Von Beruf Case Managerin : gefragt sind Profis mit Profil

Autor(en): **Elbert, Annette**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **108 (2011)**

Heft 1

PDF erstellt am: **19.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-839970

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Von Beruf Case Managerin: Gefragt sind Profis mit Profil

Sie sind Teil eines Systems und trotzdem ganz für die Klienten da. Ihre Dienstleistungen sind von hoher Qualität und trotzdem niederschwellig. Case Managerinnen und Case Manager sind Allrounder auf höchstem Niveau.

Case Management im Kontext der Sozialhilfe stellt an die Case Managerinnen und Case Manager ganz besondere Anforderungen. Es handelt sich dabei zwar nicht um einen eigenständigen Beruf, aber um eine Erweiterung und Vertiefung des methodischen Handlungsrepertoires und um eine Weiterentwicklung der beruflichen Kompetenzen. Die Beratung ist das Kerngeschäft der Sozialen Arbeit. Gleichzeitig ist sie eine Grundvoraussetzung, um das Case-Management-Verfahren durchführen zu können. Die Case-Management-Beratung in der Sozialhilfe wird parallel zur wirtschaftlichen Hilfe und unabhängig von ihr durchgeführt.

Der Erfolg von Case Management hängt wesentlich davon ob, ob ein Vertrauensverhältnis zwischen der fallführenden und der betroffenen Person hergestellt werden kann. Wer Fallverantwortung trägt, muss auch Beziehungsarbeit leisten – dies ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass der Prozess emotional und inhaltlich reflektiert werden kann. Der Klient oder die Klientin bringt sich idealerweise aktiv in den Unterstützungsprozess ein und entwickelt Eigenkräfte (Empowerment).

Der bewusste Entscheid

Wer Sozialhilfe bezieht, befindet sich in einer Situation des Mangels, der Benachteiligung und der gesellschaftlichen Ausgrenzung. Daher ist es unabdingbar, dass diese Menschen in ihrem Bestreben unterstützt werden, ihre Angelegenheiten wieder selbst in die Hand zu nehmen und ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Mittels professioneller Beziehung und methodischem Verfahren des Case Management erfahren die Klientinnen und Klienten individuelle Hilfe in einer für sie belastenden Situation. Grundsätzlich hat die ratsuchende Person das Recht, über die Umsetzung von Beratungsinhalten selbst zu entscheiden. Dies ist sozusagen die Voraussetzung für den erfolgreichen Verlauf des Beratungsprozesses. Sowohl die Case Managerin als auch der Klient treffen den bewussten Entscheid, in den Beratungsprozess einzusteigen.

PRINZIPIEN DER CASE-MANAGEMENT-BERATUNG

- Der Klient wird vollumfänglich in seinem Mensch-Sein akzeptiert. Sein Verhalten und seine Handlungen müssen aber nicht unbedingt gebilligt werden – insbesondere dann nicht, wenn diese Verhaltensweisen andere schädigen.
- Die Beratung erfolgt immer mit der Grundhaltung, dass sich die Klientin ändern kann, möglicherweise muss dafür ein anderer Rahmen geschaffen werden.
- Der Klient deutet und interpretiert seinen Alltag und die darin liegenden Handlungen nach eigenen Kriterien.
- Die Klientin ist in Bezug auf ihre belastende Situation und Problemlage ihre eigene Expertin. Sie weiss am besten, was in ihrer Situation wirkt.

Die professionelle Rolle

Case Management stellt hohe Anforderungen an Fachleute. Sie sind in ihrer Haltung und in ihrem Handeln kooperativ, proaktiv und klientenzentriert. Ziel ist es, dass die betroffene Person eine Verbesserung ihrer Situation erfährt. In diesem Verfahren nimmt die Case Managerin eine Schlüsselfunktion ein: Sie ist für den Klienten Ansprech- und Bezugsperson und setzt sich unabhängig und anwaltschaftlich für die Klärung des Bedarfs ein. Als Koordinatorin plant und steuert sie zudem den Case-Management-Prozess mit allen beteiligten Akteurinnen und Akteuren. Demnach werden Case Managerinnen und Case Managager drei Grundfunktionen zugeschrieben: Sie sind Systemagenten, Kundenanwalt und Versorgungsmanager. Die drei Rollen werden nachfolgend kurz ausgeführt:

1. Systemagent

In dieser Funktion sorgt der Case Manager im Auftrag des Leistungsanbieters dafür, dass die mit der Klientin vertraglich vereinbarten Aufgaben ausgeführt werden. Der Case Manager ist Ansprechpartner für die Klientin, er koordiniert den Einsatz und er ist für die Qualitätssicherung zuständig. Er vertritt die Institution, welche das Case Management anbietet, in allen Angelegenheiten, welche die Klientin betreffen. Er übernimmt einerseits Informations- und Vermittlungsaufgaben und andererseits Betreuungs- und Beratungsfunktionen.

