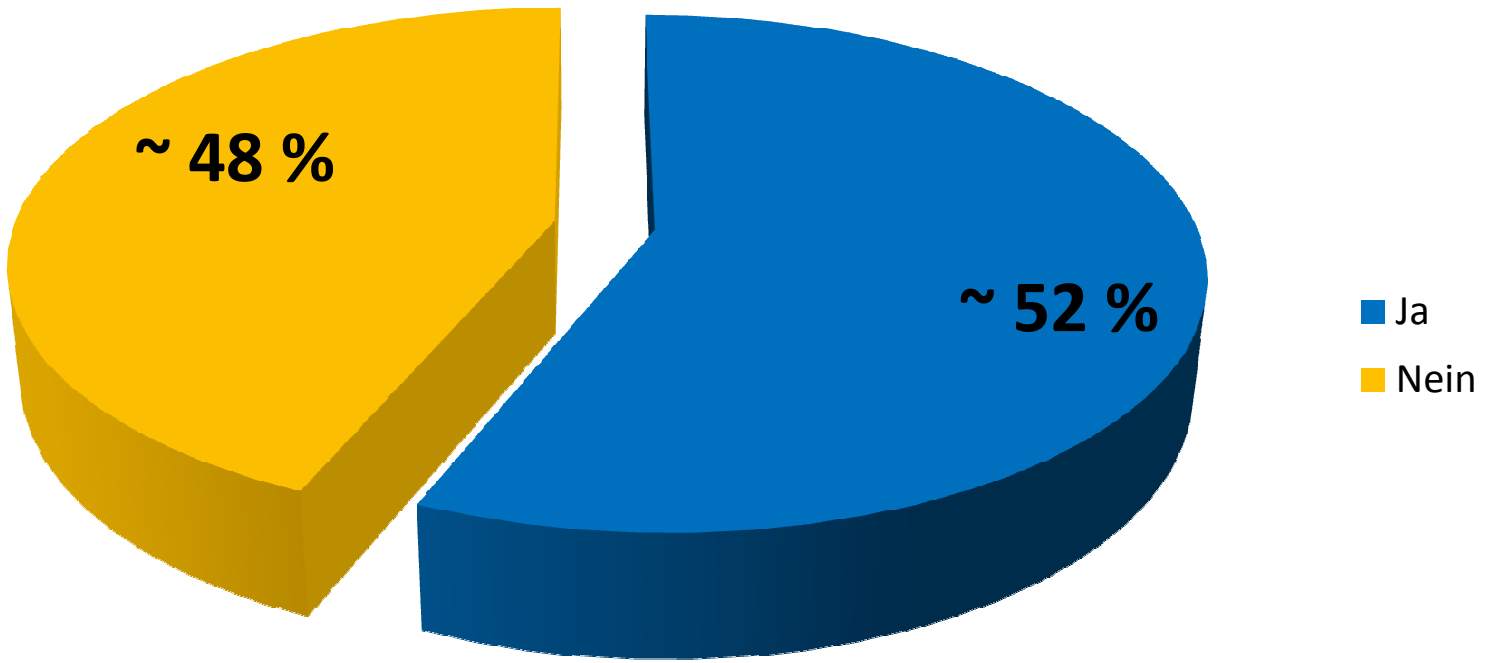


Maria Pötscher – Eidenberger
PGA Akademie Linz (A)

Studie - Case Management in der Praxis

Aufklärung über CM Prozess (Moser, 2014)

