

# Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz

Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der Landesregierung und der Träger der Pflegeversicherung NRW

Fortbildung „Case Management in der Pflegeberatung“



Regionalbüros  
**Alter, Pflege und Demenz**

Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der  
Landesregierung und der Träger der Pflegeversicherung NRW



# I. Case Management Grundlagen

**Prof. Dr. Hugo Mennemann**

FH Münster und

Münsteraner Institut für Forschung, Fortbildung und Beratung ([www.mitffb.de](http://www.mitffb.de))

# Gliederung der Gedanken

1. Anlässe und Zweck
2. Schulungszweck
3. Begriffsklärungen
4. unterschiedliche Modelle
5. Rollen und Funktionen
6. Indikatoren
7. Case Management im Zusammenhang verstehen
8. Kompetenzen
9. Kritische Besprechung

Literaturhinweise und Anregungen / Aufgaben

# 1. Anlässe und Zweck

- **Anlässe:** Individualisierung und Pluralisierung auf Seiten der Personen mit Unterstützungsbedarf sowie Ausdifferenzierung und Segmentierung auf Seiten des Hilfesystems
- **Zweck:** einzelfall- und bedarfsorientierte Hilfestellung im regionalen Versorgungsgefüge

Dazu ist notwendig:

- Verbindung von **drei Ebenen:**
  - Einzelfall: Beratung
  - Organisation: Sozialmanagement
  - Netzwerk: Netzwerkarbeit

# 2. Schulungszweck

Wir müssen unterscheiden:

- **Implementierungsebenen Case Management**

- handlungsfeldübergreifend
- handlungsfeldbezogen
- organisationsbezogen / regionales Versorgungsgefüge

-> für den Wechsel zwischen diesen drei Ebenen ist ein „kreativer Sprung“ notwendig, eine kausale Verbindung ist nicht möglich

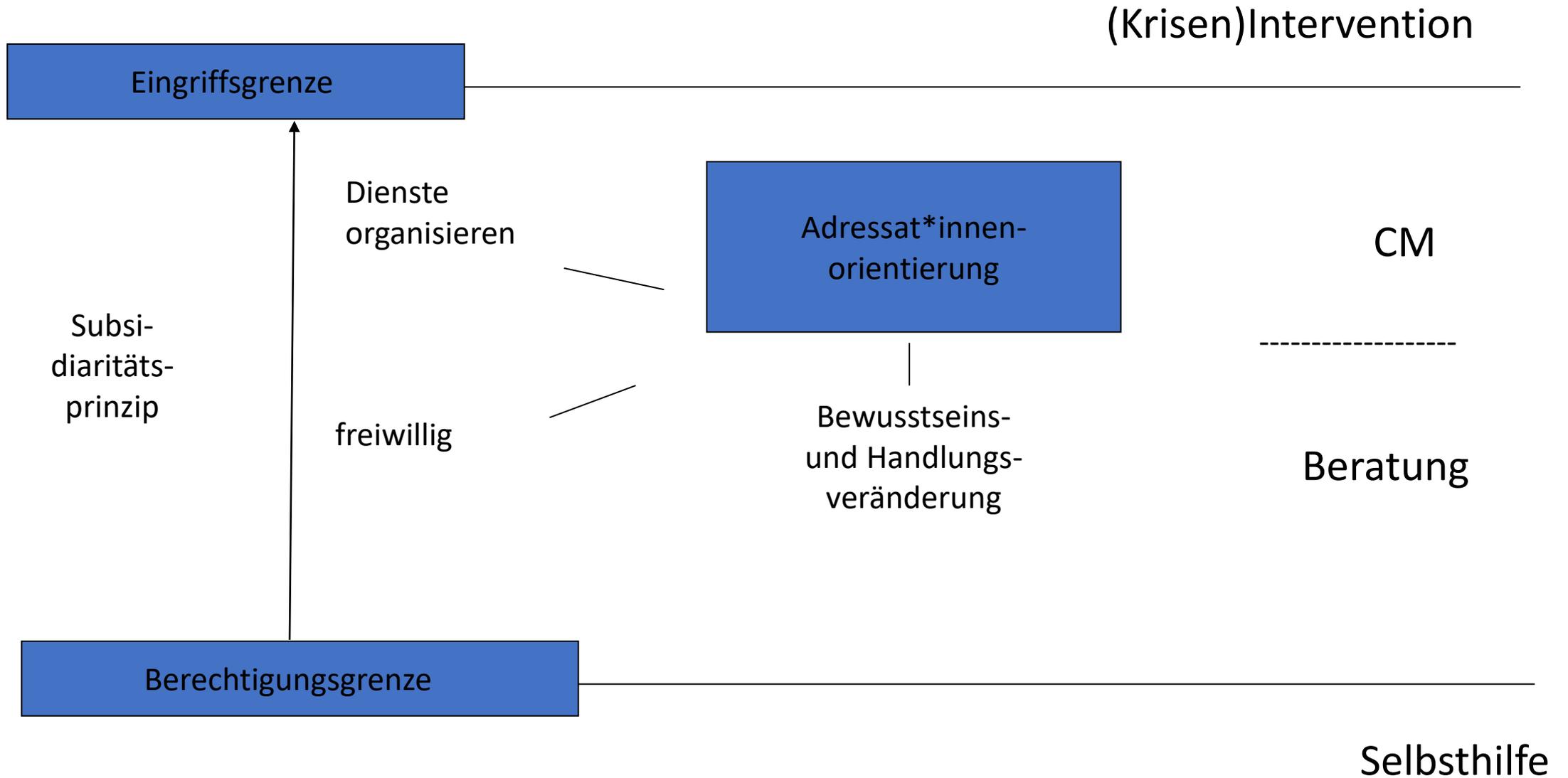
-> **Schulung** bezieht sich vor allem auf die allgemeine Konzeptebene und beispielhaft auf die Handlungsfeldebene

