

Herzlich  
Willkommen

## Workshop

Case Management braucht die Organisation,  
aber brauchen Organisationen auch Case Management?

10:00

Begrüßung & Kontextualisierung

- Vorstellung Kernbotschaften
- Standards auf Organisationsebene

Diskussion im World Café

Fazit & Abschluss

12:30

Schön, dass Sie da sind!

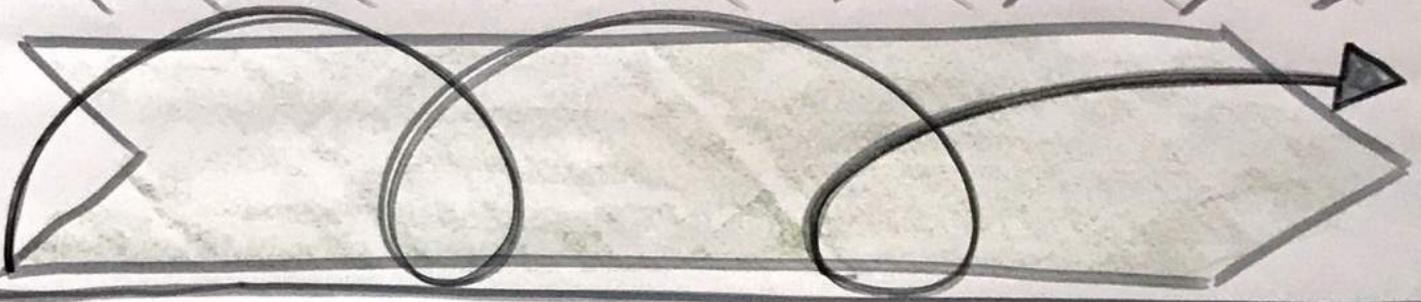
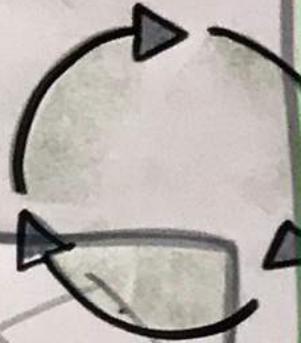
Inhaltsverzeichnis  
Wien, Februar 2019

# **Standards für Social Work Case Management**

Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft  
„Case Management“ der  
Österreichischen Gesellschaft  
für Soziale Arbeit (ogsa)

Standards auf  
Ebene der  
CM-Organisation

Fachliche  
Standards  
auf Ebene  
des  
Einzelfalls



**BEGRIFFS-  
KLÄRUNGEN**

≡ ≡  
≡ ≡  
≡ ≡  
≡ ≡  
≡ ≡

**STANDARDS ZU  
FUNKTIONEN  
VON SW-QM\*INNEN**

≡  
≡  
≡  
≡

**HANDLUNGS-  
LEITENDE  
PRINZIPIEN**

≡ ≡  
≡ ≡  
≡ ≡  
≡ ≡

**KONTEXTUALISIERUNG**

# BEGRIFFSKLÄRUNGEN

Case Management

Handlungskonzept  
Organisationskonzept

Management

≠ kurzfristige Informations-,  
Beratungs- & Vermittlungs-  
angebote  
↳ zeitlich andauernde  
Prozessverantwortung

Case

- Person in Umwelt
- Person in Situation
- Blick auf Wechselbeziehungen
- Fallarbeit > Arbeit an  
Haltungen & Einstellungen

Case Manager\*in

- Aufgaben
  - ↳ kontinuierliche,  
bedarfsgerechte  
Unterstützung
  - ↳ Koordination eines  
fallbezogenen  
Unterstützungssyst.

Klient\*in

Begründung, warum  
Begriff Klient\*in  
verwendet wird  
Kontrakt Anwaltschaftl.

Selbsthilfe &  
Selbstsorge

- Person selbst = ihre  
eigene primäre Helferin
- Stärken, Fähigkeiten  
& Ressourcen im Fokus
- Hilfe für zukünftige Hilfe

self-  
case

Soziales Umfeld  
& informelle  
Hilfen

- Bedeutung lebensweltlicher  
Hilfen (nicht gekoppelt  
an Funktion / Zuständigkeit)

mutual  
care

Professionelle  
Hilfen

- berufliche Leistungen
- fallbezogenes  
Unterstützungssystem  
koordinieren als  
CM\*in

professional  
care

# STANDARDS ZU DEN FUNKTIONEN VON SW-CM\*INNEN

## ADVOCACY

### MIKROEBENE

- Stärken, Bedürfnisse, Ziele
- Rechte + Information
- kooperativ planen + evaluieren
- Partizipation bei LeistungsträgerIn

### MAKRO-/MESO EBENE

- Partizipation
- Selbstvertretung
- Voicing
- Versorgungslücken
- Sozialraum

## SOCIAL SUPPORT

- Beratung & Vermittlung
- zeitlich unbegrenzt
- Beziehungsintensität
- Beziehungskontinuität

Wahl!

