



# **Case Management**

**Kooperation braucht mehr als den  
guten Willen der Fachleute**



## Definition von Case Management

Case Management ist ein systematisches Verfahren, ein auf Unterstützung, Koordination und Kooperation angelegter dynamischer Prozess, in dem regelmässig mehrere Partner/innen ( Klient/innen, Angehörige, Professionen, Dienstleister, Kostenträger usw.) involviert sind und das demnach die Überwindung von Grenzen von Organisationen und Professionen anstrebt. Es ist ein Verfahren für die Fallsteuerung und eine Form der Systemsteuerung.



## **Definition von Case Management**

Der Prozess wird von einer verantwortlichen Ansprechperson, dem/der Case Manager/in initiiert und über eine bestimmte Zeitspanne, möglichst über die ganze Dauer der Unterstützung, in verbindlicher Kooperation mit den Klienten/innen und den weiteren Beteiligten auf gemeinsam definierte Ergebnisse hin effizient und effektiv gesteuert.

Case Management zeichnet sich aus durch eine ressourcenorientierte Haltung. Die Autonomie der Klienten/innen wird respektiert und gestärkt.



## **Case Management bedeutet**

aus *operativer, organisatorischer* Perspektive:

### **Fallführung aus einer Hand**

zwecks bedarfs- und zielorientierter Selektion und Koordination der Leistungen



## **Case Management bedeutet**

aus *interdisziplinärer* Perspektive:

**Multidisziplinäre, kooperative Bearbeitung von Mehrfachproblematiken**

zwecks zielorientierter Zusammenarbeit arbeitsteilig  
tätiger Fachkräfte



## **Case Management bedeutet**

aus *fachlicher, klientInnenorientierter* Perspektive:

### **Strategie des Empowerments von KlientInnen**

mittels Handeln nach Kontrakt

Schutz der Klientenrechte

Ressourcen- und Sozialraumorientierung



## **Case Management bedeutet**

aus *bürokratischer* Perspektive:

### **standardisierte Fallführung**

durch kriteriengesteuerte Auswahl der Leistungen

durch Verbindlichkeit der Prozesse

zwecks Transparenz, Vergleichbarkeit und Steuerbarkeit der Leistungen



## **Case Management bedeutet**

aus *betrieblicher* Perspektive:

**Institutionell verankertes Konzept zur Erbringung von Humandienstleistungen**

durch betriebliche Strategie zur Erbringung von Dienstleistungen

durch Umsetzung von Prinzipien der KlientInnen-, Nachfrage- und Wirkungsorientierung sowie der Qualitätssicherung



## **Case Management bedeutet**

aus *sozialpolitischer* Perspektive:

### **Element der Sozialplanung**

mittels politisch geforderter Organisation der Versorgung

→ klarer Auftrag

mittels Wahl und Vernetzung der Leistungserbringer und Kostenträger – Interinstitutionelle Zusammenarbeit

aufgrund von und zwecks Erforschung des Bedarfs im Gemeinwesen



## **Case Management bedeutet**

aus *sozialpolitischer* Perspektive:

### **Element der Sozialplanung**

mittels politisch geforderter Organisation der Versorgung

→ klarer Auftrag

mittels Wahl und Vernetzung der Leistungserbringer und Kostenträger – Interinstitutionelle Zusammenarbeit

