Verständigung der DGCC, des Netzwerkes CM Schweiz und der ÖGCC über Leitlinien zu Care, Care Management und Case Management

Anna Hegedüs, Hugo Mennemann, Wolf Rainer Wendt, Andrea Wesenauer, Monika Wild¹

1. Präambel

Case Management bearbeitet individuelle, soziale und gesellschaftliche Herausforderungen. Das Konzept wird in unterschiedlichen Gesetzgebungen, Handlungsfeldern und Organisationen als Grundlage für Fallmanagement-Konzepte verwandt. Die Implementierung und Anwendung von Case Management ist eng verbunden mit fallunabhängigem Care Management intra- und interorganisational. Case Management und Care Management sind Bestandteile von Care, von unterschiedlichen Sorgeformen. Angesichts zunehmender komplexer Unterstützungssituationen im Einzelfall, segmentierter Sozialsysteme und gesellschaftlicher Herausforderungen im Zuge ökologischer, ökonomischer und sozialer Krisen werden nachhaltige Lösungswege überall dringlich.

Die zwei Fachgesellschaften „für Care und Case Management“ in Österreich und Deutschland (Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC); Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC)) sowie die Fachgesellschaft „Netzwerk Case Management Schweiz“ arbeiten seit Jahren zusammen. Die Formulierung eines gemeinsamen Grundverständnisses von Care, Care Management und Case Management soll die Entwicklung von Theorie- und Praxis sowie von Bildungsangeboten mit Blick auf aktuelle gesellschaftliche Herausforderungen unterstützen. Die im Folgenden gemeinsam erarbeitete Rahmung ersetzt dabei nicht die landesspezifischen Leitlinien. Vielmehr wird Wert darauf gelegt, verschiedene Perspektiven und Voraussetzungen zu berücksichtigen und Lösungsansätze zu fördern.

Die formulierten Inhalte wollen sowohl Grundlage gemeinsamer Aktivitäten sein als auch einen weiterführenden Diskurs über die Grundlagen und die Anwendung von Care, Care Management und Case Management anregen. Im Zentrum stehen Inhalts- und Begriffsklärungen (Kap. 2). Die anschließenden Perspektiven und Entwicklungsthemen (Kap. 3) öffnen den Diskurs für die Bearbeitung zukünftiger Herausforderungen mit Hilfe der Kombination unterschiedlicher Verständnisse von Care, Care Management und Case Management.

2. Inhalts- und Begriffsklärungen

Theorien und Konzepte basieren auf fachlich definierten Begriffen. Care, Care Management und Case Management sowie weitere in diesen Konzepten zentrale Begriffe werden mitunter uneinheitlich verwandt. Die folgenden Begriffsklärungen und Entscheidungen sollen für zukünftige Diskurse eine gemeinsame Grundlage darstellen.

Adäquater Begriff für die „Zielperson“

Zur Bezeichnung der Zielperson in Care Konzepten werden in der Literatur je nach Handlungsfeld unterschiedliche Begriffe verwandt: Nutzer:innen, Kund:innen, Adressat:innen, Klient:innen, Betroffene, Patient:innen, Bewohner:innen, Versicherte, Service User etc. Bei einer Diskussion der Begriffe fällt schnell auf, dass es nicht den einen, für alle Anwendungsbereiche passenden Begriff gibt. Kriterien für eine handlungsfeldübergreifende Bezeichnung sind, dass sie

- möglichst breit anwendbar sein soll,
- die Aktivität und Partizipation der Zielperson in den Blick nehmen und
- eine „Normalität“ der Personen trotz professionellen Hilfebedarfs betonen soll.

Es bietet sich an, den Begriff der Person ins Zentrum zu stellen, denn persona (lat.) meint einen Menschen mit spezifischen Eigenschaften. Deswegen verwenden wir im Folgenden den Begriff **Person(en) mit Unterstützungsbedarf (PmU)**.

