

# Case Management: ein Konzept, viele Anwendungen

**Vieles, was heute als Case Management bezeichnet wird, hat auf den ersten Blick kaum Gemeinsamkeiten. Gibt es einen gemeinsamen Nenner, der ein echtes Case Management von anderen Ansätzen unterscheidet?**

**Wolf Rainer Wendt**

Leistungsträger und Leistungserbringer im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungswesen sowie in der Beschäftigungsförderung setzen zunehmend auf ein Case Management, um ihren dienstlichen Einsatz bei einer komplexen Problematik rational und zielwirksam sowie fachlich und wirtschaftlich angemessen steuern zu können. Das Case Management koordiniert das Zusammenwirken von Beteiligten und strukturiert den Ablauf von Prozessen der Versorgung, Behandlung, Betreuung, Unterstützung und Schadensregulierung im Einzelfall. So unterschiedlich die Anwendungen sind, so beruhen sie doch auf einem einheitlichen Konzept. Im Folgenden werden die Kernelemente sowie die drei Realisierungsebenen dieses Konzepts vorgestellt.

## Kernelemente

Das Case Management soll also die Prozessregie bei der Erbringung von Hilfen, Massnahmen, Behandlungs- und Versorgungsschritten für einzelne Menschen übernehmen und dabei die vereinbarten Ziele anstre-

ben. Um dieser Aufgabe nachzukommen, sieht das Konzept «Case Management» ein Grundgerüst aus Komponenten (Dimensionen oder Phasen) vor, welche die *Ablauforganisation* beschreiben. Genannt werden stets (vgl. Wendt 2001, 96 ff.):

- *Outreach*: Prozeduren zur Zielgruppenbestimmung, zum Erreichen von Nutzern und zur Verbesserung der Erreichbarkeit eines Dienstes; Screening der Fälle, Fallgruppenbildung, individuelle Eingangsprüfung und Vereinbarung über das Vorgehen
- *Assessment*: eingehende Klärung der Problemlage und unterschiedlich eingehende Prüfung des Bedarfs

- *Planning*: Vereinbarung über Ziele und Bestimmung des Weges, um diese Ziele zu erreichen, sowie der Mittel, die dafür zum Einsatz kommen

- *Implementation*: Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen bei laufendem *Monitoring* der Prozesse

- *Evaluation* der durchgeführten Massnahmen, ihres Verlaufs und ihrer Ergebnisse; zudem *Reassessment* des sich ändernden Bedarfs und der damit verbundenen Aufgaben

- *Accountability* (d.h. Verantwortlichkeit) in der Berichterstattung und Rechenschaftslegung, um den Versorgungsauftrag transparent und nachweisbar zu erfüllen.

Diese Elemente sind seit den Neunzigerjahren wiederholt als Kerncharakteristika (*core characteristics*) von Case Management beschrieben worden (Gursansky/Harvey/Kennedy 2003, 17 ff.). Sie beziehen sich aufeinander, und nur zusammen machen sie das Case Management aus. Wenn professionelles Handeln nur einzelne Momente – wie Bedarfsbestimmung, Hilfeplanung oder Evaluation – vor-

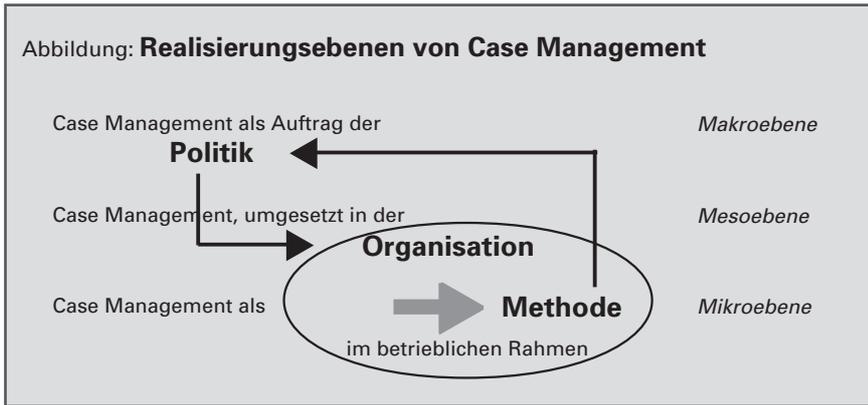


Wolf Rainer Wendt

sieht, verdient es die Bezeichnung Case Management nicht.