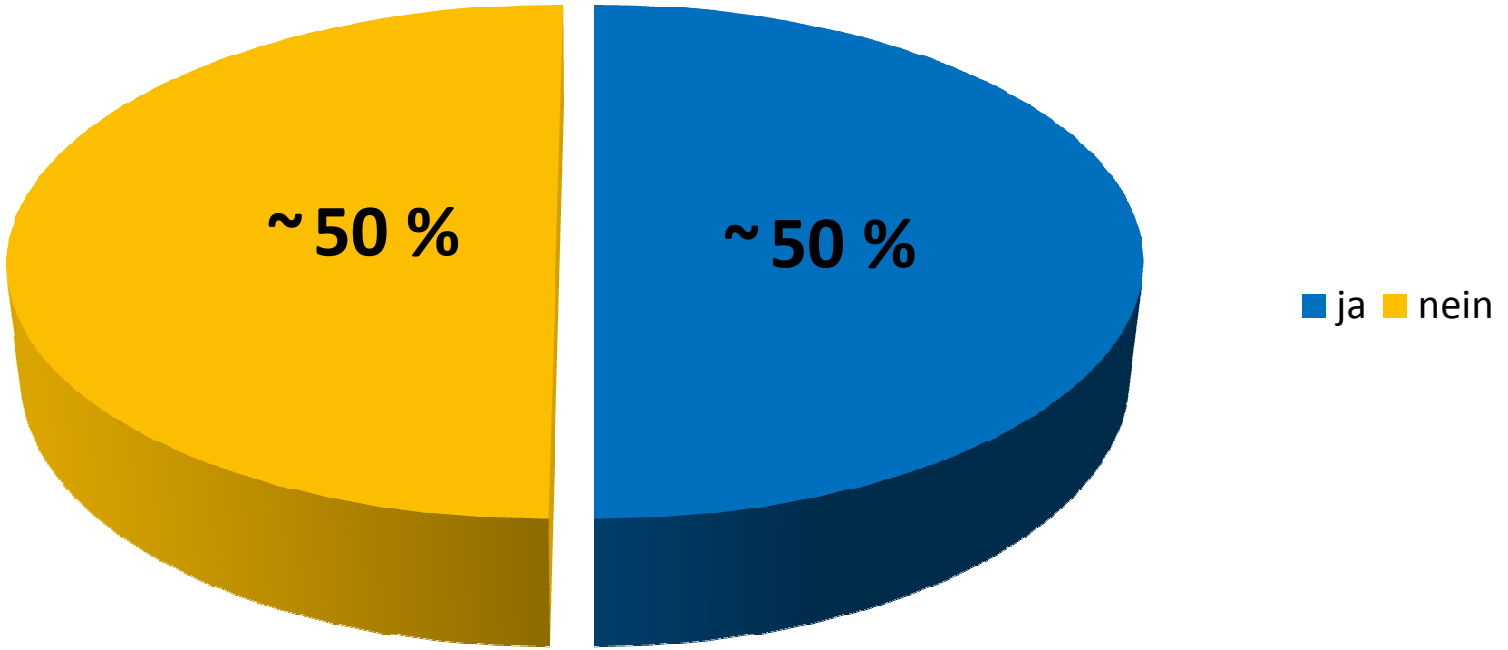
Werden in Ihrer Organisation die Klient/inn/en klar über den Case Management Prozess informiert?



Studie – Case Management in der Praxis

Aufnahmekriterien für CM sind festgelegt (Moser, 2014)