Gate-keeper

SW-CM

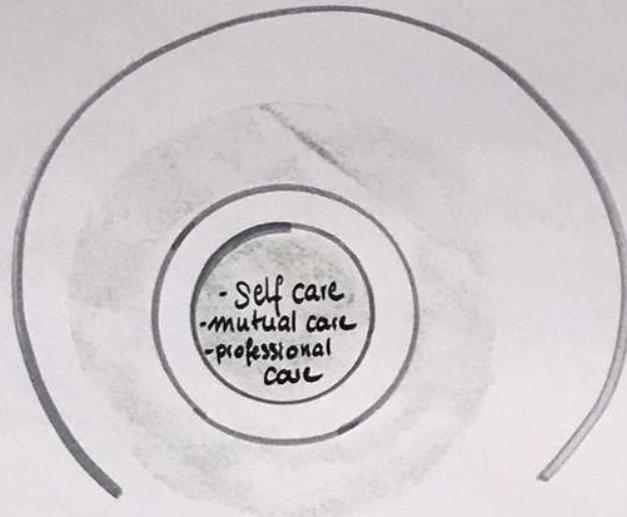
≠

Broker

Ansprüche + Angebote  
koop. Entscheidungsfindung  
... Advocacy

Teil-  
funktion

# HANDLUNGSLEITENDE PRINZIPIEN



Lebenswelt-  
orientierung

Empowerment

Stärken- &  
Ressourcen-  
orientierung

Prozedurale  
Fairness

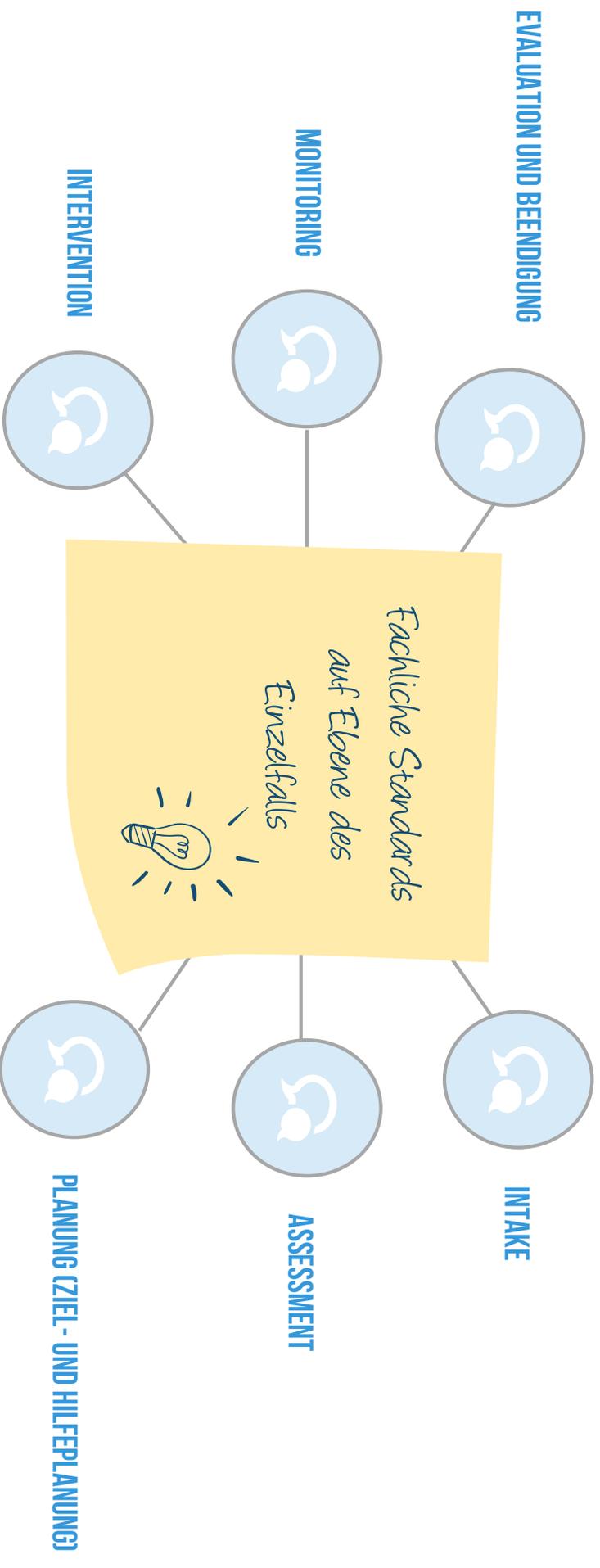
Informierte  
Zustimmung

Shared  
Decision  
Making

Handeln  
nach  
Kontrakt

Effizienz  
und  
Effektivität

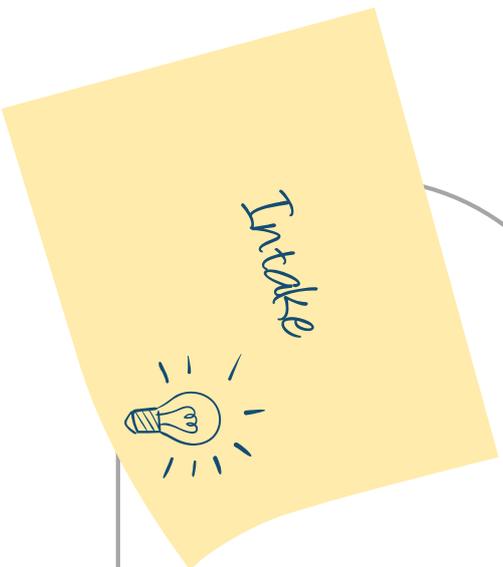
Das  
günstigste  
Mittel



Der Case Management-Prozess soll die strukturierte Arbeitsweise aller beteiligten Akteur\*innen unterstützen und die laufende Reflexion und Qualitätssicherung sowie das organisationale Lernen befördern. Dabei ist der Prozess nicht linear zu verstehen, sondern passt sich an die spezifischen Fallgegebenheiten an. Es handelt sich um einen „rhizomatischen“ Prozess, d.h. Prozessphasen können gleichzeitig erfolgen und es kann innerhalb des Prozessablaufs zu Wiederholungen bereits beendeter Phasen kommen. Als Beispiel sei hier das Re-Assessment genannt, das aufgrund von Monitoring-Ergebnissen notwendig werden kann. Die bereits vorgestellte Prozessdarstellung von Mokley wird um die Phase des Intakes ergänzt, die dem Case Management-Prozess vorgelagert ist.

Bei der Entwicklung der Standards orientieren wir uns an bestehenden Standards, Richtlinien und Empfehlungen. Diese wurden teilweise übernommen, teilweise geringfügig inhaltlich adaptiert und teilweise ergänzt:

- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.) (2009): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management. Heidelberg.
- National Association of Social Workers (2008) [1996]: Code of Ethics. <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>, abgerufen am 16.08.2011.
- National Association of Social Workers (2013): NASW Standards for Social Work Case Management. Washington.
- Netzwerk Schweiz Case Management (2006): Definition Case Management. <http://www.netzwerk-cm.ch/index.php?id=55> sowie [http://www.netzwerk-cm.ch/fileadmin/user\\_upload/pdf/Mitglieder/Definition\\_und\\_Standards\\_30\\_03\\_2006.pdf](http://www.netzwerk-cm.ch/fileadmin/user_upload/pdf/Mitglieder/Definition_und_Standards_30_03_2006.pdf), abgerufen am 24.08.2008.
- Netzwerk Schweiz Case Management (2014): Definition Case Management. [http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche\\_standards\\_netzwerk\\_cm\\_-\\_version\\_1\\_0\\_-\\_definitiv\\_0.pdf](http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche_standards_netzwerk_cm_-_version_1_0_-_definitiv_0.pdf), abgerufen am 02.01.2018
- Zingerle, Renate (2007): Konzept für die Durchführung von Case Management. [http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/konzept\\_umsetzung\\_case-management\\_pasch\\_equal.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/konzept_umsetzung_case-management_pasch_equal.pdf), abgerufen am 05.01.2013
- Haye/Kleve 2006:124



## INTAKE

Das Intake stellt den Erstkontakt zwischen dem\* der potenziellen Klient\*in und dem\* der Case Manager\*in dar und beinhaltet die Klärung der Indikation für Case Management, die Aufklärung über das Handlungskonzept Case Management sowie die Vereinbarung über die weitere Zusammenarbeit. Die Dauer des Intakes variiert abhängig davon, wie viel Zeit sich der\* die Klient\*in für eine Entscheidung zur Zusammenarbeit nehmen will.

## PROZESSORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Es wird geklärt, ob sich die Person an die richtige Stelle gewandt und ob Case Management indiziert ist.
- ✓ Erste Informationen zu der Lebenslage und -situation des\*der Klient\*in sowie zu seinen Stärken und Ressourcen werden erhoben.
- ✓ Der\*die Klient\*in erhält all jene Informationen, die er\*sie benötigt um sich für oder gegen eine Bearbeitung seiner\*iner Situation mittels Case Management zu entscheiden (s.h. ‚informed consent‘ & ‚shared decision making‘).
- ✓ Der\*die Klient\*in wird dazu ermutigt, ihre Erwartungen an das Case Management und seine Wirkungen zu formulieren und es wird verhandelt, inwieweit diese erfüllt werden können.

## ERGEBNISORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Der\*die Klient\*in verständigen sich über Inhalte und Setting der Zusammenarbeit und klären die jeweiligen Rollen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten sowie Rechte und Pflichten.
- ✓ Die organisationale Verortung sowie allfällige Abhängigkeiten von Auftraggeber\*innen und deren Bedeutung für die Zusammenarbeit werden offengelegt.
- ✓ Es wird vereinbart, was mit dem\*der Klient\*in geschieht, wenn nicht im Sinne des Case Managements zusammengearbeitet wird.
- ✓ Personen, die kein Case Management benötigen, werden entsprechend ihrer Problemlage und Anliegen über geeignete Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens informiert und nötigenfalls bei der Inanspruchnahme unterstützt.
- ✓ Inhalte und Ergebnisse des Intake werden (zumindest anonymisiert) dokumentiert, um zur Bedarfserhebung im Sozialraum beizutragen.
- ✓ Die Zuständigkeit für die Fallverantwortung ist geklärt.
- ✓ Ein erstes Bild über die Lage des\*der Klient\*in ist gewonnen.
- ✓ Eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit wurde geschlossen.
- ✓ Inhalte und Ergebnisse des Intakes wurden dokumentiert.



## ASSESSMENT

Ziel des biopsychosozialen Assessments ist es einen umfassenden Überblick über die Lebenslage und -situation zu erlangen sowie die Bedürfnisse und aus Sicht des\*der Klient\*in zu bearbeitenden Problemstellungen, bisherige Lösungsversuche sowie die Stärken und Ressourcen des\*der Klient\*in zu erheben und in nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren. Die Ergebnisse des Assessments dienen als Grundlage für ein möglichst umfassendes Fallverstehen sowie für die Ziel- und Hilfeplanung.

## PROZESSORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Das Assessment erfolgt in dialogischer Kooperation zwischen Case Manager\*in und Klient\*in.
- ✓ Je nach Präferenz des\*der Klient\*in findet Assessmentgespräche zwischen Case Manager\*in und Klient\*in in der Einrichtung des\*der Case Manager\*in oder im lebensweltlichen Umfeld des\*der Klient\*in statt.
- ✓ Klient\*innen werden im Assessment dabei unterstützt, eigene Erklärungen für ihre Lage und Wirklichkeitskonstruktionen zu finden, die sie ermächtigen, aus Eigenem die anstehenden Aufgaben zu bewältigen.
- ✓ Sofern keine aktuellen sozialen Diagnosen vorliegen, wirkt die Social Work Case Manager\*in als Diagnostiker\*in. Sie wendet dabei solche Instrumente an, die der Stärken- und Ressourcenorientierung Rechnung tragen und eine umfassende Einschätzung des aktuellen Inklusionsgrads erlauben.
- ✓ Der\*die Case Manager\*in stellt sicher, dass Stärken und Ressourcen in detaillierter Weise erhoben und dokumentiert werden.
- ✓ Innere und äußere Hindernisse der Erreichung des von dem\*der Klient\*in angestrebten Befindens und Lebenslage werden erhoben.
- ✓ Personen aus dem lebensweltlichen Umfeld des\*der Klient\*in werden unter der Voraussetzung der Einwilligung des\*der Klient\*in und in angemessener Weise in das Assessment involviert. Dabei wird darauf geachtet, dass die nachteiligen Effekte für den\*die Klient\*in möglichst gering gehalten werden (Outing\* als hilfsbedürftige Person, Stigmatisierung etc.)

- ✓ Die Einschätzungen und Diagnosen bereits involvierter Fachkräfte werden unter der Voraussetzung der Einwilligung des\*der Klient\*in herangezogen. Diese Einschätzungen werden hinsichtlich ihrer Nachvollziehbarkeit, Glaubwürdigkeit, Gültigkeit und Relevanz in Kooperation mit dem\*der Klient\*in bewertet.
- ✓ Sofern Fragestellungen bestehen, die mittels bestehender aktueller fachlicher Einschätzungen und/oder Befunde bzw. durch das Assessment des\*der Case Manager\*in nicht beantwortet werden können, veranlasst, organisiert und koordiniert er\*sie ein interdisziplinäres Assessment.
- ✓ Die Datenerhebung erfolgt systematisch und fachlich fundiert. Es wird gewährleistet, dass alle für die Erreichung der Ziele des\*der Klient\*in relevanten Lebensbereiche erhoben werden.
- ✓ Bei der Erhebung der Daten gilt der Grundsatz, so viel wie nötig und so wenig wie möglich. Das Assessment dient ausschließlich der fachgerechten Fallbearbeitung und nicht etwaigen Absichten von Organisationen und Auftraggeber\*innen möglichst viele Daten über Personen zu gewinnen.
- ✓ Den aktuellen körperlichen, psychischen und sozialen Belastungen der Klient\*innen wird insoweit Rechnung getragen, als ihnen keine Erhebungen zugemutet werden, die für die weitere Ziel- und Hilfeplanung verzichtbar sind.
- ✓ Der Prozess der Datenerhebung sowie die Dokumentation wird dem\*der Klient\*in in einer für sie sowohl sprachlich als auch inhaltlich nachvollziehbaren Weise erläutert. Auf gesetzliche Rahmenbedingungen und geltende Standards wird hingewiesen, ebenso auf allfällige Probleme der Organisation bei deren Einhaltung.
- ✓ Die Daten sowie deren Interpretation werden in für Dritte nachvollziehbarer Weise verschriftlicht.

- ✓ Die Ergebnisse des Assessments werden gemeinsam mit dem\*der Klient\*in zusammengefasst und hinsichtlich ihrer Relevanz für die Ziele und die einzusetzenden Hilfen bewertet.
- ✓ Das Assessment wird kontinuierlich in verständlicher Weise fortgeschrieben.

- ✓ Die Ergebnisse des Assessments, Befunde und Gutachten Dritter werden dem\*der Klient\*in auf Wunsch ausgehändigt.
- ✓ Dissense in der Einschätzung der beteiligten Akteur\*innen werden benannt. Sofern Konsens für eine abgestimmte Ziel- und Hilfeplanung notwendig ist, werden Dissense einer kooperativen Aushandlung unterzogen. Dabei unterstützt der\*die Case Manager\*in den\*die Klient\*in dabei seine\*ihre Sichtweisen gegenüber andere Akteur\*innen zu vertreten, moderiert nötigenfalls entsprechende Verhandlungsgespräche und, sofern der\*die Klient\*in dazu selbst nicht in der Lage ist, bietet sich als Repräsentant\*in / Advokat\*in des\*der Klient\*in.

## ERGEBNISORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Alle zur Einschätzung der individuellen Problem-, Bedürfnis-, Stärken- und Ressourcenlage notwendigen Informationen sind erhoben und in nachvollziehbarer Weise dokumentiert.
- ✓ Die Ergebnisse des Assessments wurden mit dem\*der Klient\*in besprochen und hinsichtlich ihrer Relevanz für die Hilfeplanung eingeschätzt.
- ✓ Veränderungs- und Interventionsbedarfe sind festgelegt und begründet.



## PLANUNG (ZIEL- UND HILFEPLANUNG)

Case Manager\*innen und Beteiligte im Case Management-System verpflichten sich an den Zielen der Klient\*innen mitzuarbeiten. Die Identifikation und Erarbeitung von Zielen lässt sich zeitlich kaum von der Assessmentsphase abgrenzen. Wichtig ist dabei, dass Klient\*in und Case Manager\*in eine geteilte Vorstellung über die Ziele haben und diese Dritten gegenüber kommunizieren können. Darüber hinaus sind die Ziele soweit zu operationalisieren, dass Indikatoren für deren Erreichung formuliert werden können.

### PROZESSORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Ziele werden in einem kooperativen Prozess mit dem\*der Klient\*in und allenfalls mit Angehörigen seines\*ihres sozialen Umfelds entwickelt.
- ✓ Sowohl die eingesetzten Techniken der Ziele-Arbeit, als auch die Zielformulierungen orientieren sich an den Bedürfnissen, Problemen, Stärken und Ressourcen des\*der Klient\*in.
- ✓ Die Ziele werden priorisiert und es werden Indikatoren für die Zielerreichung benannt.
- ✓ Der Hilfeplan wird von den fallbeteiligten Akteur\*innen gemeinsam entwickelt und vereinbart. Die/Der Case Managerin fördert aktiv die Kommunikation und Vernetzung zwischen allen am Fallgeschehen beteiligten Personen und Institutionen und stellt sicher, dass der Hilfeplan in einer dem Fall angemessenen Weise entwickelt wird. Er\*sie ist für die Koordination und/oder Organisation und Umsetzung einer Hilfeplankonferenz verantwortlich.
- ✓ Bei der Hilfeplanung wird Sorge dafür getragen, dass die Maßnahmen die Bedürfnisse, Stärken und Ressourcen des\*der Klient\*in berücksichtigen und die Stärken sowie Ressourcen fördern. Die Maßnahmen sind in Hinblick auf die Zielerreichung zweckmäßig, wirksam, ressourcenschonend und für den\*die Klient\*in und ihre informellen Helfer\*innen zumutbar.
- ✓ Es werden solche Maßnahmen geplant, die rechtzeitig, in den Bedürfnissen und Zielen entsprechendem Umfang und Dauer, qualitativ hochwertig und kosteneffizient erbracht werden können.
- ✓ Die Ergebnisse der Hilfeplanaushandlung werden in einem schriftlichen Hilfeplan festgehalten. Dieser enthält die Ziele

### ERGEBNISORIENTIERTE STANDARDS

- des\*der Klient\*in, die vereinbarten Aufgaben / Maßnahmen / Interventionen und die jeweils dafür Zuständigen sowie Angaben zu deren zeitlichen Umsetzung. Darüber hinaus werden Indikatoren der Zielerreichung festgeschrieben. Der Hilfeplan wird soweit möglich von allen Fallbeteiligten unterschrieben und gilt als verbindlicher Kontrakt.
- ✓ Die Kriterien für eine Beendigung einzelner Leistungen werden zumindest terminisiert und falls möglich bzw. sinnvoll vereinbart.
- ✓ Die Case Manager\*in macht den Beteiligten deutlich, dass die Beendigung von professionellen Hilfen einseitig Ziel ist / sein kann, andererseits aber eine kontinuierliche Zusammenarbeit dort, wo es notwendig ist, sichergestellt werden soll.
- ✓ Die Aufgaben des\*der Case Manager\*innen während der Interventionsphase werden offengelegt, ausgehandelt und vereinbart.
- ✓ Der\*die Case Management trägt Sorge dafür, dass Informations- und Kommunikationswege zwischen den Fallbeteiligten vereinbart werden.
- ✓ Falls der Fall es notwendig macht, wird ein Krisen(interventions)plan vereinbart.
- ✓ Der\*die Case Manager stellt sicher, dass Zeitpunkt und Modus der ersten Überprüfung des Hilfeplans vereinbart wird. Geklärt wird auch, in welcher Weise und bei welchen Veränderungen der Hilfeplan fortgeschrieben wird.
- ✓ Einrichtungen, die in die Erstellung des Hilfeplans miteinbezogen werden, sind über die Grundzüge und Prinzipien des Case Managements, sowie die Funktion des\*der Case Manager\*in und ihre Funktion als Kooperationspartner\*innen informiert.
- ✓ Die Zielformulierungen bieten den Fallbeteiligten Orientierung für ihre Beiträge.
- ✓ Die Fallbeteiligten haben sich zur Unterstützung des\*der Klient\*in bei der Erreichung seiner\*ihre Ziele verpflichtet.
- ✓ Die Maßnahmen zur Unterstützung der Zielerreichung zwischen dem\*der Klient\*in, den jeweils zuständigen informellen Helfer\*innen und verantwortlichen professionellen Helfer\*innen sowie dem\*der Case Manager\*in verbindlich vereinbart.
- ✓ Der schriftliche Hilfeplan enthält zumindest die Ziele, Aufgaben (Handlungen, Maßnahmen, Leistungen, Interventionen etc.) und dafür verantwortlichen, Hinweise zu Beginn und geplantem Ende der Interventionen sowie Indikatoren der Zielerreichung.
- ✓ Benötigte, aber aktuell nicht vorhandene Angebote sind dokumentiert.
- ✓ Falls notwendig und sinnvoll, liegt ein mit den fallbeteiligten Akteur\*innen vereinbarten Krisen(interventions)plan auf.

Intervention



## INTERVENTION

Unter ‚Intervention‘ wird die Umsetzung des Hilfeplans verstanden. Diese Phase ist die zeitlich längste und in einem Social Work Case Management unverzichtbar. Dem\*der Case Manager\*in kommen in dieser Phase folgende Aufgaben zu:

- Implementierung des Hilfeplans
- Linking
- Koordination der interdisziplinären Teams
- Advocacy gegenüber professionellen Diensten
- Beratung und Unterstützung / Social Support der Klient\*in und ihrer Angehöriger
- Moderation und Konfliktvermittlung

## PROZESSORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Dem\*der Klient\*in wird der Zugang zu den benötigten Angeboten und Unterstützungen ermöglicht.
- ✓ Der\*Die Case Manager\*in unterstützt den\*die Klient\*in bei der Inanspruchnahme von professionellen Angeboten.
- ✓ Der\*die Case Manager\*in unterstützt informelle Helfer\*innen bei der Bewältigung ihrer Unterstützungsangebote.
- ✓ Der\*die Case Manager\*in gewährleistet Versorgungskontinuität bei Übergängen von Hilfen.
- ✓ Der\*Die Case Manager\*in stellt den Informationsfluss im Sinne der Bedürfnisse, Interessen und Ziele des\*der Klient\*in sicher.
- ✓ Der\*die Case Manager\*in tritt wann immer notwendig in ihrer anwaltschaftlichen Funktion auf.
- ✓ Der\*Die Case Manager\*in organisiert und koordiniert Helfer\*innenkonferenzen sowie bei Bedarf Konfliktvermittlungsgespräche.
- ✓ Angebotslücken und Ressourcenmängel werden von den Beteiligten identifiziert, offengelegt, dokumentiert und einer weiteren Bearbeitung zugänglich gemacht.

## ERGEBNISORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Die Zuständigkeit für die Fallverantwortung ist geklärt.
- ✓ Die benötigten Unterstützungen werden bedürfnis-, stärken-, ressourcen- und zielorientiert erbracht.
- ✓ Die beteiligten Akteur\*innen verfügen über jene Informationen, die sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben mögen.
- ✓ Die beteiligten Akteur\*innen erhalten jene Unterstützung, die sie benötigen

## MONITORING

Parallel zur Interventionsphase erfolgt das Monitoring, worunter die laufende Überprüfung der Hilfebringung sowie allenfalls notwendige Anpassung des Hilfeplans zu verstehen ist. Das Monitoring dient der kontinuierlichen Prozessreflexion und soll das Lernen vom Fall aller Beteiligten befördern sowie Informationen für die Systemsteuerung liefern.

