

## Praxis Care und Case Management

Care und Case Management sind attraktiv und spannend – mehr denn je. Fragen nach dem Umgang mit komplexen Krisensituationen nehmen zu – auf gesellschaftlicher, organisations- und personenbezogener Ebene. Gesellschaftlich befinden wir uns in einer komplexen Krisensituation, in der das Interagieren der ökologischen, der ökonomischen, der energiebezogenen und der pandemischen Krise sowie der Kriegssituation in Europa verbunden mit weltweiten (Des-)Informationsprozessen nicht mehr absehbar ist. Die Folgen sind weitreichend. Für Organisationen nehmen Gesetzesveränderungen, zunehmende Rechte von Personen mit Unterstützungsbedarf, Digitalisierungsprozesse, Projektnotwendigkeiten und Fachkräftemangel als gleichzeitige Herausforderungen zu. Auf der einen Seite steigen auch im Sinne einer zahlenbezogenen Evidenzbasierung Anforderungen nach dem Nachweis von Qualität und auf der anderen Seite fehlen zusehends Fachkräfte und Mittel, den bestehenden Standard aufrechtzuerhalten. Und immer mehr Personen befinden sich unverschuldet in Armut und/oder schnell in komplexen Problemsituationen, die aufgrund der gesellschaftlichen Herausforderungen noch zunehmen dürften.

Mit dem Handlungskonzept Case Management begegnen wir strukturiert komplexen Hilfsituationen, gestalten bedarfsorientiert sowie möglichst effektiv und effizient Strukturen und Abläufe in Organisationen und bauen integrierte Versorgungsnetzwerke in regionalen Versorgungsgefügen auf. Jedoch sind Programmveränderungen in Organisationen und der Aufbau personenbezogener

Netzwerke kein „Selbstläufer“. Der Ruf nach Care und Case Management zeigt zunächst einmal an, dass die Moderne auf die von ihr produzierten Nebenfolgen trifft. Mit Hilfe der Implementierung von Care und Case Management lassen sich bedarfsorientiert Wege strukturierter Zusammenarbeit beschreiten. Sie garantieren keinen Erfolg und die Wege müssen die Akteure bereitwillig und klug miteinander gehen, um tragfähige Lösungen zu finden.

Komplexitätsanforderungen begegnen wir mit gezielter Bedarfsorientierung und vernetzten Gemeinschaftsformen. Der Wechsel z. B. auch innerhalb großer Behörden von einem primären gesetz- und verwaltungsbezogenen Denken und Arbeiten hin zu einem bedarfsorientierten Mitdenken der Mitarbeitenden im Einzelfall, um komplexe Hilfsituationen schnell erkennen zu können, ist kein leichter und kein schnell umgesetzter Weg – nichtsdestotrotz ein notwendiger. Die Implementierung von Care und Case Management ist kein Garant für gelingende Problemlösungen, sondern eine Grundlage der Ausrichtung und Prozessgestaltung, die ein neues Niveau der Versorgung im Umgang mit Komplexität sicherstellen kann.

Und dabei ist Case Management kein gleichsam technisch eindeutig definierbares, sondern vielmehr ein perspektivisch und methodisch vielfach anschlussfähiges Handlungskonzept. Der bisherige Entwicklungsweg der Handlungskonzepte Care und Case Management lässt sich beschreiben von der Einzelfall- und der Netzwerkebene hin zur primären bedarfsorientierten Gestaltung der Organisationsebene, die noch vor 15 Jahren kaum im Blick war. Ist Case Management auf der Einzelfallebene ein Beratungskonzept, so ist es auf der Organisationsebene gestaltender Bestandteil des Qualitätsmanagements und auf der Netzwerkebene ein herzustellendes eigenes soziales Gebilde, das je nach Handlungsfeld unterschiedliche Formen und Gesetzesgrundlagen kennt. An Case Management-Prozessen sind in unterschiedlichem Ausmaß unterschiedliche Professionen und Hierarchieebenen beteiligt. Case Management-Konzepte sind längst dabei, sich in der Praxis auszudifferenzieren für unterschiedliche Anwendergruppen: Führungskräfte, Case Manager:innen, die bedarfsorientiert steuern, Sachbearbeitende usw.



