

Case Management / Fallmanagement

(Beitrag im [Online-Verwaltungslexikon olev.de](http://www.olev.de), Version 1.2)

1. Definition

ganzheitlicher Ansatz vor allem im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen, bei dem der Patient/der Klient bzw. die Patientin/die Klientin im Mittelpunkt steht. Durch die Gesamtsicht der Situation, kurz-, mittel- und ggf. langfristig, und Nutzung aller Möglichkeiten aller Beteiligten:

- des Patienten/Klienten bzw. der Patientin/Klientin
- seines/ihrer primären Umfeldes
- aller Institutionen
- einschließlich der Akteure im gesellschaftlichen, nicht-staatlichen Bereich

wird angestrebt, Wirksamkeit, Qualität und Effizienz der Betreuung zu steigern und damit auch Kosten zu senken. Dies soll insbesondere durch schnelle, abgestimmte Reaktion und Berücksichtigung auch längerfristiger Entwicklungen (und Chancen und Risiken) im Rahmen eines Gesamtkonzepts für den einzelnen Fall erreicht werden.

Der Ansatz wurde in den USA entwickelt. Eine andere Bezeichnung dafür ist "Unterstützungsmanagement".

2. Weitere Informationen

Case Management - Online-Verwaltungslexikon

Einordnung in Verwaltungsmanagement

Zugrunde liegt [strategisches Management](#) mit klarer [Outcome](#)-Orientierung, wobei das operative Management (die Steuerung der Einzelfallbearbeitung) gleichzeitig die Daten für die Überprüfung und Weiterentwicklung des strategischen Management-Konzepts liefert. Fallmanagement ist deshalb eine konsequente Umsetzung des [Neues Steuerungsmodells](#) (bzw. synonym: der [Wirkungsorientierten Verwaltungsführung](#)).

Organisatorische Perspektive

Management und Zuständigkeiten orientieren sich am Patienten/Klienten und überwinden so die durch die Spezialisierung entstehende Parzellierung der Betreuung, die bisher zu unvollständigen, nicht abgestimmten und/oder zeitlich ungünstig angeordneten Reaktionen durch mehrere Zuständige führt.

Anwendungsbereich

Anwendungsbereich ist neben der Rehabilitation die Sozialhilfe und Betreuung von Arbeitssuchenden (möglichst schon vor dem endgültigen Arbeitsplatzverlust). Ähnliche Konzepte sind die ganzheitliche Betreuung der Wirtschaftsförderung, z. B. bei der Ansiedlung von Firmen. Das Konzept kann darüber hinaus verwendet werden bei anderen Förderaufgaben und könnte z. B. auch die bisher übliche input- und outputorientierte Subventionierung ersetzen.

Good-Practice-Beispiel Basel

Die Stadt Basel, die ihre Sozialhilfe nach den Grundsätzen des [Neuen Steuerungsmodell](#) bzw. der [Wirkungsorientierten Verwaltungsführung](#) rechtlich verselbständigt hat und sie über einen [Leistungsauftrag](#) steuert, orientiert sich an folgendem **Wirkungsziel**:

Oberstes Ziel der Sozialhilfe ist die Wiederherstellung und Förderung der wirtschaftlichen und sozialen Selbständigkeit. Im Mittelpunkt der Hilfe steht somit nicht die finanzielle Unterstützung, sondern die Integration in die Arbeitswelt und in die Gesellschaft, sowie die Vorbeugung von Notlagen.
(übernommen von <http://www.sozialhilfe.bs.ch/> am 21.04.2007)

Prinzipien und Vorgehen werden wie folgt beschrieben:

Prinzipien und Vorgehen der Sozialhilfe der Stadt Basel

(übernommen von <http://www.sozialhilfe.bs.ch/> am 12.04.2003, z. T. Formatierung geändert):

Die handlungsleitenden Prinzipien sind dabei:

- **Nutzer/innenorientierung** Die Bedürfnisse der Klienten sind entscheidend und nicht die der Verwaltung. Ziel ist die eigenständige Handlungsfähigkeit der Klienten.
- **Handlungen nach Vereinbarungen** Die Klienten sollen am Hilfsprozess mündig mitwirken. Man verständigt sich über die Ziele und über die Mittel und Wege, wie man diese erreicht. Transparenz von beiden Seiten ist dabei unabdingbar.
- **Prozedurale Fairness** Alle Klienten können mit Gleichbehandlung rechnen und damit, dass ihre besonderen Gegebenheiten berücksichtigt werden.
- **Produkteorientierung** Die Mitarbeitenden wissen, was ihre Organisation leisten kann und was nicht. Wo sie an Grenzen kommen, suchen sie nach anderen Anbietern.
- **Qualitätsmanagement** Es wird systematisch beobachtet, ob die Prozesse, Strukturen und die Ergebnisse der Arbeit den zuvor definierten Anforderungen genügen. Man ist bestrebt, sich zu verbessern.
- **Versorgungsmanagement** Durch das Arbeiten mit den Klienten werden Lücken, Unzulänglichkeiten und Überangebote im sozialen Netz wahrgenommen. Man setzt sich für die optimale Versorgung der Klienten ein.
- **Koordination und Kooperation** Voraussetzung für ein erfolgreiches **Case Management** ist, dass die Organisation und Mitarbeitenden ein reiches und dichtes Netz an Beziehungen zu anderen Organisationen und deren Mitarbeitenden haben, damit bei Bedarf diese genutzt werden können.

Konkret sind es fünf Verfahrensschritte:

- | | |
|---|---------------------|
| • Einschätzung und Abklärung der Situation und der Bedürfnisse | assessment |
| • Vereinbarung von Zielen und einem Handlungsplan zur Zielerreichung | planning |
| • Durchführung des gemeinsam geplanten und vereinbarten Vorgehens | intervention |
| • Kontrolle und Überwachung sowie Steuerung des Handelns und der Ziele, angepasst an die aktuelle Situation | monitoring |
| • Bewertung, Beurteilung und Auswertung der Wirkung des Verfahrens | evaluation |

Diese Verfahrensschritte sind zyklisch. Sie wiederholen sich und laufen zum Teil parallel. Nur so können sie den komplexen Lebenssituationen gerecht werden.

Die von der [Sozialhilfe der Stadt Basel zitierte](#) Definition nach Rolf Rainer Wendt, 1999, formuliert Case Management wie folgt (Formatierung geändert):

Ziel des Case Management ist es,

- die Fähigkeiten und Kompetenzen
 - der Klientinnen und Klienten
 - und/oder ihres primären Umfeldes
- zur Wahrnehmung und Nutzung sozialer und anderer Dienstleistungen zu fördern (erhalten, stabilisieren, wiederherstellen, ausbauen),
- professionelle, soziale und persönliche Ressourcen zu verknüpfen und eine
- höchstmögliche Effizienz im Unterstützungsprozess zu erreichen.

Im übrigen bemerkenswert: die Sozialhilfe der Stadt Basel ist **ISO-zertifiziert** ([Website](#) am 19.04.2007).