

# Stärkenorientiertes Case Management für Gesundheits- und Sozialberufe

Basismodul (ÖGCC)

Psychotherapie & Beratung

Psychosoziales & Pädagogik

Psychiatrie & Rehabilitation

Arbeit & Gesundheit

Die Zunahme psychischer und chronischer Erkrankungen bei gleichzeitig erschwerten Wirtschafts- und Arbeitsbedingungen führt dazu, dass sich Menschen immer häufiger in komplexen Problemlagen wiederfinden. Gleichzeitig ist das Sozial- und Gesundheitswesen von Spezialisierung, Desintegration, Diskontinuität und Fragmentierung gekennzeichnet. Vor diesem Hintergrund sind professionelle HelferInnen wie SozialarbeiterInnen, Diplomkrankenschwestern, (psychosoziale) BeraterInnen u.ä. gefordert, über die eigenen Angebotsgrenzen hinweg fallbezogene Unterstützungsnetzwerke zu implementieren und zu koordinieren. Das Verfahren und Organisationskonzept Case Management widmet sich diesen Herausforderungen und Ansprüchen.

In Österreich wird von immer mehr Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitssystem „Case Management“ von Seiten der GeldgeberInnen verlangt. Dabei bleibt offen, was „Case Management“ leisten und welche Prinzipien handlungsleitend sein soll. Hinsichtlich der Qualifikation fordern einzelne GeldgeberInnen den Abschluss eines sog. Basismodul.

Die Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management hat Richtlinien sowohl für Fortbildungen, wie auch für Case ManagerInnen definiert. So ist zum einen geregelt, welche Qualitätsrichtlinien Case Management-Lehrgänge erfüllen müssen, um als zertifizierte Fortbildungen anerkannt zu werden. Zum anderen wird definiert, über welche Qualifikationen Personen verfügen müssen, um als Case ManagerInnen nach der ÖGCC zertifiziert zu werden. Nähere Informationen zu diesen Richtlinien finden sich online unter [www.oegcc.at](http://www.oegcc.at). Die pro mente Akademie ist eine von der ÖGCC zertifizierte Ausbildungsstätte und bietet, wie von der ÖGCC vorgesehen, sog. Basis-, Vertiefungs- und Reflexionsmodule an. Im Folgenden wird das Basismodul näher beschrieben.

Case Management, so wie es in diesem Lehrgang angeboten wird, baut auf den ethischen Richtlinien der NASW/CM (National Association of Social Workers for Case Management of the USA) auf und bezieht sich durchgängig auf das dort präferierte Modell eines ‚Social Work Case Managements‘, wie es für das psychosoziale Arbeitsfeld entwickelt wurde. Zentrale Arbeitshaltung ist eine wertschätzende, ressourcenorientierte und stärkenfokussierte Arbeitsbeziehung zwischen Case ManagerIn und KlientIn. Diese Arbeitshaltung ist die Basis, um die Bedürfnisse, Ziele und Sichtweisen von Case Management-NutzerInnen und deren Angehörige als Ausgangspunkt professioneller Unterstützung zu erheben. Case ManagerInnen in diesem Modell setzen sich anwaltschaftlich für ihr Klientel ein (Advocacy).

Dieser Ansatz unterscheidet sich deutlich von Modellen der Verwaltung, die in einem Broker- oder gar Gatekeeper-Modell KlientInnen durch die bestehende Angebotslandschaft lotsen und dabei vor allem Kosteneffizienz erzielen wollen. Die ReferentInnen sind durchwegs zertifizierte Case Management AusbilderInnen und ausgewiesene ExpertInnen in einem stärkenorientierten Vorgehen.

## Ziele

Die TeilnehmerInnen

- erlangen grundlegende fachtheoretische Kenntnisse über Geschichte, Definitionen und Funktionen des Stärkenorientierten Psychosozialen Case Managements
- bekommen eine Einführung in den stärkenorientierten Ansatz und sind in der Lage, die dort vermittelten Techniken eigenständig einzusetzen
- lernen unterschiedliche Konzepte und Anwendungsbereiche von Case Management kennen und können diese hinsichtlich ihrer zentralen Prinzipien und Funktionen unterscheiden
- erweitern ihr Wissen im Bereich der Umsetzung des Case Managements auf Fallebene
- schärfen ihren Blick für organisationale Herausforderungen und systemimmanente Stolpersteine