aufgrund von und zwecks Erforschung des Bedarfs im Gemeinwesen



Partner- (bzw. Kunden) Paradigma

Indikation:  
Problemkomplexität/  
Hohe Akteursdichte

Kontinuität in der Fallintervention und -verantwortlichkeit

Ressourcen-Orientierung

**Kernelemente des Case Managements**  
(nach Wissmann)

Überwindung segmentierter Dienstleistungen u. Strukturen

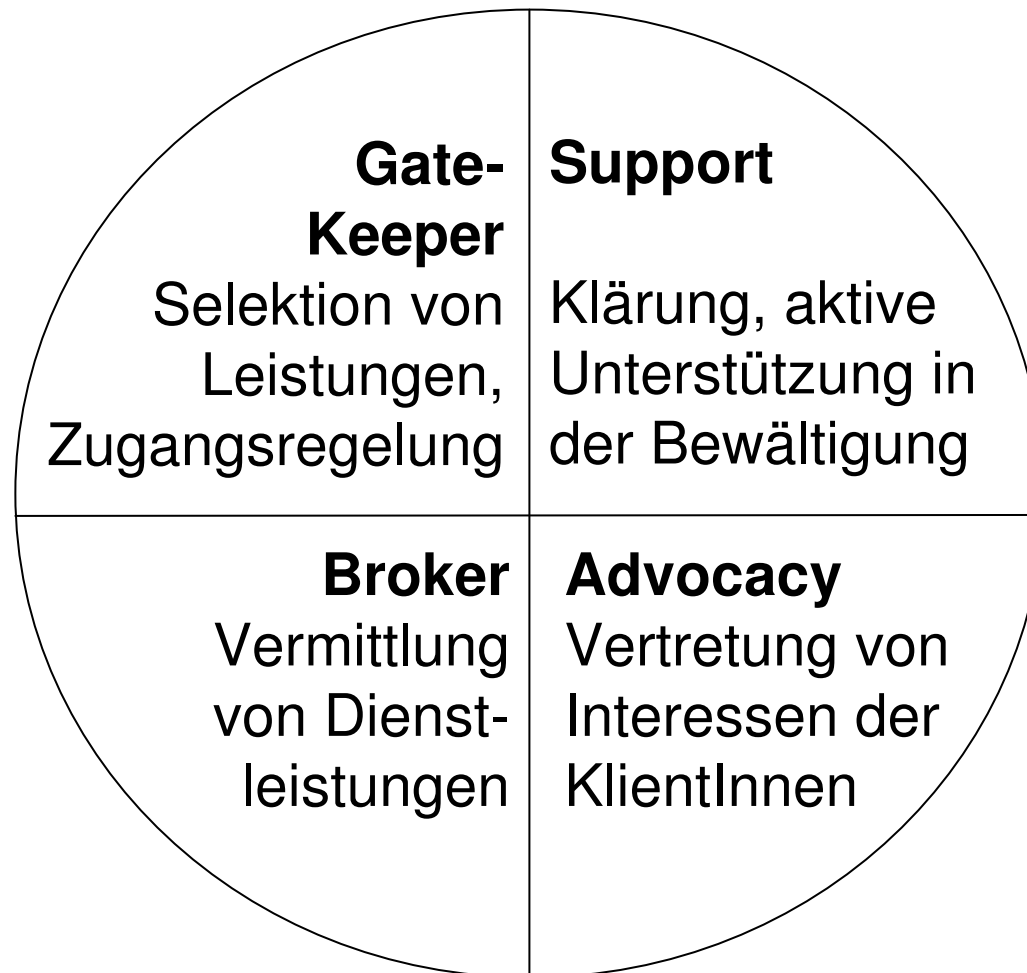
Priorität von Unterstützungsfunktion

Konsequente Realisierung des CM-Regelkreises

Kontraktgebundenheit

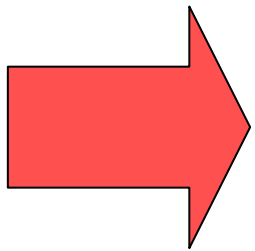


## Rollen im Case Management

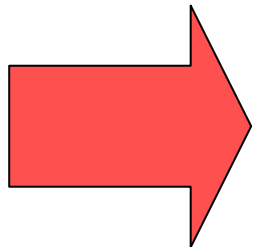




## Fall- und Systemsteuerung



Fallsteuerung bezieht sich auf die Steuerung des systematischen Unterstützungsprozesses auf der Ebene der betroffenen Personen



Systemsteuerung bezieht sich auf die Ebene der Organisation:

