

ERFAHRUNGEN VON NUTZER:INNEN SELBSTEVALUATION VON CM-ORGANISATIONEN

Workshop der
Arbeitsgemeinschaft
Case Management

PROGRAMM WORKSHOP

Einblicke in Ergebnisse eines Forschungsprojekts

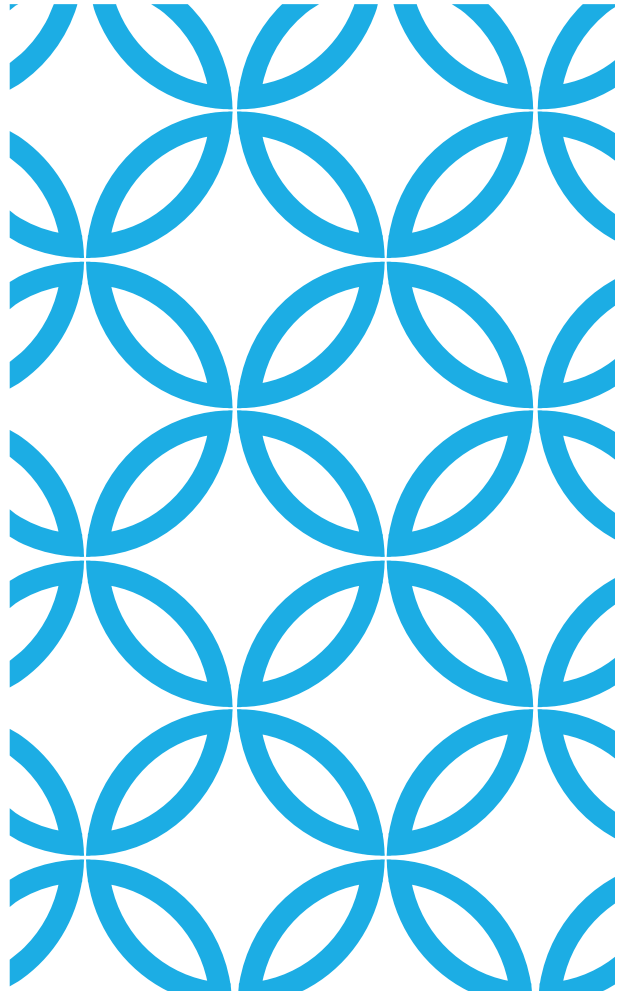
Diskussion und Erfahrungsaustausch

Projekt „Materialien für die Selbstevaluation von CM-Organisationen“

Erprobung der Materialien und Diskussion

Veränderungen in der AG





ERFAHRUNGEN UND PERSPEKTIVEN VON NUTZER:INNEN

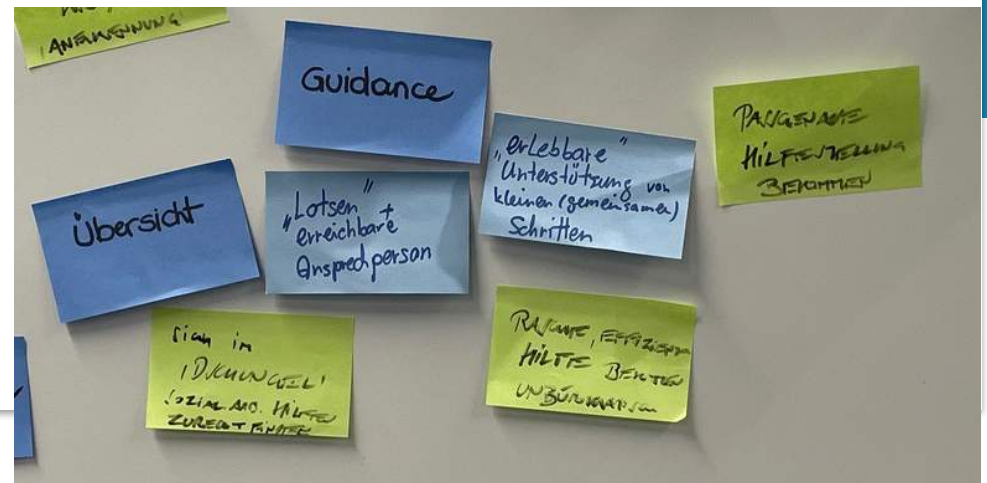
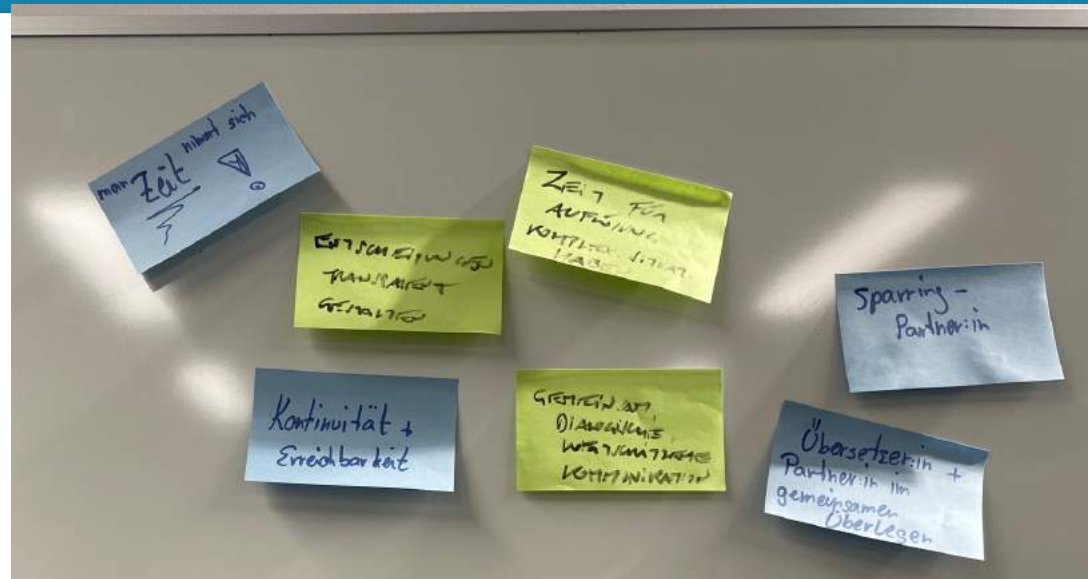
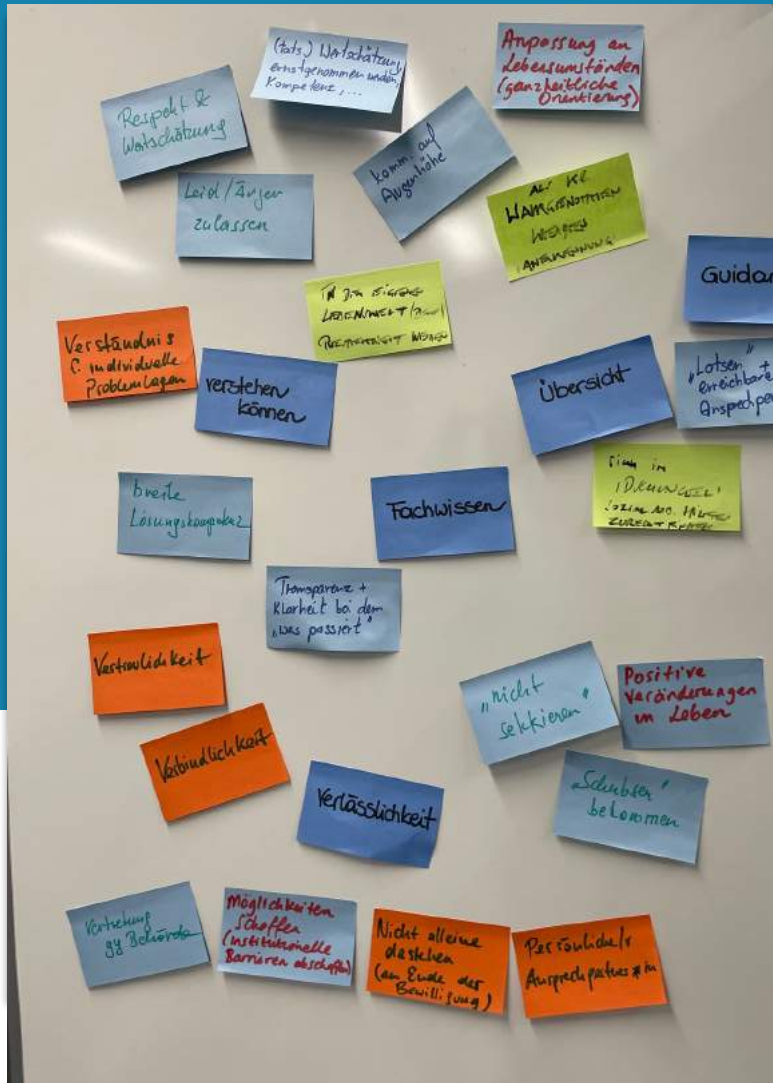
Einblicke in ein Forschungsprojekt

