



Ingrid Kollak · Stefan Schmidt

Fallübungen Care und Case Management

2. Auflage

 Springer

Fallübungen Care und Case Management

Ingrid Kollak · Stefan Schmidt

Fallübungen Care und Case Management

2., aktualisierte Auflage

 Springer

Ingrid Kollak
Alice Salomon Hochschule
Berlin, Deutschland

Stefan Schmidt
Hochschule Neubrandenburg
Neubrandenburg, Deutschland

ISBN 978-3-662-59241-0 ISBN 978-3-662-59242-7 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-59242-7>

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

© Springer-Verlag GmbH Deutschland, ein Teil von Springer Nature 2015, 2019
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Fotonachweis Umschlag: © adobe stock\l\xpert

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer-Verlag GmbH, DE und ist ein Teil von Springer Nature
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin, Germany

Geleitwort Deutschland zur zweiten Auflage

Es ist erfreulich, dass die „Fallübungen“ nun in die zweite Auflage gehen. Case Management entwickelt sich weiter: Das bietet Chancen und Gefahren. Die Vielfalt nimmt zu, es ist aber auch zu bedenken, dass der originäre Ansatz erhalten und die Leitprinzipien (Adressaten- und Bedarfsorientierung, Kooperative Leistungserbringung) handlungsleitend bleiben. Case Management ist als grundsätzliche „Handlungsfolie“ für viele Klientinnen und Klienten geeignet, da die Phasen des Case Management als fachlich-methodisches Prozessschema grundlegend sind. Die Intensität von Case Management kann dabei variieren und durch verschiedene Stufen markiert werden. Dies erfordert eine umfassende Kompetenz der Anwenderinnen und Anwender. Die Qualität von Case Management wird durch ein umfassendes Zertifizierungssystem gesichert. Aus- und Weiterbildungsrichtlinien sowie ethische Grundlagen sind seit Jahren etabliert. Diese Leitlinien, verbunden mit ethischen Reflexionen, sollen den Klienten und Patienten dienen. Sie unterstützen zugleich die beteiligten Berufsgruppen und stärken die professionelle Identität. Neu ist, dass künftig auch Organisationen auditiert und zertifiziert werden. Ein wichtiger Schritt, das „Qualitätsprodukt“ Case Management in Einrichtungen zu verankern.

Prof. Dr. Peter Löcherbach
Katholische Hochschule Mainz
Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft für
Care und Case Management (DGCC)

Geleitwort Schweiz zur zweiten Auflage

Die Verbreitung des Case Managements (CM) in der Schweiz hat seinen Schwerpunkt im Bereich der komplexen Personenschäden. In der Assekuranz ist das CM daher zwischenzeitlich sehr gut etabliert. In jüngerer Zeit ist ein starker Trend in der Anwendung von CM in der Gesundheits- und Sozialversorgung zu beobachten, auch bedingt durch den zunehmenden Kostendruck im Zusammenhang mit demographischen Entwicklungen.

Durch die Verbreitung des CM in verschiedenen Handlungsfeldern findet sich eine Vielzahl von deutschen und englischen Begrifflichkeiten, die je nach Bereich synonym verstanden und verwendet werden: Eingliederungsmanagement, Betriebliches Gesundheitsmanagement, Care Management, Austrittsmanagement, Pathway Management, Care Coordination etc. Von einer grundsätzlichen Orientierung am Handlungskonzept des CM kann ausgegangen werden. Beim Aspekt der Prozessbegleitung über die Sektorengrenzen hinaus wird das CM vor allem im Bereich der Gesundheitsversorgung bezüglich der Zuständigkeit und Finanzierung auf die Probe gestellt. Verschiedene innovative Projekte und Ansätze von integrierten Versorgungsmodellen zeigen dazu aber nutzbringende Lösungen auf.

