

I

Care und Case Management – ein Handlungskonzept für Organisationen, die es mit Menschen in komplexen Problemlagen zu tun haben

DGCC

**Anwendungs-
felder**

Grundlagen

Christiane Bader

**ISPA Institut für Sozialmedizin in der Pädiatrie Augsburg e.V. www.ispa-institut.de
Schulungsleitung Case Management
christiane.bader@ispa.bunter-kreis.de**

**DGCC Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management www.dgcc.de
Sprecherin der Fachgruppe Weiterbildung**

Was ist die DGCC?

www.dgcc.de



2

Interdisziplinäre Fachgesellschaft ca. 720 Mitglieder

Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept, Ethische Grundlagen, DGCC-Audit

Weiterbildungsstandards, Zertifizierung Institute und Ausbilder

Jahreskongress, Qualitätstagung der Institute, regionale Veranstaltungen

Fachzeitschrift Case Management

Zusammenarbeit mit den Schwestergesellschaften in Österreich und Schweiz

Innovationspreis für Beispiele guter Case Management-Praxis

Qualifizierungsvarianten

Zertifikat „Case Manager*in DGCC“ durch zertifiziertes Institut DGCC
für verschiedene Berufsgruppen und berufsbegleitend möglich,
es bestehen Zugangsvoraussetzungen, Umfang 210 UE und Abschlussarbeit

Inhouse-Weiterbildungen mit und ohne DGCC-Zertifikat
bei Organisationen die Case Management implementieren

Bachelor- und Masterstudiengänge (z.B. Soziale Arbeit, Pflege, Gesundheit)
enthalten Inhalte zum Care und Case Management, kein DGCC-Zertifikat
Beispiel: Duale Hochschule Heidenheim, Studiengang Sozialwesen

Definition Care und Case Management (Monzer 2018)

4



„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen“.

Case Management = Management des Falles

„Der Handlungsansatz ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können“.

Care Management = Management der Fälle

Indikationskriterien für Case Management

(DGCC Rahmenempfehlungen)

- ✓ **Bei Vorliegen einer komplexen Bedarfslage,**
- ✓ **bei der Beteiligung von mehreren Leistungsanbietern, die aufeinander abgestimmt werden müssen im Einzelfall, um Versorgungsintegration zu gewährleisten,**
- ✓ **bei Nicht-Greifen von Regelversorgungspfaden im besonderen Einzelfall,**
- ✓ **bei fehlenden Ressourcen des Klient*innensystems, so dass professionelle Hilfe notwendig ist,**
- ✓ **und wenn zusätzlich die Einwilligung des Klient*innensystems erfolgt.**

