

Case Management Strategien und Funktionen

Prof. Dr. Annerose Siebert



Thesen zur Diversität von CM-Strategien

- Case Management ist nicht nur eine (einzige) Methode, sondern ein umfassendes Konzept, das unterschiedliche Elemente umfasst.
- Diese zentralen Elemente können und müssen an die strategischen Ziele, die örtlichen Rahmenbedingungen und die Organisations-bedarfe kombinatorisch angepasst werden.

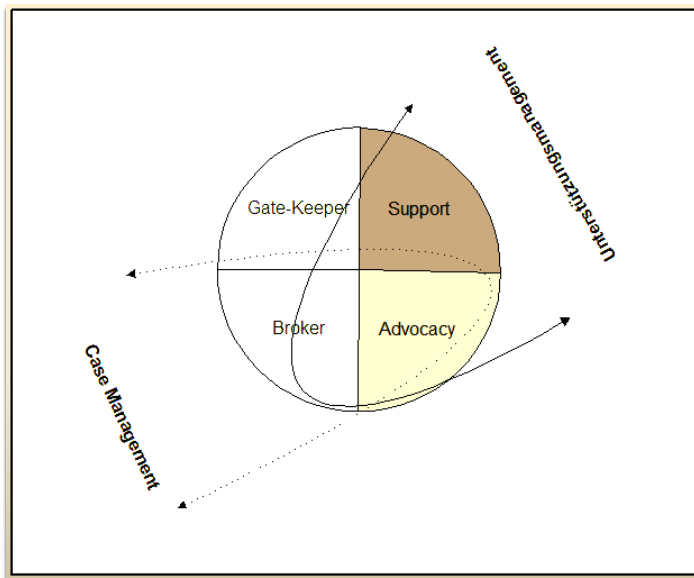


Die Grundfunktionen des Case Managements

- Eine Funktion ist eine klar umrissene Aufgabe innerhalb größerer Handlungszusammenhänge von (sozialen) Organisationen.
- Funktionen führen in der konkreten Anwendung durch Personen zu bestimmten Rollen, Rollenerwartungen und möglicherweise auch zu Rollenkonflikten.
- Die Grundfunktionen des Case Managements sind an die Aufträge und das koordinierende Handeln des Case Managers sowie an seine speziellen Rollen gebunden.
- Diese speziellen Rollen wiederum sind an die Person der Case Managerin in ihrem **beruflichen Auftragshandeln** gebunden. Mal muss sie „hart“ und konfliktorientiert in der Sache für ihre Klientin verhandeln, mal verhält sie sich „weich“, unterstützend und befähigend gegenüber dem Klienten oder den Diensten.



Die Grundfunktionen des Case Managements



Funktion des CM

Rollenverständnis des Fallmanagements

Broker - Funktion

- Entfaltung der Unterstützungsmöglichkeiten
- Vermittlung von Diensten
- Aushandlung der Unterstützungsarrangements
- Aushandeln von Leistungen und Preisen

Advocacy - Funktion

- Wohl des Klienten steht im Mittelpunkt
- Interessen wahren, Individualität achten
- Konflikte austragen

Gate Keeper - Funktion

- Finanzierungsvoraussetzungen klären
- Bedarfsfeststellung (Assessment)
- Bedarfsdeckung
- Versorgungsoptimierung
- Abwägung des Ressourceneinsatzes
- Budgetkontrolle

Social Support - Funktion

- Moderation und Mediation bei moralischen Dilemmata
- Aufzeigen alternativer Deutungen
Verdeutlichung von Handlungsmustern
- Entwicklung neuer Angebote
Netzwerkentwicklung
- Förderung des Bürgerengagements
- Verdeutlichung des „welfare mix“

6



Die CM-Prinzipien

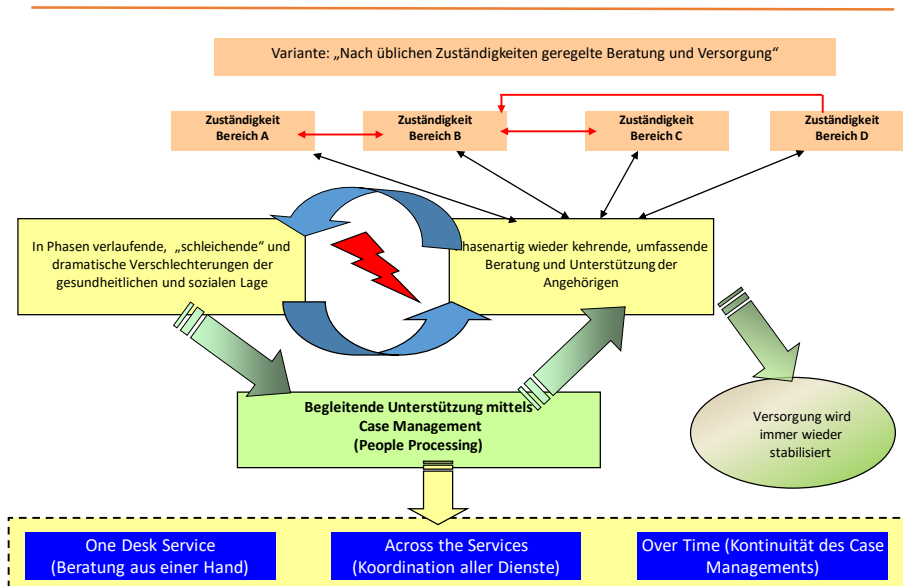
Die Case Management-Prinzipien gelten generell für alles CM-Handeln. Sie sind als genereller Auftrag an die CM-Stelle gebunden und sollten/müssen von allen (Mit-) Akteuren im Handlungsfeld beachtet und respektiert werden.

Die CM-Prinzipien orientieren sich am organisationssoziologischen Konzept des „People Processing“ und umfassen im Einzelnen das Prinzip:

- des „One Desk Service“ (Beratung aus einer Hand)
- der Koordination „Across the Services“
- von „Over Time“ (zeitlich begrenztes Handeln, aber in verlässlicher und dichter Kontinuität)



Prinzipien des Case Managements bei der ambulanten Versorgung und Unterstützung chronisch kranker und pflegebedürftiger Menschen



Die CM-Strategien

- Case Management-Strategien verfolgen globale strategische gesundheits- und sozialpolitische Ziele. Das können vorrangig eher ökonomische Ziele sein oder Ziele, die sich eher nach den Problem- und Bedürfnislagen der Klienten ausrichten.
- Die Case Management-Strategien haben großen Einfluss auf die Gewichtung der vier Grundfunktionen des Case Managements.
- Je nach Handlungsort und übergeordneter gesundheitspolitischer Strategie kommen derzeit sehr unterschiedliche Strategievarianten zum Einsatz.
- Alle diese CM-Strategien verfolgen bestimmte, spezielle Koordinationsinteressen und Koordinationsziele.



Ausgewählte CM-Strategien in unterschiedlichen Handlungsfeldern