Die Frage, welche Berufsgruppe die Hauptverantwortung im CM übernehmen soll, wird immer wieder immer wieder gestellt und kennt keine allgemeingültige Antwort. Bei Bezeichnungen wie „Transition Care Nurse“ wird der Fokus auf eine Berufsgruppe gelegt, welche das CM übernimmt. Voraussetzungen

dieser Verantwortung gerecht zu werden sind, die Patienten/ Patientinnen sowie deren Familie UND das Gesundheits-, Sozialwesen zu kennen UND die nötigen Kompetenzen für die zu erbringende Koordinationsarbeit mitzubringen.

Die verschiedenen Lebensphasen stellen spezifische Anforderungen an das CM. Beginnend mit der Schule respektive der Berufswahl liegt der Fokus z.B. auf dem Arbeitseinstieg. In der Zeitspanne des Arbeitsprozesses geht es um Aspekte der beruflichen Wiedereingliederung. Bei Erwerbsunterbruch rücken versorgungs-, und sozialintegrative Aspekte von Sozialdiensten in den Vordergrund und mit der Lebensspanne ab dem Ruhestand erhalten chronische Erkrankungen und der Aspekt einer koordinierten Gesundheitsversorgung einen erhöhten Koordinationsbedarf. Somit unterscheiden sich auch die angestrebten Ergebnisse und die relevanten Kriterien für das Monitoring und für die Evaluation. Die Verfahrensschritte des CM-Ansatzes bleiben aber unabhängig vom Fokus des Handlungsfeldes dieselben.

Zum Stichwort Kompetenzen hat sich das Netzwerk Case Management Schweiz in den letzten Jahren sehr aktiv mit Aspekten der Qualifikation und der Kompetenzentwicklung beschäftigt. Nebst fachlichen Qualifikationen gewinnen Lernfähigkeit und -bereitschaft, Anpassungsfähigkeit an veränderte Anforderungen, selbstorganisiertes Lernen und Arbeiten sowie umfassendere sozial-kommunikative Kompetenzen an Bedeutung. Darauf hin erarbeitete eine interprofessionelle Experten- gruppe 2016 ein Kompetenzprofil mit 16 Schlüsselkompetenzen für Case Manager*innen aus der Schweiz. Einzelpersonen, Organisationen und Bildungsanbietern bietet das Profil Orientierung für die relevante Kompetenzentwicklung im Bereich CM.

Die praxisnahen Beispiele in diesem Buch sollen die Leser*innen anregen, einen Transfer in das eigene Handlungsfeld zu machen und gleichzeitig auch das Verständnis für Fragestellungen in anderen Kontexten zu erweitern. Mit dieser selbstorganisierten Lernmöglichkeit im Bereich des systemisch, vernetzten Denkens leistet das Buch einen wertvollen Beitrag für

(angehende) Case Manager*innen die individuellen Handlungskompetenzen zu erweitern oder bestärken.

Christine Rex, MScN FH
Studiengangleitung MAS in Care Management,
Careum Hochschule Gesundheit
Präsidentin des Netzwerks
Case Management Schweiz

Geleitwort Österreich zur zweiten Auflage

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Das Interesse am Ansatz Case Management und einer entsprechenden Qualifizierung ist in Österreich nach wie vor sehr groß. Gegenwärtig bildet das Konzept des Case Managements die fachlich methodische Basis für vier bundesweite Programme: Fit2Work, Jugendcoaching, Produktionsschulen und Case Management in Zusammenhang mit dem sogenannten „Rehabilitationsgeld“ zur Vermeidung frühzeitiger Invaliditäts- bzw. Berufsunfähigkeitspensionen.

Case Management findet überall dort seinen Einsatz, wo es um die Gestaltung von Übergängen, um integrierte Versorgung, um Integration und Teilhabe geht. Case Management wird gebraucht!

Besondere Relevanz erhält Case Management im Bereich der extramuralen Pflege und Betreuung hochaltriger Menschen. Politische Entscheidungsträger haben erkannt, dass auf Pflege angewiesene Menschen in schwierigen Lebenslagen mit Case Management wirksam unterstützt werden können. So gibt es in einigen Bundesländern Bestrebungen Case Management flächendeckend einzuführen und strategisch mit regionalem Versorgungsmanagement zu verknüpfen.