### Zielgruppe

- Personen mit Grundausbildung im Bereich des Sozial- oder Gesundheitswesens (SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen, PsychologInnen, ÄrztInnen, Diplomkrankenschwestern etc.)
- MitarbeiterInnen in psychosozialen sowie arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen
- MitarbeiterInnen des Jugendcoachings
- MitarbeiterInnen von Fit2Work

### Lehrgangsleitung

DSA<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Karin Goger, MMSc

### ReferentInnen

Christian Tordy, MAS Msc

Mag.<sup>a</sup> Renate Zingerle

René Grabner, MA

### Kosten

€ 2.640,00- inkl. 10% MwSt

### Termin

11.10.2018 – 06.04.2019

### Arbeitszeiten der Seminare

Eintägige und zweitägige Seminare: Jeweils von 09:00 bis 17:00 Uhr;

1,5 tägige Seminare: Erster Tag 13:45 bis 17:00 Uhr, zweiter Tag 09:00 bis 17:00 Uhr.

### Anmeldeschluss

27.09.2018

### Ort

pro mente Akademie

Grüngasse 1A

1040 Wien

#### Information

pro mente Akademie GmbH  
Grüngasse 1A, A-1040 Wien  
T +43 (0)1 513 15 30-121  
E [info@promenteakademie.at](mailto:info@promenteakademie.at)  
Anmeldung [www.promenteakademie.at](http://www.promenteakademie.at)

### Fortbildungskonzept

Die Fortbildungsinhalte wurden nach den Richtlinien für zertifizierte Weiterbildungen der österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC) konzipiert.

Im Basismodul wird den TeilnehmerInnen Grundlagenwissen für die Umsetzung des Case Managements auf Fallebene vermittelt.

In den Präsenzblöcken (108 Einheiten) wird Grundlagenwissen für die Umsetzung des Case Managements auf Fallebene vermittelt. In der ausbildungsfreien Zeit widmen sich die TeilnehmerInnen dem Selbststudium in Form von praxisorientierten Fernlehre-Aufgaben (55 Einheiten) und Peergruppentreffen (12 Einheiten). Skripten, Materialien und Literaturlisten unterstützen das vertiefende Selbststudium. Die Lehrgangsführung gibt zu allen Fernlehre-Aufgaben und Peergruppenprotokollen Rückmeldung.

### Basismodul: Lehrgangsinhalte und Fahrplan

Seminar	UE	Fernlehre	Datum	ReferentIn
Einführung und Grundlagen des Case Managements	12	10	11.-12.10.2018	Karin Goger
Fachliche Prinzipien des Psychosozialen Case Managements	16	8	09.-10.11.2018	Christian Tordy
Intake, Stärkenassessment, Instrumente Sozialer Diagnostik	16	8	12.-13.12.2018	Karin Goger
Ziel- und Hilfeplanung	16	8	18.-19.01.2019	Christian Tordy
Intervention, Koordination, Advocacy	16	8	18.-19.02.2019	René Grabner
Dokumentation und Berichtswesen, Monitoring und fallbezogene Evaluation	16	8	12.-13.03.2019	Renate Zingerle
Spannungsfelder im CM & Ethik, Supervision	16	5	05.-06.04.2019	Christian Tordy
Seminareinheiten	108			
Fernlehre-Einheiten	55			
Selbstorganisierte Peergruppen	12			
LEHRGANGSEINHEITEN	175			

### Anwesenheitsregelung

Für die erfolgreiche Absolvierung des Lehrgangs sind die Teilnahme an den Seminaren, der Nachweis des Selbststudiums und der Teilnahme an den Peergruppen sowie die positive Beurteilung der Projektarbeit Voraussetzung. Werden einzelne Seminartage versäumt, so kann mittels Ersatzarbeiten, die mit den jeweiligen ReferentInnen und der Lehrgangsführung zu vereinbaren sind, ein Nachweis über den Erwerb der vermittelten Inhalte erbracht werden. Sollten mehr als 20% der Seminareinheiten versäumt werden, so ist ein Abschluss des Lehrgangs nicht möglich. Die TeilnehmerIn erhält in diesem Fall Teilnahmebestätigungen über die erfolgreich besuchten Lehrgangsteile.

## Inhalte

### Einführung und Grundlagen des Case Managements

Das Auftaktseminar dient zunächst der Schaffung einer konstruktiven Arbeitsbasis und der Etablierung des Lernsystems.