Ansiedlung von Case Management

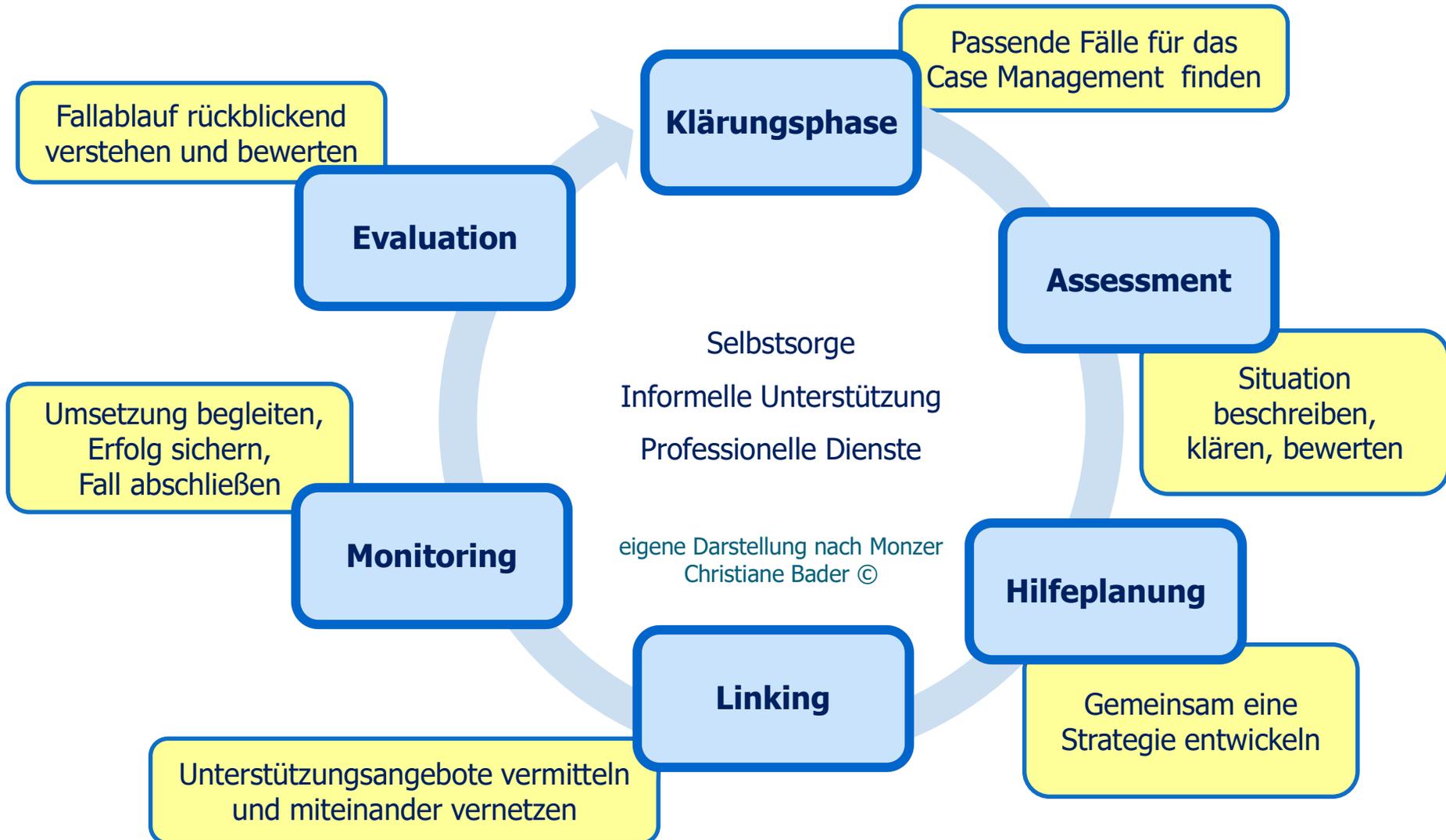
Sozial- und Gesundheitswesen, Beschäftigungsförderung

6



Phasen auf Fallebene ()

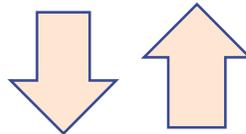
7



Case Management als Organisationskonzept

Vorgabe durch die Politik
Effektive und effiziente Dienste, Mittelzuteilung, Gesetze, Programme

Vorgaben, Ziele, Finanzierung



Berichte, Politikberatung, Sozial+ Gesundheitsplanung

eigene Abbildung nach Monzer 2018
Christiane Bader ©

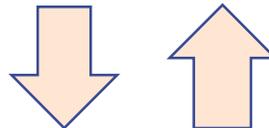
Steuerung des Versorgungssystems

Netzwerk
Absprachefähiges, adäquates, zugängliches Netzwerk

Organisation
Voraussetzungen und Rahmen um CM umzusetzen

Care Management

Rahmenbedingungen, Versorgungsstrukturen



Rückmeldungen Lücken, Zielerreichung?

Case Management



Methode der Fallsteuerung
Etappen des Case Management
Selbstsorge, informelle Unterstützung, professionelle Dienste