-> Eigenkompetenz der TN soll angeregt werden, keine Vorgabe von Implementierung

# 3. Begriffsklärungen

- **Case Management** meint eine Steuerung von Diensten im regionalen Versorgungsgefüge mit Blick auf die Fallsituation einer Person mit Unterstützungsbedarf (Fall = Situation; Bedarf <-> Bedürfnis)
- **Care Management** bezeichnet eine fallunabhängige Steuerung zwischen Professionen, Organisationen und Sektoren im regionalen Versorgungsgefüge (handlungsfeldbezogen und kommunal-übergreifend: Care Community)
- **Weitere Begriffe** zur Abgrenzung: Beratung; Information; Krisenintervention; Regelpfade: Pathway Management und Disease Management; Managed Care Strukturen

# 3. Begriffsklärungen: CM zwischen Berechtigungs- und Eingriffsgrenze



# 4. Unterschiedliche Modelle

**Zwei Modelle (s. neue Def., Leitlinien CM ab Juni 2020)**

- Generelles Case Management
- fachdienstbegleitendes Case Management

**Kriterien für unterschiedliche Schwerpunktsetzungen im CM**

- Professionsspezifika: Stärkenorientiertes, systemisches, lösungsorientiertes, ressourcenorientiertes ... CM
- Träger-, Organisationszweck
- Handlungsfeldspezifika

# 5. Rollen und Funktionen

## Auf der Einzelfallebene

- Gate Keeper (Berechtigungen prüfen und ermöglichen)
- Supporter (Subsidiarität, Empowerment)
- Advocacy (stellvertretende Deutung, parteiliche Tätigkeit)