BRAINSTORMING

Was denken Sie, was ist Nutzer:innen / Klient:innen in Zusammenhang mit Case Management wichtig?

Worauf legen Nutzer:innen Wert?





EINBLICKE IN EIN FORSCHUNGSPROJEKT

Der Projekttitle

“Erfahrungen von Case Management-Nutzer:innen für Theorie und Praxis nutzbar machen: Entwicklung von Informations- und Reflexionsinstrumenten zur Förderung der Auseinandersetzung mit Case Management-Erfahrungen”

Rahmen

Forschungsprojekt im Masterstudiengang Soziale Arbeit an der FH St. Pölten

Laufzeit von September 2021 bis Juni 2023

Projektleitung

Karin Goger (inhaltlich) & Christina Engel-Unterberger (organisatorisch)

TEILPROJEKT 1

Partizipative Entwicklung von Informations- und Reflexionsmaterialien

Mit (evaluativer) Beteiligung von Menschen mit Behinderungen / Selbstvertreter:innen entwickelt Heidelinde Luger Informationstexte in Einfacher und Leichter Sprache

Mohammad Khattab, Martina Spitzer und Bianca Hartmann entwickeln selbst ein Video, das mediendidaktischen und medientechnologischen Anforderungen entspricht und holen im Entwicklungsprozess mehrmals Rückmeldung von Menschen mit Fluchterfahrung ein

Sarah Glaser-Schweiger und Bianca Mühlbauer gestalten interaktive Workshops für Jugendliche zu Case Management. Die Jugendlichen entwickeln ein Video zu ihrem Verständnis von Multiproblemlagen und Case Management.

Anwendungserproben zeigen: Alle Materialien eignen sich sehr gut, um mit Nutzer:innen ins Gespräch über deren Erfahrungen mit Case Management zu kommen.

CASE MANAGEMENT GEMEINSAM GESTALTEN

Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial

Erste Schritte in Richtung niederschwelliger, partizipativer Aufbereitung sozialarbeiterischer Themen.



Studierende:
Sarah Glaser-Schweighofer | Bianca Hartmann | Mohammed Khattab
Heidelinde Luger | Bianca Mühlbauer | Martina Spitzer

Projektleitung:
Mag. (FH) Christina Engel-Unterberger | FH-Prof. DSA Mag. Karin Goger, MSc MSc





Abbildung 3: Dimensionalisierung im Forschungsprozess nach R/GTM, Quelle: Eigene Darstellung

TEILPROJEKT 2 UND 3

Erkundung von Erfahrungen von Nutzer:innen

„Zwang oder Glück“ - Julia Brandt untersucht die Erfahrungen von Klient:innen des oberösterreichischen Case-Management-Angebots für Bezieher:innen der Sozialhilfe

„Nutzer:innen am Wort“ – Anielle Gutermann, Nima Obaro, Sebastian Spiegel-Schmidt und Norbert Eder untersuchen die Erfahrungen von Klient:innen aus drei Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit

- 1.) Migration und Flucht: Interface – Startbegleitung für Asyl- und subsidiär Schutzberechtigte, ALVENI – Mobil Betreutes Wohnen, Frauenberatungsstelle des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen, Frauenberatung des Diakonie Flüchtlingsdienstes
- 2.) Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement der Österreichische Bundesbahnen
- 3.) Kinder- und Jugendhilfe Steiermark

