

VBK-/VSAV-Fachtagung vom 4./5. September 2008  
Wirksame Handlungskonzepte im Kindes- und Erwachsenenschutz

\* Arbeitskreis 3 - Abstract \*

**Case Management –  
zielgerichtete und wirkungsorientierte Zusammenarbeit in komplexen Situationen**

von **Esther Wermuth**, dipl. Sozialarbeiterin FH, Dozentin und Projektleiterin  
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, [esther.wermuth@hslu.ch](mailto:esther.wermuth@hslu.ch)

In vormundschaftlichen Betreuungssituationen sind oft eine Vielzahl von Akteuren beteiligt. Ein koordiniertes und zielgerichtetes Vorgehen ist notwendig, um Doppelspurigkeiten zu vermeiden und die Situation nachhaltig zu verbessern.

Case Management ist ein Verfahren mit dem Ziel, die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten ergebnisorientiert und effektiv zu steuern und die im System liegenden Ressourcen miteinander zu verknüpfen.

Im Arbeitskreis wird in die Grundlagen des Case Managements eingeführt und die Übertragbarkeit der Methode auf den Bereich des zivilrechtlichen Kindes- und Erwachsenenschutzes diskutiert.

**Beilage:**

- Folienhandout

---

***Case management – une coopération ciblée et efficiente dans les situations complexes***

*Dans l'activité tutélaire il y a souvent beaucoup de personnes qui sont impliquées. Il convient d'adopter une procédure coordonnée et ciblée pour éviter les doubles emplois et améliorer durablement la situation.*

*Ce qu'on appelle « case management » a pour objectif de piloter la coopération de toutes les personnes concernées vers un résultat efficace et de réunir l'ensemble des ressources présentes dans le système.*

*Cet atelier propose une introduction aux principes du « case management » et une discussion sur la possibilité de transposer cette méthode au domaine de la protection de l'enfant et de l'adulte.*

Lucerne University of Applied Sciences and Arts  
**HOCHSCHULE  
LUZERN**  
Soziale Arbeit

**Case Management –  
Zielgerichtete und wirkungsorientierte  
Zusammenarbeit in komplexen Situationen**  
VBK-VSAV-Tagung, 4./5. September 2008  
Universität Freiburg i.Ü.


Esther Wermuth  
Dozentin und Projektleiterin  
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Ein Zerstreuungswort

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

**Grundlagen des Case Managements**  
Geschichte

Amerika – Ende 70er Jahre  
Psychiatriereform  
GB Thatcher Administration → Ökonomisierung  
Verbreitung in Deutschland anfangs 90er Jahre  
2te Hälfte 90er Jahre in der CH aktuell geworden



Folie 2

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

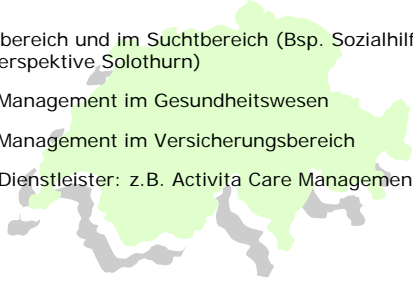
**Grundlagen des Case Managements**  
Entwicklung des Case Managements in der CH

Sozialbereich und im Suchtbereich (Bsp. Sozialhilfe Basel und Perspektive Solothurn)

Case Management im Gesundheitswesen

Case Management im Versicherungsbereich

Freie Dienstleister: z.B. Activita Care Management AG usw.



Folie 3

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

**Grundlagen des Case Management**  
Ausgangslage & Hintergrund

Die Überwindung von sozialen und gesundheitlichen Problemen nimmt an Komplexität zu, weil...  
...sich soziale Strukturen/"Netze" verändert haben  
...das System der öffentlichen Hilfe hoch differenziert ist

Folie 4

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

**Case Management beabsichtigt....**

- die Steuerung von komplexen Fällen aus einer Hand
- bedarfsgerechte Leistungen zu erschliessen
- die Überwindung von institutionellen Grenzen
- Kontinuität in der Unterstützung
- die Ressourcen von KlientInnen und Umfeld zu nutzen

Folie 5

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

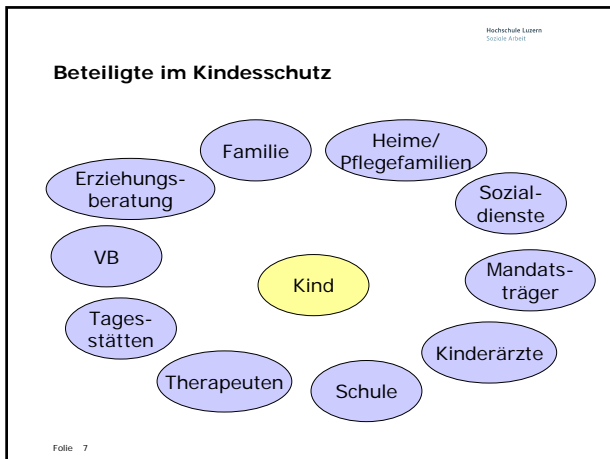
**Indikation für Case Management**



Mehrere Leistungserbringer sind involviert

Komplexe Problemsituationen

Folie 6



**Beispiel Kinderschutz**

- NF 52: Durchschnittlich sind 15 Personen professionell mit dem Kind und seinem Umfeld beschäftigt.
- Koordinationsprobleme (Desintegration)
- Diskontinuität in der Betreuung