Mit der zunehmenden Anwendung des Ansatzes Case Management in verschiedenen Handlungsfeldern hat sich der Erfahrungshorizont erweitert.

In der Praxis zeigt sich auf der Ebene des methodischen Handelns positive Tendenz, nicht zuletzt auch aufgrund der steigenden Anzahl an Absolventen und Absolventinnen zertifizierter Case Management Weiterbildungen. Im Bereich der Organisationen und auf der strukturell politischen Ebene gibt es allerdings nach wie vor einen Anpassungsbedarf.

Die Erwartungen an den Handlungsansatz Case Management, das ist nicht neu, sind vielfältig. Angesichts dessen ist es wichtig, die eigene fachliche Position zu schärfen und die Einhaltung von Qualitätsstandards immer wieder aufs Neue zu fordern, damit Case Management auch seine Wirkung entfalten kann.

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

Ich wünsche Ihnen mit dieser Ausgabe viele Anregungen für Ihre Praxis,

Mag.a Maria Pötscher-Eidenberger
Kompetenzzentrum Case und
Care Management – PROGES
Gründungsmitglied der Österreichischen
Gesellschaft für Care und
Case Management (ÖGCC)

Vorwort zur zweiten Auflage

Seit der Erstauflage haben sich viele Grundlagen fürs Care und Case Management geändert.

Es gibt neue gesetzliche Vorgaben, wie die zum Entlassmanagement (Neuregelung der Krankenhausbehandlung durch den § 39 Abs. 1a SGB V), zur Bewertung der Pflegebedürftigkeit in Form von Pflegegraden statt Pflegestufen (Pflegestärkungsgesetze).

Neue Fachartikel und Fachbücher zum Thema Care und Case Management erfordern eine Aktualisierung unserer Quellen.

Darüber hinaus gibt es neue Themen und Tipps aus der CCM-Praxis in Deutschland, der Schweiz und in Österreich, die in diese Neuauflage eingegangen sind. Zwei neue Fallgeschichten und eine Skizzierung der dazugehörigen Case Management Prozesse ergänzen die beiden in diesem Buch detailliert vorgestellten Fälle einer akuten und einer langzeitlichen Versorgung. Weitere Instrumente für alle Phasen des Case Management Prozesses, die ausführlich in unserem neu aufgelegten Buch „Instrumente des Care und Case Management Prozesses“ (Kollak und Schmidt 2019) beschrieben werden, kommen in unseren Fallgeschichten zum Einsatz. Nicht zuletzt haben wir das Buch leichter lesbar und auf den neusten Stand gebracht, indem wir die Schreibweise mit dem Gendersternchen nutzen.

Wir freuen uns, die zweite, überarbeitete Fassung von „Fallübungen von Care und Case Management“ vorlegen zu können, wünschen uns Ihre Rückmeldungen und hoffen, Sie in unseren Weiterbildungen, Konferenzworkshops und Buchvorstellungen zu treffen.

Mai 2019

Stefan Schmidt
Ingrid Kollak

Vorwort zur ersten Auflage

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 Patient*innen und Klient*innen 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 Klient*innen können bei der Gestaltung der Versorgung im Rahmen des Persönlichen Budgets das Netzwerk und die Planungskompetenz von Case Manager*innen 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 jungen Patientin mit Brustkrebs und eines pflegebedürftigen alten Mannes durch, um die vielen Möglichkeiten des Care und Case Managements praxisnah aufzuzeigen. Praxistipps erfahrener

Case Manager*innen 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 es gemeinsam gelingt 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.

