



Michael Wissert

## Tools und Werkzeuge beim Case Management

### Grundfunktionen des Case Management: Support-Funktion

In früheren Ausgaben der Zeitschrift Case Management wurden die Grundfunktionen Gate Keeping, Brokering und Advocacy beschrieben. In diesem Heft stellen wir nun die letzte der vier Grundfunktionen des Case Managements vor: die Support-Funktion.

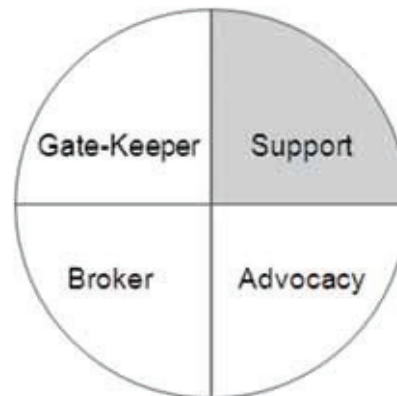
Obwohl diese vierte Grundfunktion in der konkreten Praxis für die meisten Nutzer von Case Management sehr bedeutsam werden kann, besitzt sie in der US-amerikanischen und der pflegewissenschaftlich orientierten Case Management-Literatur keinen einheitlichen Stellenwert: sehr oft wird sie bei der Beschreibung der Grundfunktionen nicht einmal erwähnt, da die konkreten Aufgaben, die mit ihr verbunden sind, anteilig den anderen drei Grundfunktionen zugeschrieben werden. Zwar tauchte der Begriff des Supports in einigen Varianten US-amerikanischer Case Management-Konzepte bereits relativ früh auf (z. B. MOXLEY 1989; BALLEW/MINK 1991), er blieb aber noch sehr allgemein, unspezifisch und ohne konkret methodisch-funktionale Ausgestaltung.

#### Definition der Support-Funktion

Wie der englische Begriff es ausdrückt, befassen sich die konkreten Inhalte der Support-Funktion damit, die Klienten des Case Managements und das Helfersystem der Klienten emotional, sozial und instrumentell zu unterstützen. Vor allem in den Handlungsfeldern des Case Manage-

ment, in denen die Lebenslage der Adressaten von schwerer Krankheit, dramatischen inneren Krisen, umfassender Pflegebedürftigkeit oder sogar von hospizlich-palliativen Situationen geprägt sind, übernimmt die Support-Funktion die wichtige Aufgabe, durch alle Handlungsschritte des Case Managements „hindurch“ die Planungsbeteiligung und Selbstbestimmung der Klienten konzeptionell, methodisch und instrumentell abzusichern (Grammatico 2009; Monzer 2009). Ferner kommt es im Rahmen dieser Funktion darauf an, die richtigen Personen, Gruppen und Institutionen zu finden, zusammenzuholen, zu aktivieren und durch quantitativ ausreichende und inhaltlich geeignete Unterstützungsleistungen zu befähigen, mit ihrem jeweiligen Anteil der Hilfeleistung zur gemeinsamen Bearbeitung des gegebenen Problems beizutragen und im Hinblick auf die angestrebten und vereinbarten Ziele schnellstmöglich Problemlösungen oder Problemmilderung herbeizuführen. Aufgrund eben dieser starken inhaltlichen Ausrichtung auf unterstützende und befähigende Inhalte wird diese Funktion als Support-Funktion (Unterstützungsfunktion) bezeichnet.

#### Grundfunktionen Case Management: Support



#### Zur Bedeutung der Support-Funktion

Zusammenfassend kann zum Case Management festgehalten werden, dass der methodische Ansatz (als grundsätzliches Handlungsprinzip) versucht, über die Rationalisierung von Hilfen das Geschehen in allen Handlungsfeldern des Case Managements effektiver und effizienter zu gestalten. Dabei stehen bei vielen Entwicklungslinien des methodischen Ansatzes ökonomische Überlegungen im Vordergrund. Dies kann zwar für einzelne (Sub-)Systeme der Sozialen Sicherung zu internen, kurzfristigen finanziellen Entlastungen führen („Rationierung durch Umlenkung“), hat aber zum einen möglicherweise für andere Teilsysteme ökonomisch negative Auswirkungen und löst zum anderen qualitative Problemlagen (auf der Makro- und der Mikro-Ebene) in den jeweiligen konkreten Lebenssituationen der Menschen, die auf Case Management angewiesen sind, nicht umfassend oder nachhaltig genug. Diese

