

Definition und Standards Case Management

Genehmigt von der Generalversammlung am 31. März 2014

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage.....	4
1.1. Prozess und Entwicklung der Standards.....	4
1.2. Bezugsdokumente.....	4
1.2.1. Definition Case Management und Standards vom 30.6.2006.....	4
1.2.2. Qualitätskriterien und Überprüfungsindikatoren.....	4
1.2.3. Ethische Orientierungspunkte.....	4
2. Definition Case Management.....	5
2.1. Definition.....	5
2.2. Erläuterungen zur Definition.....	5
3. Unterschiedliche Ebenen im Verfahren Case Management.....	7
3.1. Die Einzelfallebene.....	7
3.2. Die Organisationsebene.....	7
3.3. Die Versorgungsebene.....	7
4. Fachliche Standards auf der Einzelfallebene.....	7
4.1. Einführung und grundsätzliche Überlegungen.....	7
4.2. Die Verfahrensschritte im Überblick.....	8
4.3. Clearing und Intake.....	8
4.3.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes.....	8
4.3.2. Ziele des Verfahrensschrittes.....	8
4.3.3. Fachliche Standards.....	8
4.4. Assessment.....	8
4.4.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes.....	8
4.4.2. Ziele des Verfahrensschrittes.....	9
4.4.3. Fachliche Standards.....	9
4.5. Ziel- und Handlungsplanung.....	9
4.5.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes.....	9
4.5.2. Ziele des Verfahrensschrittes.....	9
4.5.3. Fachliche Standards.....	9
4.6. Durchführung und Leistungssteuerung (Vermittlung/Vernetzung).....	10
4.6.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes.....	10
4.6.2. Ziele des Verfahrensschrittes.....	10
4.6.3. Fachliche Standards.....	10
4.7. Evaluation.....	10
4.7.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes.....	10
4.7.2. Ziele des Verfahrensschrittes.....	11
4.7.3. Fachliche Standards.....	11
5. Fachliche Standards auf der Organisations- und Versorgungsebene.....	11
5.1. Einführung und grundsätzliche Überlegungen.....	11
5.2. Kurze Beschreibung.....	11
5.3. Ziele.....	12
5.4. Fachliche Standards.....	12
6. Referenzdokumente und Grundlagenliteratur.....	13

Erklärung zu häufig verwendeten Begriffen

Zum besseren Verständnis der Standards werden die nachfolgend aufgeführten und im Text häufig verwendeten Begriffe kurz erläutert.

Beteiligte

Damit sind alle in einem Case Management-Prozess involvierten Personen gemeint (Case Manager, Klientinnen und Klienten, Helferinnen und Helfer usw.).

Betroffene

Unter Betroffenen sind die Zielpersonen eines Case Managements zu verstehen.

Klientinnen und Klienten

Unter diesem Begriff sind ebenfalls die Zielpersonen des Case Managements zu verstehen. Dieser Begriff ist nicht in allen Anwendungsfeldern des Case Managements gleich vertraut. Er hat sich jedoch Anwendungsfeld übergreifend sowie auch in der Weiterbildung weitgehend etabliert und wird verstanden und akzeptiert.

1. Ausgangslage

Das Netzwerk Case Management Schweiz ist ein Verein von im Gesundheit-, Sozial- und Versicherungsbereich tätigen Personen und Institutionen, die mit der Methode des Case Management arbeiten. Es bildet die massgebliche Plattform für den fachlichen Erfahrungsaustausch über qualitätsvolle Konzepte, Verfahren und Instrumente des Case Managements. Mit dem vorliegenden Grundlagendokument legt das Netzwerk Case Management Schweiz fachliche Standards sowie einen Orientierungsrahmen und eine gemeinsame Basis für eine professionelle Case Management-Tätigkeit fest und empfiehlt seinen Mitgliedern, diese in ihrer beruflichen Case Management Praxis umzusetzen. Die Standards sind so formuliert, dass handlungsfeldbezogene Besonderheiten unabhängig vom Anwendungsfeld berücksichtigt werden können.

1.1. Prozess und Entwicklung der Standards

Eine *erste Version* der Standards sowie eine Definition von Case Management wurden am 30. März 2006 von der Generalversammlung des Netzwerks Case Management genehmigt.

