

Verantwortung im Case Management

Wir alle kennen den Werbeclip, in dem eine ältere Dame mit einem Rollator über die Kreuzung geführt wird, nur um am Ende festzustellen, dass sie gar nicht die Straße überqueren wollte. Immerhin wollte jemand helfen, auch wenn es aufgrund mangelnden Dialogs nicht ganz geklappt hat. Der Anspruch des Case Managements ist es dagegen, statt Automatismen des Helfens umsichtige und einzelfallorientierte Entscheidungen zu ermöglichen, bevor die Dame auf der falschen Straßenseite landet. Die Case Manager:innen in ihrer advokatorischen Rolle unterstützen mit einem zuverlässigen Dialog bei der Nutzung der notwendigen Angebote. Als Social Supporter befähigen sie die Menschen, wieder mehr Verantwortung für sich selbst zu übernehmen.

In der Welt des Case Managements ist Verantwortung allgegenwärtig. Case Manager:innen arbeiten oft im Hintergrund, um das Leben ihrer Klient:innen zu verbessern. Doch wie viel Verantwortung ist wirklich möglich? Wann wird aus dem „State of the Art“¹ eine bürokratische Farce? Verantwortung im Sinne des Case Managements setzt voraus, dass Entscheidungsmöglichkeiten entwickelt und vorgehalten werden. Organisationen tragen die Verantwortung, die notwendigen Strukturen für die Angebots-

entwicklung und -steuerung zu schaffen. Auf politischer Ebene muss Verantwortung übernommen werden, um Regularien wie eine gesetzliche Verankerung für Case Management festzulegen, damit Menschen mit komplexem Hilfebedarf die Unterstützung erhalten, die sie benötigen. Case Management ist ein Balanceakt zwischen hohem Anspruch und der oft harten Realität des Alltags. Wie navigieren Case Manager:innen durch die komplexen Anforderungen und Erwartungen? Wie viel Verantwortung ist realistisch tragbar? Diese Ausgabe beleuchtet die vielfältigen Facetten der Verantwortung im Case Management und lädt dazu ein, über die Balance zwischen Engagement und Überforderung nachzudenken.

In den Beiträgen wird auf die Jahrestagung der DGCC, die in Gütersloh in der Bertelsmann Stiftung stattgefunden hat, Bezug genommen. Dort haben wir uns mit dem zentralen Thema der Verantwortung im Care und Case Management befasst. Wir haben intensiv darüber nachgedacht, aus welcher Perspektive wir dieses umfassende Thema betrachten sollten. Dabei überlegten wir, ob es sinnvoll wäre, das Thema auf eine spezifische Phase im Case Management, wie beispielsweise die Fallauswahl, zu fokussieren, um eine tiefere und kritischere Diskussion anzuregen. Letztlich entschieden wir uns jedoch, das große und wichtige Thema nicht einzuschränken, sondern allen Beteiligten Raum für eine eigene Gewichtung zu geben. Es war uns wichtig, die Sichtweisen aus verschie-

1 Wendt, Wolf Rainer (2017): State of the Art. Das entwickelte Case Management. In: Rainer Wendt/Peter Löcherbach (Hg.). Case Management in der Entwicklung. Stand und Perspektiven in der Praxis. 3. Aufl. Heidelberg, medhochzwei, 1–38



Anke Siebrat



Prof. Dr. Michael Monzer

denen Ebenen zu betrachten und nicht nur aus der Metaebene, sondern auch praktische Aspekte zu diskutieren. Daher wurde die Tagung von einem Betroffenen begleitet, der das Thema aus seiner persönlichen Erfahrung heraus beleuchtete. Er betonte die entscheidende Bedeutung der Übernahme von Verantwortung für Betroffene, insbesondere in Situationen, in denen sie auf Hilfe angewiesen sind. Gleichzeitig hob er die Notwendigkeit hervor, einen Handlungsraum zu schaffen, in dem die Betroffenen selbst wieder Verantwortung für sich übernehmen können.

Sebastian Schmidt-Kaehler zeigt in seinem Beitrag „Zwischen den Stühlen – Interessenkonflikte im Case Management“ das Zusammenspiel der drei Ebenen System, Organisation und Fallebene und zeigt dabei den Weg von der gestuften zur gemeinsamen Verantwortung auf.

Hugo Mennemann erläutert in seinem Beitrag „Verantwortung im Case Management auf Organisationsebene“ die Komplexitäten von Organisationen und welche Verantwortung Organisationen bei der Implementierung von Case Management und Personenzentrierung tragen.

Auf der Fallebene befinden sich die Case Manager:innen in ihrer Praxis in dem Dilemma zwischen den Bedarfen der Betroffenen und den Vorgaben der Organisationen. Die Erfahrungen der Praktiker:innen aus den verschiedenen Handlungsfeldern werden von Peter Löcherbach und Anke Siebdrat in dem Beitrag „Verantwortung im Case Management“ wiedergegeben und reflektiert.

Doch können wir den Menschen wirklich eine Stimme geben, wenn wir nur auf Basis unserer eigenen Erfahrungen berichten? Rebecca Pries und Markus Wagner zeigen in ihrem Beitrag „PROMs und PREMs als Instrumente der Patientenorientierung“, wie partizipative Evaluation umgesetzt werden kann. Dadurch übernehmen wir die Verantwortung, den Betroffenen selbst mit ihren Erfahrungen eine Stimme zu geben und ihnen somit mehr Einfluss auf das System zu ermöglichen.

Frank Schulz-Nieswandt beleuchtet in seinem Beitrag „Verantwortung – eine fundamentale Kategorie für das Case Management in vernetzten Welten“ das Thema der Verantwortung einordnend und differenzierend in seiner gewohnt virtuos Weise.

Außerhalb des Tagungsschwerpunkts stellt Susanne Knorr, die im September den zweiten Platz beim Award Patientendialog gewonnen hat, in ihrem Beitrag das evidenzbasierte Konzept Fast Track vor, das in der Universitätsklinik in Greifswald erfolgreich durchgeführt wird. Das Konzept wurde zur Stärkung der Rolle der Patient:innen entwickelt.

Wir wünschen viel Freude beim Lesen.



Anke Siebdrat



Michael Monzer