<sup>1</sup> In meinen Texten verwende ich das grammatische Geschlecht jeweils in einer zufälligen Reihenfolge. Damit soll der Tatsache Ausdruck verliehen werden, dass Männer und Frauen gleichermaßen unsere gesellschaftliche Wirklichkeit



in ihrer inhaltlichen und räumlichen Reichweite u. a. deshalb zu kurz, weil sie die Beteiligung und Aktivierung eines in eine Krise geratenen Menschen und seines Umfeldes konzeptionell, methodisch und instrumentell vernachlässigen. Zwar wird die „äußere Lage“ oft gut analysiert und das (Aus-)Maß der Einschränkungen exakt und z.T. mit ausgefeilten Assessmentinstrumenten sehr differenziert

**Die konkrete Lebenssituation der betroffenen Menschen wird zum Ausgangspunkt allen methodischen Handelns.**

ermittelt. Die „innere Lage“ im Sinne der jeweiligen Problemsicht und der individuellen Lebensentwürfe sowie die jeweils sehr unterschiedlichen Problembewältigungswege und die daraus resultierenden individuellen Hilfebedarfe werden aber in „reduzierten Case Management-Varianten“ konzeptionell und methodisch nicht ausreichend beachtet und dementsprechend in das Beratungsgeschehen integriert<sup>2</sup>.

An dieser Stelle haben Ende der neunziger Jahre in der deutschsprachigen Case Management-Diskussion konzeptionelle Überlegungen und Erweiterungen angesetzt.

Konzeptionell und methodisch handelt es sich um eine Ergänzung der drei grundlegenden, inhaltlichen Funktionen (Broker-, Advocacy- und Gate Keeper-Funktion) durch einen Funktionsbereich, der die innere bzw. intrapersonale Situationsklärung, die Unterstützung und die Aktivierung der Klientinnen des Case Managements und ihres sozialen Umfeldes vor allem in gesundheitlichen (inkl. psychischen und sozialen) Krisen umfasst. Case Management-Varianten, die diesen vierten Funktionsbereich explizit aufgreifen und ihn durchgängig ganz konkret auch konzeptionell in den methodischen Ablauf integrieren, werden aufgrund einer nun anderen Gewichtung ihrer

Inhalte und ihrer Gesamtausrichtung als Unterstützungsmanagement bezeichnet (siehe hierzu Wissert 2001). Damit wird der stärkeren konzeptionellen Ausrichtung auf die Stärkung und die stützende und befähigende Begleitung von Menschen, die situativ oder aufgrund andauernder äußerer oder innerer struktureller Gegebenheiten auf eine relativ intensive Unterstützung angewiesen sind, Rechnung getragen. Dies kann auch durch die Initiierung oder Belebung von sozialen „**Aktionssystemen**“ (HEINER 1995: 40) geschehen.

Ein solches Case Management stellt in Abgrenzung z.B. zum Disease Management oder zu Managed Care-Strategien für Menschen in fragilen Lebenssituationen eine qualitative Erweiterung dar, weil damit auch Aspekte der situativen und der generellen Vulnerabilität und Resilienz konzeptionell eine starke Beachtung finden: Die konkrete Lebenssituation der betroffenen Menschen wird zum Ausgangspunkt allen methodischen Handelns, d. h. die durch die generelle gesundheitliche Lage und durch die gesundheitliche Krise eingebüßten Kompetenzen, aber auch die verbliebenen Ressourcen rücken in das methodische Blickfeld der Konzepte des Unterstützungsmanagements. Mit einer spezifischen inhaltlichen Bestimmung und der Integration der Support-Funktion in das Gesamtkonzept des Case Managements erhält der Begriff des Unterstützungsmanagements, der seit Beginn der deutschsprachigen Case Management-Diskussion meist nur als Übersetzung des englischsprachigen Begriffs des Case Managements verwendet worden ist, eine inhaltliche Unterfütterung.

**Adressaten und Wirkungsrichtungen der Support-Funktion**

Die Beschreibung der besonderen Spezifik der Support-Funktion ist,

im Unterschied zu den drei anderen Grundfunktionen des CM, einigermaßen heikel. Diese drei Funktionen und die damit verbundenen Aufgaben (z. B. der Broker-Funktion) können einigermaßen trennscharf als ein spezielles Handeln ausgewiesen werden, weil wie im Falle des Brokers das Verhandeln über Quantität, Preise und Qualität von Dienstleistungen im Auftrag der Klientin bislang nicht zum beruflichen Selbstverständnis und in die Aufgabenkataloge von Sozialarbeiterinnen und Krankenpflegern gehörte, und auch curricular in den entsprechenden Ausbildungen bzw. Studiengängen kaum Beachtung gefunden hat. Deshalb können auch die Meisten sehr leicht nachvollziehen, dass diese Aufgaben eines Brokers oder Maklers von Dienstleistungen durchaus eine neue und eigene Qualität des CM darstellen kann.