Als Grundlage für die Zertifizierung von Organisationen, die Case Management anwenden, verabschiedete der Vorstand am 10. Dezember 2009 Qualitätskriterien und Überprüfungsindikatoren. Diese stehen allen interessierten Organisationen für eine Selbsteinschätzung zur Verfügung und sind Bezugsdokumente für die mit der Zertifizierung beauftragte Firma (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme, SQS). Eine Zertifizierung erfolgt auf eigenes Begehren und ist auch für Mitglieder des Netzwerkes Case Management freiwillig.

Eine weitere Ergänzung dieser normsetzenden Dokumente erfolgte im Dezember 2012 durch die Herausgabe von Ethischen Orientierungspunkten für die Arbeit im Case Management.

Auf dieser Basis und unter Berücksichtigung der erwähnten normativen Grundlagen wurden die Standards 2013 überarbeitet und durch die Generalversammlung am genehmigt und verabschiedet.

1.2. Bezugsdokumente

Die *vorliegende Version* der Standards stützt sich auch auf die unter Ziff. 1.1 genannten Dokumente sowie auf die erste Fassung der Standards aus dem Jahre 2006 und beinhaltet deren zentrale Aussagen:

1.2.1. Definition Case Management und Standards vom 30.6.2006

Eine erste Version einer Definition sowie fachliche Standards wurden durch die Generalversammlung am 30. Juni 2006 verabschiedet.

1.2.2. Qualitätskriterien und Überprüfungsindikatoren (s. unter www.netzwerk-cm.ch)

Das Dokument „Qualitätskriterien und Überprüfungsindikatoren“ ermöglicht Organisationen und Unternehmungen, die eine Zertifizierung in Betracht ziehen, eine erste Selbsteinschätzung. Anhand von zehn handlungsleitenden Prinzipien im Case Management (Kernpunkte) werden Qualitätskriterien beschrieben und Überprüfungsindikatoren genannt.

1.2.3. Ethische Orientierungspunkte (s. unter www.netzwerk-cm.ch)

Im Dokument „Ethische Orientierungspunkte“ sind Grundsätze für das Handeln der Case Manager sowie organisatorische Rahmenbedingungen beschrieben.

2. Definition Case Management

Das Netzwerk Case Management orientiert sich in Bezug auf die Begriffsdefinition am aktuellen Fachdiskurs (State of the Art) und berücksichtigt die ausgeprägte Heterogenität der „CM-Landschaft“ in der Schweiz und deren unterschiedlichen Handlungsfelder.

2.1. Definition

Case Management ist ein Handlungskonzept zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess werden Menschen in komplexen Problemlagen ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt und auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistungen erbracht. Die Erreichung gemeinsam vereinbarter Ziele wird angestrebt.

Case Management will Grenzen von Organisationen und Professionen überwinden und eine organisationsübergreifende Steuerung des Unterstützungsprozesses gewährleisten. Dazu werden Netzwerke initiiert und gepflegt. Case Management respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, berücksichtigt die Anforderungen des Datenschutzes und nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem. Die bedarfsbezogene Weiterentwicklung des Versorgungsangebotes wird gefördert.

2.2. Erläuterungen zur Definition

Ergänzend zur kompakten Definition sind nachfolgend einzelne inhaltliche Kernaussagen ausführlicher beschrieben. Die fachlichen Standards (Kapitel 4) leiten sich aus diesem Verständnis für Case Management ab.

... „ein Handlungskonzept zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen“...

Case Management ist ein Handlungskonzept welches zur Anwendung kommt, wenn mehrere Akteure und Akteurinnen in einen Unterstützungs- und Beratungsprozess involviert sind oder zusätzlich involviert werden müssen. Die Beteiligung mehrerer Leistungserbringenden erfordert die Koordination sowohl der Leistungserbringung als auch der Leistungserbringenden. Durch die Anwendung des Konzeptes Case Management wird dieser Prozess strukturiert und für alle im Fallgeschehen involvierten transparent und nachvollziehbar. Das Handlungskonzept zeichnet sich aus durch Kontinuität in der Steuerung des ganzen Prozesses.

...,systematisch geführter, kooperativer Prozess“...

Das Handlungskonzept Case Management folgt im Unterstützungs- und Beratungsprozess einem logischen und weitgehend standardisierten, systematischen Handlungsablauf (Verfahrensschritte). Case Manager übernehmen während einer definierten Zeitspanne die Prozesssteuerung, um einzelfallbezogen passgenaue Hilfen in einem grösseren Versorgungszusammenhang optimal zugänglich zu machen. Die Übernahmen der Case Management-Funktion sind fallbezogen mit den involvierten Akteuren und Akteurinnen auszuhandeln und bedürfen deren Legitimierung.