ERKENNTNISSE



BEISPIEL: PARTIZIPATION



Orientierung in Systemen



Orientierung im Kontext von Migration und Flucht



Transparente Beziehungsgestaltung



Transparenz und Verfahrensgerechtigkeit



Mitsprache- und Mitgestaltungsrecht im CM-Prozess



Mitsprache bei der Erstellung des Hilfeplans



Mitbestimmung und Entscheidungskompetenz



Mitspracherecht von Kindern und Jugendlichen



Mitsprache und Mitgestaltung bei Sprachbarrieren



Fehlendes Mitsprache- und Mitbestimmungsrecht

AUSZUG: UNMITTELBARE ERREICHBARKEIT

„Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine **unmittelbare Erreichbarkeit** der Fachkräfte bei den Nutzer:innen die Ausbildung einer zversichtlichen Grundhaltung auslösen und die Identifikation mit dem Hilfeprozess unterstützen kann. Eine verlässliche Erreichbarkeit und eine zeitnahe Rückmeldung auf Anfragen kann bei den Nutzer:innen Vertrauen aufbauen, weiters Handlungssicherheit erzeugen und dazu beitragen, den Hilfeprozess als stabilisierendes Element der Lebenssituation wahrzunehmen. Die Bestätigung der unmittelbaren Erreichbarkeit der Professionist:innen kann einerseits zur Gewährleistung einer kontinuierlichen Versorgung für die Nutzer:innen führen und andererseits zur Umsetzung von schnellen Hilfsmaßnahmen entlang der individuellen Bedarfslagen beitragen. Hinsichtlich der Kontaktgestaltung merken die Nutzer:innen an, dass eine empathische Haltung bei den Fachkräften gefordert ist, um damit adäquate Interaktionen, die den jeweiligen Persönlichkeitsmerkmalen der Nutzer:innen angepasst sind, umzusetzen. Hinsichtlich der Selbstbestimmung der Kontaktgestaltung durch die Nutzer:innen kann angenommen werden, dass diese eine bedeutende Rolle in der Anbahnung der Hilfe zur Selbsthilfe einnehmen und für die lebensweltorientierte Ausrichtung des Handlungskonzepts stehen.“ (Eder / Gutermann / Spiegel-Schmidt 2023:59)

AUSZÜGE

„Oiso i hob nie des Gfüh ghobt, dass i denna lästig bin und ois und a immer wieder die Vasicherung, dass, wenn es irgendwos gibt auch von den flexiblen Hilfñ, wir sind bis ochzehn, neinzehn, zwanzig Uhr erreichbar. Wenn Momente g'wesn san, de ned gonz sou rund glaufn is. Oiso wenn es etwas gibt. Ich kann jeder Zeit onrufn und wann i sunst Hilfe brauch ah, ah, homs ma des a g'sogt vo da BH“ (in Eder / Gutermann / Spiegel-Schmidt 2023:59)

„Das ma da eine Telefonnummer kriagt, wo man fast jederzeit anrufen kann, des is ja a kompletter Wahnsinn. Man heutzutag, i man, vielleicht gibts as jetzt scho überall oder so, aber ähm ähm ... früher ... des einzige was i kennt hab war do die Kinderhotline wo ma anrufen kann, wenn man schulische Probleme hat. Aber des, des is jo toll. des war ja Wahnsinn. Komplette übertröffen, also, hätt i nie glaubt das es sowas gibt. Betriebliche Wiedereingliederung was ist das? Hahah. na bei weiten übertröffen, weil am Anfang hab i glaub, no die reden jetzt mit dir und dann kommst dann irgendwo hin und dann wirst dann den Rest deiner Jahre dort absitzen und absolut ned. Kompletter Wahnsinn“ (ÖBB03, Pos. 22). (in ebda 2023:52)

„She only said, em she only said that when I (.....) when I need information on something about I don't understand because she also knows I'm here alone. I don't have family I opened up to her .. yeah she then she told me to write to her. Yeah write to her and then she would see the Mail and then would get back to me“ (in ebda 2023:53).

AUSZUG: KOMPENSATION INFORMELLER NETZWERKE

„Die Arbeit mit den informellen Netzwerken ist ein wichtiger Teil im Social Work Case Management als Handlungskonzept (vgl. Goger / Tordy 2020:22f.). Die Lebenslagen der Nutzer:innen führen jedoch manchmal dazu, dass informelle Netzwerke in bestimmten Lebensbereichen nicht vorhanden sind (vgl. Grunwald / Thiersch 2018:304). Die Nutzer:innen nehmen die Case Manager:innen und die Flexiblen Hilfen als Kompensation dieser fehlenden Netzwerke wahr. Die Weitergabe von Informationen scheint besonders wichtig, wenn Nutzer:innen beginnen sich in dem gesellschaftlichen System in Österreich zurecht zu finden (siehe Kap. Orientierung) und auch die emotionale Unterstützung wird häufig im Zusammenhang mit fehlenden oder eben reduzierten familiären oder freundschaftlichen Unterstützungsnetzwerken geschildert. In den Erzählungen der Migrantinnen erlaubt die Kompensation der informellen Netzwerke durch Case Management, unabhängig davon welche Funktion sie ersetzt, den Nutzer:innen sich oder ihre Lebenswelten zu stabilisieren. (...)“

AUSZUG: KOMPENSATION INFORMELLER NETZWERKE

“(...) Insbesondere für Migrant:innen übernimmt Case Management hier somit eine Brückenfunktion im Prozess der Integration. Sobald jedoch ein informelles Netzwerk aufgebaut ist, scheinen die Unterstützungen des Case Managements meist in den Hintergrund zu rücken, was durchaus der Aufgabe der Sozialen Arbeit, Menschen dabei zu unterstützen ein selbstbestimmtes Leben zu führen und sich nicht in Abhängigkeit von Hilfen zu begeben, entspricht (vgl. ebd.:308).