- institutionsinterne Prozesse und Strukturen
- Steuerung der interinstitutionellen Kooperation
- Management der Versorgung



**Koordination für KlientInnen  
(Vermittlung, Brokerfunktion)**

- Bedarfs- und bedürfnisgerechte Leistungen
- Prüfung des Qualitäts-Preis-Verhältnisses
- Vereinbarung d. Dienstleistungen
- Überwachung und Steuerung der Leistungen

**Koordination für KlientInnen  
(Versorgungsmanagement)**

- Vernetzung der Dienste, Koordinationskonzept
- Vermeidung von Doppelspurigkeiten
- Darstellung und Bearbeitung von Versorgungslücken
- Weiterentwicklung der Versorgung

**Kooperation mit KlientInnen**

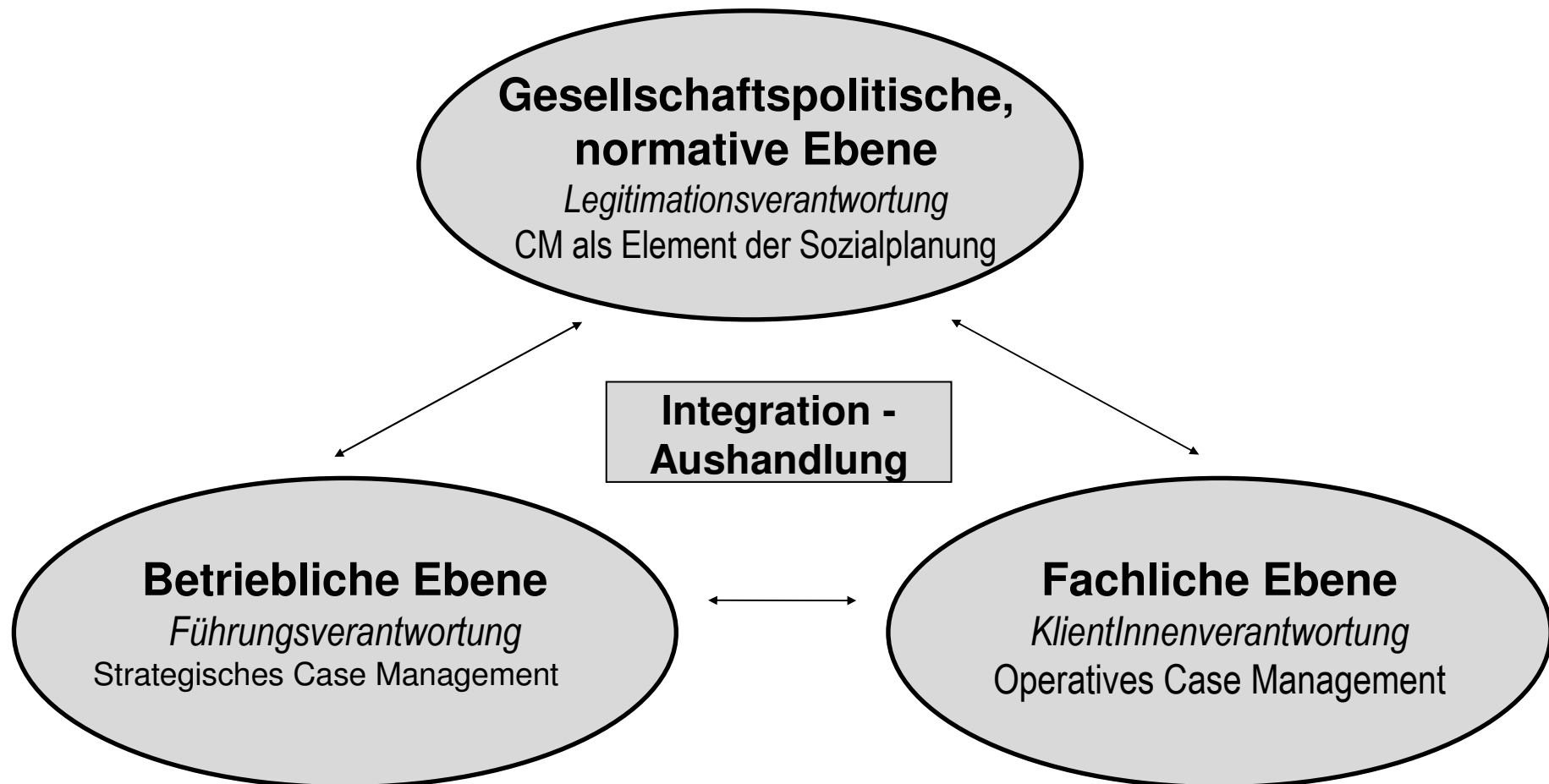
- zielorientierter, geplanter Zusammenarbeitsprozess
- partnerschaftlich, transparent
- ressourcenorientiert, aktivierend
- akzeptierend, empathisch, kongruent
- fair (Machtkontrolle durch prozedurale Fairness)