„Menschen in komplexen Problemlagen“

Komplexität ist aus der Perspektive von Case Management dann gegeben, wenn in einem Fall mehrere Lebensbereiche von Problemen betroffen und für die erfolgreiche Bearbeitung mehrere Fachstellen und unterschiedliche Dienstleistungen notwendig sind.

„Ressourcen- und lösungsorientiert“

Im Unterstützungs- und Beratungsprozess wird der Fokus prioritär auf die vorhandenen Potenziale (Fähigkeiten und Fertigkeiten) der Adressatinnen und Adressaten gerichtet. Die Ressourcen- und Lösungsorientierung steht im Gegensatz zur Defizitorientierung. Nicht das Problem

an und für sich steht im Zentrum der Aufmerksamkeit, sondern dessen mögliche(n) Lösung(en).

„Eine auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistung“

Der individuelle Bedarf ergibt sich aus der Einschätzung der Ausgangslage und der Notwendigkeit, die komplexe Problemlage zu überwinden und die Situation zu verbessern. Bedarf wird verstanden als Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen allen an einem Case Management-Prozess beteiligten Personen und Organisationen. Die Ziele und die zu erbringenden Dienstleistungen der verschiedenen Akteure und Akteurinnen richten sich nach diesem definierten Bedarf.

„Gemeinsam vereinbarte Ziele werden angestrebt“

Besonderer Wert wird im Case Management auf die Beteiligung und Mitverantwortung der Klienten und Klientinnen gelegt. Ziele werden im Unterstützungs- und Beratungsprozess nicht einseitig durch die Leistungserbringenden definiert, sondern partizipativ ausgehandelt und festgelegt. Die Ziele richten sich nach dem definierten Bedarf. Der Case Management-Prozess ist konsequent zielorientiert und hat einen definierten und deklarierten Anfang und Abschluss.

„Grenzen von Organisationen und Professionen überwinden“

In einen Case Management-Prozess sind per Definition immer mehrere Leistungserbringende und Organisationen involviert und unter Umständen auch verschiedene Professionen beteiligt. Diese Ausgangslage erfordert die Koordination der Leistungserbringung und die Kooperation unter den Leistungserbringenden. Case Management strebt fallbezogen und strukturell die Überwindung von institutionellen Grenzen an und erfordert, im Interesse einer konstruktiven und nachhaltigen Lösung für die Klientinnen und Klienten, eine organisationsübergreifende Betrachtungsweise.

„Strebt eine organisationsübergreifende Steuerung des Unterstützungsprozesses an“

Eine wirksame Etablierung von Case Management erfordert eine organisationsübergreifende Steuerung der am Fallgeschehen beteiligten Personen und Organisationen. Um die Koordination der verschiedenen Beteiligten zu ermöglichen und eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zu gewährleisten, übernimmt eine von allen legitimierte Person (Case Manager) die Steuerungsverantwortung im Fallgeschehen. Wer die Case Management-Funktion übernehmen soll, ist fallbezogen auszuhandeln.

„Dazu werden Netzwerke initiiert und gepflegt“

Interdisziplinäre und interinstitutionelle Zusammenarbeit ist eine wesentliche Grundlage für ein erfolgreiches Case Management. Der Aufbau und die Pflege von lokalen, regionalen und nationalen sowie formellen und informellen Netzwerken ist eine zentrale Voraussetzung für eine effiziente und effektive Leistungserbringung.

„Case Management respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten“

Klientinnen und Klienten werden im Case Management als selbständig denkende und handelnde Partner und Partnerinnen wahrgenommen, und Betroffene werden als Beteiligte verstanden. Unterschiedliche soziale, kulturelle und örtliche Lebenswelten werden respektiert und im Unterstützungs- und Beratungsprozess angemessen berücksichtigt. Wenn Klientinnen oder Klienten nicht mehr entscheidungsfähig sind (z.B. bei Demenz), gelten für die Vertretungspersonen die gleichen Grundsätze.

„Nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem“

Im Case Management werden die individuellen und persönlichen Ressourcen der Klientinnen und Klienten erhoben und für den Veränderungsprozess genutzt. Der Fokus richtet sich überdies auf die personellen und materiellen Unterstützungsangebote im professionellen und nicht-

professionellen (persönlichen) Umfeld der Betroffenen. In diesem Kontext erkennbare Ressourcen werden konsequent und schonend genutzt und für die Bedarfsdeckung zugänglich gemacht?. Dadurch soll eine Über-, Unter- und Fehlversorgung verhindert werden.