Leitprinzipien

9

**Klient*innen-
orientierung**

Empowerment

**Ressourcen-
orientierung**

**Arbeitsfeld-
übergreifende
Zusammenarbeit**

**Leistungs-
transparenz**

**Hilfenmix
Wohlfahrtsmix**

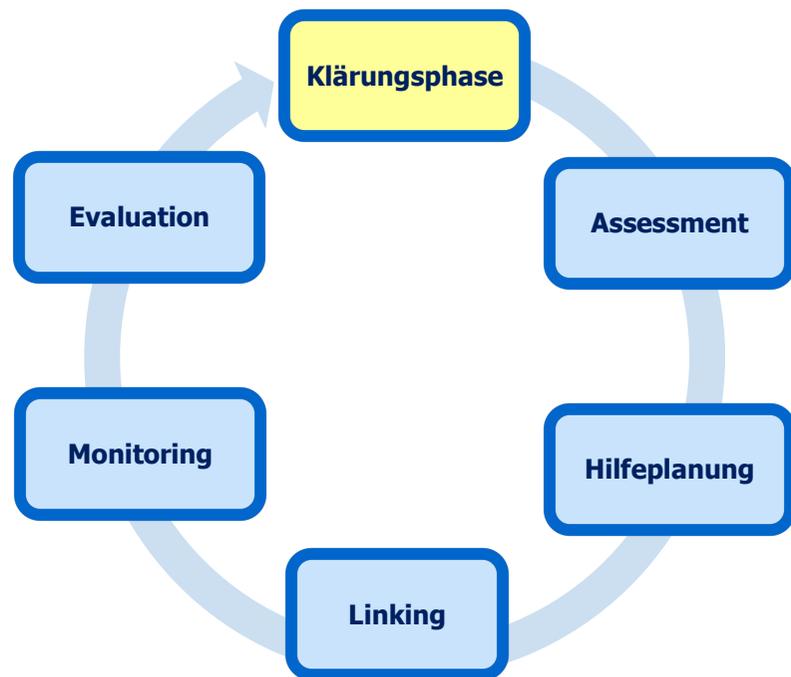
**quer zu
segmentierten
Leistungs-
trägerstrukturen**

Effizienz
„Die Dinge richtig tun“

Effektivität
„Die richtigen Dinge
tun“

Klärungsphase

Passende Fälle für das Case Management finden



Hinausreichen

- **Klärung der Kontaktaufnahme (interne Überweiser, externe Überweiser, direkt Klientin)**
- **Findet Klient*in CM?**

Fall finden

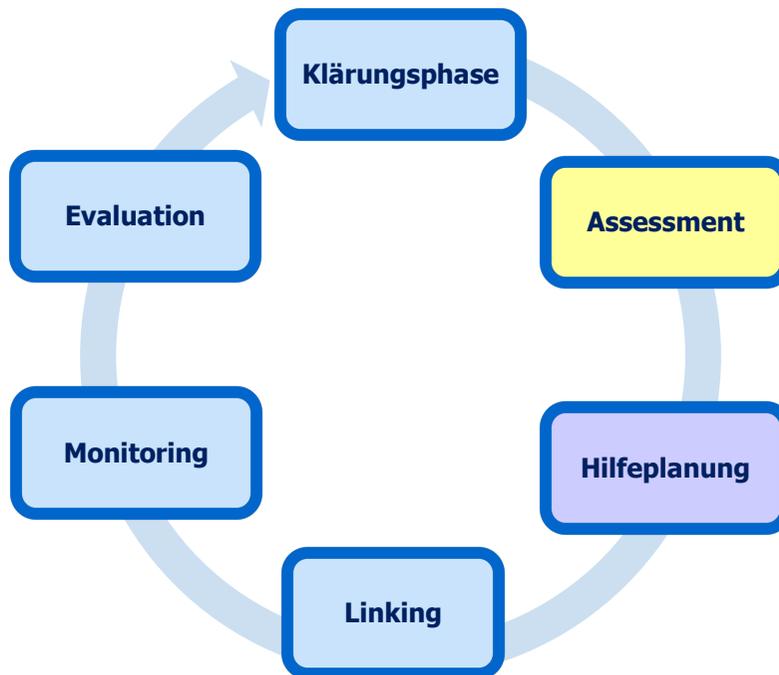
- **Überprüfung der Notwendigkeit**
- **Braucht Klient*in CM?**