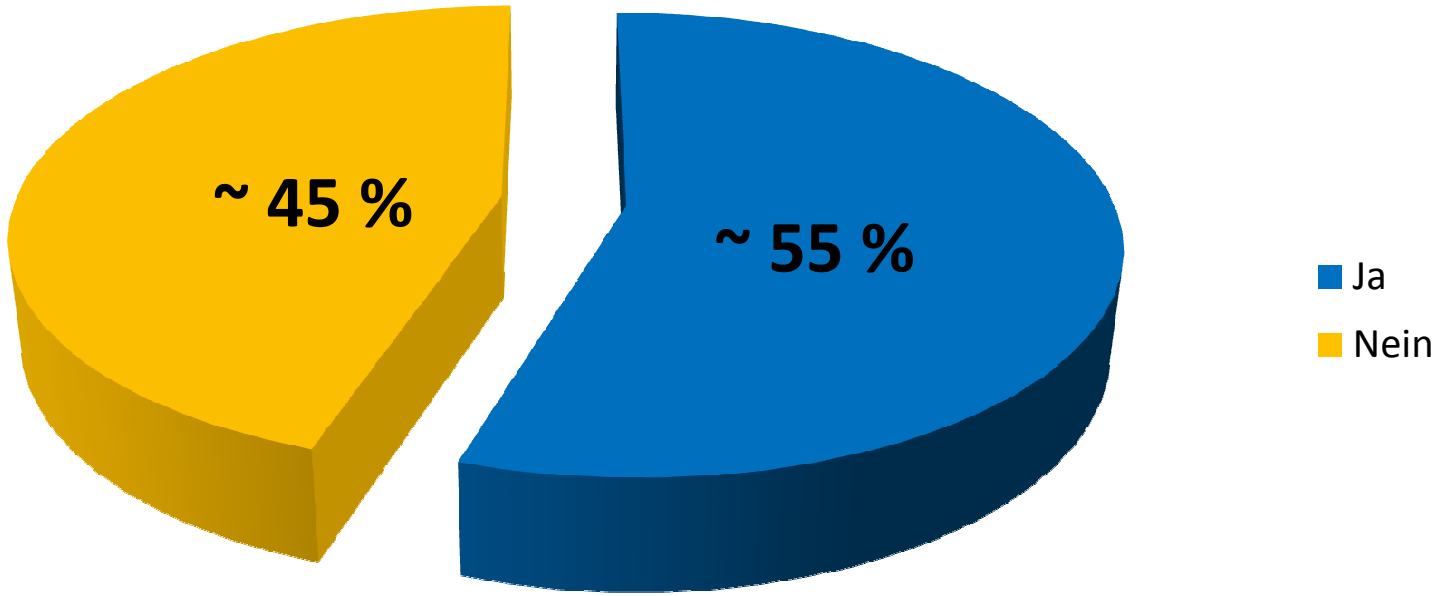
Sind in Ihrer Organisation die Entscheidungskriterien für die Aufnahme von Klient/inn/en ins Case Management klar definiert, schriftlich festgelegt und offen kommuniziert?



Studie Case Management in der Praxis

Regelkreis als Leitfaden (Moser, 2014)

