

Kollak  
Schmidt



# Fallübungen Care und Case Management

 Springer

# Fallübungen Care und Case Management

Ingrid Kollak  
Stefan Schmidt

# Fallübungen Care und Case Management

Mit 23 Abbildungen

 Springer

**Prof. Dr. Ingrid Kollak**

Alice Salomon Hochschule  
Berlin

**Stefan Schmidt**

Alice Salomon Hochschule  
Berlin

ISBN 978-3-642-41724-5 ISBN 978-3-642-41725-2 (ebook)

DOI 10.1007/978-3-642-41725-2

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

### **Springer Medizin**

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2015

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

**Produkthaftung:** Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Planung: Susanne Moritz, Berlin

Projektmanagement: Ulrike Niesel, Heidelberg

Lektorat: Annette Allée, Dinslaken

Projektkoordination: Cécile Schütze-Gaukel, Heidelberg

Umschlaggestaltung: deblik Berlin

Fotonachweis Umschlag: © deblik Berlin

Herstellung: Fotosatz-Service Köhler GmbH – Reinhold Schöberl, Würzburg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Medizin ist Teil der Fachverlagsgruppe

Springer Science+Business Media

[www.springer.com](http://www.springer.com)

# Geleitwort Deutschland

---

Case Management hat Zulauf. Es ist im Sozial- und Gesundheitswesen, d. h. in der Pflege, der Sozialen Arbeit, der Medizin, der Arbeitsmarktintegration und im Versicherungswesen etabliert. Punkt. Seit mehr als einem Jahrzehnt gibt es hiezulande Erfahrungen. Punkt. Die Vielfalt in der Praxis ist nicht zu übersehen. Das ist erfreulich. Doch nach wie vor ist das Verständnis nicht einheitlich. Das ist weniger erfreulich.

Die große Variationsbreite, Offenheit, aber auch Unschärfe der Begriffe »Care«, »Case«, »Akteur« und »Vernetzung« führen dazu, dass Case Management als Containerbegriff viele Deutungen zulässt und manchmal auch missbräuchlich, z. B. für neoliberale Strategien, verwendet wird.

Daher ist die Diskussion über Theorie und Praxis, über Konzept und Anwendung stetig zu führen, beispielsweise durch die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) oder durch die länderübergreifende Kooperation mit der Schweiz (Schweizer Netzwerk) und Österreich (ÖGCC). Das ist vielversprechend.

Wir können festhalten: Case Management ist ein Handlungsansatz, der fallbezogene Aktivitäten mit Umweltressourcen sinnvoll verknüpft und methodisches Handeln im Einzelfall strukturiert, damit eine angemessene Versorgung sichergestellt wird. Hierzu ist eine Fallsteuerung vonnöten. Die Missverständnisse beginnen dort, wo der Steuerungs-begriff z. B. für » Patientensteuerung« eingesetzt wird: Nicht Menschen werden gesteuert, sondern Prozesse. Und das Steuern im Case Management ist kein selbstherrliches Durchregieren, sondern eher ein kooperatives, rückgekoppeltes Agieren. Nicht umsonst soll Case Management vorrangig in Situationen zum Einsatz kommen, die Kooperation und Vernetzung benötigen, die eine interdisziplinäre Draufsicht und Vorgehensweise als angemessen erscheinen lassen.

In der Literatur ist die Indikation für ein Case Management relativ eindeutig: Es soll sich um einen komplexen Fall handeln, in den mehrere Akteure involviert sind. Eine nahtlose Umsetzung in die Praxis erweist sich als schwieriger. Wo genau fängt Case Management an? Wie gestalten Organisationen den Auswahlprozess? Wie kommen die Klienten und Patienten ins Case Management? Warum sollten »Fälle« ausgeschlossen werden? Nach mehrjährigen Erfahrungen und einer Vielzahl

