

# 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

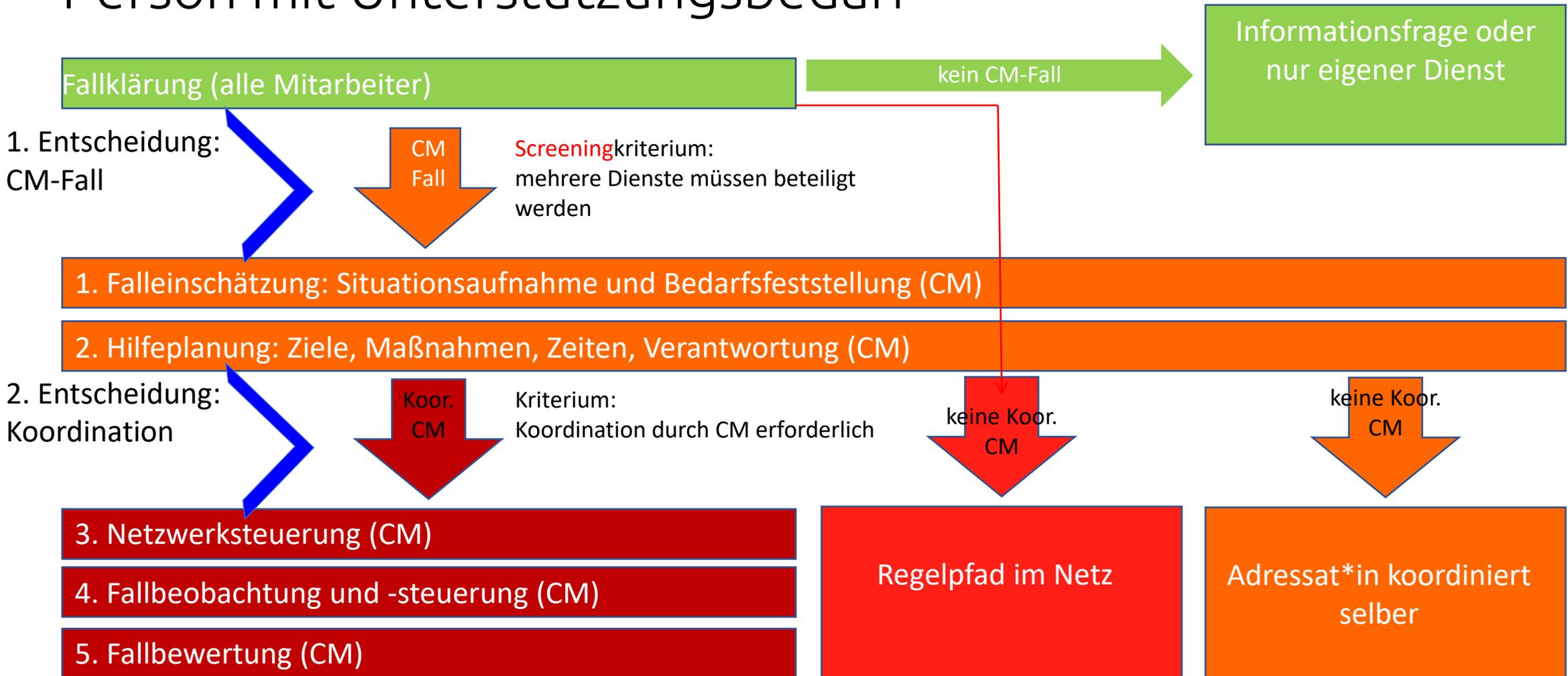


# III. Case Management auf Einzelfallebene

Prof. Dr. H.S. Mennemann  
FH Münster und

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

# Phasen im Case Management aus der Perspektive der Person mit Unterstützungsbedarf



3. beachte grundsätzlich:

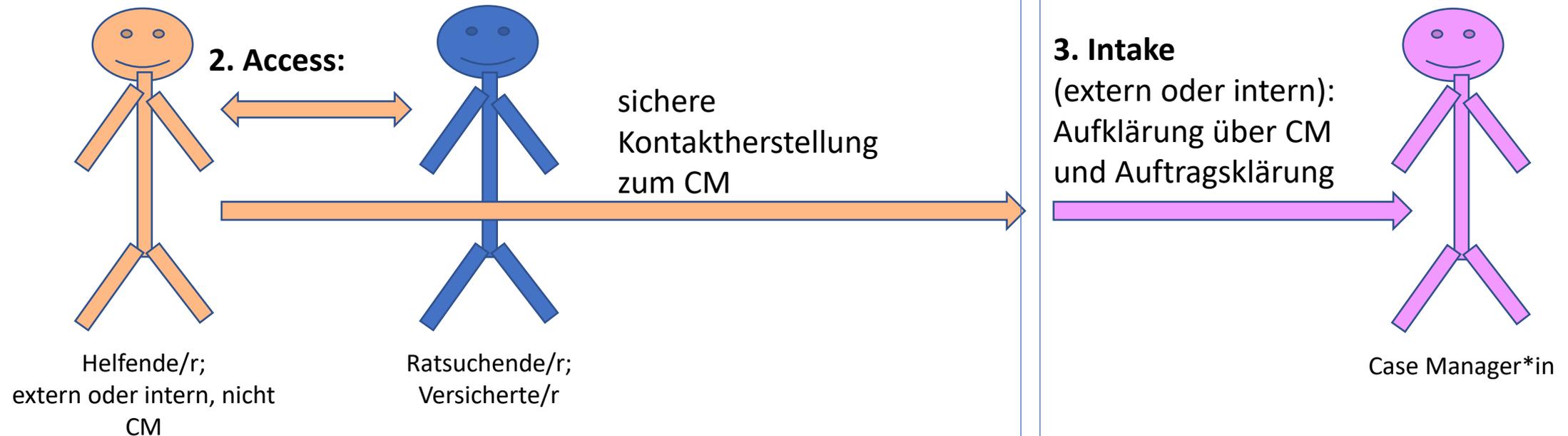
- flexible Zuordnung während der Prozessbegleitung