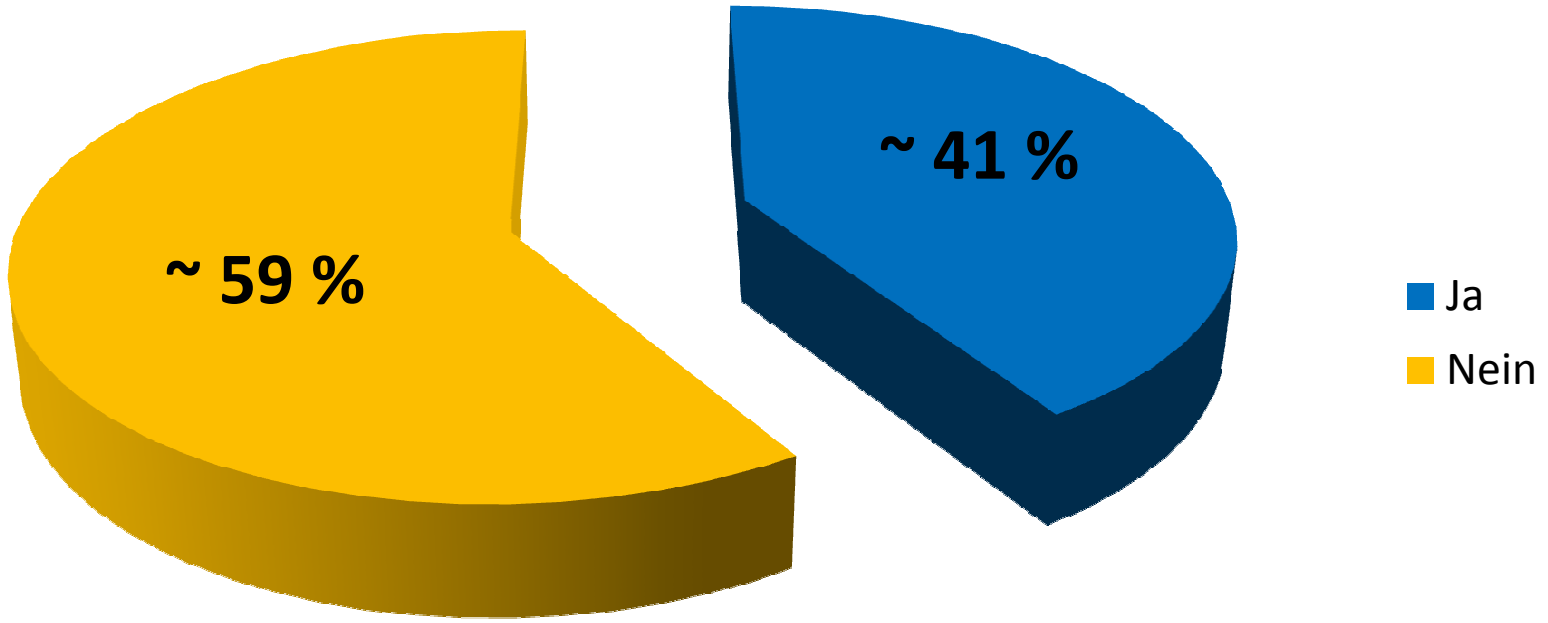
Ist in Ihrer Organisation der Regelkreis von „Clearing/Intake – Assessment -Zielvereinbarung – Maßnahmenplanung – Monitoring – Evaluation" als Leitfaden für den Case Management-Prozess festgelegt?



Studie – Case Management in der Praxis

Regelkreis im Dokumentationssystem (Moser, 2014)

