Was müssen Case Managerinnen und Case Manager können?

Roland WOODTLY*

Zusammenfassung

Case Management ist weder Beruf noch Berufung. Die Anwendung des Verfahrens Case Management erfordert verschiedene Kompetenzen, welche im Rahmen einer Weiterbildung erworben werden können. Diese Kompetenzen bauen aber immer auf schon vorhandenen Qualifikationen auf. Das Verfahren wurde in der Sozialarbeit entwickelt, eignet sich aber für verschiedene Aufgaben und Berufsfelder. Vielfach dort wo eine zielorientierte, systematische Vorgehensweise angezeigt ist, und gleichzeitig ein Koordinations- und Kooperationsbedarf unter den Beteiligten im Zentrum steht, wird Case Management heute angewendet.

Case Management gestern...

Das Case Management stammt aus der sozialen Arbeit. Zu Beginn der Siebzigerjahre erfolgte die Betreuung von betagten, sozial auffälligen, psychisch kranken und behinderten Menschen meist in stationären Einrichtungen. In diesen Jahren fand im Sozial- und Gesundheitsbereich ein entscheidender Paradigmenwechsel statt. Die Überzeugung, dass diese Menschen ambulant ebenso gut versorgt werden können und ihre Probleme in ihrem eigenen sozialen Umfeld häufig besser zu lösen sind, begann sich durchzusetzen. Plötzlich sahen sich vor allem die sozialen Dienste mit einer grossen Anzahl Menschen konfrontiert, die ambulant betreut werden mussten. Rasch war die Grenze ihrer Leistungsfähigkeit erreicht. Eine Vielzahl von neuen Stellen wurde eröffnet, eine noch grössere Zahl von Hilfeleistenden war damit in das Unterstützungssystem involviert. Um dieses möglichst gezielt zu koordinieren, wurde das Verfahren Case Management in den USA entwickelt. Die fachliche Basis bildete dabei die methodische Einzelfallhilfe (case work) der professionellen Sozialarbeit. Die Profession Sozialarbeit hat Case Management immer als eine Erweiterung und Vertiefung des methodischen Handlungsrepertoires, und damit als Weiterentwicklung der beruflichen Kompetenzen und nie als eigenständigen Beruf verstanden.

*** Dozent und Projektleiter, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Präsident Netzwerk Case Management Schweiz**

...und heute

Inzwischen wurde Case Management längst als Verfahren erkannt, das in verschiedenen Berufsfeldern und in verschiedenen Zusammenhängen angewendet werden kann. Zum Beispiel im Gesundheitsbereich, im Versicherungsbereich und in der beruflichen Rehabilitation und Integration, kurz, überall dort wo die Koordination der Leistungserbringung und die Kooperation unter den Leistungserbringenden zu besseren Resultaten für die Betroffenen (und die Leistungsanbietenden), d.h. zu effektiveren und effizienteren Ergebnissen führt, und wo eine systematische und zielorientierte Vorgehensweise angezeigt ist.

In diesen Bereichen sind Case Managerinnen und Case Manager aus unterschiedlichen Professionen tätig, die teilweise einen vergleichbaren Wissensstand und ähnliche, im Rahmen der beruflichen Bildung erworbene Handlungskompetenzen aufweisen. Heute sind also verschiedene Akteure und Akteurinnen mit unterschiedlichen fachlichen Voraussetzungen mit Case Management befasst. Sie verfügen über jeweils spezifische Berufskompetenzen und arbeitsfeldspezifische Kenntnisse. Es ist also zu erwarten, dass in der Schweiz weiterhin unterschiedliche Professionen Case Management als Verfahren oder Methode in ihrem beruflichen Kontext anwenden werden.

Kompetenzprofil für Case Managerinnen und Manager

Die professionelle Anwendung des Verfahrens beruht auf bestimmten Kompetenzen, die in spezifischen Weiterbildungen erworben werden müssen und die drei folgenden Bereiche beinhalten: Methodenkompetenz, Prozesssteuerungskompetenz und Systemsteuerungskompetenz. Case Managerinnen und Case Manager sollen qualifiziert werden, das Verfahren unter verschiedenen Rahmenbedingungen unabhängig vom Anwendungsbereich umzusetzen. Sie sollen also in erster Linie Kompetenzen und Fertigkeiten erwerben, die erforderlich sind, um die generalistische Case Management-Funktion wahrnehmen zu können. Fachspezifisches Wissen in Bezug auf die verschiedenen Anwendungsbereiche wird bei einer Weiterbildung in CM vorausgesetzt.

Ein zentrales Wesensmerkmal im Case Management ist die Zusammenarbeit verschiedener Akteurinnen und Akteure, Professionen und Institutionen. Im Zentrum der Bemühungen soll deshalb die bewusste und professionelle Gestaltung der Zusammenarbeit stehen und nicht die Abgrenzung und die Entwicklung in Richtung einer eigenständigen beruflichen Identifikation. Case Management ist keine Profession sondern eine Funktion, die nach definierten Standards ausgeübt werden soll. Das Netzwerk Case Management Schweiz hat Standards für die Umsetzung der einzelnen Verfahrensschritte entwickelt.