Hereinnehmen

- **Vereinbarung für CM**
- **Möchte Klient*in CM?**

Assessment

Situation beschreiben, klären und gemeinsam bewerten

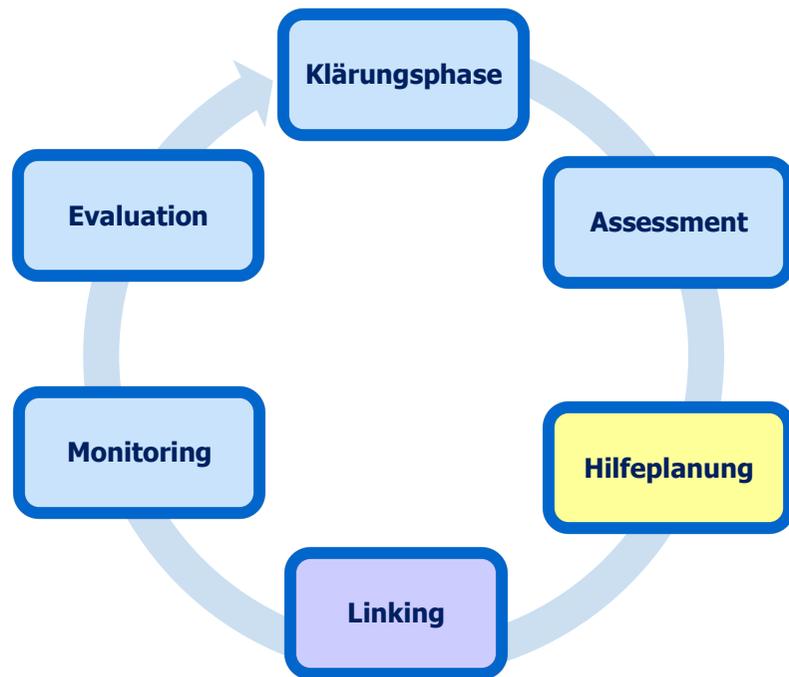


Instrumente anwenden um Probleme, Ressourcen und Veränderungsvorstellungen zu erfassen, sodass daraus der Anlass und die Zielrichtung des Case Managements abgeleitet werden können.

Organisation und Moderation eines gemeinsamen Fallverständnisses aller wesentlich am Fall Beteiligten.

Hilfeplanung im Dialog eine Strategie entwickeln

12

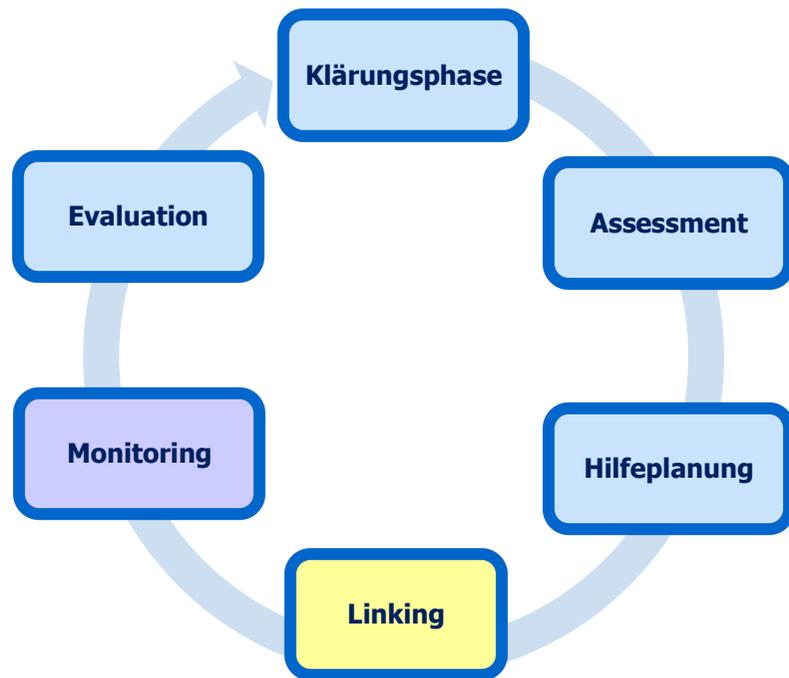


- **Wer macht was wann wie mit wem?**
- **Selbstsorge, informelle Unterstützung und professionelle Hilfe werden geplant und aufeinander abgestimmt**
- **Hilfeplan ist Vereinbarung, Arbeitsmittel, Struktur, Überblick, Agenda, Abschlussbericht**