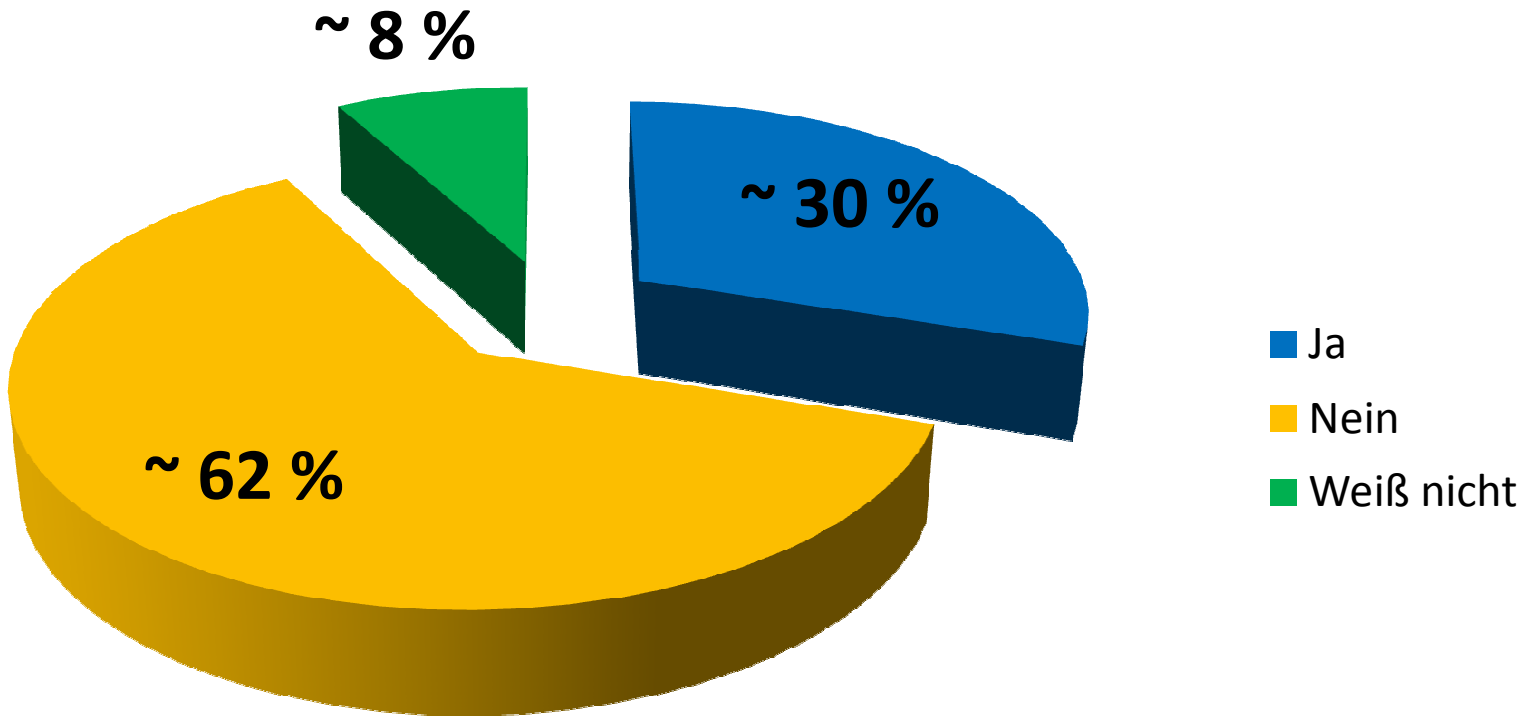
Stehen Ihnen in Ihrer Organisation eine strukturiertes und verbindliches Dokumentationssystem als Abbildung des Case Management Regelkreises zur Verfügung?



Studie – Case Management in der Praxis

Regelmäßige Fallkonferenzen (Moser, 2014)

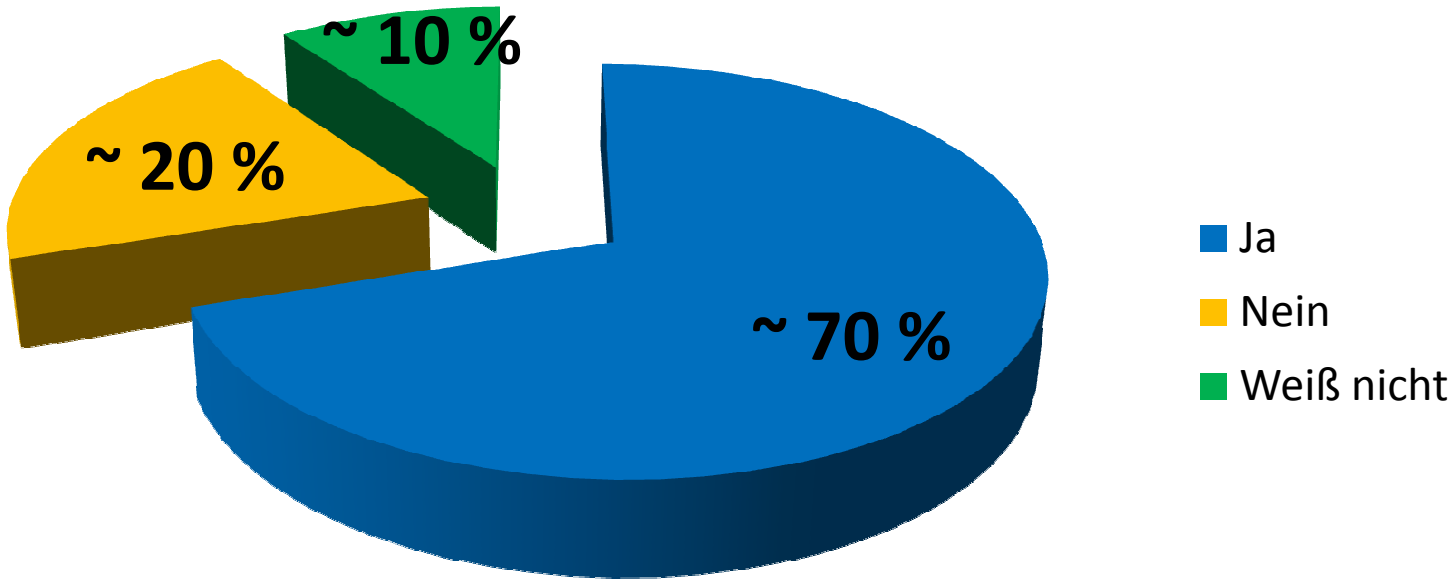
Finden in Ihrer Organisation regelmäßig Fallkonferenzen mit den Netzwerkpartner/inn/en statt?