In den Hilfen zur Erziehung hingegen wird die Unterstützung teilweise mit dem Ersatz eines dauerhaft fehlenden, informellen Netzwerks bzw. einer zweiten erziehungsberechtigten Person gleichgesetzt. Es wird vor allem ein emotionaler Aspekt beschrieben, der die Kinder in ihrer Entwicklung stärken und die Erziehungsberechtigten entlasten soll. Im Gegensatz zu den Nutzer:innen von Flucht und Migration wird nicht ersichtlich, ob die Case Manager:innen durch ein informelles Netzwerk wieder abgelöst werden. In diesem Fall könnte die Arbeit mit dem informellen Netzwerk aber umso bedeutsamer sein, damit „sich die [professionelle] Hilfe perspektivisch überflüssig macht“ (Modrow 2018:220).“ (Gutermann 2023:104)

AUSZÜGE

„It is very difficult when you are in a country and you don't know nobody. I don't have anybody in Austria. I live alone. The only family I had was my ex husband. I don't have no cousin, no friend, no sister, it's just me and my work, me and my work. (...) But I have somebody that I know, that I could send her a Mail and she is writing me back, immediately“ (in Gutermann 2023:102)

„,,[...] jo und i find des eine große Bereicherung a für die Kinder muss i sogn weil die Kinder einfach sog i a moal i mein es dauert zwoar loang bis die Kinder Vertrauen aufbauen aber i glaub für die Kinder is es a Bereicherung sowieso wenn ma alleinerziehend is weil ma des ganze net mehr schofft allein [...]“ (in Gutermann 2023:101)

AUSZUG: ANERKENNENDE BEZIEHUNGSGESTALTUNG

„Anerkennung bzw. Anerkennungskämpfe werden theoretisch mit Fragen der Teilhabegerechtigkeit, der Verteilung von Ressourcen oder der Menschenwürde verknüpft (vgl. Berner 2021 a:366). Theorieansätze, die diese Ebenen zusammendenken, berücksichtigen (Dominanz-)Verhältnisse zwischen verschiedenen gesellschaftlichen ‚Gruppen‘ und Subjektpositionen, in die auch die hier dargestellten zwischenmenschlichen Beziehungen und Anerkennungsverhältnisse verortet werden (vgl. ebd.). Ebenso werden die im Rahmen von Case Management dargestellten Gelingensbedingungen theoretisch wie analytisch nicht im herrschaftsfreien Raum betrachtet: Anerkennungsprozesse finden diesem Verständnis nach nicht nur zwischen Individuen, sondern stets auch innerhalb institutionalisierter Ordnungen und normativer gesellschaftlicher Erwartungen statt (vgl. ebd.:372). Nutzer:innenerfahrungen werden dabei immer auch im Kontext von sozialen Bewegungen und von Widerstand und gegenseitiger Solidarität begriffen, durch die herrschende Statusordnungen stets herausgefordert werden (vgl. ebd.:373). (...)

AUSZUG: ANERKENNENDE BEZIEHUNGSGESTALTUNG

„(...) Im Rahmen der Erkenntnisse haben sich besonders Aspekte von sozialer Wertschätzung auf Beziehungsebene als relevant erwiesen, die in den Kapiteln Gesehen- und Gehört-Werden sowie Wertschätzende Anerkennung als Teil der Kernkategorie Anerkennung dargestellt wurden. Sichtbar gewordene Erfahrungen von Nutzer:innen lassen die Bedeutsamkeit einer dialogischen sowie zugewandten Beziehungsgestaltung und von Reflexionsräumen erkennen, durch die Veränderungsprozesse auf Basis von anerkennenden Gesprächen mitemöglicht oder begleitet werden konnten (vgl. Riegler 2016:79).

Bezugnehmend auf die später folgenden Erkenntnisse im Kontext von gesteigerter Selbstwirksamkeit durch Erfahrungswissen und Selbstvertrauen von Nutzer:innen im Prozess, lässt sich Anerkennung auch als Teil einer Selbstverortung greifbar machen, die alle Beteiligten am Case-Management-Prozess umfasst. Anerkennung findet hierbei auf zwei Ebenen statt: einerseits als Ausgleich von Benachteiligungen, während sie andererseits Formen von Inklusion für unterschiedliche Subjektivierungen umfasst bzw. umfassen müsste, die Anerkennung für Veränderungen – auch im sozialarbeiterischen Beziehungsverhältnis – widerspiegelt (vgl. Berner 2021a:375; Migra04, Pos. 70; Migra05, Pos. 48). Weitere relevante Aspekte von Subjektivierungsprozessen sind in den Abschnitten zu Reziprozität und wechselseitiger Anerkennung sowie Selbst- Anerkennung dargestellt.“ (Gutermann / Obaro 2023:166)

AUSZUG: REZIPROZITÄT

„Die Erkenntnisse hinsichtlich der Erfahrungen und relevanten Kriterien sind durch zweierlei Facetten der Wechselseitigkeit gekennzeichnet. So kommt einerseits der Relevanz reziproker Handlungen in der Beziehungsgestaltung eine gewisse Bedeutung zu, bei der das Bedürfnis nach sozialer Anerkennung und nach Austauschgerechtigkeit angenommen werden kann (vgl. Arnold 2009:69). Durch Anerkennung reziproker Teilhabe am Prozess lässt sich außerdem der Zugewinn an Selbstvertrauen beobachten (vgl. Riegler 2016:31-33). Zugleich liegt die Bedeutung der Wechselseitigkeit im Vertrauensverhältnis begründet: Dieses ist durch Zutrauen in eigene Fähigkeiten der Nutzer:innen gekennzeichnet, bei der das erarbeitete (Selbst-)Vertrauen im Case- Management-Prozess (vgl. Migra06, Pos. 56) die Basis reziproker Handlungen und des Einbringen(-Können)s von Ressourcen bildet (vgl. Riegler ebd.). Im Kontext von Anerkennung der Individualität betont eine Nutzerin die Relevanz einer wertfreien Wahrnehmung ihrer Person (und ihrer Lebenswelt) im Prozess. Im Gegenzug scheint es ihr möglich, offen über ihre Situation und Verhältnisse zu sprechen.“
(Gutermann / Obaro 2023:168)

AUSZUG: ZUVERSICHT

„In den Erzählungen einiger Nutzerinnen nimmt der Aspekt Zuversicht eine relevante Stellung in der Interaktionserfahrung ein, der sich sowohl in den Case-Management- Anwendungen der Kinder- und Jugendhilfe Steiermark als auch im Rahmen von Migrant:innenberatungsstellen zeigt. Neben mitgebrachten Ressourcen der Nutzerinnen umfassen die auf Zuversicht bezogenen Handlungen der Case Manager:innen sowohl das Zusprechen von Mut als auch das Transportieren von Veränderbarkeit einer herausfordernden Situation. (...)