**Koordination mit Fachleuten**

- interne, systematische Fall- und Projektbesprechungen im Team
- interprofessionelle Zusammenarbeit
- institutionsübergreifende Kooperationsgespräche
- zielorientierte, fallbezogene Absprachen und Kooperationsvereinbarungen

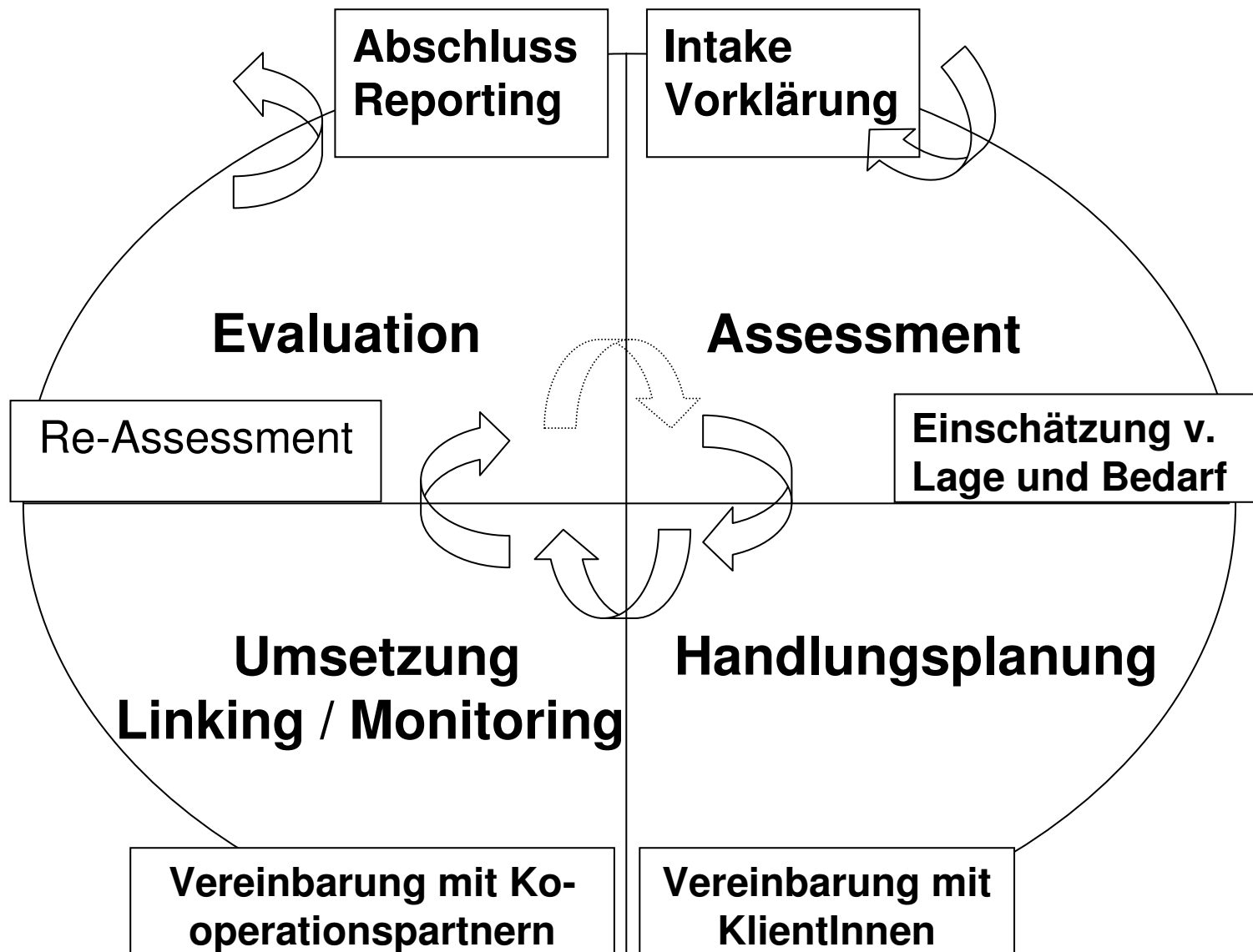


# Gestaltungsebenen des Case Managements





# CM - Prozess





## Prozess – Regelkreis

### 1. Verfahrensschritt

Clearing, **Intake** → Aufnahme abklären

- Kontakt herstellen
- Mehrfachproblematik feststellen
- Verschiedene Leistungen/Akteure erkennen
- kriteriengeleiteter Entscheid für Case Management
- Erläuterung der Dienstleistung Case Management
- Klären von Erwartungen



## Prozess – Regelkreis

### 2. Verfahrensschritt

**Assessment** → Situation und Bedarf erfassen und einschätzen

- Systematische und alle Lebensbereiche umfassende Erfassung der Situation
- Anliegen, Wille der Klienten/innen herausarbeiten
- Bewältigungs-Aufgaben definieren und Ressourcen der Klienten/innen und ihres Umfeldes erforschen
- Verständigung über die Lage und den Bedarf