Bis heute gibt es in der Schweiz kein allgemein anerkanntes oder gar verbindliches Kompetenzprofil für Case Manager und Managerinnen. Ein solches lässt sich jedoch aus den Curricula für Weiterbildungsangebote für Case Management ableiten (Kursausschreibungen der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit und der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit und des Weiterbildungszentrums für Gesundheitsberufe, Aarau). In der Weiterbildung können die generalistischen Kompetenzen in interdisziplinär zusammengesetzten Gruppen erworben werden. Die Weiterbildungsziele richten sich namentlich auf die folgenden Kompetenzbereiche, die Systemsteuerungs-, Prozesssteuerungs- und die Methodenkompetenz.

Systemsteuerungskompetenz

- Fähigkeit, interdisziplinäre Kooperationen zu planen und zu gestalten
- Verständnis für betriebliche Zusammenhänge und Fähigkeit, institutionelle Rahmenbedingungen für die Einführung von Case Management zu erkennen und deren Gestaltung anzuregen (Systemmanagement).

Prozesssteuerungskompetenz

- Fähigkeit, Leistungserbringungsprozesse zu gestalten und zu steuern

Methodenkompetenz

- Methodenkompetenz für die Umsetzung der einzelnen Handlungsschritte im Case Management
- Kommunikationskompetenz und gutes Verhandlungsgeschick
- Fähigkeit zum systematischen und zielorientierten Denken und Handeln
- Fähigkeit, Ressourcen zu erkennen und nutzbringend einzusetzen
- Fähigkeit, professionelle Vertrauensbeziehungen aufzubauen
- Fähigkeit, komplexe und intransparente Situationen zu erkennen, zu erfassen und zu analysieren und daraus adäquate Schlüsse zu ziehen und Handlungsschritte abzuleiten

Case Management wird in den unterschiedlichsten Bereichen angewandt, von der Kranken-kasse über die Sozialberatung bis zur Suchtberatung. Um im jeweiligen Feld gute Arbeit zu leisten, sind spezifische Fachkompetenzen erforderlich. Obwohl diese eine Voraussetzung für ein fachkundiges Case Management sind, werden sie natürlich nicht in einer spezifischen Weiterbildung gelehrt.

Netzwerk Case Management Schweiz

Der Verein «Netzwerk Case Management Schweiz» wurde im März 2004 gegründet und verfolgt verschiedene Zielsetzungen (s. Kasten unten). So wurden beispielsweise auch fachliche Standards für die Umsetzung der verschiedenen Verfahrensschritte entwickelt. Gegenwärtig werden ethische Richtlinien für Case Manager und Managerinnen ausgearbeitet und eine weitere Arbeitsgruppe beschäftigt ich mit der Entwicklung von Qualitätsstandards für Organisationen die Case Management anwenden. In Zusammenarbeit mit der SQS soll ein QM-Zertifikat für diese Unternehmungen entwickelt werden.

Weitere Angaben zum Verein und seinen Aktivitäten finden sich unter: www.netzwerk-cm.ch

Netzwerk Case Management Schweiz

Zielsetzungen (Auszug aus den Statuten)

- Förderung des Case Management und seiner Anwendung in allen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens
- Förderung des Fachwissens und des Rollenverständnisses der Case Manager/innen
- Förderung und Anerkennung von Weiterbildungsangeboten im Bereich Case Management

Zu diesem Zweck sollen unter anderem die folgenden Aufgaben wahrgenommen werden:

- Entwicklung von Standards
- Definition eines Kompetenzprofils für die Case Manager/innen
- Entwicklung von Standards und Richtlinien für die Weiterbildung im Bereich Case Management
- Anerkennung, Zertifizierung und Registrierung im Bereich Case Management.

Kontakt: info@netzwerk-cm.ch

Summary

What is required of case managers?

Case management is neither a career nor a calling. Application of the case management method demands various skills, which are acquired during further training. However, these skills always build on existing qualifications. Although the method was developed in social work, it is also suitable for other tasks and professions. Case management today is applied in many situations that require a target-oriented, systematic approach putting co-ordination and co-operation among the participants into the centre.

Résumé

Quelles compétences doivent avoir les gestionnaires de cas?

La gestion des cas n'est ni une profession ni une vocation. Mettre en pratique l'approche de gestion des cas requiert différentes compétences, qui peuvent être acquises dans le cadre d'une formation continue. Mais ces compétences reposent toujours sur des qualifications déjà existantes. L'approche a été développée dans le travail social mais elle convient à différentes tâches et secteurs d'activité. La gestion des cas est de nos jours utilisée de différentes manières, là où une démarche systématique, pragmatique, est indiquée et qu'il y a en même temps essentiellement besoin de coordination et de coopération entre personnes impliquées.

Korrespondenzadresse
Roland Woodtly, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Werftstrasse 1, 6002 Luzern
E-Mail: roland.woodtly@hslu.ch

Netzwerk Case Management Schweiz
E-Mail: info@netzwerk-cm.ch