¹ Lars Golly und Angelo Tarantino haben den Entwicklungsprozess zu Beginn unterstützt.

Unterscheidung von Care, Care Management und Case Management

Care ist ein übergeordneter sowie die Konzepte Care Management und Case Management verbindender Begriff. Care bezeichnet ein grundsätzliches Sorgetragen. An Care-Aktivitäten können Politik, Organisationen, Professionen, Beratende sowie die PmU im Sinne von Selbstsorge beteiligt sein.

Care Management meint eine fallübergreifende oder fallunabhängige Gestaltungs- und Steuerungsweise.

Case Management wird primär als fallbezogenes Konzept begriffen. Unter Konzept verstehen wir ein Handlungsmodell, das Ziele, Inhalte und Verfahren zusammenführt. Es kommt in den jeweiligen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens zu spezifischen Anwendungen. Der Case Management-Prozess findet in Phasen statt. **Case** (lat., Fall) bezieht sich im Case Management immer auf komplexe (Lebens- und Versorgungs-)Situationen und nicht auf eine PmU. „**Management**“ meint eine geschickte, einzelfallbezogene Steuerung der beteiligten Professionen und Organisationen.

Komplexität

Komplexität ist person- und versorgungssystemseitig zu verstehen. Komplexität meint jeweils vielschichtige bzw. mehrere interagierende Faktoren.

Bedürfnis und Bedarf

Bedürfnisse stellen subjektive Wünsche der PmU dar. Der Bedarf ist die Grundlage des sich anschließenden Unterstützungsprozesses. Bei einer Bedarfsfeststellung werden subjektive Bedürfnisse und fachliche Einschätzungen berücksichtigt. Eine Bedarfsfeststellung findet im Rahmen eines kooperativen Beratungsprozesses auf der Einzelfallebene statt. Insofern erfolgt Case Management bedarfsorientiert.

Zum Verhältnis von Beratung und Case Management

Beratung und Case Management überschneiden sich. Nicht jede Beratungsform ist Case Management. Case Management beinhaltet stets beratende Elemente. Auf der Einzelfallebene bedient sich Case Management unterschiedlicher Beratungstechniken.

Zum Verhältnis von Care Management und Case Management zu unterschiedlichen (Gestaltungsebenen)

Im Case Management werden die Ebenen **einzelfallbezogen** und mit Hilfe von Care Management **fallübergreifend** (zielgruppenbezogen) oder **fallunabhängig** (grundsätzlich ohne spezifischen Blick auf Zielgruppen) betrachtet und gestaltet.

Im Care Management und im Case Management werden die folgenden Ebenen jeweils unterschiedliche betrachtet:

- **Ebene der personalen Interaktion** (Mikroebene, Einzelfallebene, professionsabhängige Gestaltung)
- **Ebene der Organisation(en)** (Mesoebene, Organisationsebene) mit zwei Schwerpunkten:
 - einzelne Organisationsgestaltung
 - interorganisationale Gestaltung: Netzwerken, Versorgungsebene
- **Ebene der Politik** (Makroebene; Versorgungsgestaltung im politischen Raum) mit zwei Schwerpunkten:
 - Verbindung zur fachpolitischen Öffentlichkeit und Gesetzgebungsverfahren (Kommune, Länder, Bund)
 - Verbindung zur Sozialplanung (Kommune, Länder, Bund)

Alle drei Ebenen mit den jeweiligen Schwerpunkten sind in der Lehre von Care, Care Management und Case Management relevant.

Daseins- und Versorgungsgestaltung

Mit Case Management wird der Zusammenhang von individueller Daseinsgestaltung und allgemeiner Versorgungsgestaltung bearbeitet. Das Attraktive und Neue von Case Management ist eine ethisch

grundgelegte, fachliche Verbindung der drei Ebenen innerhalb eines Konzeptes. Damit werden individuelle Daseinsgestaltung und allgemeine Versorgungsgestaltung insbesondere mit Blick auf komplexe Hilfesituationen personenzentriert aufeinander bezogen und gemeinsam bearbeitet. Case Management steht für eine zielführende und wirksame Bearbeitung und ggf. Überwindung unterschiedlicher Ebenen und Versorgungsgrenzen.

