

Diskussionspapier

Case Management & Soziale Arbeit



erstellt von der Fachgruppe
„Case Management im Handlungsfeld Sozialer Arbeit“
der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC)
und
der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA)

Stand September 2014 (erarbeitet in den FG-Treffen am 10.09.2013, 13.03. und 03.09.2014)

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Dimensionen	4
2.1. Dimension: Soziale Arbeit im Case Management	4
2.2. Dimension: Case Management in der Sozialen Arbeit	5
2.3. Dimension: Schnittmengen und Gemeinsamkeiten zwischen Case Management und Soziale Arbeit.....	6
3. Thesen zum Case Management im Kontext der Sozialen Arbeit	6
4. Fazit.....	7

1. Einleitung

Dieses Diskussionspapier wurde im Rahmen der Fachgruppe „Case Management im Handlungsfeld Sozialer Arbeit“ entwickelt. Die Fachgruppe setzt sich aus VertreterInnen der DGCC und DGSA, aus der Praxis sowie aus dem wissenschaftlichen Bereich zusammen.

Ziel des Diskussionspapiers ist es, einen Beitrag zu leisten, das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Case Management näher zu bestimmen und die Diskussion über die Verortung und Ausrichtung von Case Management in der Sozialen Arbeit und der Sozialen Arbeit im Case Management anzuregen. Insofern versteht sich dieses Papier nicht als „Endprodukt“, sondern soll vielmehr eine kontroverse Diskussion und Weiterentwicklung vorantreiben.

Die Konturen und Funktionen von Case Management sind sowohl theoretisch als auch praktisch teilweise schwer zu erfassen, da sich das Handlungskonzept in unterschiedlichen beruflichen Kontexten entwickelt hat. Theoretische Ausführungen beziehen sich vor allem auf die Bereiche Soziale Arbeit und Pflege. Verwurzelt ist Case Management jedoch klar in der Sozialen Arbeit, wo es sich aus der Einzelfallarbeit (casework) im Laufe des 20. Jahrhunderts weiterentwickelt hat. Mittlerweile wird Case Management von vielen Berufsgruppen in unterschiedlichen Handlungsfeldern wie Kinder- und Jugendhilfe, Justiz, Altenhilfe und Pflege umgesetzt. Die Umsetzung erfolgt in Anlehnung an die theoretischen Bezüge, die sich im Laufe der Zeit entfaltet haben.

Da der theoretische Hintergrund von Case Management durch verschiedene Wissenschaften geprägt ist, geht es der Fachgruppe insbesondere darum, die Basics der Sozialen Arbeit im Case Management herauszustellen. Weiterentwicklungsmöglichkeiten aber auch Erfordernisse aus Sicht der Sozialen Arbeit an Case Management sollen aufgezeigt werden. Das vorliegende Diskussionspapier möchte im Sinne des „good practice“-Ansatzes eine Orientierung für die Konzeptionierung und Umsetzung von Case Management bieten. Zudem soll es der Positionierung von Praktikern z.B. gegenüber dem Team, Vorgesetzten, Kooperationspartnern oder anderer Dienste dienen.

2. Dimensionen

Im Rahmen einer ausführlichen Diskussion innerhalb der Fachgruppe wurden drei Dimensionen herausgearbeitet, die nachfolgend beschrieben werden: 1. Soziale Arbeit im Case Management, 2. Case Management in der Sozialen Arbeit sowie 3. Schnittmengen und Gemeinsamkeiten zwischen Case Management und Soziale Arbeit. Wir möchten betonen, dass es sich nicht um hierarchische, sondern um gleichrangige Dimensionen handelt.

2.1. Dimension: Soziale Arbeit im Case Management

Unterschiedlichste soziale Problemlagen von Menschen sowie gesellschaftliche Exklusionsprozesse erfordern, dass SozialarbeiterInnen in verschiedenen Lebensbereichen und Versorgungssystemen (wie Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen) agieren, um individuelle Lebensbedingungen als auch gesellschaftliche Bedingungen zu verbessern. Im Rahmen dieser Dimension ist zu betrachten, welche Wurzeln dem Handlungsansatz Case Management zugrunde liegen z.B. in Bezug auf die Historie, systemische Aspekte und die Gestaltung der Beziehungsebene. Ein ökosozialer Theoriehintergrund mit einem doppelten Fokus auf die Personen und deren Umwelt kennzeichnen Case Management., d. h. sozialarbeiterische Denk- und Handlungsweise sind in jedem Case Management-Ansatz eingebettet und zwar auch wenn diese im Kontext des Gesundheits- und Versicherungswesens realisiert werden. Dies bedeutet, dass sozialarbeiterisches Wissen und Handlungskompetenzen im Case Management notwendig sind. Beispiele hierfür sind:

- Gesprächsführung → Beziehungsarbeit und Herstellung von Arbeitsbündnissen/-beziehungen
- nicht nur lineares Denken, sondern „sozialer“ mehrdimensionaler Blick/Perspektive auf das Individuum, Sozialsysteme und die Gesellschaft
- systemisches Denken, das Wechselwirkungen und Vernetzungen zwischen Systemen berücksichtigt
- Hilfeprozesse nicht auf Verfahrensabläufe/Maßnahmen reduzieren
- Netzwerkarbeit: Verknüpfung formeller und informeller Netze/Gemeinwesen
- Lebensweltorientierung und „Vielfalt des Lebens“/des Sozialen wahrnehmen
- Selbstreflexionsfähigkeit der Fachkräfte
- Generalistischer Ansatz der Sozialen Arbeit, in dessen Rahmen SozialarbeiterInnen „Übergangskommunikation machen“/Übersetzerfunktion übernehmen
- Berufsauftrag der Sozialen Arbeit → Einsatz für Soziale Gerechtigkeit und das Selbstbestimmungsrecht des Menschen

2.2. Dimension: Case Management in der Sozialen Arbeit

Im Rahmen dieser Dimension ist zum einem zu berücksichtigen, welche Aspekte des Case Managements die Soziale Arbeit geprägt haben und zweitens wie Case Management in der Sozialen Arbeit angewendet wird beziehungsweise angewendet werden sollte.

Fallarbeit und Netzwerkarbeit haben in der Sozialen Arbeit eine lange Tradition. Eine systematische und über Versorgungssektoren hinaus kontinuierliche Fallbegleitung mit einer fallverantwortlichen Versorgungskoordination in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit wurde durch das Handlungskonzept Case Management forciert.

Oftmals wird unter Case Management eine Standardisierung von kundenbezogenen Prozessen verstanden. Aus Sicht der Fachgruppe muss dem widersprochen werden: Case Management in der Fallarbeit orientiert sich gerade an den Besonderheiten des Einzelfalls und begründet so die Abweichung von standardisierten oder standardisierbaren Prozessen. Davon zu unterscheiden ist eine Orientierung an fachlichen Standards, die verlangt, dass das Vorgehen in jedem Einzelfall einer durchschnittlichen, dem gegenwärtigen Stand des Berufswissens entsprechenden Arbeitsqualität, wie sie jeder Klientin, jedem Klienten zusteht, erfolgt. Dies sichert die "prozedurale Fairness" im Vorgehen. Die Gestaltung einer individuellen Begleitung und Unterstützung durch ein auf die Fallsituation abgestimmtes Hilfenetzwerk und spezifisch abgestimmte Ziele bestimmen das Handlungskonzept Case Management.

Case Management in der Sozialen Arbeit ist gekennzeichnet durch:

- Weiterentwicklung von Case Work unter den Bedingungen ausdifferenzierter Hilfesysteme
- Selbstbewusstsein/Identität in den Rollen des Case Managements
- Konturierung durch angemessene Methoden
- Strukturierung/Systematisierung
- Stärkere Auseinandersetzung mit dem Thema Ressourcenverantwortung („ökonomisches Wissen“, Bewusstsein, Verantwortung), z.B. Kenntnis um die Kosten für einzelne Maßnahmen
- Fokus auf Evaluation (→ outcome¹-Orientierung)
- Fokus auf Problemlagen, hohe Komplexitäten, die zu Reibungsverlusten führen (Effizienz)
- Systematisches Aufbrechen von Sektorengrenzen/Institutionsgrenzen
- Fokus auf prozessorientiertes Denken
- Verknüpfung Fall- und Systemebene
- Übernahme der Steuerungsfunktion/Prozessverantwortung

¹ Orientierung an langfristigen Resultaten der Arbeit wie Verbesserung der Lebensqualität oder Zufriedenheit

2.3. Dimension: Schnittmengen und Gemeinsamkeiten zwischen Case Management und Soziale Arbeit

In dieser Dimension stehen die Gemeinsamkeiten bzw. Schnittmengen von Case Management und Soziale Arbeit im Vordergrund. Hierzu zählen die Betrachtung von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, die Analyse und Behebung von unzureichenden Versorgungs- und Hilfesysteme und die Befriedigung grundlegender Bedürfnisse, die aufgrund schwieriger Lebenslagen nicht selber vorgenommen werden können und damit auch die Möglichkeit zu einem selbstbestimmten Leben gefährden. Dies sind Ziele der Sozialen Arbeit und können mit Hilfe des Handlungsansatzes Case Management umgesetzt werden. Mit dieser Dimension zeigt sich also wie eng Soziale Arbeit mit dem Handlungsansatz Case Management verbunden ist.