## Realisierungsebenen von Case Management

Wir haben zu unterscheiden zwischen dem Case Management auf der Ebene der Organisation (*Systemsteuerung*) und dem Case Management im Einzelfall (*individuelle Fallführung*). Ursprünglich ist das Case Management als Methode der individuellen Fallführung an der Basis entstanden (bottom-up). In den 20 Jahren der Anwendung hat sich aber eine *Politik* des Einsatzes von Case Management ergeben: Heute sehen sich die Humandienste von Seiten der Politik (top-down) dazu angehalten, dieses Verfahren im Sinne der Systemsteuerung auf betrieblicher Ebene für bestimmte Handlungsbereiche einzuführen und sich dadurch als zielwirksam und effizient tätige Organisation auszuweisen. Dadurch ergibt sich als dritte wichtige Ebene für die Realisierung des Case Managements die Ebene der Politik (siehe *Abbildung*).



Das Case Management als *Systemsteuerung* bestimmt, wie die Fälle innerhalb eines Arbeits- oder Aufgabenbereichs generell gehandhabt werden. Das Case Management auf der Systemebene wird oft auch als *Care Management* (Management der Versorgung) bezeichnet. Es ist zu unterscheiden vom *Disease Management*, das sich nur mit *gleich gearteten* Krankheitsfällen befasst und für diese ein strukturiertes Behandlungsprogramm anbietet. Das Case Management auf der Systemebene strukturiert die Bearbeitungsprozesse für die *unterschiedlichen Fälle*, mit denen es ein Dienst oder eine Einrichtung zu tun bekommt. Ein *Case Management auf Systemebene* ist unabdingbare Voraussetzung für ein *Case Management im Einzelfall*. Nur wenn das Case Management in einer Organisation – zumindest für den entsprechenden Aufgabenbereich – dienstlich eingerichtet ist, kann die einzelne Fachkraft in diesem Rahmen einzelne Fälle nach der Methode des Case

«Case Management ist ein Entscheidungsverfahren, das Pfade des Vorgehens festlegt.»

Managements bearbeiten. Innerhalb humandienstlicher Organisationen wird ein Case Management meist dann eingeführt, wenn man einen Leistungsbereich neu strukturieren will, indem neu personenbezogen gearbeitet wird. Damit wird auch einer Forderung von Seiten der Sozial-

und Gesundheitspolitik entsprochen, welche das Case Management für geeignet hält, um den Umgang mit fallweise gegebener Problematik angemessen *zu gestalten*. Im Folgenden werden zwei wichtige Aufgaben beschrieben, welche das Case Management auf der Systemebene erfüllen soll.

**Entscheidungen treffen**

Case Management ist ein *Entscheidungsverfahren*, welches Pfade des Vorgehens festlegt und über Ausmass und Intensität der Beschäftigung mit einzelnen Fällen beziehungsweise Fallgruppen entscheidet. Im Rahmen des Case-Management-Prozesses wird nach definierten Kriterien entschieden, wo das Case Management im Einzelfall greifen kann und soll beziehungsweise «in welchen Fällen wie» verfahren werden soll, wo kurzfristig etwas unternommen werden muss, wo Betroffene an andere Stellen zu verweisen sind und wo und wann im Einzelfall eine intensive Begleitung und Fallführung nötig erscheint.

**Die Zusammenarbeit regeln**

Das Case Management «managt» *Zusammenarbeit*. Erstens die Zusammenarbeit mit den Adressaten (Klienten, Patienten, Kunden) der Humandienstleistungen, gegebenenfalls unter Einbezug informeller Ressourcen (Angehörige, Freunde, Bekannte). Zweitens die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten organisationsinternen Fachkräften und Funktionsstellen sowie allenfalls die *Vernetzung* mit externen Leistungsanbietern. Bei «integrierter Versorgung» ist es Sache der Prozess-

regie (d.h. des Case Managements auf Systemebene), die vereinbarte Kooperation zu überwachen und ein Schnittstellenmanagement zu betreiben, um institutionell getrennte Handlungsbereiche aufeinander abzustimmen. Schliesslich sind im Einzelfall (individuelle Fallführung) die Verknüpfungen zwischen dem System der Versorgung auf der einen Seite und jenem der betroffenen Person, Familie oder Bedarfsgemeinschaft auf der anderen Seite herzustellen und zu unterhalten.