## Auf der Netzwerkebene (Neutralität)

- Broker

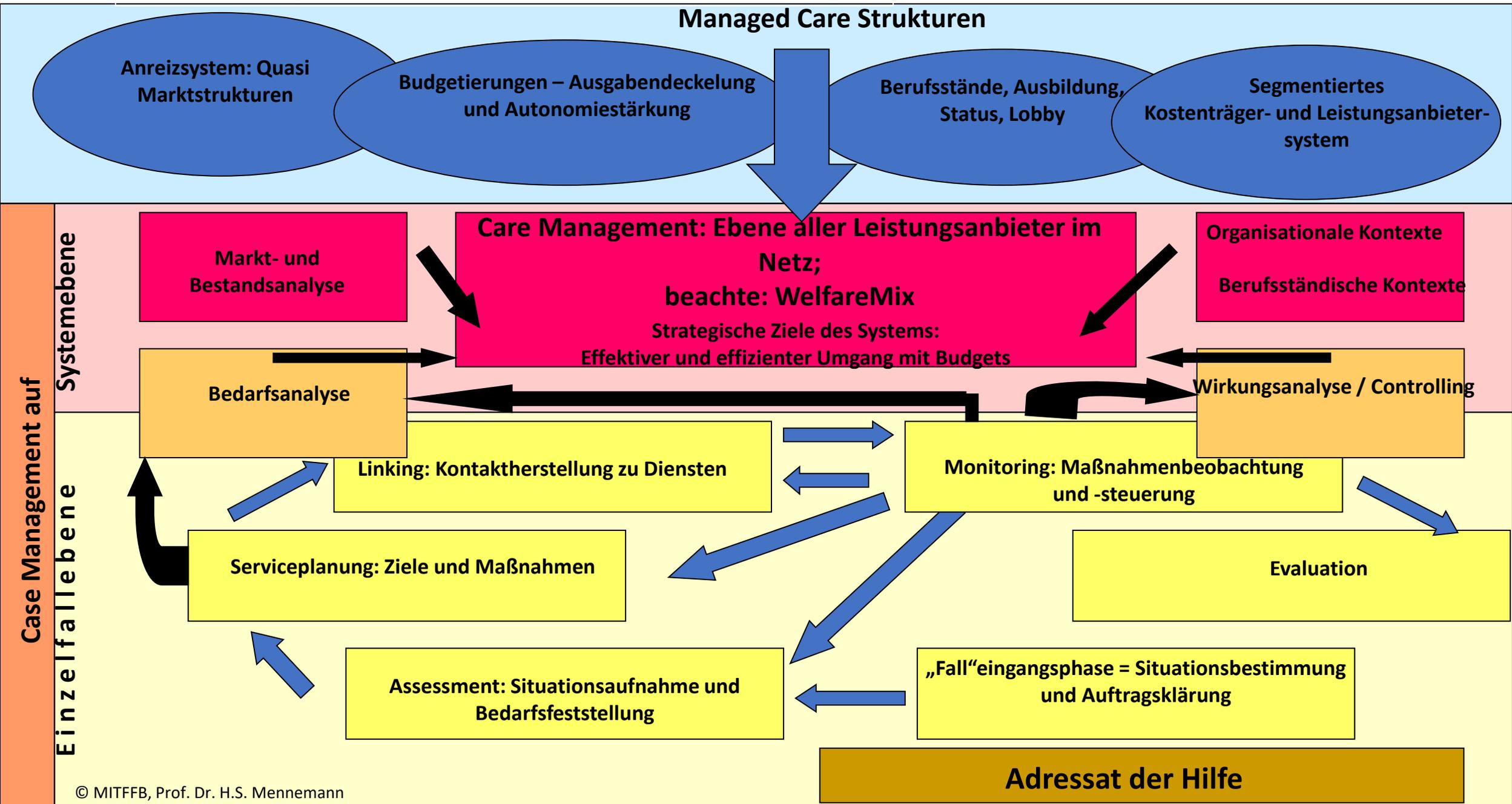
-> die Rollen widersprechen sich zueinander; Transparenz und Rollenklarheit sind notwendig

-> mit Blick auf die Funktionen gibt es auch unterschiedliche Modelle auf Organisationsebene

# 6. Indikatoren

- komplexe Hilfesituation: mehrere Lebensbereiche sind betroffen (komplex <-> kompliziert)
- hohe Akteursdichte: mehrere Dienste sind beteiligt und müssen koordiniert werden
- keine Regelpfade (Dienste in Kette geschaltet)
- professionelle Hilfe ist notwendig (Subsidiaritätsprinzip) und gewünscht (Freiwilligkeit)
- längerfristige Problemlage zeichnet sich ab (keine kurzfristige Aufgabe)

