

# Tools und Werkzeuge beim Case Management

## Grundfunktionen des Case Management: Gate Keeper-Funktion

Prof. Dr. Michael Wissert

In den bisherigen Ausgaben von Case Management haben wir in der Rubrik „Tools und Werkzeuge“ (seit dem Heft 1 in 2006) die einzelnen Handlungsschritte der Case Management-Methode vorgestellt und jeweils kurz erläutert.

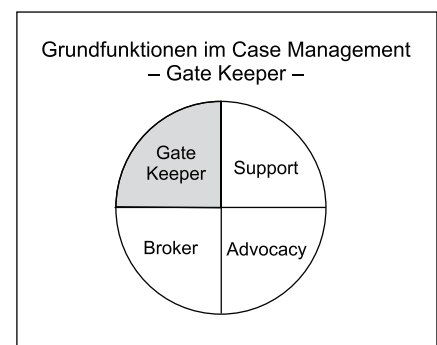
Wir wollen nun ab diesem Heft beginnen, die Grundfunktionen des Case Managements vorzustellen. Bevor wir mit dem Gate Keeping beginnen, will ich zum besseren Verständnis einige zentrale Begriffe klären und sie in eine Art „Gesamtsystematik“ einordnen.

Ich verstehe diese knappe Einordnung als Diskussionsvorschlag, der in Anlehnung und in Ergänzung der Rahmenempfehlungen der DGCC zu sehen ist, die (2009) von Hugo Mennemann, Eva Kanth, Michael Monzer und Andreas Podeswik erarbeitet worden sind.

Wir haben es nämlich beim Case Management nicht nur mit einer Methode zu tun, deren Besonderheit sich allein anhand ihrer Methodik – also der Charakteristik der Abfolge und des Inhalts der einzelnen Handlungsschritte – ausreichend beschreiben ließe. Case Management ist ein weit darüber hinausgehendes umfassendes Konzept bzw. Verfahren zur Fall- und Systemsteuerung, das mehrere Komponenten beinhaltet.

In der Fallsteuerung oder Fallführung zeichnet sich Case Management durch sein **ganzheitliches Beratungskonzept** für Menschen aus, die sich in **komplexen Problemlagen** befinden. Dazu bedient sich der Case Manager<sup>1</sup> aller Kernelemente des

1. Die **Case Management-Methode** mit ihren einzelnen Handlungsschritten (**Methodik**): Darin „eingelagert“ sind wiederum viele andere Methoden, Techniken, Werkzeuge usw., die im Durchlaufen der Handlungsschritte eine unterschiedliche Gewichtung haben (z. B. Verhandlungsführung, Moderation von Helferkonferenzen, Evaluation, diverse Techniken der Gesprächsführung u.v.a.m.). Es handelt sich dabei gewissermaßen um die Werkzeuge der Case Managerin, die jedoch nicht allein im Case Management verwendet werden, sondern in anderen Beratungsansätzen ebenfalls eine Anwendung finden.
2. Die **Grundfunktionen des Case Managements**: Diese sind an das **Handeln** des Case Managers, an seine **Person** und an seine diversen **Rollen** gebunden im Verlaufe der Handlungsschritte. In den einzelnen Handlungsschritten haben diese Grundfunktionen – Gate Keeping, Brokering, Advocacy und Support – einen unterschiedlichen Stellenwert und kommen auch nicht zwingend in allen Handlungsschritten zusammen vor.
3. Die Funktion des Gate Keeping bzw. der Case Managerin als Gate Keeper werden in diesem Heft skizziert und erläutert.
4. Bestimmte **Case Management-Prinzipien**: Sie sind an seine **Stelle** und seinen **Auftrag** gebunden. Sie ergeben sich anhand des speziellen Konzepts der Stelle und anhand der Beschreibung des speziellen Auftrags der Stelle im jeweiligen Handlungsfeld. Als Prinzipien wären hier stichwortartig zu nennen: people processing, one-desk-



ces, und die zeitliche Kontinuität, aber auch Begrenzung durch das Prinzip des „over time“. Auf diese Prinzipien gehen wir in späteren Heftnummern ausführlicher ein.

