

## Personenzentriert den Weg begleiten

Ich kann mich nicht mehr erinnern, wann ich den Begriff Personenzentrierung das erste Mal gehört habe. Er war damals wahrscheinlich einer jener Begriffe, die für mich als Synonym infrage kamen, wenn ich Adressaten- oder Klientenorientierung nicht ständig wiederholen wollte. Das änderte sich mit dem Einzug des Bundesteilhabegesetzes in die Sozialverwaltungen, die gerade eine mühevoll Wegstrecke von der sachbearbeitenden Eingliederungshilfe zum Fallmanagement für Menschen mit Behinderung hinter sich gebracht hatten. „Jetzt sollen wir Personenzentrierung machen“, meinte eine Sozialamtsmitarbeiterin in einer meiner Weiterbildungen und fragte: „Und was sollen wir da jetzt tun?“

Dass mir diese Situation im Gedächtnis verblieb, hat nichts damit zu tun, dass ich sie witzig oder unangemessen fand, sondern, weil ich die Not der Mitarbeiterin spürte, ihr damals aber nicht helfen konnte. Letztlich, so glaube ich, die Kollegin verstanden zu haben, ging es ihr darum, die Aufgabe richtig zu erledigen und bei möglichen Nachfragen gewappnet zu sein.

Die Frage lautet also, woran erkenne ich, dass ich oder andere personenzentriert handeln? Reicht es aus, Methoden und Instrumente einzusetzen – ein Vorgehen, wie es in den Sozialverwaltungen häufig praktiziert wird, indem z. B. Assessmenttools und Gesprächsformate geschult und eingesetzt werden? Tatsächlich ist es nicht ausgeschlossen, dass Methoden und Instrumente dabei helfen können, den Fokus auf die Person zu zentrieren. Dazu müssen diese

aber Entscheidungsmöglichkeiten im Fall herausarbeiten und zur Wahl eines nächsten, individuellen Schrittes auffordern, auf den weitere Entscheidungen und Schritte folgen. Das ist aufwendig und erfordert eine kontinuierliche Aufmerksamkeit, was beides in Zeiten von Personalknappheit und noch wenig Routinen im neu eingeführten Verfahren schwierig ist.

Würde ich heute noch einmal von der Kollegin gefragt werden, könnte ich ihr zumindest anbieten, ihre Unterstützungsarbeit in einigen Fällen darauf zu untersuchen, wo sie mit dem Klienten Entscheidungs momente hergestellt hat, auf die er oder sie mit einer Wahl reagieren konnte. Ich würde weiter mit ihr schauen, wie sie den neu eingeschlagenen Verlauf mitgegangen ist und zum Schluss den gemeinsamen Weg als Ganzes bewerten.

Was mit diesem Vorgehen beschrieben ist, kennen wir unter der Begrifflichkeit „Prozessevaluation“, die Avedis Donabedian bereits 1966 als ein Qualitätskriterium für Medical Care bestimmt hat. Damit müssen die vielfältig genutzten Qualitätskriterien, die quantitative Aussagen machen, bei der Personenzentrierung zunächst zurückstehen.

Der Kollegin aus dem Sozialamt müsste allerdings die Zeit und Möglichkeit, zum Beispiel im Rahmen von Fallbesprechungen, eröffnet werden, ihre Wegbegleitung in den Fällen zu reflektieren. Und dabei könnte dann die Ergebnisqualität doch noch zum Zuge kommen, indem die Anzahl der stattgefundenen Fallbesprechungen ausgewiesen wird.

Auch im Heft „Personenzentrierung“ gilt es, sich auf den Weg zu machen. Mit der Frage „Was heißt Personenzentrierung und was bedeutet sie im Rahmen von Case Management?“ führen uns Wolf Rainer Wendt und Peter Löcherbach durch das Wirrwarr begrifflicher Verschiebungen individueller Fallarbeit hin zu den Verfahren und Ansprüchen der Organisationen, die Case Management ausweisen. Frank Schulz-Nieswandt fordert für seinen vierten Beitrag in der Case Management „Geduld in der mitgehenden Lektüre – Schritt für Schritt – auf dem Weg des Nachvollziehens ...“. Und diese Geduld wird belohnt! Nach einer Reise durch die Rechts[philosophie]geschichte und die



Prof. Dr. Michael Monzer

Ausdeutung des Person-Begriffs erhalten wir Handlungsanleitungen im Umgang mit der Personenzentriertheit. Ehlers und Siebert verbinden in ihrem Beitrag die Personen- und Stärkenorientierung, zwei Case Management-Prinzipien. Mit dem Ziel einer wirkungsvollen Arbeitsbeziehung (bildlich gesprochen: einem funktionierenden Segelboot) werden dazu die jeweiligen Perspektiven und Arbeitsweisen beider Konzepte zusammengeführt. Michael Klassen nutzt seine Erfahrungen als Weiterbildner und erweitert ein von ihm entwickeltes Workshop-Format als Möglichkeit zur Personenzentrierung, indem ausgehend von identifizierten (unerfüllten) menschlichen Bedürfnissen mithilfe eines wissenschaftsbasierten Transformationsprozesses Handlungsempfehlungen in der Fallarbeit entwickelt werden. Felber et al. vom Inselspital in Bern stellen mit „iplan“ ein Verfahren vor, bei dem der Fokus auf der vorausschauenden Planung der Behandlung und Begleitung von chronisch progredient Erkrankten liegt. Die Personenzentrierung erfolgt dabei voraus-

schauend für mehrere Schritte und Ausschnitte. Außerhalb des Themenschwerpunkts stellen Ruppert et al. den interessanten Prozess zur Entwicklung von Case Finding-Kriterien in dem von ihnen zu evaluierenden Innovationsfondsprojekt ReKo (Umsetzung eines pflegebezogenen Case Managements in einer ländlichen Region) dar.

Für mich ist Ruth Remmel-Faßbender eine der wichtigsten Wegbegleiterinnen in der DGCC. Ich habe mich deshalb sehr darüber gefreut, mit ihr ein hochinteressantes Interview geführt zu haben. Viel Spaß und haufenweise Erkenntnisse wünscht Ihnen



Michael Monzer