Im Monitoring wird auf vier Dimensionen fokussiert:

- Die Selbstsorge des\*der Klient\*in
- Der Beitrag der informellen Helfer\*innen
- Der Beitrag der professionellen Helfer\*innen
- Der Beitrag des\*der Case Manager\*in



## PROZESSORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Die vereinbarte Durchführung der Maßnahmen wird kontinuierlich reflektiert und überprüft.
- ✓ Die Beiträge aller beteiligten Akteur\*innen werden einer Einschätzung und Überprüfung unterzogen.
- ✓ Die Sichtweisen aller am Fall beteiligten Akteur\*innen wird erhoben.
- ✓ Die Einschätzung und Beurteilung des\*der Klient\*in haben Vorrang vor den Einschätzungen der professionellen Anbieter\*innen.
- ✓ Im Fall relevanter Veränderungen der Situation des\*der Klient\*in erfolgt ein Re-Assessment und eine Anpassung des Hilfeplans.
- ✓ Beendete Hilfen werden evaluiert.
- ✓ Die Monitoringaktivitäten und deren Ergebnisse werden dokumentiert.

## ERGEBNISORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Eine dem Fall angemessene Monitoringstrategie ist entwickelt.
- ✓ Der Fallverlauf wird beobachtet und bewertet.
- ✓ Es liegen ausreichend Informationen vor, um die Fallsteuerung zu gewährleisten.
- ✓ Die Ergebnisse des Monitorings ermöglichen ein Lernen vom Fall und können als relevante Informationen für die Systemsteuerung dienen.
- ✓ m Ihre Aufgaben zu bewältigen.
- ✓ Die Kommunikation zwischen den Akteur\*innen erlaubt inhaltlich und zeitlich abgestimmte Maßnahmen, die geeignet sind die Stärken und Ressourcen des\*der Klient\*in zu fördern und ihn\*sie bei der Erreichung seiner\*Ihrer Ziele zu unterstützen.

# Evaluation und Beendigung



## EVALUATION UND BEENDIGUNG

Unter Evaluation wird die abschließende Bewertung des Fallverlaufs bei Beendigung des Case Management-Prozesses verstanden. Es erfolgt eine zusammenfassende Beurteilung der Qualitäten und Ergebnisse der erbrachten Leistungen sowie eine Einschätzung der aktuellen Lebenslage und -situation des\*der Klient\*in.

Die Evaluation der Praxis soll sicherstellen, dass die erbrachten Leistungen die Klient\*innen bei der Erreichung ihrer Ziele angemessen, effektiv und zeitgerecht unterstützt haben. Außerdem wird dadurch das Lernen vom spezifischen Fallverlauf für zukünftige Fallbearbeitungen und das Lernen auf Organisations- und Systemebene ermöglicht.

## PROZESSORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Die Entscheidung über die Beendigung des Case Managements wird gemeinsam mit dem\*der Klient\*in getroffen.
- ✓ Die Fälle werden nach einheitlichen Kriterien evaluiert.
- ✓ Die Case Manager\*in beurteilt gemeinsam mit dem\*der Klient\*in, den informellen Helfer\*innen sowie den professionellen Helfer\*innen die Erreichung der Ziele, die Beiträge der einzelnen gesetzten Maßnahmen zu den Zielen, die Wirkungen der Maßnahmen hinsichtlich der Stärken und Ressourcen der Klient\*in sowie seiner\*Ihrer Lebensqualität.
- ✓ Die Wechselwirkungen der gesetzten Maßnahmen und die Wirkung des Hilfeplans als Gesamtes werden evaluiert.
- ✓ Die Zufriedenheit des\*der Klient\*in mit den gesetzten Maßnahmen wird erhoben und Empfehlungen des\*der Klient\*in an die Dienste werden erfragt.
- ✓ Es erfolgt eine kritische Beurteilung der von dem\*der Case

## Management gesetzten Aktivitäten durch alle fallbeteiligten Akteur\*innen.

- ✓ Bei einem Wechsel der Zuständigkeit des\*der Case Manager\*in wird der Übergang organisiert und begleitet.
- ✓ Aus Fallabbrüchen wird in geeigneter Weise gelernt.
- ✓ Es erfolgt eine angekündigte Nachbefragung nach Abschluss des Case Managements.
- ✓ Die Zusammenarbeit zwischen Klient\*in und Case Manager\*in wird ausdrücklich beendet.
- ✓ Es wird besprochen und vereinbart, unter welchen Bedingungen eine Wiederaufnahme in das Case Management erfolgen kann.

## ERGEBNISORIENTIERTE STANDARDS

- ✓ Die Zielerreichung ist überprüft.
- ✓ Lebenslage, Lebenssituation, Bedürfnisse, Stärken und Ressourcen des\*der Klient\*in bei Beendigung des Case Managements sind erhoben und dokumentiert.
- ✓ Die Ergebnisse und Qualitäten der einzelnen Maßnahmen sind bewertet.
- ✓ Die Wirkung des Hilfeplans ist bewertet.
- ✓ Die Leistungen des\*der Case Manager\*in sind bewertet.
- ✓ Es liegt ein schriftlicher fallbezogener Evaluationsbericht vor.

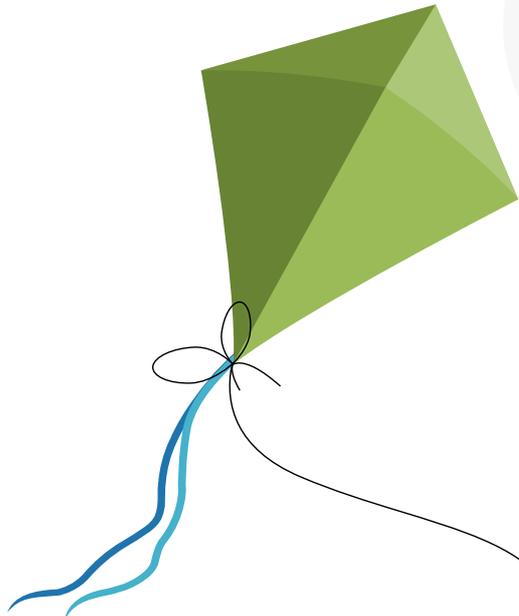


orgsa-CORUM 2018, Graz  
 AG Case Management  
 Engel-Unterberger, Christina, Goger-Karin, Jakob Astrid, Tordy Christian



# STANDARDS AUF EBENE DER CASE MANAGEMENT-ORGANISATION

Case Management ist ein Handlungskonzept, das spezifische Anforderungen an die erbringende Organisation stellt, und ist daher auch als Organisationskonzept zu verstehen. Die Case Management-Organisation ist gefordert, jene Rahmenbedingungen zu gewährleisten, die es den Case Manager\*innen erlauben ihren Tätigkeiten entsprechend fachlicher Standards nachzukommen und die organisationales Lernen befördern. Die Implementierung von Case Management geht somit einher mit einer Organisations- und Netzwerkentwicklung und ist als kontinuierlicher Prozess zu sehen.