# Eingangsphase

- 3 fallbezogene Phasen
- 1 fallunabhängige Aktivität

## 1. Case finding (Screeninginstrument)

- > CM-Fälle ausfindig machen
- > allgemeine Zuweisungsphase



Outreach: fallunabhängige, fachlich gezielte Öffentlichkeitsarbeit

# Screeninginstrument

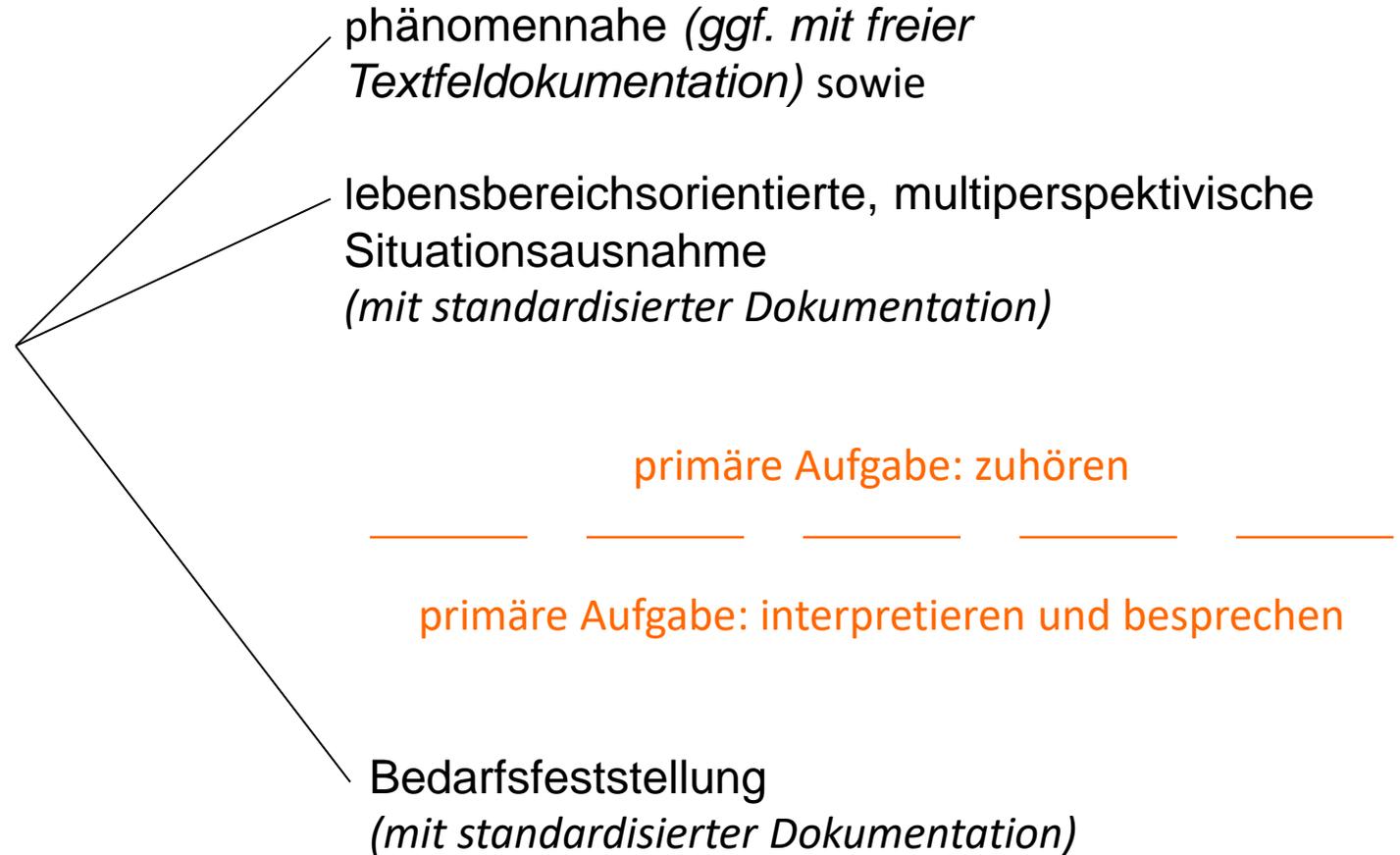
- **Zweck:** schnelle und grobe Fallzuordnung
- kann von vielen schnell durchgeführt werden (keine Beratungskompetenzen erforderlich)
- **Kriterien:** aus der professionellen Erfahrung heraus benannt
- im Hintergrund liegen die **Indikationskriterien** des CM:
  - komplexe Hilfesituation (interagierende Faktoren)
  - voraussichtlich hohe Akteursdichte (mehrere Dienste)
  - Hilfe ist gewünscht und notwendig (Freiwilligkeit, Subsidiarität)
  - längerfristige Problemlage (Aufwand CM lohnt sich)
  - Einzelfallsteuerung ist notwendig, kein Regelpfad (kein geregelter Ablauf, individuelle Betrachtung erforderlich)
- Entwicklung eines Instrumentes mit **Auswertungskriterien**

# Screeninginstrument

## Beispiel: Pflege- und Wohnberatung

- Erkrankungsart (Schlaganfall, Parkinson, MS, Multimorbidität, nach Sturz, Krebs)
  - Bewegungseinschränkungen, Sturzgefahr
  - Art des Hilfebedarfs (physisch, Beweglichkeit, psychisch, Teilhabe, Ernährung, Haushalt)
  - Soziale Unterstützung - fehlende Pflegeperson
  - Wohnsituation (Hilfsmittel, Umbau, Umzug)
  - allg. Überforderungssituation, Beratungsbedarf
- Auswertung: z.T. reicht ein Kriterium (Sturzgefahr), z.T. müssen zwei Kriterien erfüllt sein
- Hinweis: KAA Pflege- und Wohnberatung Ahlen hat ein Screening-Instrument entwickelt, das zudem für den Kostenträger bereits Zeitwerte der Beratung festlegt