## Prozess – Regelkreis

### 3. Verfahrensschritt

#### Zielvereinbarung und -planung

→ Ziele entwickeln und aushandeln

- Sich über Ziele und zu erreichende Ergebnisse verständigen
- Prioritäten im Handlungsbedarf gemeinsam setzen
- Ziele für die relevanten Lebensbereiche operationalisieren
- Handlungsalternativen abwägen
- über Massnahmen entscheiden
- Zuständigkeiten und Zeitplan festlegen



## Prozess – Regelkreis

### 4. Verfahrensschritt

#### Massnahmenplanung

→ Unterstützungsangebote planen und Beteiligte einbinden

- passende Dienste, wenn noch nicht vorhanden, beiziehen
- Massnahmen planen und vereinbaren
- Leistungen der verschiedenen Akteure koordinieren
- Netzwerk-, Unterstützungskonferenzen, planen organisieren und Durchführen



## **Prozess – Regelkreis**

### **5. Verfahrensschritt**

#### **Steuerung der Umsetzung (Monitoring)**

→ Plan realisieren

- Unterstützungsmassnahmen koordiniert
- durchführen
- Verlauf beobachten und steuern
- für notwendige Anpassungen sorgen
- für Informationsfluss sorgen
- event. Netzwerkkonferenz zur Standortbestimmung