Das emotionale und anderweitige Unterstützen hingegen gehörte immer schon zu den generellen impliziten Aufträgen und Aufgaben von Sozialarbeitern und Krankenpflegerinnen und ist sehr tief im beruflichen Selbstbild und Selbstverständnis verankert. Das Unterstützen findet sich in der Fachliteratur in zahlreichen Quellen, u. a. speziell in den Diskursen um Beratungskonzepte und um das Empowerment. Dieses führte und führt zur Schwierigkeit, die spezifischen Aufgaben der Support-Funktion im Case Management von einem „selbstverständlichen, allgemeinen“ Unterstützen in den (helfenden) humandienstlichen Berufen zu unterscheiden.

<sup>2</sup> Diese Aussage bezieht sich auf konzeptionelle und methodische Belange, nicht aber auf das persönliche Engagement und das Bemühen von Angehörigen oder von Mitarbeitern von Diensten, die häufig sogar versuchen, die konzeptionellen Mängel der jeweiligen Handlungsansätze über vermehrten persönlichen Einsatz auszugleichen, sich dabei aber körperlich und psychisch aufreiben und Gefahr laufen, im Burn-Out-Syndrom „auszubrennen“ (GRÄßEL 1994; WINDISCH 1995).



## Adressaten

Die Support-Funktion richtet sich in der Fallführung potentiell an alle, die in einem Case Management-Prozess mitwirken, d. h. an die Klienten selbst, ihr nahes soziales Umfeld sowie an die am Problemlösungsprozess beteiligten Personen, Dienste und Ämter. Die Unterstützungsaktivitäten des Case Managers sind dabei darauf gerichtet, die konkret vereinbarten Ziele zu erreichen, ohne dass der Klient oder sein Helfersystem überfordert werden.

Bei der Systemsteuerung im regionalen Bereich oder in Organisationen richten sich diese Aktivitäten darauf, strukturelle und prozedurale Rahmenbedingungen zu schaffen, damit im jeweiligen Handlungsfeld alle formellen und informellen Dienste und Angebote möglichst so gut unterstützt werden, dass der quantitative Bedarf an Case Management als Fallsteuerung sich in einem mittelfristigen zeitlichen Verlauf gesamtstrukturell verringern kann (Wissert 2005: 228-231).

## Wirkungsrichtungen: inneres und äußeres Befähigen

Die Support-Funktion lässt sich in zwei Wirkungsrichtungen untergliedern, die jedoch in der konkreten Anwendung eng miteinander verzahnt sind. Zum einen in das innere Befähigen von Menschen, das u. a. mittels den Methoden und Verfahren des Empowerments und der Selbstwirksamkeit(serwartung) ausgestaltet werden kann. Zum anderen das eher instrumentelle und funktionale Befähigen, das als (soziales) Enabling seinen Ausgangspunkt vor allem in der Arbeit mit behinderten Menschen hat und dort in den Teilhabe- und Inklusionskonzepten auf der Grundlage des ICF (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit) diskutiert und entwickelt wird.

## Allgemeine Aufgaben bei der Erfüllung der Support-Funktion

Bei der konkreten Anwendung der Support-Funktion hat die Case Managerin eine Reihe von allgemeinen Aufgaben zu erfüllen, die man idealtypisch als optionale Abfolge darstellen kann. Ich will dies anhand eines konkreten Beispiels skizzieren: Es handelt sich um eine 75jährige Frau, die sich infolge einer unglücklichen Verkettung schwerer gesundheitlicher Krisen am Ende eines zweijährigen Behandlungs- und Versorgungsgeschehens mit einem amputierten Bein in einer Einrichtung der stationären Pflege wiederfand. Ihr war damals für alle Lebensbereiche ein Gebrechlichkeitspfleger<sup>3</sup>

**Die Support-Funktion richtet sich in der Fallführung potentiell an alle, die in einem Case Management-Prozess mitwirken.**

zugeordnet worden, und ihre ganze persönliche Habe bestand aus einigen „geretteten“ Photos, Briefen und Notizen, die man für sie in zwei Schuhkartons gesammelt und aufbewahrt hatte. In einem ersten Gespräch mit dem Case Manager deutete sie an, dass sie im Pflegeheim sehr unglücklich sei und wieder in eine eigene Wohnung ziehen möchte.