Zuversicht – sowohl als Haltung der Professionist:innen wie auch in Form von Perspektivierungen seitens der Nutzer:innen – könnte demnach die Funktion erfüllen, andere Zukünfte nicht nur zu imaginieren, sondern gleichzeitig einen optimistischen Blick zu vermitteln bzw. zu bewahren. Das Benennen von ‚aufrichtenden‘ Begleit-Effekten lassen zudem auf das ihrerseits entgegengebrachte Vertrauen in den Prozess schließen.“
(Obaro 2023:175)

AUSZUG: SELBSTVERTRAUEN DURCH BESTÄRKUNG

„Die Interviewpartner:innen berichten darüber, dass durch eine gezielte Bestärkung innerhalb der Case-Management-Prozesse sowohl auf inhaltlicher als auch auf persönlicher Ebene das Selbstvertrauen in die eigene Persönlichkeit sowie den kontextspezifischen Handlungsschritten erweitert werden konnte. So zeigt sich, dass konkrete Anteilnahme sowie Interesse an den Lebensrealitäten der Nutzer:innen und ein bestärkendes Verhalten seitens der Case Manager:innen den befragten Personen Sicherheit und Selbstvertrauen vermitteln. So spricht eine Nutzerin in ihren Erfahrungen vom Umgang mit Angststörungen, welche sie lange Zeit an der Bewältigung von sozialen Interaktionen gehindert bzw. bei der alltäglichen Lebensführung eingeschränkt haben: „[...] also eben dass sie bei mir waren, dass sie so da waren sie haben mir gut zugeredet und beim Menschen kennenlernen einfach da und haben mich unterstützt also einfach da und unterstützt“ (Spiegel-Schmidt 2023:177)



AUSZUG: SELBSTVERTRAUEN DURCH BESTÄRKUNG

„So, Frau [Name der Case Managerin] em helped me to build my, again, again, I said, my self-confidence, my self-esteem as a woman. Come on [Name der Nutzerin], you can make it. Come on [...] She, she brought out the best in me (...) She brought out the best in me. She kept (on) telling me, don't worry you're gonna make it, you're gonna be fine don't worry [...] When you are going through a certain period in your life and when you have dis, you hear dis voice, it keeps you going” (in Spiegel-Schmidt 2023:178)



AUSZUG: PARTNERSCHAFTLICHKEIT

„Die Interviews zeigen, dass die Nutzer:innen und Case Manager:innen fortlaufend in Kontakt und Austausch miteinander stehen. Die Nutzer:innen berichten, dass sie sich fortlaufend mit den Case Manager:innen über die einzelnen Schritte in der Aufarbeitung der Problemlagen absprechen, sich die Aufgaben aufteilen und dann beide dementsprechend handeln (vgl. T04:28f.; T09:354ff.).

Ein Nutzer schildert das gemeinsame Arbeiten folgendermaßen:

„Es ist etwas, was wir im Moment zusammen und miteinander erarbeiten und ausarbeiten, die Frau [Vorname Nachname CM], sie hat ein paar Vorstellungen und Ideen, ja, und bittet mich dann auch dann auch Schritte zu gehen, und und das is aber in Absprache mitanand', ja. [...] Es ist so ein Miteinander, es ist ein Füreinander, ja, es ist kein gegeneinander Arbeiten“ (T01 a:251-258).

„Sie sagt ‚Brauchst du oder brauchst da jetzt keine Unterstützung? Willst du das machen oder soll ich das machen?‘, und dann koordinieren wir das halt miteinander“ (T01 a:296ff.).

In beiden geführten Interviews betont der Nutzer mehrmals das Miteinander und das gemeinsame Arbeiten auf die Ziele hin. Er berichtet dabei von einer Arbeitsaufteilung, in der sich die Case Managerin hauptsächlich in Form von Informationen einbringt und ihn dort unterstützt, wo er dies möchte. Er legt großen Wert darauf, dass er aktiv tätig ist (vgl. T01 a:320-324).“ (Brandt 2023:48)

AUSZUG: BILDER

„Zwei Hände, die sich die Hand geben.
Ein Kennenlernen und dann eben ein Unterstützen,
ein miteinander Arbeiten.“

“Sie ist ein bisschen wie die BBC,
also dieser eine Kanal,
die wissen alles, unglaublich!
Immer wenn wir Fragen hatten,
sind wir einfach
zu ihr gegangen,
weil sie weiß alles.”