Im Oktober 2014

Ingrid Kollak
Stefan Schmidt

Inhaltsverzeichnis

1	Das Fallbeispiel Silvia Schumacher	1
1.1	Fallgeschichte	1
1.2	Zusammenfassung	3
1.3	Übungsaufgabe.	4
2	Probleme bei der Organisation der Versorgung der Patientin Silvia Schumacher	7
2.1	Versorgungsangebote	8
2.2	Leistungsträger und Kosten	17
2.3	Sektoren	18
2.4	Zusammenfassung	22
2.5	Übungsaufgabe.	23
	Literatur.	23
3	Der Case Management Prozess	25
3.1	Intake für unser Fallbeispiel.	27
3.2	Assessment für unser Fallbeispiel	40
3.3	Ziel- und Hilfeplanung für unser Fallbeispiel.	65
3.4	Umsetzung und Monitoring für unser Fallbeispiel.	73
3.5	Evaluation für unser Fallbeispiel	93
	Literatur.	103

4	Netzwerkplanung	105
4.1	Warum Care und Case Management?	106
4.2	Das Netzwerk für unser Fallbeispiel	108
4.3	Aufbau und Steuerung von Netzwerken	109
4.4	Blick nach Österreich.	114
5	Zugang zum Case Management und das Umfeld des Case Managers	115
5.1	Wie sich Klient*in und Case Manager*in finden	116
5.2	Die Case Manager*in und ihr Umfeld	119
5.3	Zielgruppe	120
5.4	Öffentlichkeitsarbeit.	121
5.5	Blick in die Schweiz	123
6	Gesetzliche Förderung von Case Management, Ausbildung von Case Manager*innen und Zertifizierungsweisen	125
6.1	Gesetzlicher Rahmen für Case Management.	125
6.2	Die Zertifizierung von Case Management Ausbildungsstätten als Mittel des Qualitätsmanagements	133
6.3	Die Zertifizierung von Betrieben, die Case Management nutzen, als Mittel des Qualitätsmanagements in der Schweiz	135
	Literatur.	137
7	Care und Case Management im Kontext anderer Angebote und Behandlungsprogramme	139
7.1	Sachleistungen als Persönliches Budget für Menschen mit Behinderungen	140
7.2	Disease-Management-Programme (DMP)	143
	Literatur.	144

8	Zwei weitere Fallgeschichten	145
8.1	Fallgeschichte 1: Irene Radwan	145
8.2	Fallgeschichte 2: Andreas Gerber	147
8.3	Das Care und Case Management für Irene Radwan und Andreas Gerber	149
9	Lösungen für die Übungen	157
9.1	Lösung zu Abschn. 2.5: Versorgung	157
9.2	Lösung zu Abschn. 3.1: Intake	158
9.3	Lösung zu Abschn. 3.2: Assessment	159
9.4	Lösung zu Abschn. 3.3: Ziel- und Hilfeplanung	159
9.5	Lösung zu Abschn. 3.4: Umsetzung und Monitoring	162
9.6	Lösung zu Abschn. 3.5: Evaluation	164
	Wichtige Adressen	165
	Stichwortverzeichnis	167



Das Fallbeispiel Silvia Schumacher

1

Inhaltsverzeichnis

1.1 Fallgeschichte	1
1.2 Zusammenfassung.....	3
1.3 Übungsaufgabe	4

Wir beginnen mit einem Fallbeispiel, um das Case Management in allen Phasen praktisch zu verdeutlichen. Es geht um die an Brustkrebs erkrankte Silvia Schumacher und ihre Lebenssituation nach der Operation.

1.1 Fallgeschichte

Silvia Schumacher ist 36 Jahre alt, verheiratet und lebt mit ihrem Mann und ihrem zehnjährigen Sohn Max in einer Altbauwohnung in B. Sie ist gelernte Friseurin. Bei einer Vorsorgeuntersuchung durch die Frauenärztin wurde bei ihr ein aprikosenkerngroßer Tumor in der linken Brust festgestellt. Ihre langjährige Hausärztin hatte sie daraufhin sofort krankgeschrieben und ihr die Einweisung in ein Brustzentrum ausgestellt. Eine brusterhaltende Operation mit umfangreicher Lymphknotenresektion hat inzwischen stattgefunden.