Folie 8

**Definition Teil 1**

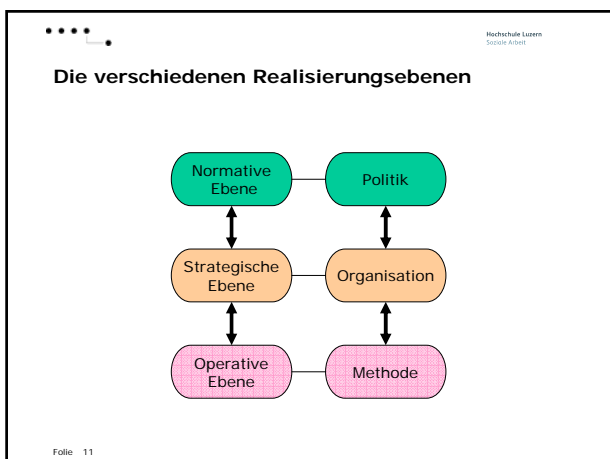
Case Management ist ein **systematisches Verfahren**, ein auf Unterstützung, Koordination und Kooperation angelegter dynamischer Prozess, in dem regelmässig **mehrere Partner/innen** ( Klient/innen, Angehörige, Professionen, Dienstleister, Kostenträger usw.) involviert sind und das demnach die **Überwindung von Grenzen von Organisationen und Professionen** anstrebt. Es ist ein Verfahren für die **Fallsteuerung** und eine Form der **Systemsteuerung**.

Folie 9

**Definition Teil 2**

Hierzu wird ein **zielgerichteter Prozess** initiiert, bei dem **ein/e Einzelne/r (Case Manager/in)** über eine bestimmte Zeitspanne oder den gesamten Beratungsverlauf hinweg die Verantwortung für die **Koordination der Versorgung** eines Einzelnen oder einer Gruppe von Klient/Innen übernimmt um im voraus von allen Beteiligten definierte Ergebnisse **effizient und effektiv** zu erreichen. Case Management zeichnet sich aus durch eine **ressourcenorientierte Haltung** gegenüber den Klient/innen. Deren Autonomie wird respektiert und sie werden in der Entfaltung des eigenen Potentials unterstützt (**Empowerment**).

Folie 10



**Die verschiedenen Realisierungsebenen**  
Normative Ebene

Normative Ebene — Politik → **Legitimation**

Wer: z.B. Politische Gremien, Behörde, Verwaltungsrat, Vereinsvorstand, Stiftungsrat

Was: z.B. Gesetze erlassen, Unternehmensstrategie festlegen, Leitbilder erarbeiten, Statuten festlegen, politische Ziele realisieren, Vision/Mission definieren

Folie 12

.....

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

### Die verschiedenen Realisierungsebenen

Strategische Ebene

Strategische Ebene → Organisation → **Steuerung**

Wer: z.B. Leiter/innen von Organisationen, Fachgebietsleiter/innen, Abteilungsleiter/innen, Bereichsleiter/innen

Was: z.B. Umsetzungsplanung, Kooperationen gestalten, Strukturen und Abläufe festlegen, Umsetzungsziele definieren, Konzepte erarbeiten, Organisationsprozesse gestalten

Folie 13

.....

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

### Die verschiedenen Realisierungsebenen

Operative Ebene

Operative Ebene → Methode → **Umsetzung**

Wer: z.B. Sozialarbeiter/innen, Fallverantwortliche, Case Manager/innen, operativ tätige Mitarbeiter/innen

Was: z.B. konkrete Fallbearbeitung und Fallsteuerung, Beratung von Klienten und Klientinnen

Folie 14

.....

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

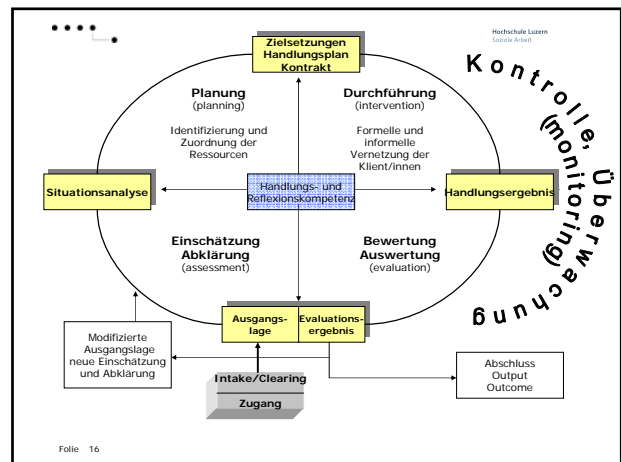
### Die verschiedenen Realisierungsebenen

Fall- und Systemsteuerung

→ Fallsteuerung bezieht sich auf die Ebene der betroffenen Personen

→ Systemsteuerung bezieht sich auf die Ebene der Organisation

Folie 15



.....

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

### Unterschiedliche Rollen im Case Management

Gate Keeper

Zugangsregelung zu Dienstleistungen

Leistungssteuerung

Folie 17

.....

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

### Unterschiedliche Rollen im Case Management

Supporter

Klärung, aktive Unterstützung bei der Bewältigung von Problemen


Beratung

Folie 18

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

### Unterschiedliche Rollen im Case Management

#### Supporter



Klärung, aktive Unterstützung  
bei der Bewältigung von  
Problemen


Beratung

Folie 19

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

### Unterschiedliche Rollen im Case Management

#### Advocacy



Vertretung von  
KlientInneninteressen

Handeln im Auftrag und an Stelle  
von

Folie 20