von Implementierungen kristallisiert sich heraus: Case Management ist als grundsätzliche »Handlungsfolie«, als praktische Vorgehensweise, für fast alle Klienten geeignet, um das Management der Versorgung zu arrangieren. Für alle klientenbezogenen Aktivitäten dient der Regelkreis des Case Managements als fachlich-methodisches Prozessschema, das in den verschiedenen Kernprozessen unterschiedlich intensiv angewendet werden kann. Und statt einer einfachen Unterscheidung von Case Management Fall vs. Standard-Fall bedarf es eines differenzierten Blickes, um entscheiden zu können, wie viel Case Management nötig ist. Dazu braucht es ausgebildete Case Managerinnen, die über den Einsatz des Verfahrens befinden. Denn nur im Case Management ausgebildete Mitarbeiterinnen verfügen über die Kompetenz, fachlich über den Einsatz von Case Management entscheiden zu können: ob und wie viel Case Management im jeweiligen Fall anzuwenden ist; welche Case Management Programmintensität notwendig ist; wie sie Case Management für die Netzwerkarbeit im Fall und Feld nutzen und wie sie Case Management für und in der Organisationen nutzen können.

Zu den Grundlagen von Case Management und deren Weiterentwicklung gibt es zahlreiche Veröffentlichungen. Sie zeigen, wie sich der Ansatz ausdifferenziert hat. Für Praktiker und Theoretiker sinnvoll sind jedoch besonders jene Bücher, die konkret aufzeigen, wie Case Management praktisch vonstatten geht, die das Fallgeschehen zugänglich machen, die die Möglichkeiten und Grenzen von beruflichem Handeln im Kontext von Case Management nachvollziehbar aufzeigen.

Das vorliegende Buch widmet sich daher in ausgesprochen konsequenter Weise den fallbezogenen Aktivitäten im Case Management und, das sei betont, allen Verfahrensschritten und nicht nur dem Regelkreis bis zur Serviceplanung. In der Praxis wird sich häufig nur auf diese Schritte konzentriert. Doch die eigentliche »Leistungssteuerung« erfolgt wesentlich im Monitoring und erst eine differenzierte Evaluation öffnet den Blick für die Dinge, die verbessert werden können oder müssen.

Die Autorin und der Autor nennen ihr Buch »Fallübungen« – dies ist mehr oder weniger zutreffend: Praxis ist immer Übung, reflektierte Praxis ist schon (fast) Kunst. Und beides finden die Leserinnen im Buch.

### **Peter Löcherbach**

Katholische Hochschule Mainz

Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft  
für Care und Case Management (DGCC)

# Geleitwort Schweiz

---

Im Grundlagendokument »Definition und Standards Case Management vom 31. März 2014« des Netzwerks Case Management Schweiz wird Case Management wie folgt beschrieben »...In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess werden Menschen in komplexen Problemlagen ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt... Das Handlungskonzept Case Management folgt im Unterstützungs- und Beratungsprozess einem logischen und weitgehend standardisierten, systematischen Handlungsablauf (Verfahrensschritte)...«. Es folgt danach eine ausführliche Beschreibung der einzelnen Verfahrensschritte nach dem Muster »Ziele« und »Fachliche Standards«. Damit ist angedeutet, welche Bedeutung den einzelnen Phasen innerhalb des Handlungskonzepts Case Management beigemessen wird. Diese Bedeutung bildet sich auch ab in den Curricula zu Case Management Weiterbildungsprogrammen einzelner Fachhochschulen in der Schweiz. Die logische, zielgerichtete und dadurch auch transparente und nachvollziehbare Vorgehensweise von Case Managern bilden also ein Kernstück des Handlungskonzepts. Die einzelnen Phasen bzw. Verfahrensschritte sind auch in der einschlägigen Literatur zum Thema Case Management hinreichend und differenziert beschrieben und bieten der Praxis für die konkrete Umsetzung vielfältige und ausführliche Handlungsanleitung. Diese wird verstärkt und unterstützt durch praktische Übungsmöglichkeiten, supervisorische Begleitung und Fachdiskurse in den Weiterbildungsprogrammen. Case Manager mit einer entsprechenden Weiterbildung sind also gerüstet, um ihre Klientinnen und Klienten sorgfältig und zielgerichtet durch den ganzen Problemlösungsprozess zu begleiten.