## VERBINDLICHES KONZEPT / ORGANISATIONSHANDBUCH

### VERBINDLICHES KONZEPT / ORGANISATIONSHANDBUCH

- Die Case Management-Organisation verfügt über ein verbindliches Konzept / Organisationshandbuch, in der die Vorgehensweise im Case Management sowie die handlungsleitenden Prinzipien definiert werden.
- Die Case Management-Organisation stellt den barrierefreien und zielgruppengerechten Zugang zu ihren Leistungen sicher.
- Kriterien für die Aufnahme ins Case Management sind festgelegt und das Verständnis von Multiproblemlagen in der Organisation ist definiert. Case Management wird jenen Personen zur Verfügung gestellt, deren Lage spezifische Handlungskonzepte erforderlich macht. Personen, die zwar der Zielgruppe der Organisation angehören, aber keines Case Managements bedürfen, werden nicht ins Case Management aufgenommen. Innerhalb der Einrichtung herrscht Bewusstsein darüber, dass Case Management KEIN Verfahren für ALLE Fälle ist.
- Die Case Management-Organisation definiert, welche Ziele mit dem Case Management fallübergreifend und fallunspezifisch erreicht werden soll und unterzieht deren Erreichung einer regelmäßigen Bewertung.
- Die Case Management-Organisation trägt zur Professionsentwicklung bei: Sie berät Ausbildungs- und Fortbildungsträger sowie Fachgesellschaften bei der Weiterentwicklung ihrer Angebote, Curricula und Standards. Sie bietet Auszubildenden Möglichkeiten an von der Case Management-Praxis zu lernen (z.B. Praktika, Mentoring, Hospitationen, job-shadowing etc.).

### QUALIFIKATIONEN

- Organisation stellt sicher, dass Case Manager\*innen über die dafür notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen verfügen (Qualifikationsrichtlinien der Fachgesellschaften siehe ÖGCC 2017). Sie stellt die Einschulung neuer Mitarbeiter\*innen sicher und unterstützt die Kompetenzerweiterung ihrer Case Manager\*innen durch jeweils geeignete Formen des Lernens.
- Die Stellenbeschreibung bzw. Funktion des\*der Case Manager\*in wird so ausgestaltet, dass sie über größtmöglichen Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum in ihren fallbezogenen Aufgaben verfügt.
- Die maximale Fallbelastung ist definiert. Ein\*e vollzeitbeschäftigte Case Manager\*in ist für maximal 25 Klient\*innen(systeme) zuständig. Je nach Fallintensität wird die individuelle Fallbelastung reduziert.

## QUALIFIKATIONEN

### INFORMATION UND WISSEN

- Information und Wissen wird in leicht verfügbarer und erweiterbarer Weise aufbereitet und zur Verfügung gestellt. Das Informations- und Wissensmanagement beschränkt sich nicht auf rein technische Strategien. Der Nutzen des persönlichen fachlichen Austausches wird erkannt und ermöglicht. Die Erkenntnisse aus der Fallarbeit werden allen Case Manager\*innen nutzbar gemacht. Es wird sichergestellt, dass fachliches Wissen laufend aktualisiert wird.
- Arbeitsinstrumente für alle Prozessphasen sowie die für ihre effiziente Handhabung notwendigen EDV-Programme werden bereitgestellt und basierend auf den Erfahrungen in der praktischen Anwendung weiterentwickelt. Alle relevanten Dokumente (Formulare, Arbeitshilfen, Vorlagen, Check-Listen etc.) werden in den jeweils gültigen Dokumentversionen verwendet.
- Die Dokumentation erfolgt in einer nachvollziehbaren Art. Mindestanforderungen an die fortlaufende Verlaufsdokumentation sind Angaben zu Datum, Ort und Dauer der Interventionen, gesetzte Interventionen sowie Vereinbarungen. In der Falldokumentation wird konsequent zwischen Daten / Fakten, Beobachtungen und Interpretationen unterschieden. Den Case Manager\*innen werden Hilfsmittel zur Verfügung gestellt, die eine effiziente und effektive Dokumentation erlauben (wie z.B. datenbankbasierte Dokumentationssysteme). Die Dokumentation und Verwendung Klient\*innenbezogener Daten erfolgt gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

## INFORMATION UND WISSEN

## BETEILIGUNG DER KLIENT\*INNEN

- Foren für die Beteiligung der Klient\*innen an der Strategieentwicklung und Angebotsgestaltung sind etabliert. Die Klient\*innen werden aktiv dazu eingeladen und ermutigt, an der Organisationsentwicklung mitzuwirken.
- Die Rückmeldungen und Beiträge der Klient\*innen werden wertgeschätzt und fließen in die Strategieentwicklung und Angebotsgestaltung ein. Es wird den Klient\*innen (und zwar sowohl jenen, die als Berater\*innen für die Organisation fungieren als auch allen anderen) transparent gemacht, wie mit den Beiträgen umgegangen wurde.
- Es besteht ein Beschwerdemanagement, das den fallbeteiligten Akteur\*innen offengelegt wird und einen niedrigschwelligen Zugang erlaubt.
- Die Ablehnung des Case Management-Angebots durch den\*die Klient\*in zieht keine Sanktionen oder Benachteiligungen durch die Case Management-Organisation nach sich.

## QUALITÄTS-SICHERNDE MASSNAHMEN

## NETZWERKARBEIT

- Zuständigkeiten für die sozialräumliche und/oder institutionelle, fallübergreifende und fallunabhängige Netzwerkarbeit sind bestimmt. Den zuständigen Personen werden ausreichend Ressourcen zur Verfügung gestellt, um Netzwerke zu analysieren, aufzubauen, zu pflegen und/oder zu koordinieren.
- Die Organisation stellt sicher, dass die für die sozialräumliche und/oder institutionelle Netzwerkarbeit zuständigen Mitarbeiter\*innen über die dafür notwendigen Kompetenzen verfügen. Sie unterstützt sie bei der Weiterentwicklung dieser durch geeignete Formen des Lernens.
- Die Case Management-Organisation beteiligt sich an fachlichen Netzwerken und trägt mit ihren Erfahrungen dazu bei, Case Management als Verfahren und Organisationskonzept weiterzuentwickeln. Es wird Sorge dafür getragen, dass die Netzwerkarbeit zur Verbesserung der institutionellen und sozialräumlichen Fallarbeit beiträgt. Kooperationsvereinbarungen, Schnittstelleninstrumente und Foren des Lernens werden etabliert und institutionell abgesichert.
- Versorgungslücken, Überversorgung und Qualitätsmängel im Sinne von Ineffizienz und/oder Ineffektivität werden fallübergreifend ermittelt und aktiv bei den relevanten Stellen der Entscheidungsebene eingebracht.