Die Support-Funktion hatte hier folgende allgemeine Aufgaben zu erfüllen:

- Unterstützung dahingehend, dass die Klientin ihren Bedürfnissen, ihren Lebensplanungen und Lebensentwürfen zunächst einmal für sich selbst gedanklich und emotional nachspüren kann und darf, ohne dass diese Gedanken und Phantasien von ihr selbst vorschnell als unerfüllbar bzw. nicht machbar verworfen werden (inneres Befähigen). In seiner Support-Funktion wird der Case Manager in dieser Phase diejenigen Methoden ein-

setzen, mit denen diese Klientin unter Anleitung und vor allem auch alleine gut umgehen kann, z.B. kreative Methoden (Malen und Zeichnen), Phantasiereise, „drei Feen-Wünsche“ (instrumentelles Befähigen).

- Unterstützung dahingehend, dass diese Bedürfnisse und zunächst vielleicht noch diffusen Lebensplanungen und -entwürfe sprachlich oder schriftlich einen konkreten und klaren Ausdruck für die Klientin selbst finden dürfen und können.
- Innere und funktionale Unterstützung dahingehend, dass die Klientin diese Bedürfnisse und Lebensplanungen allen im Handlungsfeld wichtigen Ad-

ressaten mitteilen kann (Gesetzlicher Betreuer, Angehörige, Arzt, Pflegekraft, usw.) – generell gesagt, gegenüber al-

len informellen und formellen Dienstleistern und Unterstützern, die bei der Erfüllung dieser Bedürfnisse involviert sind; auch gegenüber dem Case Manager selbst.

- Unterstützung und eventuell Schutz vor demotivierenden, kränkenden oder verletzenden Reaktionen durch die Adressaten, an die sich diese Bedürfnisse und Lebensplanungen richten, oder durch Andere. Hier gibt es möglicherweise dann Überschneidungen zur Advocacy-Funktion, wenn die Verfahren der Support-Funktion in ihrer Wirkung nicht mehr ausreichen, und Maßnahmen und Verfahren eines sozialanwaltschaftlich schützenden oder abwehrenden Handelns eingesetzt werden müssen.

<sup>3</sup> Die Gebrechlichkeitspflegschaft war bis zum Jahr 1992 der „rechtliche Vorläufer“ der Gesetzlichen Betreuung.



- Innere und instrumentelle Unterstützung bei der schrittweisen Realisierung der Lebensplanungen in den Handlungsschritten des Assessments (mit den Zielvereinbarungen), der Hilfeplanung, des Linking und des Monitoring.
- Innere und instrumentelle Unterstützung, damit nach einem (in diesem konkreten Beispiel) dreijährigen Heimaufenthalt und dem Einzug in eine neue Wohnung die damit verbundenen neuen alltäglichen Lebensaufgaben gut bewältigt und die neuen Optionen und „Freiheiten“ auch mit einem Rollstuhl genutzt werden können: z. B. Einkaufen, Besuch eines Cafés, Konzertbesuch, Nachbarn kennenlernen und besuchen usw.

Der Case Management-Prozess mit einem starken Einsatz vor allem der Support-Funktion dauerte von der Kontaktaufnahme mit der Klientin bis zum gut bewältigten Einleben in die neue Wohnung ungefähr 18 Monate. Die alte Dame lebte dann sieben Jahre lang mit einer nur minimalen Unterstützung bei der Haushaltsführung in einer eigenen Wohnung, bevor sie auf eigenen Wunsch wegen immer stärker werdender Gefühle der Unsicherheit und nächtlichen Angstzuständen wieder in das Heim zurückgezogen ist, aus dem sie damals ausgezogen war.

### Stellenwert der Support-Funktion

Neben den im Studium bzw. der Ausbildung zur Sozialarbeiterin bzw. zum Alten- oder Krankenpfleger erworbenen allgemeinen Kompetenzen zur Unterstützung und Befähigung anderer Menschen bei der Bewältigung von Problemen und zur Gestaltung eines möglichst glückenden Lebens erfordert eine gekonnte Anwendung der Support-Funktion weitere Kompetenzen im fachlichen und theo-

riebezogenen Wissen (knowledge), bei den Handlungsfertigkeiten bei der Umsetzung und Anwendung des Wissens (skills) und der Haltung, mit der dieses alles ausgeübt wird (attitude).