„Berücksichtigt die Anforderungen des Datenschutzes“

Im Case Management wird notwendigerweise über Professions- und Organisationsgrenzen hinweg zusammengearbeitet. Der Austausch von Informationen ist eine wesentliche Grundlage für eine gelingende Zusammenarbeit. Dieser Umstand erfordert eine ausgeprägte Sensibilität in Bezug auf den Persönlichkeits- und Datenschutz. Der Austausch von Informationen basiert immer auf dem Grundsatz von Transparenz und Einverständnis der Klientinnen und Klienten.

„Bedarfsbezogene Weiterentwicklung des Versorgungsangebotes wird gefördert“

Case Management verlangt eine effiziente Angebotsplanung und -steuerung und damit eine kontinuierliche Weiterentwicklung des regionalen Versorgungssystems. Es leistet einen Beitrag, um allfällige Versorgungslücken zu identifizieren und bestehende Überangebote zu eliminieren.

3. Unterschiedliche Ebenen im Verfahren Case Management

3.1. Die Einzelfallebene

Die Einzelfallebene des Case Managements bezieht sich auf die konkrete Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten und den Aufbau und die Steuerung von fallbezogenen Unterstützungsnetzen. Auf der Einzelfallebene erfolgt die flexibel auf die jeweilige Situation angepasste Anwendung des Verfahrens mit seinen definierten Verfahrensschritten zur Deckung des festgestellten individuellen Bedarfs. Case Manager gewährleisten Kontinuität der Intervention und tragen die fachliche Verantwortung gegenüber den einzelnen Klientinnen und Klienten.

3.2. Die Organisationsebene

Damit Case Management auf der Fallebene den Anspruch der bedarfsgerechten und organisationsübergreifenden Steuerung wahrnehmen kann, sind entsprechende Voraussetzungen innerhalb und zwischen Organisationen notwendig. Dazu braucht es innerhalb der Organisation einen klaren Auftrag, strategische Zielsetzungen, ein Konzept sowie auf Case Management ausgerichtete Strukturen, Arbeitsabläufe und Mittel. Ausserhalb der Organisation bedarf Case Management einer Zusammenarbeit mit anderen Organisationen aus dem Versorgungssystem bzw. einer Koordination und Kooperation der Dienste.

3.3. Die Versorgungsebene

Case Management kann dann am wirksamsten funktionieren, wenn es ausdrücklich als Element einer gesamtheitlichen Gesundheitspolitik und der Sozialplanung verankert wird. Hier geht es um die bedarfsgerechte Steuerung der Versorgungssysteme und um eine effiziente Angebotsplanung und -steuerung und damit um eine kontinuierliche Weiterentwicklung der lokalen und nationalen Versorgungssysteme.

4. Fachliche Standards auf der Einzelfallebene

4.1. Einführung und grundsätzliche Überlegungen

Die Umsetzung der im Folgenden beschriebenen Prozessschritte soll eine bestmögliche Zielerreichung unterstützen und helfen, das Denken und Handeln im Case Management-Prozess zu organisieren. Die Abfolge der einzelnen Teilschritte entspricht grundsätzlich dem dargestellten

Zyklus, kann aber individuell gestaltet und bei Bedarf der jeweiligen Situation angepasst werden. Die gleichzeitige Anwendung mehrerer Prozessschritte ist möglich. In den unterschiedlichen Phasen des Prozesses wird unterschiedliches Wissen und Können relevant. Die fachlichen Standards sollen ein professionelles Handeln gewährleisten.

4.2. Die Verfahrensschritte im Überblick

- Prozessschritt 1: Clearing und Intake → Aufnahme klären
- Prozessschritt 2: Assessment → Situation und Bedarf einschätzen
- Prozessschritt 3: Ziel- und Handlungsplanung → Ziele definieren und Massnahmen planen
- Prozessschritt 4: Durchführung und Leistungssteuerung → Massnahmen umsetzen und überwachen
- Prozessschritt 5: Evaluation → Ergebnisse bewerten und Zusammenarbeit beenden

4.3. Clearing und Intake

4.3.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes

Die Klärungsphase ist dem eigentlichen Case Management-Prozess vorgelagert und beinhaltet die Kontaktaufnahme, die Klärung der Indikation beziehungsweise der Zuständigkeiten sowie die verbindliche Vereinbarung über die zukünftige Zusammenarbeit (Kontrakt).