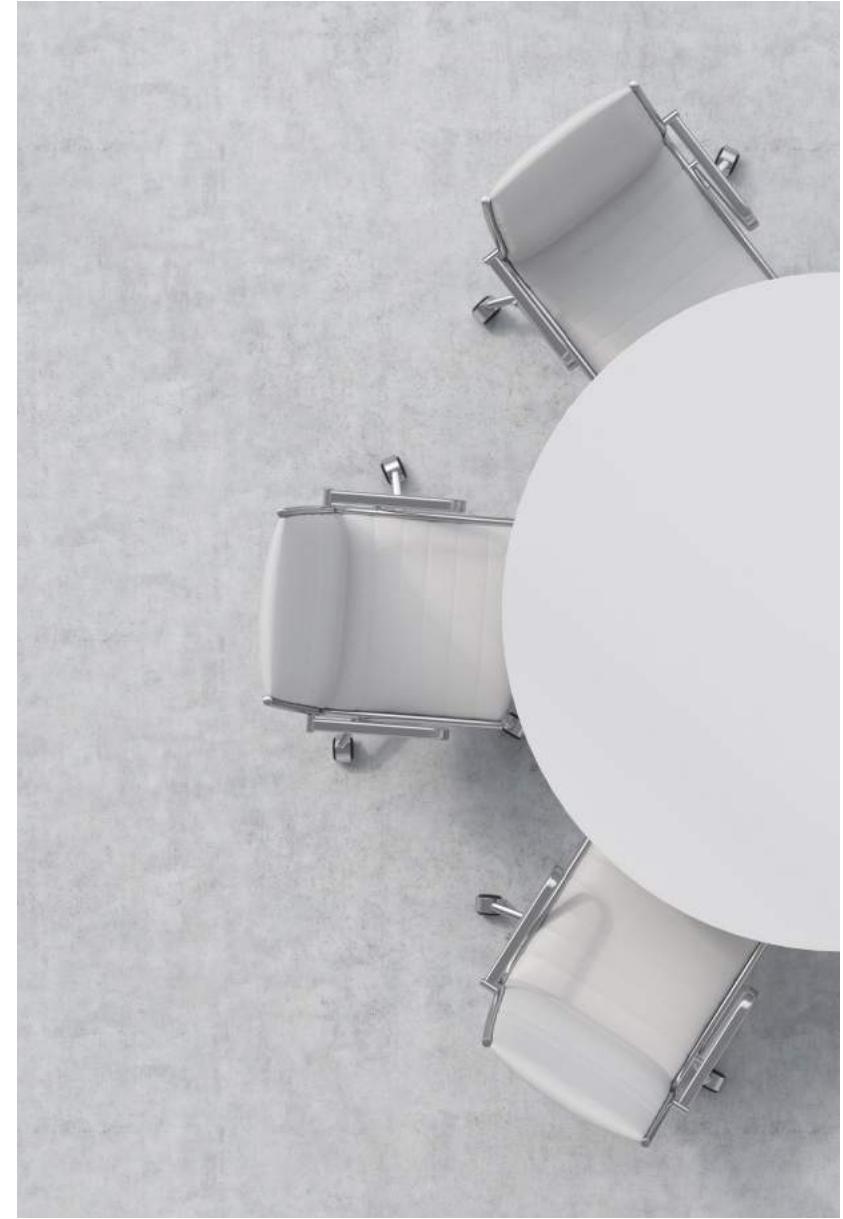
„Ja, sie war die Krücke.
Wenn man die Krücken nicht hat,
dann schafft man es auch nicht.
Und sie war diejenige,
die einem sagt:
'Du schaffst das,
du wirst das machen'.
Und dann schafft
man das auch.“

„Es ist wie mit einer älteren Schwester:
Wenn Sie etwas von Ihrer älteren Schwester brauchen,
dann gehen Sie einfach zu ihr und sagen es.“

„Wie wenn man einen Berg voller Papiere hat,
und die liegen alle herum.
Und ich kam zu ihr und sie hat das irgendwie organisiert,
eingeordnet, und jetzt weiß ich, wie mein Leben laufen soll.“

Aus Brandt 2023:70ff

DISKUSSION



QUELLEN - MASTERTHESEN

Glaser-Schweighofer, Sarah / Hartman, Bianca / Khattab, Mohammed / Luger, Heideline / Mühlbauer, Bianca / Spitzer, Martina (2023): Case Management gemeinsam gestalten. Partizipative Wege zu Informations- und Reflexionsmaterial. Masterthese, St. Pölten.

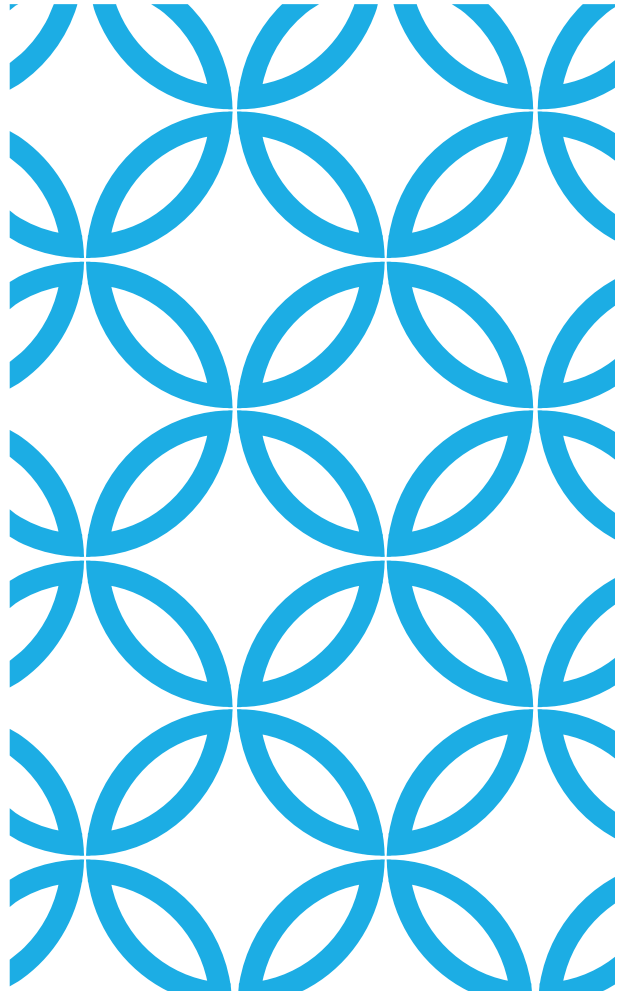
Brandt, Julia (2023): Zwang oder Glück? Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe aus der Sicht von Nutzer:innen. Masterthese, St. Pölten.

Eder, Norbert / Gutermann, Anielle / Obaro, Nima / Spiegel-Schmidt, Sebastian (2023): Nutzer:innen am Wort! Erfahrungen und relevante Kriterien im Social-Work Case-Management-Prozess. Masterthese, St. Pölten.

PROJEKTWEBSITE

<https://research.fhstp.ac.at/projekte/erfahrungen-von-case-management-nutzer-innen-fuer-theorie-und-praxis-nutzbar-machen>





SELBSTEVALUATION VON CM- ORGANISATIONEN

Ein Projekt der AG Case Management in Kooperation mit der
ÖGCC

DAS VORHABEN

Sommer 2022 bis Ende 2023
Unterbrechung des Prozesses

2022 Beendigung der Kooperation
durch ÖGCC-Obfrau

2019 – 2020 Vernetzungsgespräche mit ÖGCC
2020 Kooperationsvereinbarung zu “Förderung der
CM-Kompetenz auf Ebene der Organisation”

2017 – Gründung der AG, Ideen für Zwecke und Ziele, ua.
“Einfluss auf Entscheidungsträger:innen nehmen, um für
notwendige Rahmenbedingungen eines wirksamen
SocialWork Case Managements zu sensibilisieren“