## BETEILIGUNG DER KLIENT\*INNEN

## QUALITÄTSSICHERNDE MASSNAHMEN

- Qualitätssichernde Maßnahmen unterstützen die laufende Reflexion und das Lernen der Case Manager\*innen sowie der Gesamtorganisation. Die bestehenden (Detail-)Prozesse und Organisationsstrukturen werden regelmäßig überprüft. Insbesondere wird hinterfragt ob sie eine effektive und effiziente Tätigkeit der Case Manager\*in unterstützen. Die Unterstützungsprozesse sind an die Anforderungen des Schlüsselprozesses ‚Case Management‘ angepasst.
- Der Grad der Implementierung des Case Managements wird regelmäßig überprüft und Maßnahmen zur Erreichung einer vollständigen Implementierung des Case Managements auf Fall- und Systemebene werden abgeleitet und umgesetzt. Dabei wird die größtmögliche Beteiligung aller Stakeholder gewährleistet.
- Der Umgang mit Fehlern wird geregelt und befördert eine Lernkultur. Notwendige Korrekturen werden vorgenommen und Vorbeugemaßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Der Umgang mit sog. ‚Katastrophenfällen‘ und ‚Beinahezweifelungen‘ wird geregelt. Diese Fälle werden kritisch und differenziert evaluiert, die Ergebnisse der Analyse werden zur Verbesserung genutzt.
- Erfolgreiche Fallverläufe werden in Hinblick auf die Faktoren, die das Gelingen unterstützt haben, analysiert und für die Verbesserung und Weiterentwicklung des Case Managements genutzt.
- Die Case Management-Organisation nimmt an fallübergreifenden Evaluationsprojekten teil. Im Rahmen ihrer Möglichkeiten führt sie fallübergreifende Selbstevaluationen durch und untersucht dabei ihre Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.
- Die für das Social Work Case Management geltenden Prinzipien sind nicht nur in der Fallarbeit handlungsleitend, sondern werden von allen Organisationsmitgliedern ‚gelebt‘ und prägen die Organisationskultur.
- Die Case Management-Organisation stellt sicher, dass die für Soziale Arbeit und Case Management geltenden Ethik-Standards allen Mitarbeiter\*innen bekannt sind und von diesen eingehalten werden. Sie stellt Foren zur Verfügung, die eine Auseinandersetzung der Case Manager\*innen sowie der fallbeteiligten Akteur\*innen mit Spannungsfeldern und ethischen Fragestellungen befördern.

## NETZWERK-ARBEIT

VERBINDLICHES KONZEPT / ORGANISATIONSHANDBUCH

QUALIFIKATIONEN  
INFORMATION UND WISSEN

NETZWERKARBEIT

BETEILIGUNG DER KLIENT\*INNEN

QUALITÄTSSICHERNDE MASSNAHMEN

ogsaFORUM 2018, Graz  
AG Case Management  
Engel-Unterberger Christina, Goger  
Karin, Jakob Astrid, Tordy Christian



Tischaufteilung  
Christian  
Clemens  
Tina

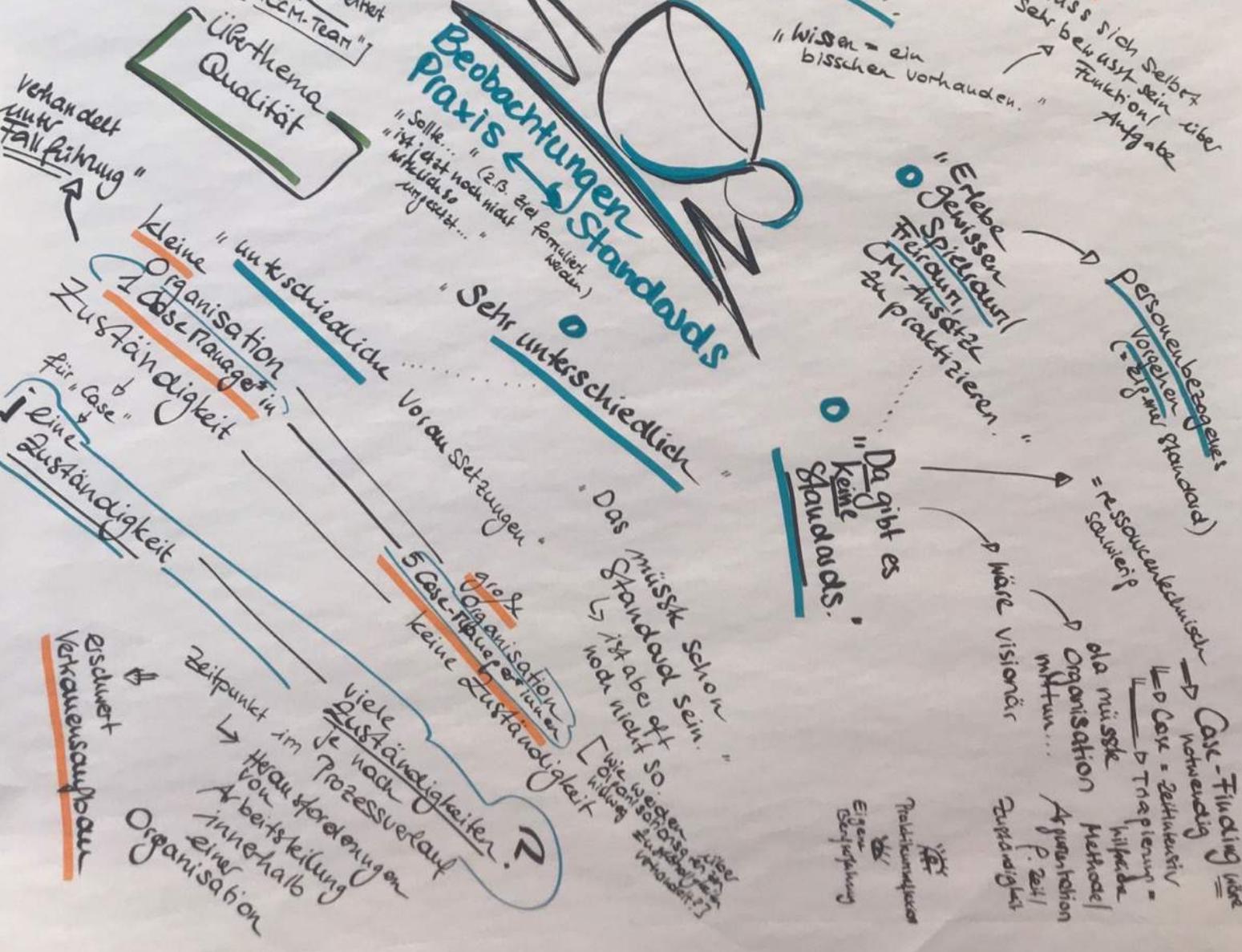
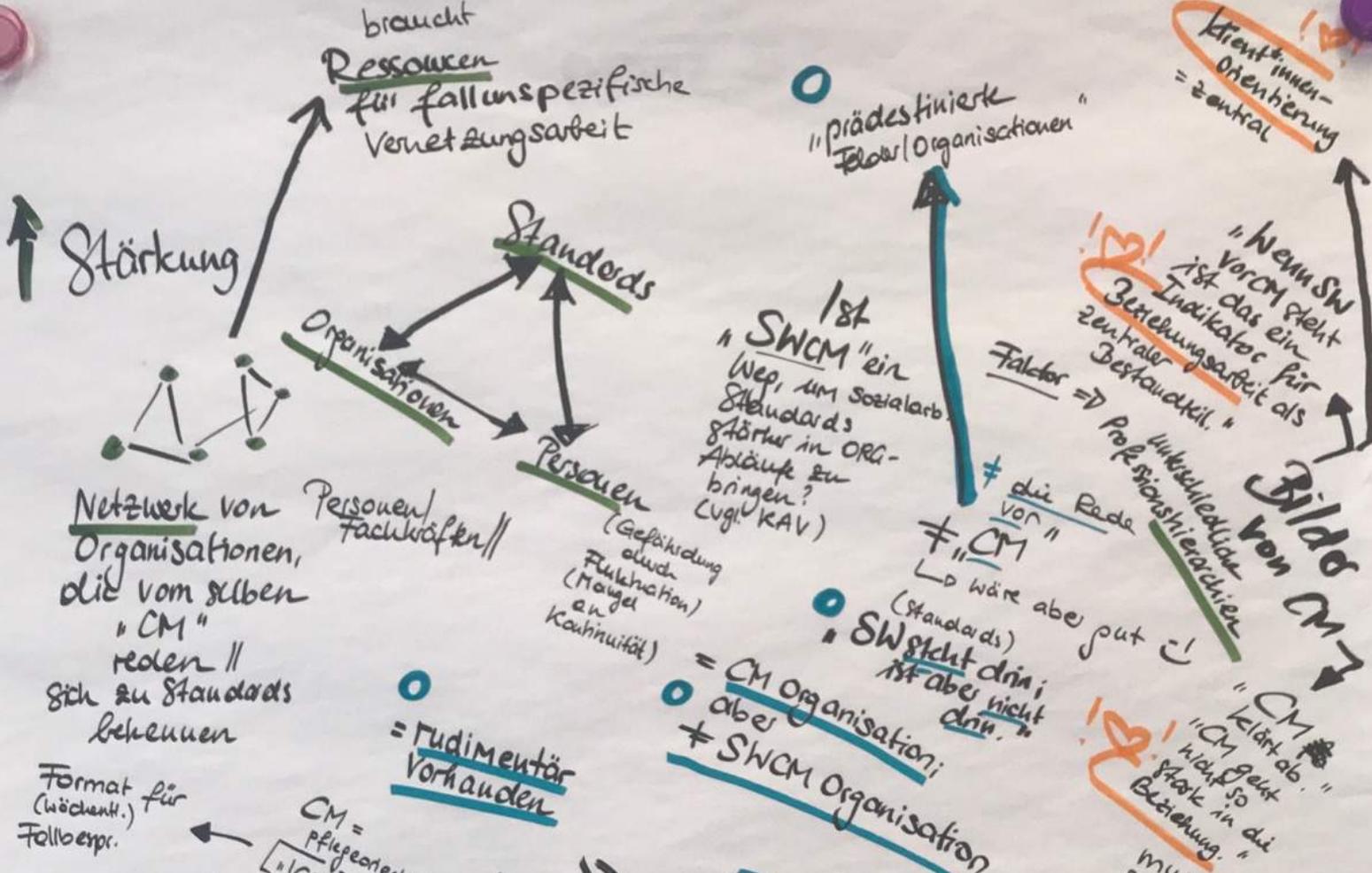
1 Beobachtungen  
Praxis ↔ Standards