Die **Case Management-Strategien**: Sie verfolgen schwerpunktmäßig **globale strategische Ziele**. Das können vorrangig eher ökonomische Ziele sein oder Ziele, die sich eher nach den Problem- und Bedürfnissen der Klienten ausrichten. Die Case Management-Strategien (z. B. Unterstützungsmanagement, Care Management, Managed Care, Clinical Pathways, Disease Management usw.) haben wiederum großen Einfluss auf die Gewichtung der (vier) Grundfunktionen des Case Managements: so hat im klientenorientierten Unterstützungsmanagement die Support-Funktion eine wesentlich bedeutsamere Rolle als

- 1 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 bilden.
- 2 Die hier vorgestellte Systematik basiert auf einer Präsentation der Case Managerin Ingrid Polster aus Kiel, bei der ich mich für viele

z. B. im Disease Management oder im Managed Care.

Die Case Managerin handelt zum einen im Rahmen des Auftrags ihrer Stelle und zum anderen durch ein Mandat bzw. einen Auftrag durch den Klienten, um im Sinne des Fallmanagements eine Optimierung der Hilfe im konkreten Fall oder/und im Sinne des Systemmanagements eine Optimierung der Versorgungsstrukturen im Zuständigkeitsbereich zu erreichen.

## Die Grundfunktionen des Case Managements

Eine Funktion ist eine klar umrissene Aufgabe innerhalb eines größeren Zusammenhanges. Funktionen führen in der Umsetzung durch Personen zu bestimmten Rollen, Rollenerwartungen und möglicherweise auch zu Rollenkonflikten.

Diese Funktionen sind an die Person der Case Managerin in ihrer beruflichen Rolle gebunden. Mal verhandelt sie z. B. „hart“ und konfliktorientiert in der Sache für ihre Klientin, mal verhält sie sich „weich“ unterstützend und befähigend gegenüber dem Klienten oder den Diensten.

In der deutschen Case Management-Fachliteratur gibt es noch keine einheitliche Auffassung darüber, wie viele Grundfunktionen es gibt: in der Literatur, deren Autoren einen pflegewissenschaftlichen oder wirtschaftswissenschaftlichen beruflichen Hintergrund haben oder die sich sehr stark an US-amerikanischer Literatur orientieren, werden fast durchgängig nur drei Grundfunktionen bzw. Rollen genannt (Gate Keeper, Broker, Advocacy). Bei Autoren, die einen eher sozialarbeiterischen oder soziologischen Hintergrund haben und die sich auf stark auf die konzeptionelle Diskussion innerhalb der DGCC beziehen, werden meistens vier Funktionen aufgeführt (hier im Überblick):

**Gate Keeper-Funktion:** Ermöglichen des Zugangs zu den erforderlichen formellen und informellen Hilfen und Maßnahmen.

**Broker-Funktion:** Das inhaltliche (und z. T. finanzielle) Aushandeln über Form, Gehalt und qualitative Aspekte von Dienstleistungen.

gen. Die Case Managerin handelt im Auftrag und stellvertretend für den Klienten und übernimmt Aufgaben des Organisierens und Beschaffens der vereinbarten Dienstleistungen.

Sie schlägt im Hilfeplan ein Bündel von Hilfen und Dienstleistungen auf der Grundlage ihrer Kenntnisse über Qualität, Wirkungen und Preise aller vorhandenen Marktangebote vor und führt dann alle ausgewählten Hilfen koordinierend zu einem sinnvollen Ganzen zusammen.