## Prozess – Regelkreis

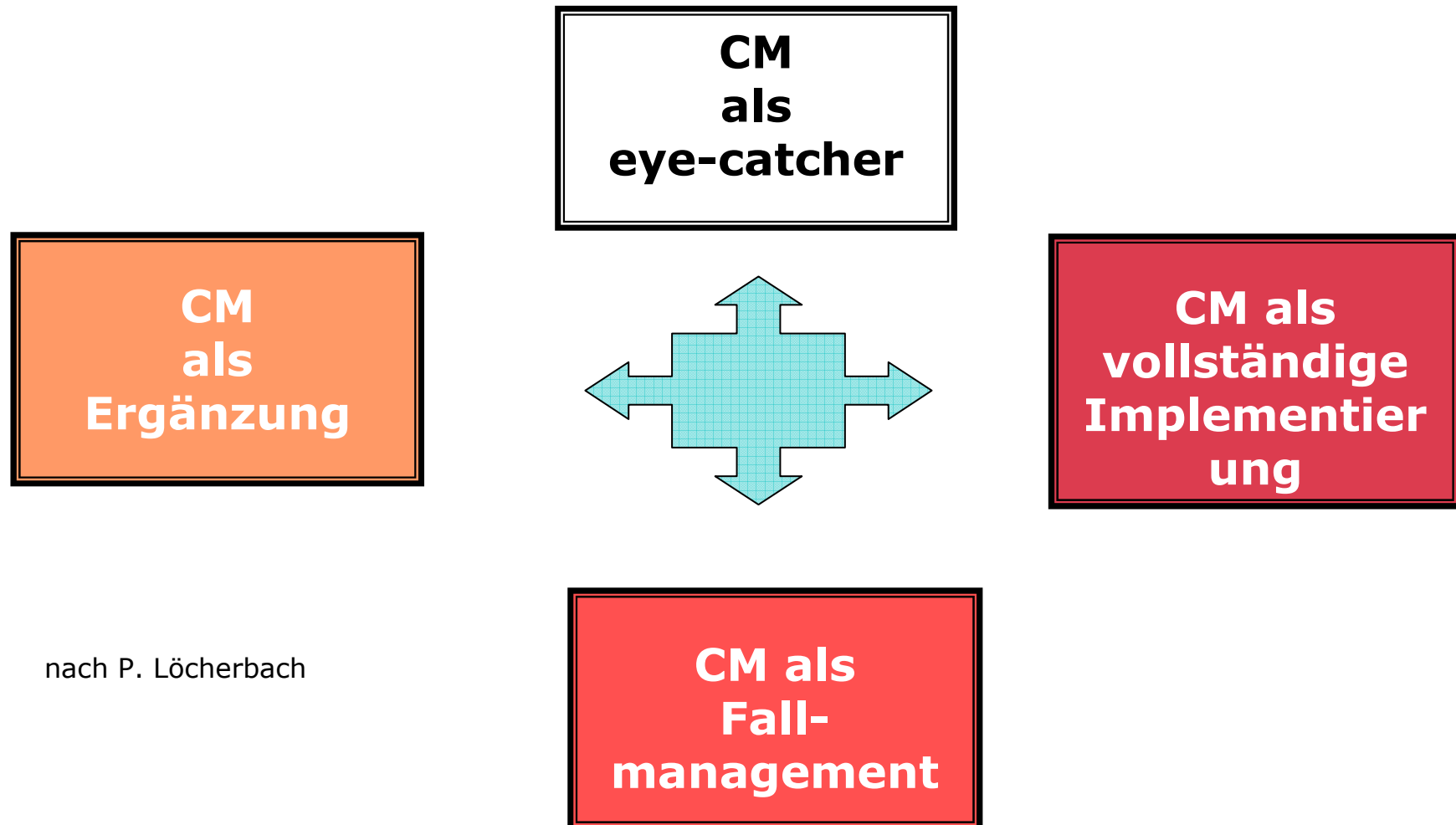
### 5. Verfahrensschritt

**Evaluation** → Prozess und Ergebnisse einschätzen und bewerten

- Reassessment: Situation bei Abschluss des CM erfassen und einschätzen
- Zielerreichung beurteilen
- Nachhaltigkeit sichern, event. durch weiterführende Massnahmen
- Zusammenarbeitsprozess auswerten
- wenn nötig in weiteren CM-Prozess überführen oder Zusammenarbeit abschliessen



## Unterschiedliche Implementierung



nach P. Löcherbach