
Vorwort

Im Sozial- und Gesundheitswesen und in den Reformen, denen es unterzogen wird, kommt dem Case Management eine große Bedeutung zu, weil dieses Handlungskonzept verspricht, sektor- und disziplinübergreifend eine individuell passende und rational vertretbare humandienstliche Versorgung in die Wege zu leiten. Die erwartete Angemessenheit lässt sich aber nur gewährleisten, wenn die Güte des Verfahrens in den unterschiedlichen Anwendungen gesichert wird. Oberflächliche Auffassungen vom Case Management als einem simplen Ablaufschema, denen man oft noch begegnet, vertragen sich mit diesem Anspruch nicht. Die Qualitäten der Gestaltungsweise erschließen sich erst in den vielseitig zusammenhängenden Interaktionen, die zwischen Trägern, Erbringern und Nutzern von personenbezogenen Dienstleistungen im Case Management stattfinden. Das Qualitätsniveau, das in ihnen erreicht und gehalten werden soll, wird in *Standards* beschrieben. Sie sind der hauptsächliche Gegenstand dieses Buches.

Maßstäbe setzen heißt auch, mit ihnen der Entwicklung der Praxis zu folgen und der Dynamik und Flexibilität des managerialen Handelns den Vorzug vor festen Anforderungen zu geben. Im Spektrum der Humandienste ist das Case Management inzwischen ein verbreitetes Verfahren. Bei der Verschiedenheit der Aufgabenstellung und der Einsatzbedingungen ist es nicht einfach, den Überblick zu behalten und anzugeben, was generell „Standard“ im Case Management sein soll und was die Kompetenz ausmacht, mit der angemessen in ihm vorgegangen wird. Deshalb gehört zur Handlungsempfehlung die eingehende Erörterung des Rahmens, in dem das Verfahren implementiert ist oder eingeführt werden soll. Die individuelle Fallführung bleibt angewiesen auf die fallübergreifende Gestaltung des Case Managements – und es ist auf der institutionellen Ebene angewiesen auf die Regie der Versorgung, auf das Care Management im jeweiligen Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens, des Handlungsfeldes von Versicherungen und der Beschäftigungsförderung. Die Methode

darstellen ist das eine, den Handlungsrahmen mit seinen Bedingungen erörtern ist das andere.

In der Praxis hat sich herausgestellt, dass Case Managerinnen und Case Manager auf eine eigene fachliche Basis – ihr Kompetenzprofil – angewiesen sind, wenn sie mit Vertretern verschiedener Berufe und Disziplinen zusammenarbeiten und in dieser Kooperation ihren Standpunkt beziehen. Auch in der Arbeit mit der Klientel kommt die Fallführung nicht ohne eine fachlich ausgeprägte Art und Weise aus, in der Lage und Probleme eingeschätzt, gemeinsam beraten, Planung betrieben und ein vereinbartes Vorgehen begleitet wird. Die Fachlichkeit des Case Managements steht ebenfalls im Fokus des vorliegenden Bandes. Das methodische Vorgehen kann als bekannt vorausgesetzt werden; der Leser wird mit den Fortschritten bekannt gemacht, die in der fachlichen Ausprägung der Arbeitsweise wahrzunehmen sind.

Fortschritte und Hindernisse in der Praxis, Erfolge und Stolpersteine bei der Implementierung von Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen waren Gegenstand eines Kongresses im Juni 2008 in Dresden, den die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) zusammen mit dem Sozialwissenschaftlichen Fortbildungsinstitut an der Evang. Hochschule für Soziale Arbeit Dresden veranstaltete. Einige der Beiträge dort sind für den vorliegenden Band ausgearbeitet worden. Sie haben unterschiedliche Aspekte der Entwicklung des Verfahrens und seiner Rahmenbedingungen im Blick. Einen Überblick darüber wird im ersten Abschnitt des Buches von Wolf Rainer Wendt gegeben. Er befasst sich mit der „Philosophie“ des Programms Case Management. Es hat sich von einer Technik in der koordinierten Hilfeleistung zu einer Gestaltung des ganzen Prozesses entfaltet, in dem eine humandienstliche Versorgung auf den Bedarf von Personen in ihrer Lebensführung abgestimmt wird. Dieser Zusammenhang lässt sich unter den Leitbegriff der Sorge (care) fassen. Das Case Management fordert nach Lage des Einzelfalles die Sorge aller Beteiligten (ihre Fürsorge, Eigensorge und Mitsorge) ein.

Im zweiten Abschnitt folgt die Wiedergabe der Rahmenempfehlungen und Standards, welche von einer Arbeitsgruppe der DGCC für die Praxis des Case Managements erstellt wurden. Sie dienen der Qualitätssicherung bei Anwendung des Verfahrens in einer Organisation und im Handeln der Fachkräfte. Anschließend erörtert Hugo Menne- mann, der an der Erarbeitung der Empfehlungen und Standards führend beteiligt war, die Herleitung der Standards und deren Umsetzung am Beispiel der Pflege- und Wohnberatung in der Stadt Ahlen in

Westfalen. Das Pflegeerweiterungsgesetz 2008 lässt eine derartige Praxis als ein Muster für das neue Instrumentarium der Pflegestützpunkte und der Pflegeberatung erscheinen. In Ahlen werden die Erstellung des „Produkts“ Altenhilfe und die es spezifizierenden Leistungen seit Jahren mit dem Case Management gesteuert. Mennemann legt dar, wie in dieser Vorgehensweise das Qualitätsniveau eingehalten wird, das den formulierten Standards entspricht. Er berichtet außerdem von den Möglichkeiten, die eine informationstechnologische Unterstützung eröffnet.