**Advocacy-Funktion** (sozialanwaltschaftliche Funktion): Parteilicher Schutz für den Klienten, wenn rechtliche, moralische oder ethische Übergriffe das Versorgungssetting tangieren, aber auch für Dienstleister, wenn im Case Management-Verlauf deren Rechte auf eine ungebührliche Art und Weise tangiert werden und sie das Case Management dabei in die Problemlösung mit einbeziehen wollen. Die sozialanwaltschaftliche Funktion beinhaltet über den bloßen Einzelfall hinaus – auf der Ebene der Systemsteuerung – auch, für bestimmte benachteiligte soziale Gruppen grundsätzliche Lücken im Versorgungssystem aufzudecken und an entsprechende Handlungsebenen weiterzuleiten.

**Support-Funktion:** Soziale und emotionale Unterstützung des Klienten, seiner Zugehörigen und der Dienste, sich auf den Case Management-Prozess einzulassen und die vereinbarten Ziele gemeinsam zu verfolgen.

Die Support-Funktion zielt auch darauf ab, Versorgungsgerechtigkeit für diejenigen Menschen herzustellen, die aufgrund kurzfristig-situativer, krankheitsbedingter, mittelfristiger oder langfristiger biographischer Einschränkungen Teilbereiche ihrer Kompetenz und Durchsetzungsfähigkeit eingebüsst haben.

## Zur Gate Keeper-Funktion

Der Gate Keeper ist im Case Management ein „Türhüter“ im Sinne des Öffnens und des Kontrollierens von Türen bzw. Zugängen zu aller Art von Leistungen des formellen und informellen Hilfesystems.

Die Gate Keeper-Funktion bezieht sich zunächst einmal auf das Case Management selbst: In diesem Zusammenhang hat der Case Manager darauf zu achten, dass diejenigen Klienten, für die das Angebot seiner Case Management-Stelle gedacht ist, auch einen guten Zugang zum Angebot haben bzw. dass die Case Management-Stelle einen Zugang zu den Klienten findet, um sie über das Angebot informieren zu können. Dieser Aufgabenbereich des Gate Keeping ist der eigentlichen „Beratung“ zeitlich vorgelagert, muss auf im Zuge der Systemsteuerung laufend beachtet und verfolgt werden und ist methodisch dem Handlungsschritt bzw. den Teilschritten von Outreach und Access, Case Finding und des Intakes zugeordnet. Wenn die Kriterien des Case Findings bei den entsprechenden Diensten klar vermittelt, bekannt, akzeptiert, in das Handlungsspektrum übernommen und zum jeweils richtigen Zeitpunkt verwirklicht, d. h. wenn die Klienten rechtzeitig der Stelle gemeldet werden oder über die Stelle informiert werden, dann ist die Gate Keeper-Funktion für den Zugang zum Case Management selbst gut erfüllt (siehe hierzu meinen Beitrag zu den Tools 2006 in Jg. 2, H. 1, S. 45-46.)

Auf der Ebene der Fallführung hat die Case Managerin dann dafür zu sorgen, dass bei Meldung oder Bekannt-Werden einer möglichen Case Management-Situation der Klient sehr schnell über das Angebot der Stelle informiert wird und ihm selbst ein schneller Zugang zur Stelle ermöglicht wird: Das Case Management wird hier zum Türöffner für das eigene Angebot.

In Anlehnung an Wolf Rainer Wendt (2009: 61) kann gesagt werden, dass es eben auch zu den Aufgaben des Case Managements gehört, dafür zu sorgen, dass Menschen in komplexen Problemlagen, die eine fachlich-disziplinär große Bandbreite aufweisen, in die viele Dienste und Experten involviert sind, einen Zugang zu der Stelle finden, die dann die Fallverantwortung übernimmt, und das wird strukturell zukünftig (hoffentlich) fast immer eine Case Management-Stelle sein.