Die Logik der Verfahrensschritte folgt im Wesentlichen dem Muster eines allgemeinen Problemlösungsprozesses, wie wir ihn aus vielen verschiedenen Zusammenhängen kennen, und ist uns demnach aus vielfacher Erfahrung bestens vertraut. Gerade diese Vertrautheit kann aber auch professionelle Problemlöser, und dazu zählen die Case Manager, dazu verleiten, diesen Prozess zu wenig bewusst zu führen und sich dadurch einem systematisch reflektierenden Handeln zu verschließen. Ein Blick in die Praxisrealität von Case Managern zeigt, dass manchmal auch betriebliche Rahmenbedingungen wie z. B. Zeitdruck, institutionelle Erwartungshaltungen oder finanzielle Vorgaben einer zu wenig differenzierten und systematischen Vorgehensweise Vorschub leisten.

So ist ein Buch, das die Fallbearbeitung, verbunden mit ganz praktischen Beispielen ins Zentrum stellt, hochwillkommen. Die Bedeutung und der Stellenwert des methodisch gezielten Vorgehens, wie dies durch die einzelnen Phasen des Case Managements vorgegeben ist, ist unbestritten. Wenn dieses Buch seine Leserinnen und Leser dazu anregt, ihr berufliches Handeln im oft hektischen Praxisalltag immer wieder kritisch zu reflektieren und sich noch besser an der vom Konzept Case Management vorgegebenen Handlungslogik zu orientieren, so ist auch für diejenigen Personen, die im Zentrum aller Bemühungen stehen, die Klientinnen und Klienten, viel erreicht.

**Roland Woodtly**

Hochschule Luzern

Gründungsmitglied des Netzwerks Case Management Schweiz

# Geleitwort Österreich

---

Alle sprechen von Case Management, alle machen Case Management! Und trotzdem: ein vollständig implementiertes Case Management ist in Österreich selten vorzufinden.

Von der Politik entdeckt und in einer Reihe von gesetzlichen Änderungen verankert, hat Case Management in den letzten Jahren in Österreich einen wahren (Weiterbildungs-)Boom ausgelöst.

Das »Gute«: Case Management wird vom Bundesministerium in Projekten wie z. B. »Fit2work« und »Jugendcoaching« als Handlungsansatz fix verankert und Case Management Weiterbildungen sind gefragt!

Das »Schlechte«: In den Case Management Weiterbildungen kommt es immer wieder auch zu Enttäuschungen, wenn festgestellt wird, dass Case Management unter den gegebenen Rahmenbedingungen fachlich und strukturell nicht umsetzbar ist.

Die Folge: AusbilderInnen werden mit dem »schnellen« Vorwurf der mangelnden Praxisrelevanz konfrontiert!

Ein Blick in die Praxis der Case Management Anwendungsbereiche zeigt, dass die Ausgestaltung der Phasen, als Kernstück im Case Management, in jenen Bereichen ausbaufähig ist, die ein Case Management auszeichnen: ein interdisziplinäres Assessment und Monitoring.

Im Rahmen einer Diplomarbeit wurden 138 AnwenderInnen vor allem auch nach der vollständigen und durchgängigen Anwendung der methodischen Case Management Teilschritte befragt. Die Ergebnisse der Befragung decken sich mit den Erkenntnissen aus mehr als 500 Fallarbeiten und den Rückmeldungen der AnwenderInnen:

- Es werden zwar einzelne Methoden angewandt, aber die Zuständigkeit im Sinne einer »Steuerung« ist eingeschränkt bzw. nicht geklärt!
- Assessmentinstrumente werden systematisch angewandt, allerdings punktuell mit Fokus auf einzelne Bedarfsgebiete. Das Prinzip »Mehrdimensionalität« ist nur in Ansätzen zu erkennen.
- Der Einbezug des informellen Helfersystems stellt die größte Herausforderung für die AnwenderInnen dar! Selbst im

formellen Helfersystem verankert fällt es den AnwenderInnen schwer, auf die Ressourcen des unmittelbaren sozialen Umfeldes zurückzugreifen.