Linking

Unterstützungsangebote vermitteln und miteinander vernetzen

13

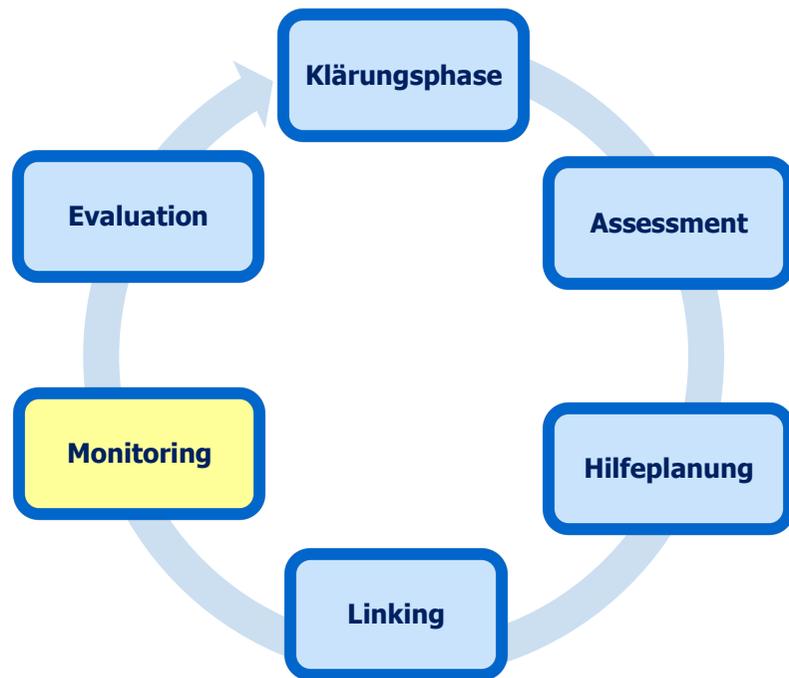


Christiane Bader ©

- **Klient*in und Ressourcen in Verbindung bringen**
- **Klient*in mit Dienstleistern und informellen Unterstützer*innen vernetzen**
- **Unterstützer*innen bei Bedarf miteinander vernetzen**
- **Delegieren**
- **Koordinieren**
- **Verhandeln**

Monitoring

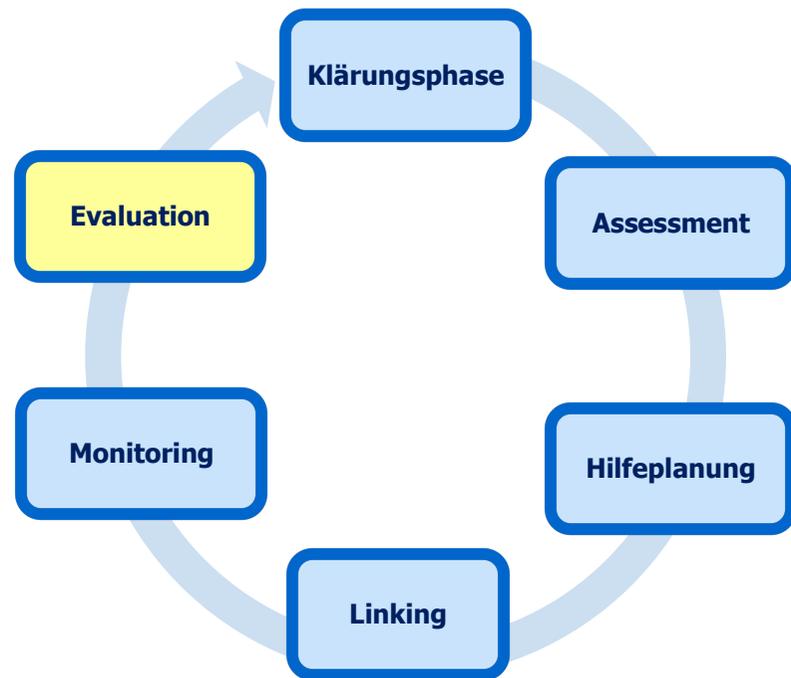
Umsetzung begleiten, Erfolg sichern, Fall abschließen



- **Werden die vereinbarten Ziele angestrebt und erreicht?**
- **Werden die vereinbarten Maßnahmen effektiv und effizient durchgeführt?**
- **Ist Klient*in zufrieden?**
- **Optionen:**
Reassessment,
Maßnahme(n) anpassen,
Ziele reformulieren,
Abschluss

Evaluation

Fallablauf rückwirkend verstehen und bewerten



- **Vorgaben durch Qualitätsmanagement?**
- **Nutzer*innenzufriedenheit steht im Mittelpunkt**
- **Rechenschaftslegung gegenüber Auftraggebern, Finanzieren und Öffentlichkeit**
- **Fachliches Interesse**

Fragen und Austausch



Literatur und Links

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.) (2015): Case Management Leitlinien, Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. Heidelberg: Medhochzwei.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management

DGCC-Audit

<https://www.dgcc.de/zertifizierung-von-organisationen-dgcc-audit/>

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management - Fachgruppe Weiterbildung

Positionspapier Qualifikationsrahmen zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen (DGCC)

https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2017/02/DQR_Positionspapier_FG_WB_DGCC.pdf

Case Management Fachzeitschrift. Heidelberg: Medhochzwei

Monzer Michael (2018): Case Management-Grundlagen (Case Management in der Praxis). 2. überarbeitete Auflage. Heidelberg: medhochzwei.

Monzer Michael (2018): Case Management Organisation. Heidelberg: medhochzwei.