Die zeitlich danach folgenden Inhalte des Gate Keepings beziehen sich darauf – nach dem Assessment mit der Vereinbarung der

Ziele und nach der Ausarbeitung eines Hilfeplans mit den entsprechenden Vereinbarungen – dem Klienten den Zugang zu denjenigen unterstützenden Maßnahmen zu verschaffen, die zur Lösung der vom Case Management ins Auge gefassten Problemlagen und Ziele beitragen können und die im Hilfeplan vereinbart wurden. Diese Maßnahmen können **materieller Art** sein, z. B. Geldleistungen im Rahmen des Leistungsspektrums des Sozialen Sicherungssystems, aber natürlich auch Leistungen außerhalb dieses Spektrums (Mittel aus Spenden, Stiftungen, Legaten als Geld-, Sach- oder Zeitspenden). Die Kontrolle des Zugangs bezieht sich ebenso auf **immaterielle Dienstleistungen** aller Art, z. B. Beratungen (Schuldnerberatung, Familienberatung, Erziehungsberatung). In diesem Zusammenhang gibt es auch Überschneidungen zur Broker- und Advocacy-Funktion, wenn z. B. beim Zugang darüber verhandelt und z. T. gerungen werden muss, wann und in welcher Form die Unterstützungsleistungen erfolgen: was nützt es, wenn der Zugang prinzipiell eröffnet worden ist („Ja, der Anspruch besteht“), aber die Unterstützungsleistung dann zu spät erbracht wird („Wir haben leider keine freie Kapazitäten, Sie bekommen erst in drei Monaten eine Therapieplatz!“).

Der Gate Keeper hat auch Zugänge zum **informellen Hilfesystem** zu eröffnen und

hier gibt es Überschneidungen mit der Support-Funktion, wenn z. B. ein solches informelles Helfersystem erst aktiviert und selbst unterstützt werden muss, damit es in der Lage ist, in der erwünschten Weise tätig zu werden (Wissert 2001: 173).

Die Gate-Keper-Funktion zielt aber auch auf eine sozialverträgliche Kontrolle eines potentiell völlig ungehinderten Zugangs zu gemeinschaftlich finanzierten Dienstleistungen. Der Case Manager übernimmt hier Funktionen und Inhalte der Rationalisierung, d. h. einer effizienteren Nutzung von Mitteln und Dienstleistungen – und in manchen Case Management-Strategien gerät der Case Manager sogar in die Situation, in Maßnahmen der Rationierung eingebunden zu werden.

Auf der System steuernden Ebene der Bereitstellung und der Inanspruchnahme des Versorgungsangebotes hat der Case Manager als Gate Keeper zum einen die (Allokations-) Aufgabe, die Financiers und die Erbringer von Dienstleistungen dazu zu bewegen, großzügig sinnvoll investiv zu sein, d. h. nicht „an der falschen Ecke zu sparen“. Auf der Ebene der (Ver-)nutzung von Ressourcen soll er im Gate Keeping auch darauf hinwirken und bewirken, dass bei den Nutzern von unterstützenden Hilfen und Maßnahmen ein Bewusstsein für die (gesamt-) wirtschaftlichen Folgen der

Gewährung und Inanspruchnahme der Leistungen entsteht.

### Literatur

- Mennemann, H.; Kanth, E.; Monzer, M., Podeswig, A. (2009): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management. Hrsg.: Herausgeber: Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (dgcc). Heidelberg.
- Wendt, W. R. (2009): Mit dem Stand der Dinge ändern sich die Handlungs- und Weiterbildungserfordernisse. In: Case Management. Jg. 6, S. 61-65.
- Wissert, M. (2001): Unterstützungsmanagement als Rehabilitations- und Integrationskonzept bei der ambulanten Versorgung älterer, behinderter Menschen. Aachen.
- Wissert, M. (2006): Tools und Werkzeuge beim Case Management: Outreaching – Case Finding – Inatking. Aufgaben der Fallsteuerung und der Systemsteuerung. In: Case Management Jg. 2. (H. 1), S. 43-46.

### Prof. Dr. Michael Wissert

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