- Die größte Abweichung zum Case Management liegt im Kernstück, in der Überprüfung der Zielvereinbarung (Monitoring), ebenso in der systematischen Evaluation.

Trotz aller Fragen, Zweifel und Skepsis: Case Management fachlich umgesetzt macht Sinn. Das zeigen zahlreiche Fallbeispiele.

Gerade jetzt, wo Case Management in aller Munde ist, braucht es einen Diskurs, der die Entwicklung eines fachlichen Case Managements voranbringt und belebt.

Wie auch immer Ihr Zugang zum Case Management ausfallen mag – in diesem Buch finden Sie anhand von Fallbeispielen Anregungen und Hinweise, Case Management praxisnah und fachlich fundiert umzusetzen.

Die Beiträge in diesem Buch regen den Denkprozess an, zeigen eine Vielfalt an Methoden und Möglichkeiten, Case Management umzusetzen!

In diesem Sinne wünsche Ich Ihnen viel Spaß beim Lesen.

### **Mag.a Maria Pötscher-Eidenberger**

Leitung Kompetenzzentrum für Case und Care Management – PGA  
Gründungs- und Vorstandsmitglied der Österreichischen  
Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC)

# Vorwort

---

In unserem Buch wird das Care und Case Management vorgestellt und am Beispiel zweier Fälle praktisch angewandt und veranschaulicht. Wir halten das Care und Case Management für ein nützliches Verfahren, um Patienten und Klienten Zugang zu den notwendigen Hilfen zu verschaffen und ihnen aus der unübersichtlichen Vielfalt von Angeboten zu einer systematischen und individuell zugeschnittenen Versorgung zu verhelfen. Dabei können vorhandene Angebote und Versorgungsprogramme, wie z. B. das Persönliche Budget und die Disease-Management-Programme, durch das Care und Case Management wirkungsvoller werden. Für einen Klienten können bei der Gestaltung seiner Versorgung im Rahmen des Persönlichen Budgets das Netzwerk und die Planungskompetenz eines Case Managers enorm nützlich sein. Der Versorgungsplan einer Patientin, die beispielsweise unter Asthma leidet, stützt sich sehr gerne auf Partner und evidenzbasierte Therapien, die ein Disease-Management-Programm vorhält. Auf einer anderen Ebene verknüpft das Care und Case Management die Hilfeleistung von Freunden und Familienmitgliedern mit professionellen Versorgungsleistungen. Nicht zuletzt können Case Managerinnen und Manager in ihrer Funktion als Fürsprecher zu einer gerechteren Verteilung der Versorgungsressourcen beitragen.

Wir sprechen beispielhaft die kompletten Versorgungsfälle einer Patientin mit Brustkrebs und eines pflegebedürftigen alten Mannes durch, um die vielen Möglichkeiten des Care und Case Managements praxisnah aufzuzeigen. Praxistipps erfahrener Case Manager und Managerinnen sowie praxisnahe Übungsaufgaben vertiefen das Wissen und machen es leichter anwendbar. Unsere Beispiele reflektieren unterschiedliche Lebenszusammenhänge und berichten von einer Patientin und einem Klienten. Damit wollen wir verdeutlichen, dass das Care und Case Management von der klinischen Akutpflege über die häusliche Versorgung sowie die Kinder- und Jugendhilfe bis hin zur Arbeitsberatung angewandt werden kann. Care und Case Management hat einen guten Platz bei Ratsuchenden zu Hause, in Sozialstationen, Ämtern, Pflegestützpunkten oder in Kliniken. Dementsprechend gibt es Case Managerinnen und Managern unterschiedlicher Professionen.