Unterscheidung des Prozesses Case Management und der Personen im Case Management

Case Management bezieht sich auf die oben genannten Ebenen. An der Ausführung von Case Management sind unterschiedliche Professionen und Rollenträger in Organisationen mit unterschiedlichen Verantwortungen beteiligt. Führungskräfte auf der strategischen Ebene sind i.d.R. keine Case Manager:innen, verantworten aber auf der operativen Ebene die Implementierung von Case Management und benötigen ein Case Management-Wissen. Sie agieren als Care Manager:innen. Maßgeblich an der konkreten Implementierung und Anwendung beteiligt sind ausgebildete bzw. zertifizierte Case Manager:innen, die häufig keine Leitungsverantwortung in Organisationen tragen. Den Case Manager:innen können auf den benannten Ebenen je nach Handlungsfeld, Region und Organisation unterschiedliche Aufgaben zukommen. Zudem gibt es i.d.R. viele weitere Professionen, die am Case Management-Prozess beteiligt sind und spezifisches Wissen benötigen beispielsweise zu einer personenbezogenen Grundhaltung, zur Anwendung von Screening-Instrumenten, zur Weitergabe von Daten im Rahmen von Regelverläufen und zur administrativen Umsetzung von Case Management.

Welfare-Mix: informelle und formelle Hilfen

Im Case Management werden **informelle und formelle Hilfen** bzw. primäre (Familie, Freundeskreis, Nachbarschaft), sekundäre (Selbsthilfegruppen, Vereine) und tertiäre (professionell gestaltete Hilfen) Netzwerke berücksichtigt.

Ethische Werte und Pflichten

Alle drei Fachgesellschaften betonen die folgenden **ethischen Werte im Case Management**: Autonomie, Gerechtigkeit, Sorge für das Wohl der PmU, Respekt und Toleranz, Nachhaltigkeit, Subsidiarität. Sie heben die **Pflichten** Transparenz, Verantwortung im fachlichen Kontext und Partizipation hervor.

3: Perspektiven / Weiterentwicklungsthemen

Um aktuellen und zukünftigen Herausforderungen zu begegnen, sind zur weiteren Entwicklung von Care, Care Management und Case Management Antworten insbesondere in folgenden Themenbereichen gefragt:

- a. **öko-soziale Perspektive**: Diskussion und Entwicklungen einer nachhaltigen, ökologischen und ressourcenorientierten bzw. -schonenden Perspektive von Care und Case Management
- b. **Differenzierung der Gestaltungsaufgaben des Care Managements und des Case Managements mit Blick auf die unterschiedlichen Care Ebenen bzw. Sorgeebenen**, um eine größere Passgenauigkeit und Praxisnähe zu erwirken
- c. **stärkere Berücksichtigung der an den Care Management und Case Management-Prozessen beteiligten Rollenträger auf der Organisationsebene**: Entwicklung differenzierter Wissens- und Handlungskompetenzen für unterschiedliche Leitungsebenen und am Case Management-Prozess beteiligten Berufsgruppen
- d. **Aufbau und Pflege stabiler Netzwerke oder integrierter Formen der Zusammenarbeit** sollen stärker erprobt und empirisch nachgewiesen evaluiert werden
- e. **konkreter Bezug auf aktuelle gesellschaftliche Veränderungen, Problemlagen und Herausforderungen**, um Care Management und Case Management als relevante Konzepte zu konkretisieren.

Die drei Fachverbände werden gemeinsam Care, Care Management und Case Management konkretisieren und weiterentwickeln.