4.3.2. Ziele des Verfahrensschrittes

- Es ist geklärt, ob der Fall den Kriterien des Case Management-Programms entspricht.
- Die Zuständigkeit für die Fallverantwortung ist geklärt.
- Eine Vereinbarung über die weitere Zusammenarbeit ist getroffen.

4.3.3. Fachliche Standards

- Die Klientinnen/die Klienten, der Case Manager und, je nach Kontext weitere Involvierte, klären gemeinsam die Indikation des Falls für Case Management.
- Die Klientinnen/die Klienten werden umfassend über den Prozess des Case Managements sowie dessen Ziele und den erwarteten Nutzen informiert.
- Die Klientinnen/die Klienten und der Case Manager verständigen sich über die Zusammenarbeit und klären die jeweiligen Aufgaben, Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten.
- Ein erstes Bild der Grundproblematik und Ressourcen der Klientinnen und Klienten wird gewonnen.
- Der Entscheidungsprozess, die Kriterien und Bedingungen für die Aufnahme ins Case Management sind transparent. Die Klientin/der Klient ist darüber informiert, was geschieht, wenn er/sie nicht ins Case Management aufgenommen wird.
- In jedem Fall ist den Klientinnen und Klienten mindestens Mitsprache über die Aufnahme ins Case Management zu gewährleisten.
- Allfällig bestehende Abhängigkeiten von einem Auftraggebenden werden transparent gemacht.

4.4. Assessment

4.4.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes

Das Assessment beinhaltet die umfassende Erhebung, Einschätzung und Dokumentation der Lebens- und Versorgungssituation der Klientinnen und Klienten. Dabei werden sowohl die subjektiven Einschätzungen, Bedürfnisse und Wünsche bezüglich der eigenen Situation als auch

die fachlich-professionell festgestellte individuelle Problem- und Ressourcenlage berücksichtigt. Das Assessment schliesst das soziale, örtliche und institutionelle Umfeld mit ein. Die Informationen werden sowohl aus fachlich-professioneller Sicht als auch aus der Sicht der Betroffenen bezüglich des Veränderungsbedarfs eingeschätzt.

4.4.2. Ziele des Verfahrensschrittes

- Die zur Einschätzung der individuellen Problem- und Ressourcenlage notwendigen Informationen sind erhoben und dokumentiert.
- Der Veränderungsbedarf ist festgelegt und begründet.

4.4.3. Fachliche Standards

- Die aktive Beteiligung der Klientinnen und der Klienten wird als entscheidender Faktor für das Gelingen des Unterstützungsprozesses betrachtet. Menschen aus dem Umfeld und relevante Leistungserbringende aus dem Hilfesystem werden in angemessener Weise einbezogen.
- Die Datenerhebung erfolgt systematisch und zielorientiert und umfasst alle für die Bewältigung der Aufgabenstellung relevanten Lebensbereiche. Es werden sowohl Problem- als auch Ressourcenfaktoren fokussiert.
- Alle fallrelevanten Daten werden im Einvernehmen und mit schriftlicher Einverständniserklärung der Betroffenen erhoben, wobei der Prozess der Datengewinnung für die Klientinnen und Klienten sprachlich und kognitiv nachvollziehbar ist.
- Mündliche und schriftliche Informationen externer Organisationen werden hinsichtlich ihrer Glaubwürdigkeit, Nachvollziehbarkeit und Relevanz kritisch bewertet.
- Die erhobenen Daten werden in verständlicher und weitestgehend standardisierter Form auch für Dritte nachvollziehbar dokumentiert.
- Die Einschätzung der Bedarfslage erfolgt aufgrund der erfassten Informationen zusammen mit den Klientinnen und Klienten. Ihre Bedürfnisse bilden dafür den Ausgangspunkt. Dissense in der Einschätzung werden transparent gemacht und ausdrücklich festgehalten.

4.5. Ziel- und Handlungsplanung

4.5.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes

In der Phase der Ziel- und Handlungsplanung werden auf der Grundlage des im Assessment ausgehandelten Bedarfs die lang-, mittel- und kurzfristigen Ziele für den Unterstützungsprozess ausgehandelt und festgehalten sowie Massnahmen zu deren Erreichung festgelegt.

4.5.2. Ziele des Verfahrensschrittes

- Die Ziele sind ausgehandelt und für alle Beteiligten verbindlich festgehalten und terminiert.
- Die Massnahmen zur Zielerreichung sind definiert und mit den Verantwortlichen vereinbart.
- Die Ziel- und Handlungsplanung ist schriftlich dokumentiert.