Februar 2024 –
erste Rohversion für Praxistest fertig

Sommer 2022 – Klausur zur Fertigstellung der
Entwürfe, Gliederung der Kapitel

2021 Kooperative
Entwicklung von Materialien

2019 – Veröffentlichung des
Positionspapiers zu Standards für
Social Work Case Management

1. EINLEITUNG

- 1.1. DIE ARBEITSGEMEINSCHAFT CASE MANAGEMENT DER OGSA
- 1.2. DAS PROJEKT „MATERIALIEN FÜR DIE SELBSTEVALUATION VON CASE MANAGEMENT-ORGANISATIONEN“

2. ZUR ANWENDUNG DES INSTRUMENTS

- 2.1. AUFBAU UND STRUKTUR DER CHECKLISTEN
- 2.2. EINSATZ DER CHECKLISTEN IN DER SELBSTEVALUATION
- 2.3. EINSATZ DER CHECKLISTEN IN DER SELBSTEVALUATION

2. MATERIALIEN ZUR SELBSTEVALUATION - KURZVERSION

- 2.1. CHECKLISTE FÜR CASE MANAGEMENT AUF FALLEBENE
- 2.2. CHECKLISTE FÜR CASE MANAGEMENT AUF ORGANISATIONEBENE - KURZVERSION

3. MATERIALIEN ZUR SELBSTEVALUATION DES CASE MANagements AUF FALLEBENE - LANGVERSION

- 3.1. STRUKTURSTANDARDS FÜR CASE MANAGEMENT AUF FALLEBENE
- 3.2. ALLGEMEINE PROZESSORIENTIERTE STANDARDS FÜR CASE MANAGEMENT AUF FALLEBENE
- 3.3. STANDARDS FÜR DAS OUTREACH
- 3.4. STANDARDS FÜR DAS INTAKE
- 3.5. STANDARDS FÜR DAS ASSESSMENT
- 3.6. STANDARDS FÜR DIE ZIEL- UND HILFEPLANUNG
- 3.7. STANDARDS FÜR DIE INTERVENTIONSPHASE
- 3.8. STANDARDS FÜR DAS MONITORING
- 3.9. STANDARDS FÜR DIE EVALUATION
- 3.10. STANDARDS FÜR DEN ABSCHLUSS
- 3.11. STANDARDS FÜR DIE FALLDOKUMENTATION

4. MATERIALIEN ZUR SELBSTEVALUATION DES CASE MANagements ORGANISATIONSEBENE

- 4.1. DAS CASE-MANAGEMENT-KONZEPT
- 4.2. FÜHRUNG UND LEITUNG
- 4.3. VERNETZUNG, KOOPERATION, NETZWERKARBEIT
- 4.4. ORGANISATIONALES LERNEN
- 4.5. FALLÜBERGREIFENDE EVALUATION
- 4.6. BETEILIGUNG DER KLIENT:INNEN
- 4.7. PERSONALMANAGEMENT
- 4.8. SYSTEMSTEUERUNG
- 4.9. FORSCHUNG, AUSBILDUNG UND LEHRE