3. Anforderungen an Case Management im Kontext der Sozialen Arbeit

- Case Management als transdisziplinärer und transprofessioneller Ansatz bietet Möglichkeiten, mehrdimensionale Problemstellungen, die in der Regel mit mehreren Dienstleistern und Professionen verbunden sind, adressatInnenorientiert und praxisnah zu bearbeiten.
- Case Management verfolgt das Ziel, anhand der Bedürfnisse und dem Bedarf der AdressatInnen wirksame und nachhaltige Beratung und Unterstützung zu geben. In Rücksprache mit den AdressatInnen und in Absprache mit anderen Akteuren werden passgenaue Hilfen arrangiert. Soziale Arbeit im Rahmen von Case Management trägt so zu kooperativen Case Management-Systemen bei.
- Für die Übernahme der Fallführung sowie bei Gestaltung von Versorgungsprozessen ist eine entsprechende Qualifizierung erforderlich. Nur so können den Erfordernissen nach Qualität, Transparenz, Effektivität und Effizienz nachgekommen werden.
- Case Management berücksichtigt organisatorische Rahmenbedingungen und Ressourcen. Im konkreten Handeln geht es primär um den Menschen und sein Selbstbestimmungsrecht. „Höchster Auftraggeber“ im Case Management – wie auch in jeder Form Sozialer Arbeit- ist die AdressatIn.
- Case Managerinnen und Case Manager achten und schützen die Menschenrechte und -würde. Sie sorgen für Teilhabe und Teilgabe², sie unterstützen Menschen, unterschiedliche Fähigkeiten zu entwickeln. Case Managerinnen und Case Manager gehen davon aus, dass sich jeder Mensch entwickeln, lernen und verändern kann.

² Mit dem Begriff Teilgabe wird das Bedürfnis betont, aktiv etwas zu tun, beispielsweise zum gesellschaftlichen Leben etwas beizutragen und nicht nur (passiv) teilzunehmen. Alle Menschen sollen Entscheidungsmöglichkeiten haben, ob, wie und welche ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten sie einbringen möchten oder an was sie teilhaben wollen (vgl. Gronemeyer, 2009: 79).

- Case Management wirkt auf unterschiedlichen Ebenen; hierbei orientieren sich Case Managerinnen an den Stärken und Ressourcen von Menschen, Familien und Sozialräumen– es werden somit die Lebenswelten der AdressatInnen sowie verschiedene Hilfesysteme mit einbezogen.
- Grundlegend für die Fallarbeit im Case Management ist die Beziehungsarbeit. Dialogische Kommunikationsprozesse auf Augenhöhe sind wesentlich für einen gelingenden Hilfeprozess – wenn auch mitunter konfrontativ oder in einem Zwangskontext mit den Klienten gearbeitet/ kommuniziert wird
- Case Managerinnen und Case Manager berücksichtigen mehrdimensionale Denk- und Arbeitsweisen, indem beispielsweise bio-psycho-soziale Aspekte und zugleich Beziehungen zwischen Systemen und im Sozialraum betrachtet werden. Eine systemische Kontextualisierung durchzieht den gesamten Hilfeprozess, das heißt, dass alle relevanten lebensweltlichen, professionellen und darüber hinaus bedeutsamen sozialen Zusammenhänge für die Gestaltung der fallorientierten und fallübergreifenden Arbeit grundsätzlich beachtet und wenn notwendig einbezogen werden.
- Case Management findet nicht nur an einem Ort, sondern aufsuchend und im Sozialraum statt. Case Managerinnen und Case Manager fördern vorrangig die Hilfe zur Selbsthilfe und unterstützen informelle Hilfen (u.a. auch „peer support“).
- Case Management braucht Zeit und Personalressourcen, um kontinuierliche Versorgungsprozesse zu gewährleisten.

4. Fazit

Grundlage und Gemeinsamkeiten sozialarbeiterischen Handelns und von Case Management sind AdressatInnenorientierung, multiprofessionelles und systemisches Denken zur Lösung komplexer Fragestellungen und Problemlagen. Case Management legt einen Fokus auf Effektivität und Effizienz von (Versorgungs-)leistungen³ und ist in der Prozessgestaltung auf Zielorientierung, konkrete Arbeitsergebnisse (outputs) und langfristige Resultate (outcomes) ausgerichtet. Soziale Arbeit thematisiert demgegenüber stärker die personenbezogene Dienstleistung im Kontext einer zugewandten und emanzipatorischen Beziehungsarbeit unter Berücksichtigung des jeweiligen Settings.

Hiermit wird deutlich, dass das Case Management andere Aspekte fokussiert als herkömmliche Handlungsansätze der Sozialen Arbeit. Im Case Management wird stark die Koordination und aktive Gestaltung von Hilfesystemen und deren kooperative Leistungserbringung betont, mit der deutlichen Hervorhebung eines Schnittstellenmanagements. Demgegenüber lässt sich feststellen, dass die in der Sozialen Arbeit entwickelten Beratungsansätze (insbesondere für Menschen in prekären Lebenssituationen) zentrale Grundlagen für eine gelingende Fallarbeit im Case Management darstellen.

³ Durch einzelne Studien konnten diese Effekte bereits belegt werden