Prof. Dr. Hugo Mennemann (Foto: W. Gerharz)

Je stärker auf der Organisationsebene gesetzesbezogene und gesellschaftliche Rahmenbedingungen in den Blick geraten, desto mehr rückt ein weiteres mitzugestaltendes Handlungsfeld für Case Manager:innen in den Fokus: die Politik- und Gesetzgebungsberatung auf kommunaler, Länder- und Bundesebene. Es hat eine gewisse Wahrscheinlichkeit, dass mit Hilfe von Care und Case Management in Zukunft auch Strukturierungsvorschläge für dieses Gestaltungsfeld vermehrt unterbreitet werden, weil es der Handlungsnotwendigkeit der Praxis folgt.

Nicht zufällig muss das Handlungskonzept Case Management in seiner Veränderung selber zunehmend Komplexität aufnehmen. Zur Einzelfallebene gibt es eine Menge an unterschiedlich akzentuierten Konzeptvorschlägen. Auch das Wissen, Netzwerke als soziale Umgangsform mit Freiheit der Organisationen und Heterogenität der Perspektiven und Anliegen als Grundlagen aufzubauen und zu pflegen, nimmt zu. Ebenfalls gibt es in der Praxis unterschiedliche Weiterbildungsmodelle für Mitarbeitende in der Sachbearbeitung, Beratende und Führungskräfte auf unterschiedlichen Hierarchieebenen. Auch werden Programme zur Weiterbildung von mehreren hundert Case Manager:innen, die in einem Handlungsfeld weitergebildet werden sollen, durchgeführt. Je nach Handlungsfeld und Region entstehen unterschiedliche konkrete Modelle der Implementierung von Care und Case Management. Nicht immer ist es sinnvoll, Care und Case Management auf allen relevanten Ebenen auf dem höchsten Niveau umzusetzen. Vielmehr geht es um angemessene Implementierungskonzepte, die ausgerichtet sind am Bedarf der Personen, die professionelle, steuernde Hilfe benötigen. Die fachlichen und ethischen Grundlagen des Care und Case Managements sind zentraler „Kompass“.

Auf der diesjährigen Jahrestagung der DGCC in Münster wurden viele praxisrelevante Fragen intensiv diskutiert,

theoretische Rahmungen formuliert und vor allem wurden Praxisbeispiele, die über Gelingensfaktoren und Stolperfallen berichtet haben, vorgestellt. Aktuelle Diskursfragen und Praxisbeispiele, die auf der Jahrestagung in vielfältigen Begegnungsformen in den Austausch gebracht wurden, werden in einer eigenen Herausgeber-schrift „Praxis Case Management“ 2023 ergebnisorientiert zusammengeführt. Einige dieser Inhalte werden in der vorliegenden Ausgabe ausschnitthaft vorab in den Blick genommen und weitere Projekterfahrungen und Konzeptideen werden ergänzend aufgenommen. Es tut gut und ist hilfreich, auf die Erfahrungen anderer aufzubauen.

Die vorliegende Ausgabe der Fachzeitschrift Case Management ist inhaltlich reichhaltig. Es stellen sich ebenso langjährige Praxisbeispiele mit großer Erfahrung und interessanten Forschungsergebnissen vor wie gerade beginnende Implementierungsprojekte. Auch die Handlungsfelder, Implementierungsschwerpunkte und -perspektiven sind vielfältig. Nicht zuletzt werden die zurück- und nach vorne gerichteten Gedanken von Peter Löcherbach, ohne den die bisherige Erfolgsgeschichte der DGCC nicht denkbar ist, und Andreas Podeswik, dem ebenfalls für sein langjähriges Engagement im Vorstand der DGCC und die äußerst erfolgreiche Arbeit in der Nachsorge des Bunten Kreises Anerkennung und großer Dank gebühren, wesentlich zu zukunftsorientierten Diskursen beitragen.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Studieren der Aufsätze und Interviews.



Hugo Mennemann