5. MATERIALIEN ZUR SELBSTEVALUATION VOM CASE-MANAGEMENT-NETZWERKEN

6. AUSBLICK

STRUKTUR

Basierend auf
bestehenden Standards
und Richtlinien

Operationalisierung

Checklisten mit Haupt- und **Nebensätzen** für

- Schlüsselprozess Case Management
- Anforderungen an die CM-Organisation

Einschätzung auf Skala 1 – 10

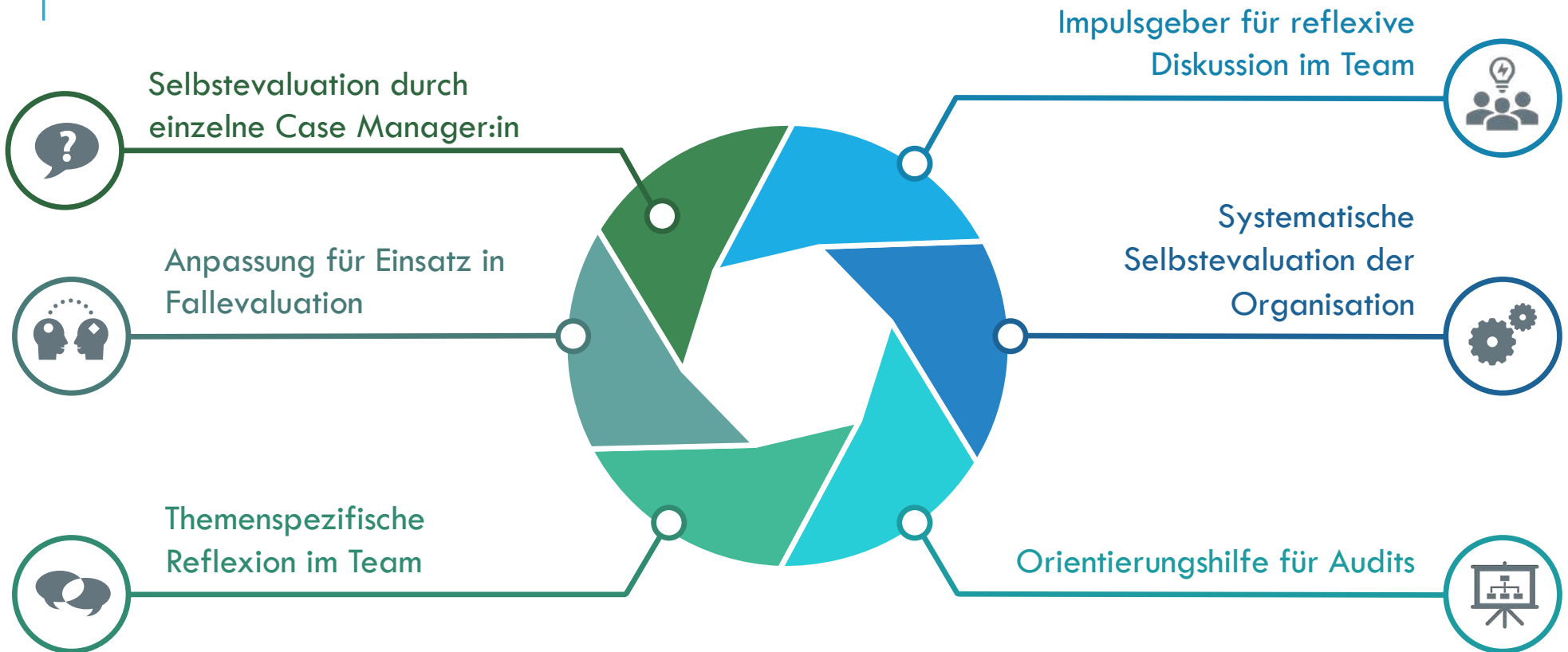
Diskursive (Selbst-)
Einschätzung

BEISPIEL: FÜHRUNG UND LEITUNG

Die Implementierung von Case Management in der Organisation beruht auf einer Entscheidung der Führung der Organisation.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Führung bekennt sich zum Case Management in der Organisation.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Das jeweilige Case-Management-Verständnis sowie die vorgesehene Ausgestaltung des Handlungskonzepts sind in einem Konzept / Organisationshandbuch klar beschrieben.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BESCHREIBUNG / BEGRÜNDUNG:										

Die Führung stellt sicher, dass die Bedeutung des Case Managements (Inhalte, Zweck, Ziele) und der organisationsinternen Kooperation innerhalb der Organisation verstanden wird.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fachliche Prinzipien des Case Managements finden ihren Niederschlag im Leitbild, der Vision und den Strategien der Organisation. .	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Das Organigramm weist das Case Management / die Organisationseinheit aus.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Alle für das Case Management relevanten Prozesse und Abläufe sind in die Organisation integriert.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die für das Case Management bedeutsamen Organisationseinheiten bekennen sich zu Case Management und Kooperation.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Schnitt-/Nahtstellen der Organisationseinheit Case Management zu anderen Einheiten der Organisation sind definiert.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen für interorganisationale Kooperation und Vernetzung sind klar geregelt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen für Aktivitäten der Systemsteuerung sind klar geregelt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BESCHREIBUNG / BEGRÜNDUNG:										

VARIATIONEN DER ANWENDUNG



EINIGE RESONANZEN ...

Für Austausch in Teams, die CM praktizieren, ohne davon zu sprechen / es so zu benennen

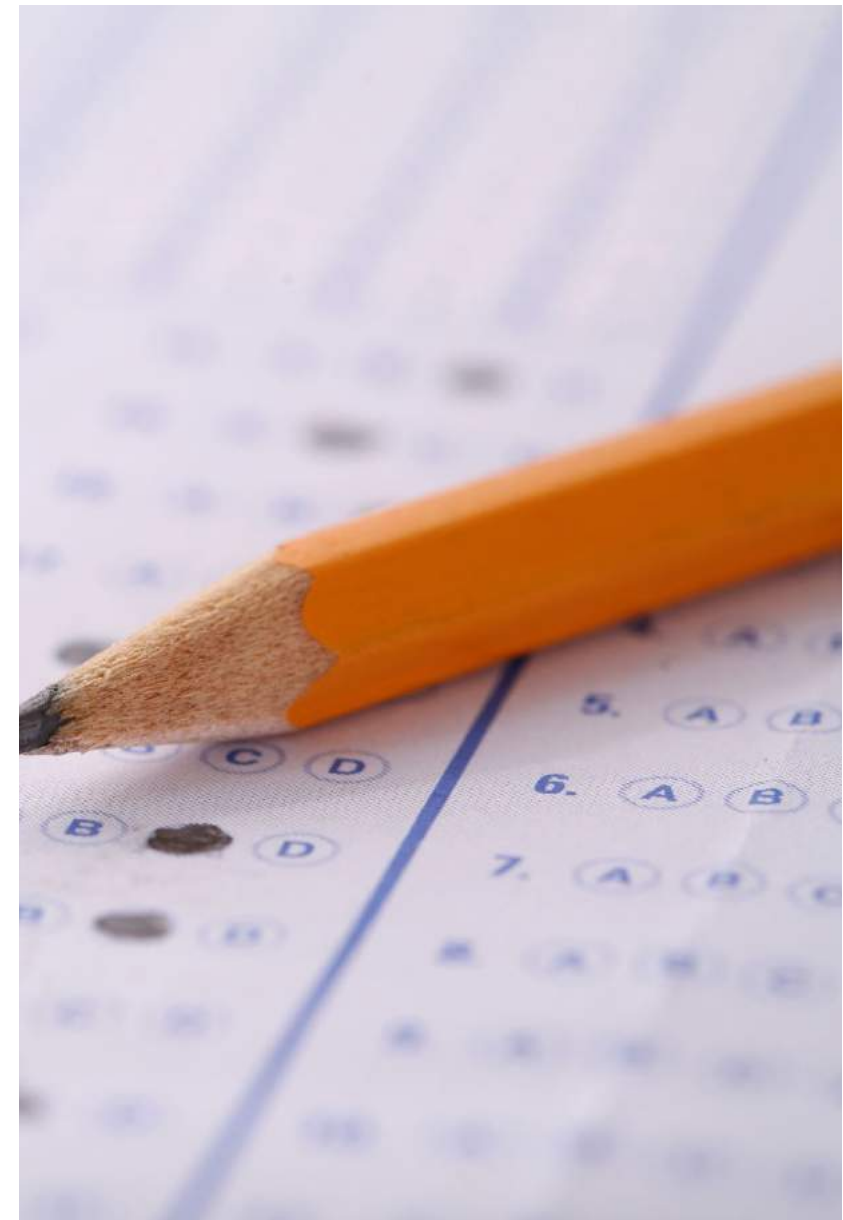
Als Legitimitations- und Argumentationshilfe gegenüber Dritten (Fördergeber:innen) – standardisierte Qualitätsnachweise, „Gütesiegel“

Entlang der für die Organisation relevanten, besonders wichtigen Standards kann eigene Zusammenstellung einer Checkliste erfolgen

Toll wäre ein Excel-Sheet mit Berechnungen für Durchschnitten, der Möglichkeit Bewertungen vorzunehmen (Ampeln)

In Krankenhaus einerseits wenig Ressourcen / Interessen, andererseits gut anschlussfähig an Logik der Richtlinien / ISO-Prozesse und –Standards

Glossar wäre hilfreich



DANKE FÜR DIE
AUFMERKSAMKEIT