Gegenstand von Case Management sind dabei Kooperationsvereinbarungen. Sie bestimmen die Zuständigkeit einer fallführenden Stelle oder Person. Die Steuerung der Fallbearbeitung auf der betrieblichen Ebene prägt in der Praxis das Mass und den Umfang individueller Fallführung sehr unterschiedlich aus. Es gibt auch ein Case Management ohne für die Einzelfallbetreuung zuständige(n) Case-Manager. Stattdessen können so genannte Case-Manager als Generalisten eingesetzt

«Das Case Management managt die Zusammenarbeit mit den Adressaten und zwischen den beteiligten Fachkräften.»

werden, die sich um den optimalen Ablauf der Versorgung aller Kunden zu kümmern haben. Oder sie werden als Spezialisten vorgesehen, die bei komplexen und schwierigen Problemlagen die individuelle Fallführung übernehmen, wobei die Entscheidung, welche Problemlagen wem zugewiesen werden, vorgelagert ist. Es gibt Case-Manager, die als *Unit-Manager* oder *Service-Manager* innerhalb einer Abteilung oder eines Dienstes die übergeordnete Aufgabe wahrnehmen, «das Case Management zu managen», also Dispositionen über die Aufgabenerledigung in den verschiedenen Dimensionen/Phasen des Verfahrens zu treffen. Das Case Management auf Systemebene bahnt nämlich zunächst nur die Pfade für die Bear-

beitung von Aufgaben. Um die Abläufe zu strukturieren, müssen zusätzlich die Zuständigkeiten geklärt werden. Ein Case-Manager (auf der Ebene des Einzelfalls wie auf Systemebene) braucht gegenüber allen Beteiligten die Kompetenz, in der zielgerichteten Leistungserbringung Regie zu führen.

### Ein Konzept – vielfältige Anwendungen

Das Konzept Case Management hat sich über eine Vielfalt von Anwendungen entwickelt. Das bedeutet nicht, dass es auch viele verschiedene Konzepte gibt. Vielmehr ist das hier beschriebene Konzept des Case Managements eines, an dem die speziellen Anwendungen zu messen sind. Das Konzept ist neutral und transdisziplinär einsetzbar. Deshalb kann es von verschiedenen Fachgebieten (soziale Arbeit, Pflege, medizinische Behandlung, Versicherungswesen) und verschiedenen Fächern

(Beratung, Krisenintervention, Therapie, Rehabilitation) beansprucht werden. Besonderheiten können im Rahmen der konkreten System- und Fallsteuerung berücksichtigt werden. ■

**Autor:**

**Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt**

Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit e.V. und emeritierter Leiter des Ausbildungsbereichs Sozialwesen an der Berufsakademie Stuttgart  
 zertifizierter Case-Management-Ausbilder  
 Knödlerstrasse 5  
 D-70597 Stuttgart  
 E-Mail: wendt@ngi-potabedsl.de

#### Literatur:

Deutschsprachig sind nur einige wenige Bücher vorhanden, in denen die Thematik umfassend behandelt wird. Eine grundlegende Einführung in das Konzept Case Management und seine Anwendungen bietet:

Wendt, Wolf Rainer: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. 3. Aufl., Lambertus, Freiburg i.Br. 2001.

Verschiedene Entwicklungs- und Anwendungsspekte des Verfahrens behandeln die Bücher:

Ewers, Michael/Schaeffer, Doris (Hrsg.): Case Management in Theorie und Praxis. Huber, Bern 2000.

Löcherbach, Peter/Klug, Wolfgang/Rommel-Fassbender, Ruth/Wendt, Wolf Rainer (Hrsg.): Case Management. Fall- und Systemsteuerung in Theorie und Praxis. Luchterhand, Neuwied 2002.

Für den medizinischen Bereich sei beispielhaft genannt:

Porz, Friedrich/Erhardt, Horst (Hrsg.): Case-Management in der Kinder- und Jugendmedizin. Neue Wege in der Nachsorge. Thieme, Stuttgart 2003.

Englischsprachig ist als Überblickswerk zu empfehlen:

Gursansky, Di/Harvey, Judy/Kennedy, Rosemary: Case Management – Policy, Practice and Professional Business. Columbia University Press, New York 2003.