# 7. Case Management im Zusammenhang verstehen



# 8. Kompetenzen im Case Management

- **Wissen und Handlungsformen auf der Netzwerkebene**  
kulturelles Wissen, Rechtswissen, Infrastruktur- und Versorgungsstrukturkenntnisse, allgemeines Organisationswissen, Fähigkeit zur multidisziplinären Zusammenarbeit, Netzwerkmanagement (Networking), Koordinationskompetenz, Verhandlungsführung, Leitungserfahrung, Gruppenarbeit
- **Wissen und Handlungsformen auf der Organisationsebene**  
Verwaltungswissen, Wissensmanagement, Change Management, Sozialmanagement, Qualitätsmanagement, Personalmanagement, Beschwerdemanagement, Coaching, Supervision
- **Wissen und Handlungsformen auf der Einzelfallebene**  
Handlungsfeldwissen, Verfahrenskompetenz Case Management, Einzelfallberatung, handlungsfeldspezifische Kommunikation, einzelfallbezogene Beratungskompetenz: Lösungsorientierung, Motivationsförderung, Systemik
- **Allgemeine Methodenkompetenzen**  
Allgemeine Kommunikationskompetenz, Haltungskompetenz, Prävention, Evaluationswissen, Medienkompetenz, EDV-Kompetenz, kooperative Handlungskompetenz, Rollenspielkompetenz, Moderation, Mediation, Lehr- und Schulungskompetenz (agogische Kompetenz (Menschen führen können), Didaktik, Vorträge, Seminare, Gruppenarbeit, Einzelfallarbeit), Konzeptformulierung, Schreibkompetenz
- **Personenbezogene Kompetenzen (Selbst- und soziale Kompetenzen)**  
Selbstsicherheit und –bewusstsein, Authentizität, Offenheit, Kontaktfähigkeit, Beziehungskompetenz, (Selbst-)Reflexionskompetenz, Strukturierungskompetenz, Selbstorganisation, Zeitmanagement, Kritik- und Konfliktfähigkeit, Belastbarkeit, analytische und planerische Fähigkeiten, Strukturierungsfähigkeit, Urteilsbildung, Rollenperformanz, Handlungsorientierung

# 9. Kritische Besprechung

- Qualitätsorientierung: Standardisierung <-> Beziehungsarbeit
- Fallbezogenheit: zu managerial <-> Hilfe aus einer Hand
- Organisationsbezogenheit: Effektivität und Effizienz <-> Bedarfsorientierung und Fachlichkeit
- Evaluation: einseitiges Nutzen von Daten <-> ständige Weiterentwicklung
- Anwendung: Technisch einfach (standardisierte Dokumente) <-> äußerst voraussetzungsvoll auf drei Ebenen
- Innovation: „Machen wir schon immer “; altbekannt Begriffe <-> anspruchsvolle Chance Management-Prozesse

# Allgemeine Literaturhinweise

- Ursprung: Wolf Reiner Wendt – Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen
- Aktueller Standard: DGCC: Leitlinien Case Management (werden neu herausgegeben)
- Aktuelle Beiträge: Zeitschrift Case Management 2007 / 2008
- Themenbezogene Diskussion: Wendt / Löcherbach – Herausgeberschriften im Medhochzwei Verlag
- Überblick: z.B. Klein/Mennemann, Kleve, Monzer, Neuffer, van Ried/Wouters ...

# Anregungen / Aufgaben

- Notieren Sie alle gehörten, für Sie **relevanten Inhalte** in Ihrer eigenen Sprache. Schreiben Sie sich auch **Fragen** und **kritische Anmerkungen** auf.
- Nehmen Sie einen ersten **Abgleich** vor zwischen dem dargestellten Anliegen und den Konzeptinhalten von Case Management einerseits und Ihrer eigenen Arbeitssituation andererseits (Arbeitsweise, Instrumente, Organisationsvoraussetzungen).
- Klären Sie, inwiefern Sie mit Case Management bereits arbeiten und welche weiteren Implementierungsschritte für Sie wünschenswert sind.
- Benennen Sie konkret Ihr **Interesse** an den weiteren Ausführungen zum Thema Case Management oder begründen Sie, warum Sie kein weitergehendes Interesse haben.

# Vielen Dank!

Gefördert von:

**Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen**



**LANDESVERBÄNDE  
DER PFLEGEKASSEN**



Verband der Privaten  
Krankenversicherung