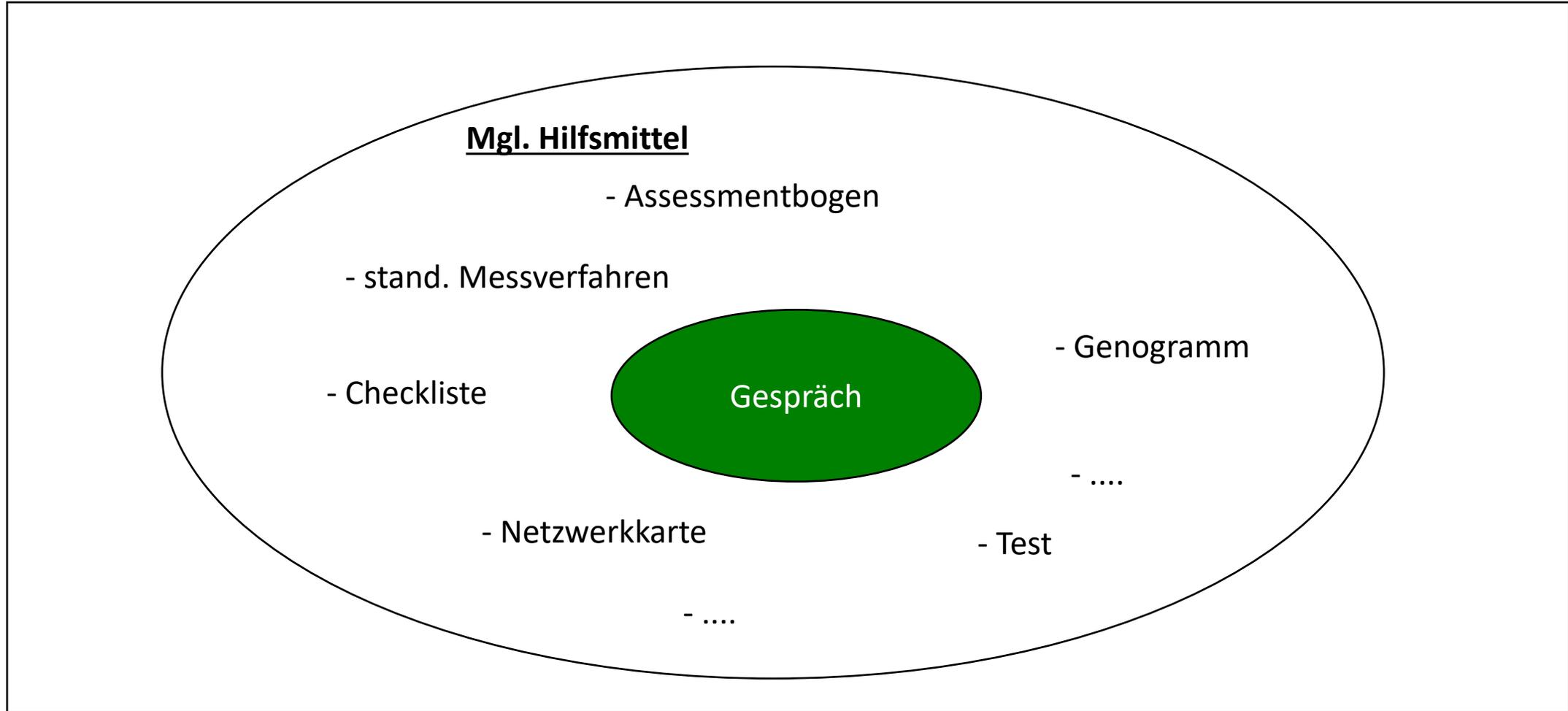
# Assessment



# Assessmentinstrument (häufig Softwarelösungen)

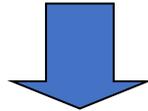
Formale Struktur Ordnung des Inhaltsbereiches	multiperspektivisch <i>(Ressource u. Herausforderung)</i>			Bedarf/Priorität	
	Adressat	Andere	CM	Bedarf	Priorität
1. Bereich: Wohnen ⇒ <b>Bad</b> * <b>Dusche</b> * <b>Toilette</b> * ...	...			z.B. Ampel- system	z.B. 1 2 3
2. Bereich: Finanzen ⇒...	...			...	...
3. Bereich: Gesundheit	...			...	...