Das Kompetenzprofil von Case Manager/innen ist Gegenstand des nachfolgenden Beitrags. Darin plädiert Wolf Rainer Wendt für eine eigenständige Fachlichkeit, die auf den Unterbau der humanberuflichen Ausbildung und Erfahrung, welche die professionellen Akteure mitbringen, ruht, sich von ihr aber auch abhebt. Case Management ist kein Beruf; es verfügt über eine Expertise, die quer zum disziplinären Wissen und Können der Sozial- und Gesundheitsberufe angelegt ist. Die Wissensbasis des Case Managements entwickelt sich in dem Maße, in dem es in den verschiedenen Feldern des Sozial- und Gesundheitswesens ausgeübt wird und sich an der Komplexität des Systems und des Lebens reibt.

Die Strukturen im Sozialleistungssystem legen, wie sie sind, den Einsatz des Case Managements nahe – und stehen ihm an vielen Stellen im Wege. Thomas Klie verweist in seinem Beitrag auf Schwierigkeiten der Politik und der Gesetzgebung, das Verfahren angemessen zu implementieren. In der Bundes-, Landes- und Kommunalpolitik werden unterschiedliche Interessen verfolgt und ebenso von den Versicherungsträgern. Klie beleuchtet diese Divergenzen am Pflegeerweiterungsgesetz und seiner 2008 begonnenen Umsetzung. Gegen die im Zuständigkeitsstreit zu beobachtenden Verzerrungen und Engführungen des Fallmanagements sind die Standards und die Fachlichkeit aufzubieten, die von der DGCC vertreten werden.

Nach der Konfliktfähigkeit von Case Manager/innen fragt Herbert Effinger in seinem Beitrag. Pragmatisch betrachtet, haben sie widersprüchlichen Anforderungen zu genügen, die sich aus der unterschiedlichen Logik und Dynamik individuellen psychosozialen Verhaltens und sozialinstitutionellen Handelns ergeben. Es hängt von den Handlungsspielräumen ab, die Case Manager/innen auf der Makro, Meso- und Mikroebene ihres Einsatzes haben, inwieweit sie Konflikte aushalten und lösen können. Effinger geht auf typische Konfliktkonstellationen ein und sondiert angemessene Strategien der Konfliktbearbeitung.

Einen forschungsgestützten Einblick in das Management von Fällen in der Beschäftigungsförderung („Hartz IV“) geben Claus Reis und Mitarbeiter. Reis hat in den letzten Jahren die Einführung des Fallmanagements im Rahmen des SGB II begleitet. Er reflektiert die „Mühen der Ebene“ bei der Umsetzung im Alltag der Arbeitsverwaltung und ihrer neuen Organisationsformen. Reis beleuchtet die Einführung des „Förderns und Forderns“ durch die Fachkräfte, die oft noch nicht hinreichend im Verfahren ausgebildet sind und eine hohe Fallzahl zu bewältigen haben. Auf der Basis empirischer Forschung kritisiert Reis einseitig arbeitsmarktzentrierte Aktivierungsstrategien, die dem mehrdimensionalen Bedarf von Arbeitslosen nicht entsprechen.

Organisations- und Personalentwicklung ist deshalb unerlässlich, wenn eine Organisation das Case Management implementiert. Peter Löcherbach und Martina Schu zeigen in ihrem Beitrag auf, dass die Einführung und Umsetzung von Case Management zunächst eine Führungsaufgabe ist und belegen dies durch praktische Beispiele. Sie skizzieren ein Modell zur Implementierung, das den fachlichen Anforderungen entspricht.

Die DGCC zertifiziert Case Manager/innen und die ausbildenden Institutionen. Ruth Remmel-Faßbender und Siglinde Bohrke-Petrovic beleuchten die Kriterien einer qualifizierten Weiterbildung im Case Management, die für eine Anerkennung der Absolventen dieser Bildungsmaßnahmen als Case Manager/innen erfüllt sein müssen. Die Aus- und Weiterbildung sieht sich neuen Herausforderungen mit der Modularisierung der Lehre, der Einführung von Master-Studiengängen an Hochschulen und dem Transfer von Credits in aufeinander aufbauenden Bildungsangeboten gegenüber.

Insgesamt tragen die Beiträge in diesem Buch aus unterschiedlichen Blickwinkeln zur weiteren Profilierung des Case Managements, seiner diskursiven Reflexion und Revision in der Praxis bei. Das Handlungskonzept entfernt sich immer weiter aus der Ecke seiner technischen Dienlichkeit in Bewältigung von Komplexität. Es stellt nicht mehr in erster Linie ein Instrumentarium zur besseren (effektiven und effizienten) Erledigung von Versorgungsaufgaben dar. Es tritt nun auf den Ebenen der Politik, der Organisation und der Methode als Gestaltungsweise in der sozialen und gesundheitlichen Leistungserbringung für und mit ihren Nutzern auf. Dem Lernprozess, der mit dem Einsatz des Case Managements verbunden ist, will dieses Buch dienen.

Im Januar 2009

Wolf Rainer Wendt
Peter Löcherbach