4.5.3. Fachliche Standards

- Aus dem im Assessment festgestellten Unterstützungsbedarf werden gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten realistische Ziele abgeleitet.
- Allfällige Zielkonflikte zwischen verschiedenen Beteiligten werden besprochen und so weit als möglich bereinigt. Die Entscheidungsverfahren bei verbleibendem Dissens sind transparent, und je nach Handlungsfeld sind ggf. die Beschwerdemöglichkeiten bekannt.
- Ziele werden überprüfbar und messbar formuliert und hinsichtlich ihrer zeitlichen Reichweite priorisiert und hierarchisiert (i.d.R. Leit-, Teil- und Handlungsziele). Dadurch bieten sie den Beteiligten lang- und kurzfristig Orientierung.
- Der Massnahmenplan zur Zielerreichung wird gemeinsam von Case Manager, Adressat/in, ggf. Angehörigen und weiteren relevanten Akteuren entwickelt.

- Bei der Festlegung der Massnahmen werden die Ressourcen der Klientinnen und Klienten und ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt und gefördert. Die Massnahmen sind im Hinblick auf die Zielerreichung zweckmässig und wirksam und für die Beteiligten zumutbar.
- In einem schriftlichen Handlungsplan (Unterstützungsplan, Hilfeplan etc.) werden die vereinbarten Ziele und Massnahmen dokumentiert. Er gibt ausserdem darüber Auskunft, welche Leistung von wem, wann, wie und wo erbracht werden soll.
- Es werden Absprachen über die weitere Zusammenarbeit unter den Beteiligten getroffen. Der Case Manager stellt die Kommunikation und Vernetzung zwischen allen am Fallgeschehen beteiligten Personen und Organisationen sicher.
- Zeitpunkt und Modus der Überprüfung des Unterstützungsplans werden festgelegt.

4.6. Durchführung und Leistungssteuerung (Vermittlung/Vernetzung)

4.6.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes

Die Durchführung und Leistungssteuerung umfasst im Wesentlichen die Vermittlung der Betroffenen an passende formelle und informelle Unterstützungsangebote (Vernetzung), die Überwachung und Überprüfung der zielgerichteten Umsetzung der Massnahmen sowie die Sicherstellung der Information und Kommunikation unter den Beteiligten. Der gesamte Leistungserbringungsprozess wird durch eine durch alle Beteiligten legitimierte Person (Case Manager) gesteuert.

4.6.2. Ziele des Verfahrensschrittes

- Der vereinbarte Unterstützungsplan wird zielgerichtet umgesetzt.
- Der Verlauf wird beobachtet und gesteuert.
- Die Information und Kommunikation werden während des gesamten Prozesses sichergestellt.

4.6.3. Fachliche Standards

- Geeignete Angebote für die Umsetzung der Massnahmen werden ermittelt.
- Den Klientinnen und Klienten wird der Zugang zu den Diensten und Unterstützungssystemen ermöglicht.
- Die planmässige Durchführung der vereinbarten Massnahmen wird überprüft und dokumentiert.
- Veränderungen der Lebenssituation der Klientinnen und Klienten und des Umfeldes sowie Veränderungen in der Einschätzung und/oder in der Kostenentwicklung werden beobachtet und dokumentiert. Im Falle relevanter Veränderungen wird der Handlungsplan angepasst.
- Alle an der Umsetzung Beteiligten werden ausreichend über den Prozess informiert und in die Leistungssteuerung einbezogen. Bei Entscheidungen wird grundsätzlich ein Konsens zwischen den Beteiligten angestrebt.
- Ein kontinuierlicher, fallspezifischer und fallübergreifender Austausch der Beteiligten in geeigneten Gefässen ist etabliert (z.B. Fallkonferenzen, Netzwerkkonferenzen etc.).

4.7. Evaluation

4.7.1. Kurze Beschreibung des Verfahrensschrittes

Die abschliessende Bewertung beinhaltet die Prüfung und zusammenfassende Beurteilung der Ergebnisse der während des Case Management-Prozesses erbrachten Leistungen. Die Grundlage hierzu bildet der formulierte Hilfeplan. Ebenfalls überprüft wird die Zufriedenheit aller Beteiligten mit dem Case Management-Prozess. Bei Bedarf kann auch die Auswertung des Case Managements nach Kosten-Nutzen-Faktoren erfolgen. Die Begleitung durch Case Management wird bewusst abgeschlossen und bei Bedarf die Nachsorge sichergestellt.