Wir sprechen vom Care und Case Management und manchmal nur vom Case Management. Unsere Überzeugung ist: Management für und mit einer Person und deren Umfeld kann nur gelingen, wenn Klient und Case Manager ein Netzwerk aufbauen aus formellen und informellen Versorgern. Diese Netzwerkarbeit wird mit Care Management bezeichnet. Case Management findet in dieser Netzwerkumgebung statt. Auch wenn wir Case Management schreiben, haben wir die Idee des vernetzten Arbeitens im Kopf.

Beim Schreiben dieses Buches haben wir uns auch gut vernetzt und freuen uns sehr, kompetente Personen aus den Vorständen der Care und Case Managementgesellschaften in Österreich, Deutschland und der Schweiz für ein Geleitwort gewonnen zu haben. Unser ganz herzlicher Dank geht an Maria Pötscher-Eidenberger, Peter Löcherbach und Roland Woodtly. Ebenso haben wir uns über die sehr guten Praxistipps aus der Schweiz und aus Österreich gefreut, die unsere Darstellungen interessanter gemacht und einer breiteren Leserschaft geöffnet haben. Ganz herzlichen Dank dafür an Marco Hochuli und Hannes Koch aus der Schweiz sowie Heinz Hierzer aus Österreich.

### ■ Aufbau des Buches

Mit unterschiedlichen Text- und Darstellungsarten wollen wir das Lesen erleichtern, aber auch das Lernen beim Lesen anregen. Hier eine Übersicht der zentralen Elemente unseres Buchs:

- Texte, Schaubilder und Tabellen vermitteln schnell eine Vorstellung vom Inhalt und Ablauf des Case Managements.
- Am Beispiel einer akut erkrankten Frau und eines pflegebedürftigen Mannes wird das Care und Case Management praktisch veranschaulicht. Diese Fälle begleiten die Leser durch das ganze Buch und machen alle Phasen des Case Managements deutlich.
- Praxistipps von erfahrenen Case Managerinnen und Managern fassen wesentliche Inhalte zusammen und veranschaulichen sie praktisch.
- Ein Vergleich mit dem Case Management in der Schweiz und in Österreich vertieft das eigene Verständnis. Dieser Zugang zum Thema bietet weitere Perspektiven, spannende Beispiele und gibt Hinweise für eine Best Practice.

- Aufgaben am Ende jedes Kapitels helfen, das Gelesene anzuwenden. Diese Aufgaben können zur eigenen Überprüfung des Gelernten eingesetzt oder in Gruppen bearbeitet werden. Die Lösungen zu den Aufgaben werden im Buch ausführlich dargestellt.
- Im Serviceteil nennen wir wichtige Adressen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und freuen uns über Rückmeldungen und Anregungen.

**Ingrid Kollak und Stefan Schmidt**

Im Oktober 2014

# Inhaltsverzeichnis

---

1	Das Fallbeispiel Silvia Schumacher . . . . .	1
2	Probleme bei der Organisation der Versorgung der Patientin Silvia Schumacher . . . . .	7
3	Der Case Management Prozess . . . . .	17
4	Netzwerkplanung. . . . .	87
5	Zugang zum Case Management und das Umfeld des Case Managers . . . . .	97
6	Gesetzliche Förderung von Case Management, Ausbildung von Case Managern und Zertifizierungs- weisen . . . . .	105
7	Care und Case Management im Kontext anderer Angebote und Behandlungsprogramme . . . . .	115
8	Lösungen für die Übungen. . . . .	121
	Serviceteil . . . . .	129
	Wichtige Adressen. . . . .	130
	Stichwortverzeichnis . . . . .	131

# Das Fallbeispiel Silvia Schumacher

*I. Kollak, S. Schmidt*

- 1.1 Fallgeschichte – 2
- 1.2 Zusammenfassung – 3
- 1.3 Übungsaufgabe – 4