Allein die nur skizzenhafte Beschreibung der allgemeinen Aufgaben im oben aufgeführten Beispiel verweist auf die sehr große Bandbreite an Methoden, Verfahren und Techniken für einen gekonnten Einsatz der Support-Funktion.

Wolf Rainer Wendt spricht im Zusammenhang mit einem generellen Wandel des professionellen Handelns (in der Sozialen Arbeit) u. a. von der besonderen Fähigkeit zur „Erschließung von Bewältigungs- und Verwirklichungsmöglichkeiten (capabilities) in der Lebensführung von Menschen und in der Gestaltung ihres sozialen Miteinanders“ (Wendt 2006: 83). Dabei sieht er eine Akzentverschiebung weg vom Rat geben (advice) hin zu neuen Formen eines kontextbezogenen, individuellen und bedürfnisorientierten „counselling“. Wolf Rainer Wendt sieht allerdings das bislang generalistisch ausgelegte Curriculum des Sozialarbeitsstudiums als überfordert an, wenn es um die Befähigung für diese Neuausrichtung des beruflichen Handelns geht (a.a.O.: 86-87).

Und auch Rita Sahle weist in ihren Ausführungen zum wissenschaftlichen Konzept und zur Bedeutung der „Alltäglichen Lebensführung“ darauf hin, wie bedeutsam in diesem Zusammenhang das Verstehen und das angemessene und gekonnte Unterstützen einer sozialkulturell geprägten, aber auch individuell gestalteten Alltagsorganisation ist. Diese ist nach Rita Sahle nicht einfach sozial vorgegeben und wird auch nicht passiv übernommen, sondern muss, vor allem in und nach situativ destabilisierten und fragilen Lebensphasen aktiv von den Betroffenen (re) konstruiert werden (Sahle 2002: 46).

Und gerade hierbei muss und kann die Support-Funktion im Zusammenspiel mit den anderen Grundfunktionen des Case Managements ihre spezifischen Wirkungen entfalten.

### Literatur

- Ballew, J. R.; Mink, G. (1991): Was ist Case Management? In: W. R. Wendt (Hrsg.): Unterstützung fallweise. Case Management in der Sozialarbeit. Freiburg, S. 56–83.
- Grammatico, D. (2009): „Das muss ich noch erledigen!“ – Über die Unterstützung bei der Regelung der 'letzten Dinge' für sterbende Menschen durch das Unterstützungsmanagement. In: Case Management Sonderheft „Palliative Care“, 6. Jg., S. 29-35.
- Gräbel, E. (1994): Macht häusliche Pflege krank? Untersuchung zu belastungsverursachenden Faktoren und ihren Auswirkungen auf pflegende Angehörige. In: Häusliche Pflege 3. Jg., S. 296-300.
- Heiner, M. (1995): Auf dem Weg zu einer Technologie methodischen Handelns? – Überlegungen zur Strukturierung professioneller Problembearbeitungsprozesse in der Sozialen Arbeit. In: Sozialmagazin, 20. Jg. (H. 6), S. 34-44.
- Monzer, M. (2009): Unterstützung ethischer Entscheidungen am Lebensende. Beiträge des Case Managements zu einem schwierigen Thema. In: Case Management Sonderheft „Palliative Care“, 6. Jg., S. 7-15.
- Moxley, D. (1989): The Practise of Case Management. Newbury Park.
- Sahle, R. (2002): Alltägliche Lebensführung. Alltag als Arrangement von Tätigkeiten. In: Blätter der Wohlfahrtspflege – Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit, 149. Jg., S. 45-49.
- Wendt, W.R. (2006): Professionelles Handeln im Wandel. Soziale Arbeit muss sich neu verorten. In: Blätter der Wohlfahrtspflege





- Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit, 153. Jg., S. 83-87.
- Windisch, M. (1995): Ambulante Hilfsdienste und berufliche Belastungen von Helfern. In: Soziale Arbeit 44. Jg., S. 15-21.
- Wissert, M. (2001): Unterstützungsmanagement als Rehabilitations- und Integrationskonzept bei der ambulanten Versorgung älterer, behinderter Menschen. Aachen.