2. Kundenanwalt

Die Case Managerin übernimmt in dieser Rolle eine unterstützende Funktion für den Klienten: Sie klärt seinen Versorgungsbedarf ab und hilft ihm beim Beantragen von Leistungen. Die Case Managerin weiss, wie an Behörden oder Versicherungen heranzutreten ist. Das kann bedeuten, dass die Case Managerin berechtigte Wünsche des Klienten gegen aussen vertritt oder sogar Beschwer-

Hand bieten, damit der Klient wieder selbst über sein Leben bestimmen kann.
Bild: Keystone

ANFORDERUNGSPROFIL FÜR CASE MANAGER UND CASE MANAGERINNEN

- Fähigkeit, komplexe Situationen zu erkennen, zu erfassen, zu analysieren und daraus adäquate Schlüsse zu ziehen
- Fähigkeit zum systematischen und zielorientierten Denken und Handeln (Festlegen von Prioritäten, Erstellen der Hilfepläne)
- Differenzierte Kenntnisse über das Verfahren Case Management und die institutionellen Rahmenbedingungen, damit die Verfahrensschritte umgesetzt werden können
- Gute Kenntnisse über das soziale und sozialversicherungsrechtliche Dienstleistungssystem
- Ausgeprägte Kommunikationskompetenz und gutes Verhandlungsgeschick
- Erfahrung in professioneller Beratung
- Fähigkeit, Ressourcen zu erkennen und wirksam einzusetzen
- Fähigkeit zur interdisziplinären Zusammenarbeit
- Fähigkeit, interdisziplinäre Kooperationen zu planen und zu gestalten
- Administrative Kompetenzen, um den Prozess und die Falldokumentation zu bewältigen
- Kompetenz in Projektmanagement (Planung und Steuerung von Prozessen)
- Durchsetzungsvermögen (verhandeln, anwaltschaftliches Mandat)

den des Klienten nachgeht. Die Case Managerin hat aber auch die Interessen anderer Parteien zu vertreten.

3. Versorgungsmanager
Die fallführende Person ist verantwortlich dafür, dass die Leistung ordnungsgemäss und erfolgreich erbracht wird. Wenn der Case Manager als Agent im Auftrag eines Leistungsträgers arbeitet, muss er in dessen Auftrag dafür sorgen, dass das Versorgungsangebot angemessen ist und die Dienstleistung zweckmässig und kostengünstig ist. Ist der Case Manager in einem Dienstleistungsbetrieb angestellt, dann fungiert er auch als Qualitätsmanager.

Die bunte Praxis

Das umfassende Anforderungsprofil (s. oben) ist erforderlich, um die generalistische Case-Management-Funktion wahrnehmen zu können. In der Sozialhilfe der Stadt Basel arbeiten derzeit Case Manager und Case Managerinnen mit einem abgeschlossenen Studium in Sozialer Arbeit, mit einem Case-Management-Diplom und Zusatzausbildungen in Mediation, Systemischer Beratung, Gemeinwesenarbeit, Projekt- und Betriebsmanagement oder Supervision. Darüber hinaus verfügen alle Mitarbeitenden über langjährige Berufserfahrungen in der Beratungsarbeit mit unterschiedlichen Zielgruppen. Damit konnte die Sozialhilfe der Stadt Basel ein hoch professionelles Case Management implementieren, das derzeit einem Monitoring durch die Fachhochschule Bern unterzogen wird. Ziel ist es, die Wirkung des Case Management wissenschaftlich darlegen zu können. ■

Annette Elbert
Teamleitung Case Management, Sozialhilfe der Stadt Basel

LITERATUR

- Roland Woodtly. Managed Care Nr. 2. 2005. S. 8ff.
- Löcherbach, Klug, Remmel-Fassbender, Wendt (Hrsg.). Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit. München. 2005
- Rolf Rainer Wendt. Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Freiburg im Breisgau. 2001.