Studie – Case Management in der Praxis

Kooperation mit externen NWP (Moser, 2014)

Hat Ihre Organisation Kooperationen mit externen NetzwerkpartnerInnen vereinbart?



Studie – Case Management in der Praxis

Conclusio (Moser, 2014)

„Als Conclusio zur dieser Pilot-Studie zur Umsetzung von Case Management in die Praxis ist festzuhalten, dass diese wesentlich mit dem Verlauf des Implementierungsprozesses in einer Organisation verknüpft ist. Case Management hängt wesentlich davon ab, inwieweit dies als Ansatz im Arbeitskonzept einer Organisation integriert ist bzw. die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen."

Case Management
in die Zukunft gedacht ☺

- Case Management orientiert sich am Klienten.....
- Case Management nur für "ausgewählte" Fälle - nach CM Kriterien....
- Mehrdimensionalität zieht sich durch den gesamten Prozess.....
- Die Frage, wer steuert, ist von Fall zu Fall geklärt.....
- Leistungen werden koordiniert und überwacht.....

Case Management
in die Zukunft gedacht ☺

- Fallkonferenzen sind institutionell verankert.....
- CM ist als Konzept in Organisationen angelegt....
- Case Management wird regelmäßig evaluiert, die Ergebnisse finden Berücksichtigung.....
- Der Erfolg im CM wird nicht nur an Zahlen festgemacht....

Denn…..

Nicht alles,

was zählt ist zählbar,

und nicht alles

was zählbar ist, zählt!

Albert Einstein

Literatur

- **Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.) (2009):** Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management. Heidelberg: Economica.
- **Löcherbach, P. (2014):** Case Management Ansätze. Münster: Fachhochschule, S. 7-11.
- **Löcherbach, P./Monzer, M./Hermsen, Th./Arnold, J. (2013):** Case Management in der Kommunalverwaltung: Vom Fallmanagement zum Teilhabemanagement in der Eingliederungshilfe Folgerungen aus einem Forschungsprojekt zur „Wirkungsanalyse des Fallmanagements in der Eingliederungshilfe „ (WiFEin), in: Case Management 4/13, S. 184 – 191.
- **Moser, D. (2014):** Case Management in der Praxis. Evaluierung zur Umsetzung von Case Management. Abschlussarbeit im Rahmen des Diplomlehrganges Case Management an der PGA Akademie.
- **Wendt, W.R./Löcherbach, P. (Hrsg.)(2006):** Case Management in der Entwicklung – Stand und Perspektiven in der Praxis. München, Economica.
- **Wißmann, Peter (2003):** Case Management: Konzept, Praxis und Qualifizierungsbedarf. In: Management im Gesundheitswesen (MiG). Halbjahresschrift für Angewandtes Management im Gesundheitswesen. Heft 9/2003. Berlin: Evangelische Fachhochschule Berlin, 14-27.