4.7.2. Ziele des Verfahrensschrittes

- Die Zielerreichung ist überprüft.
- Die Ergebnisse und die Effizienz der einzelnen Massnahmen sind überprüft.
- Die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten ist ausgewertet.

4.7.3. Fachliche Standards

- Die Entscheidung über die Beendigung des Case Managements wird in Absprache mit den Klientinnen und Klienten gefällt.
- Die Auswertung des Case Management-Prozesses erfolgt nach einheitlichen Kriterien.
- Die Zielerreichung und die Wirksamkeit einzelner Massnahmen werden überprüft und bewertet, Abweichungen werden begründet.
- Die Kosten der erbrachten Leistungen beziehungsweise der Ressourcenaufwand werden ausgewiesen.
- Die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten und ev. weiterer Beteiligter mit dem Ergebnis und dem Zusammenarbeitsprozess wird ausgewertet.
- Ein weiterhin bestehender oder veränderter Unterstützungsbedarf wird gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten eingeschätzt. Ggf. werden geeignete Nachsorgeangebote vermittelt.
- Die Ergebnisse der Evaluation werden weitgehend standardisiert dokumentiert.
- Die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten wird ausdrücklich beendet. Die im Verlauf des Case Management-Prozesses geschlossenen fallbezogenen Zusammenarbeitsvereinbarungen (Kontrakte) werden aufgehoben.

5. Fachliche Standards auf der Organisations- und Versorgungsebene

5.1. Einführung und grundsätzliche Überlegungen

Die Umsetzung von Case Management bedingt, dass die betrieblichen Rahmenbedingungen und die Strukturen der Versorgung auf den Prozess des Case Management abgestimmt werden und eine Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Stellen und Fachkräften ermöglicht wird. Die Einführung und Umsetzung von Case Management erfordert daher die Verankerung innerhalb und zwischen Organisationen. Für Organisationen bringt die Konzeptualisierung eines Case Management-Angebots in der Regel auch erhebliche Veränderungen bezüglich Strukturen, Prozessen, Arbeitsweisen und Verantwortlichkeiten mit sich. Dazu gehört auch der Umgang mit Spannungsfeldern; insbesondere muss sich eine Organisation innerhalb der nachfolgend aufgeführten Spannungsfelder klar positionieren:

- a) Case Management wird zeitlich und inhaltlich auf den individuellen Zuständigkeitsbereich der eigenen Organisation beschränkt
versus
Case Management wird als Prozess verstanden, der sich zeitlich und inhaltlich über die Zuständigkeit der eigenen Organisation hinweg ziehen kann.
- b) Case Management wird als eine Dienstleistung für die Betroffenen umgesetzt
versus
Case Management dient in erster Linie als Steuerungsinstrument und zur Kostenoptimierung.

5.2. Kurze Beschreibung

Die folgenden Standards beziehen sich auf die Voraussetzungen und Anforderungen an Organisationen, welche Case Management-Leistungen anbieten.

5.3. Ziele

- Die betrieblichen Rahmenbedingungen sind so ausgestaltet, dass der Case Management-Unterstützungsprozess gemäss den Standards auf der Fallebene umgesetzt werden und bestmögliche Wirkung erzielen kann.
- Die Vernetzung mit anderen Organisationen im gemeinsamen Versorgungssystem ermöglicht nachhaltige und langfristige Unterstützungsprozesse (über die Grenzen der eigenen Organisation hinweg).