# Assessment – Instrumentenergänzung möglich (CM ist methoden- und technikoffen)



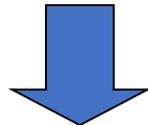
# Übergang vom Assessment zum Serviceplan

⇒ Ergebnisassessment



---

Wirkungsziel und Bereichsziele (SMART)



Maßnahmen / beteiligte Dienste



Zeit/Verantwortung/  
Durchführung/Kosten

# Serviceplan-Muster

Name:

Wirkungsziel:

<b>Rahmen- und Handlungs-ziele</b>	<b>Maßnahmen</b>	<b>Verantwortlich</b>	<b>Durchführung</b>	<b>Zeit-schiene</b>	<b>Kosten und Kosten-träger</b>
BZ 1 ... Ggf. HZ 1 ... HZ 2 ... ....					
BZ 2 ... Ggf. HZ ... ...					
BZ 3 ... ...					
...					

**Auftrag an den Case Manager:**

Ort, Datum, Unterschriften Case Manager/in und Adressat/in:.....

# Linking

- Vorbereitung der Person mit Unterstützungsbedarf und der Dienste
- Vermittlung: Abgleich zwischen Bedarf und Erwartungshaltungen sowie Angebot
- Anpassung: der Erwartungshaltungen und der Angebote
- Vernetzung unter den Diensten von Anfang an

-> Verbindung zwischen Einzelfall- und Netzwerkebene

# Monitoring

- Prozessbeobachtung und –steuerung
- Indikatoren Fallebene: Zielerreichung, Zufriedenheit, Aktivierung von Selbsthilfepotentialen, psycho-soziale Stabilisierung
- Indikatoren Netzwerkebene: funktionierende und passgenaue Kooperation, Mitarbeiterzufriedenheit
- Ggf. Steuerung: Re-Assessment, Re-Serviceplan, (bilaterale) Absprachen im Netz

# Monitoring

Einschätzung bezüglich der Wirksamkeit der Maßnahmen

Name des Adressaten:

Wirkungsziel:

Rahmenziele:

Handlungsziele	Maßnahmen	Beurteilung durch Adressaten	Beurteilung durch soziales Umfeld	Beurteilung durch Dienstleister 1	Beurteilung durch Dienstleister 2	Beurteilung durch Case Manager	Anmerkungen
		Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	
		Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	
		Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	
		Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	
		Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	Sehr gut [ ] Gut [ ] Mittel [ ] Schlecht [ ]	

Datum: .....

Unterschriften: Adressat: .....

Case Manager: .....

# Evaluation

- Ziele: präzise und transparente Darstellung des erzielten Erfolgs, Weiterentwicklung des Konzeptes, Rückmeldung an die Helfenden
- Ebenen: Einzelfall (regelmäßig mündlich oder schriftlich), Organisation und Netzwerkebene unregelmäßig
- Intern oder extern durchgeführt
- Formen: mündlich (Feedback), Gremiengespräche, schriftliche Erhebung (nach wissenschaftlichen Kriterien) und Auswertung, Jahresbericht

# Evaluation

Beispiel für ein einfaches, schriftliches Evaluationsinstrument auf Einzelfallebene (Beantwortung auf einer 5er-Skala)

- Ich fühle mich vom CM ernst genommen
- Der CM hat mir geholfen
- Meine Vorstellungen konnte ich in die Gespräche mit dem CM einbringen
- Ich kann die getroffenen Entscheidungen verstehen

# Nachgehende Kontrolle / Prävention

- vereinbartes Nachfragen
- unstandardisiert
- nach vier bis sechs Wochen
- je nach Handlungsfeld sinnvoll
- Ziele: Prävention, schnelles Helfen, Stabilisierung der Fallsituation
- kann in Absprache häufiger erfolgen

# Arbeitsauftrag

- Notieren Sie sich Ihre Fragen zum Vortrag.
- Nehmen Sie einen Abgleich vor zwischen den vorgestellten Phasen und Ihrem Beratungsalltag. Können Sie die Phasen in Ihrem Alltag wiederfinden? Sind die Phasen für Sie relevant?
- Gibt es Dokumentationsinstrumente, die Sie gerne noch entwickeln möchten?
- Auf welche Inhalte, Phasen, Schritte möchten Sie in Zukunft mehr achten?

# Vielen Dank!

Gefördert von:

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



**LANDESVERBÄNDE  
DER PFLEGEKASSEN**



Verband der Privaten  
Krankenversicherung