Wissert, M. (2005): Netzwerkarbeit in „unabhängigen“ Case Management-Stellen. Evaluationsergebnisse und Schlussfolgerungen. In: P. Bauer; U. Otto (Hrsg.): Mit Netzwerken professionell zusammenarbeiten. Bd. II: Institutionelle Netzwerke in Steuerungs- und Kooperationsperspektive. Tübingen, S. 221-239.

### Prof. Dr. Michael Wissert

Hochschule Ravensburg-Weingarten  
Fakultät Soziale Arbeit und Pflege  
Postfach 1261, 88241 Weingarten  
wissert@hs-weingarten.de

Bettina Roccor

## Kurzberichte

Erneut ist die Rubrik „Kurzberichte“ sehr krankenhausalastig – im Web wird hierzu momentan sehr viel veröffentlicht. Daran lässt sich ablesen, wie unaufhaltsam Case Management im Gesundheitsbereich Einzug hält – wenn auch, wie die folgenden Artikel zeigen, in höchst unterschiedlichem Komplexitätsgrad.

◆ So ist Case Management ein Thema auf [t-online-business.de](http://t-online-business.de): unter dem Stichwort „Neue Berufe“ wird dort der Case Manager (die Case Managerin nicht...) als Aufstiegsperspektive für Pflegefachkräfte vorgestellt. Die Berufschancen für Ärzte und Pflegepersonal sind insgesamt ausgesprochen gut, herrscht doch bereits jetzt ein Fachkräftemangel im Gesundheitssystem, der sich in den nächsten Jahrzehnten dramatisch verschärfen wird. Schätzungen gehen von bis zu einer Million fehlenden Fachkräften im Jahr 2030 aus. Die Pflege bietet somit für Berufsanfänger sichere Jobs und ermöglicht auch eine berufliche Weiterentwicklung. Da die Ärzte dringend von administrativen Aufgaben entlastet werden müssen, um ihrem eigentlichen Auftrag gerecht werden zu können, bietet sich eine Qualifizierung zum/

zur Case Manager/in besonders an, um beruflich aufzusteigen. Allerdings, so [t-online-business](http://t-online-business.de), ist nicht damit zu rechnen, dass weitergebildete und mit verantwortungsvollen Steuerungsaufgaben betraute Pflegefachkräfte auch nur in die Nähe von Arztgehältern kommen – die Bezahlung wird weiterhin deutlich unter dem liegen, was ärztliches Personal verdient ([www.t-online-business.de/neue-berufe-vom-pfleger-zum-case-manager](http://www.t-online-business.de/neue-berufe-vom-pfleger-zum-case-manager)).

◆ Die Uniklinik Heidelberg setzt ebenfalls auf Case Management: im Bereich Hämatologie – Onkologie – Rheumatologie erhalten Patienten und Patientinnen, die sich einer allogenen oder autologen Stammzelltransplantation unterziehen müssen, Unterstützung und Begleitung durch zwei zertifizierte Case Managerinnen. Ihre Aufgabe ist es, als „Bindeglied zwischen Ärzten und Pflegekräften, zwischen Klinik und niedergelassenen Ärzten sowie anderen Partnern“ zu fungieren und dafür zu sorgen, dass die Vorbereitung, Durchführung und Nachsorge der hochkomplexen Therapie möglichst gut abgestimmt erfolgt. Die zu bewältigenden Fallzahlen (ca. 150

Patienten/innen pro Case Managerin und Jahr) lassen auf eine intensive, umfassende Unterstützung schließen. Mehr unter [www.klinikum.uni-heidelberg.de](http://www.klinikum.uni-heidelberg.de), Suchbegriff Case Management.

◆ Der DBFK (Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe) hat in seiner Zeitschrift „Die Schwester Der Pfleger“ (49. Jahrgang, 04/10) die Ergebnisse einer bundesweit durchgeführten Studie zur „Neuordnung von Aufgaben des Ärztlichen Dienstes“ veröffentlicht (siehe auch den Beitrag von Reintges/Mumme in Case Management 2/2010). Der Autor Peter Huber stellt zunächst das Studiendesign vor: die Forschungsfragen zielten darauf, herauszufinden, welche Ziele Krankenhäuser mit der Einführung von Case Management aus Sicht der Case Manager/innen verfolgen, wer von deren Arbeit besonders profitiert, wie die Kompetenzen der Case Manager/innen eingeordnet werden und ob es einen Zusammenhang zwischen Handlungsbefugnissen und Organisation des Case Managements gibt. Das Fazit aus den Ergebnissen ist: entscheidend sind die Rahmenbedingungen, in denen Case Manager/