5.4. Fachliche Standards

- Die Kriterien für die Aufnahme bzw. den Zugang zum Case Management sind definiert. Die Zugangsmöglichkeiten und Aufnahmepraxis erfolgen nachvollziehbar und transparent
- Allfällige Mitwirkungspflichten respektive Sanktionen bei einer Nicht-Teilnahme basieren auf rechtlichen Grundlagen und werden offengelegt.
- Die Vorgehensweisen, Arbeitsprinzipien und Arbeitsinstrumente für die operative Arbeit der Case Manager sind definiert und von der Organisation bereitgestellt.
- Die Fallarbeit wird in geeigneter Form schriftlich so dokumentiert, dass Entscheidungen im Case Management-Prozess jederzeit nachvollziehbar sind.
- Die im Case Management benötigten Fallinformationen sind in aller Regel besonders schützenswerte Personendaten, deren Beschaffung, Verwendung, Aufbewahrung und Vernichtung besondere Sorgfalt gemäss den gesetzlichen Vorgaben (Datenschutzgesetz) verlangt.
- Die ausführenden Case Manager befassen sich immer mit komplexen Situationen und erhalten demnach die dafür erforderlichen zeitlichen Ressourcen und eine angemessene Infrastruktur (maximale Fallbelastung: 40 Fälle auf ein Vollzeitpensum – je nach Anwendungsfeld und Kontext muss die Fallbelastung angepasst werden).
- Die Organisation stellt sicher, dass Case Manager über die notwendige Fachkompetenz und Professionalität für die Ausübung ihrer Rolle verfügen.
- Die Stellenbeschreibung / Funktion der Case Manager wird so ausgestaltet, dass diese in ihre Koordinations- und Prozessführungsaufgabe auf der Fallebene mit möglichst hohem Handlungs- und Entscheidungsspielraum wahrnehmen können.
- Case Management-Organisationen schaffen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zur Wissensentwicklung und zur Reflexion im Umgang mit komplexen Fallsituationen.
- Die Organisation stellt sicher, dass die Qualität im Case Management eingehalten und laufend optimiert wird.
- Die Organisation berücksichtigt, dass die Einführung und Umsetzung von Case Management auf bisherige Abläufe, Zuständigkeiten und Handlungsprinzipien einwirkt und Anpassungen in der bisherigen Praxis der Leistungserbringung notwendig macht. Die Grundlagen für das Case Management werden in einem Konzept festgehalten und von der Leitung der Organisation getragen. Entsprechende Änderungen in der Organisation werden vorgenommen (Organisationsentwicklung).
- Damit institutionelle Grenzen im Case Management überwunden werden können, sind Kooperationsformen und -beziehungen mit (anderen) Organisationen im gemeinsamen Versorgungssystem nötig. Entsprechende Vernetzungen und Zusammenarbeitsabsprachen werden von der Organisation systematisch aufgebaut und gepflegt.
- Allfällige Versorgungslücken oder eine Überversorgung werden fallübergreifend ermittelt und aktiv bei den relevanten Stellen im Versorgungssystem eingebracht.
- Case Management-Organisationen sind sich bewusst, dass jeweils fallbezogen ausgehandelt werden muss, wer im Einzelfall die Steuerungsfunktion übernimmt und ob der eigene Case Manager für diese Aufgabe legitimiert wird.

6. Referenzdokumente und Grundlagenliteratur

Brinkmann, V. (Hrsg.) (2010). *Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen*. Wiesbaden: Gabler (2. Auflage)

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.). (2009). *Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management*. Heidelberg: Economica

Ewers, M. & Schaeffer, D. (Hrsg.). (2005). *Case Management in Theorie und Praxis*. Bern: Huber Verlag (2. ergänzte Auflage)

Kleve, H., Haye, B., Hampe-Grosser, A. & Müller, M. (2006). *Systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag

Löcherbach, P., Klug, W., Rimmel-Fassbender, R. & Wendt, W.R. (2009). *Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag (4. aktualisierte Auflage)

Monzer, M. (2013). *Case Management. Grundlagen*. Heidelberg: medhochzwei

Müller, M. & Ehlers, C. (2012). *Case Management als Brücke*. Band 4 aus der Reihe Berliner Beiträge zu Bildung, Gesundheit und Sozialer Arbeit. Uckerland: Schibri Verlag (2. Auflage)

Rimmel-Fassbender, R. (2012). *Beratung und Steuerung im Case Management*. Schriftenreihe der Katholischen Fachhochschule Mainz 06. St. Ottilien: EOS-Verlag

van Riet, N. & Wouters, H. (2008). *Case Management. Ein Lehr und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitsbereich*. Luzern: Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles (2. Auflage)

Wendt, W.R. (2010). *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen: eine Einführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag (5. überarbeitete Auflage)

Wendt, W.R. (Hrsg.) (2012). *Beratung und Case Management. Konzepte und Kompetenzen*. Heidelberg: medhochzwei

Wendt, W. R. & Löcherbach, P. (Hrsg.). (2011). *Case Management in der Entwicklung, Stand und Perspektiven in der Praxis*. Heidelberg: Economica (2. überarbeitete Auflage)

Wendt, W. R. & Löcherbach, P. (Hrsg.). (2009) *Standards und Fachlichkeit im Case Management*. Heidelberg: Economica