Dokumentation  
auf Flip

Zeit: 3x 15 Minuten  
11:25 - 11:40  
11:40 - 11:55  
11:55 - 12:10

2 Nutzen der Standards  
für Organisationen

3 Chancen & Risiken  
der CM-Organisation



# Gibtes Beispiele?

Anwendungsstelle  
CM in Öst.  
(MA-Projekt  
FH St. Pölten)  
oder systemorientierte  
Beispiele

Entwicklungs-  
Beispiel

**INTERFACE**  
↳ Startbegleitung  
für  
subsidiär  
Schutzbedürftige

**Interventions-  
stelle**  
für Gewalt  
in der Familie

Zusammenlegung von  
**3 Kernen**  
in LINE

**Auftrag**  
für Strukturentwicklung  
& -aufbau  
auf Fall- und  
Organisations Ebene

Stärke:  
Fallebene

Stärke:  
Strukturelle Ebene  
Verankerung /  
Prozess

Pflege- &  
Betreuungsnetzwerk  
Vorarlberg

**BEACHTUNGEN**  
Praxis ↔ Standards

Welche Anforderungen  
ergeben sich daraus?  
für die  
Organisation

**"SNCMP"**

So weit würde  
ich nicht gehen ...  
"Wir sind bemüht  
Prozesse so einzurichten,  
dass..."  
↳ Selbststeuerung  
gewährleisten  
Arbeiten mit Kontrakt(en)  
einführen

Faktor  
Selbstdarstellung

**WAS WIR IN DER PRAXIS MERKEN IST...**

↓ Koordination  
↑ unterschiedliche  
Anspruchspersonen /  
Beteiligte

↓ Blick auf  
Gesamtprozess  
↑ viel Fokus auf  
jeweils  
zuständigkeitsbezogenen  
Ziele

**ISTEM**  
↳ war jener als anderer  
Begriff in  
Diskussion?

# Nutzen der Standards f. Org.

→ Unterscheidung ob Org. CM als Thema hat

Orientierung

einfach  
CM bei  
SWCM  
streichen → spannend

jeder spricht  
vom gleichen

S. Qualität  
ein Nutzen

Standards  
sind  
evaluierbar

gewisse  
Verbindlichkeit  
im Interesse  
der Profession

Gegenposition  
zu Neo-lib.  
Strömung

Ebenen f. CM  
Institution -  
Amt - Region -  
... vs. Problemlage

Kultur einer  
Org.  
~ lehrendes Org.

Org. setzen  
sich gerne Stand.  
selbst, "mit  
von oben"

Schubladen-  
QM-System  
↘

multiproblem l.  
Orientierung am  
Fall

mehr Ebenen f.  
Standards:  
Prof. - Org.

Einfachere  
Doku

Triage

Argumentations  
grundlage nach  
oben

(2)  
Nutzen der  
Standards für  
Organisationen

! Verkaufsegment

Redebeiträge  
Lern

U.-Orientierung

Wahen

Frage  
unterschiedl. Standorts. + hier gelöst werden

nachgeladene Mitarbeiter

Strukturierung

Komplexitätsreduktion

Wille zur Veränderung

Vernetzung

UC ist überlegen Probe

Umgang mit

Dokumentation

Überforderung

CT-Organ

Komplexität

Investition

Markt

Verhandlung des "Fallführung"

Resourcen

Risiko. Konkurrenzdruck

Selbstverständnis  
Fokus

Wohin übernimmt? wer übernimmt? der Fall

Wann über vorhanden

was macht aus einem Casefall besser den meisten Sinn

Wie kann ich mehr CT im Fall?

Chancen & Risiken der CM-Org

Fazit:

Brauchen Organisationen  
Standards für Social Work CH?

Verkaufs-  
argumentation

ab wann ist  
CH CH &  
ab wann SWCH?

auch für  
Audits - was geht  
was nicht

Imitation,  
wenn CH  
noch nicht  
bekannt

Personal-  
bindung

Fokus auf  
bestimmte Themen  
lenken, die sonst  
wenig diskutiert werden

Vertikung der  
Organisation/  
Ausprägung

Komplexitäts-  
reduktion

10. Abgrenzung

angesichts der  
Entwicklung  
in D

gute Reflexions-  
möglichkeit/  
Orientierung

Unterstützung  
für NGOs  
Argumentationshilfe  
gg. NPH

Standards als  
Unterstützung der  
Qualitätsentwicklung

Netzwerkbildung  
von Personen  
auch unabh. von  
Organisationen

Veränderung in  
aushaltbarer  
Dosis...

Standards  
als Orientierungs-  
hilfe  
HA - KI! ...

CH als  
Gesundheits-  
förderung 😊

\* Umgang mit  
CH-Anwendungs-  
beispielen