Im Seminar wird grundlegendes Wissen über Entstehungskontexte und Geschichte des Case Management im angloamerikanischen und europäischen Raum und über sozial- und gesellschaftspolitische Rahmenbedingungen von Case Management in Österreich vermittelt. Darüber hinaus werden die TeilnehmerInnen mit Definitionen von Case Management vertraut gemacht und können CM von anderen, verwandten Begrifflichkeiten und Konzepten abgrenzen (z.B. Einzelfallhilfe, Netzwerkarbeit, Qualitätsmanagement, Managed Care, Disease Management u.ä.). Die Funktionen von Case ManagerInnen und der Regelkreislauf des Verfahrens werden vorgestellt und vor dem Hintergrund der beruflichen Erfahrungen der TeilnehmerInnen reflektiert.

Die Anschlussfähigkeit der vermittelten Inhalte an die eigene berufliche Tätigkeit wird überprüft und erste Ideen zur Implementierung von Case Management im eigenen Handlungsfeld werden entwickelt.

- Definitionen von Case Management und Abgrenzung zu verwandten Begriffen (z.B. Einzelfallhilfe, Netzwerkarbeit, Qualitätsmanagement, Managed Care, Disease Management u.ä.)
- Entstehungsbedingungen und Entwicklungsgeschichte des (Psychozialen) Case Managements
- Sozial- und gesellschaftspolitische Rahmenbedingungen von Case Management-Anwendungen in Österreich
- Funktionen des Case Managements
- Regelkreislauf auf Fallebene

### Fachliche Prinzipien des Psychozialen Case Managements

Psychoziales, stärkenorientiertes Case Management bezieht sich auf spezifische theoretische und fachliche Prämissen sowie Grundhaltungen. Basis ist ein systemisches Verständnis von Gesellschaft, sozialen Gruppen und Marginalisierung. Case Management in der Tradition der NASW/CM (National Association of Social Workers for Case Management of the USA) setzt konsequent auf all jene Interventionsformen, die den Willen, die Stärken und Ressourcen der jeweiligen Zielgruppe befördern:

- Stärken- und Ressourcenorientierung
- Recovery-Ansatz
- Sozialraumorientierung
- Partizipation und Selbstorganisation
- Die Orientierung am Willen
- KlientInnenbeteiligung und prozedurale Fairness
- Systemtheorie, soziale Systeme und Kontingenz; Leitbegriffe für das Interventionsverständnis und daraus abgeleitete Interventionstechniken

### Intake, Stärkenassessment, Instrumente Sozialer Diagnostik

Case Management fordert professionelle HelferInnen heraus, den Anspruch der Orientierung auf die Ressourcen von KlientInnen in handlungsleitende Verfahren der jeweiligen Organisation zu übersetzen. In diesem Modul werden Strategien zur Erschließung des Zugangs, Techniken des Intakes sowie Grundlagen eines ressourcen- und lebensweltorientierten Assessments vorgestellt und auf ihre Umsetzbarkeit in den Handlungsfeldern der TeilnehmerInnen überprüft.

- Erschließung des Zugangs
- Intake und Auftragsklärung
- Koordination des interdisziplinären Assessments
- Stärkenassessment
- Ausgewählte Techniken Partizipativer Sozialer Diagnostik: Stärken- und Ressourcendiagnostik; Diagnostik sozialer Beziehung; Lebenslagendiagnostik

## Ziel- und Hilfeplanung

Der Ziel- und Hilfeplanung wird im Case Management ein besonderer Wert beigemessen. In diesem Verfahrensschritt werden der Wille und die Ziele des\*der KlientIn erhoben und in handlungsleitende, sinnfällige und sinngenerierende Schritte übersetzt. Dabei fokussiert Case Management auf die Stärkung der Selbstsorge und Selbstwirksamkeit der KlientInnen in allen Verfahrensschritten. Die TeilnehmerInnen lernen Techniken der verbindlichen und gleichzeitig flexiblen Ziel- und Hilfeplanung kennen und erproben diese.

- Zieldefinitionen und –hierarchien
- Techniken in Zielplanungsgesprächen
- Sozialnetzkonferenzen und Sorgeformulierungen
- Techniken der Hilfeplanung: Problem-/Ressourcenmatrix, Strategieentwicklung

## Intervention, Koordination, Advocacy

Schwerpunkt dieses Seminars sind die Steuerungs-, Koordinations- und Moderationsaufgaben von Case ManagerInnen während der Interventionsphase. Der Stellenwert der Verhandlung und Vermittlung zwischen KlientInnen, informellen HelferInnen und professionellen HelferInnen wird besprochen. Eingegangen wird auf Chancen und Risiken von HelferInnenkonferenzen, Strategien in der Arbeit mit informellen HelferInnen werden vorgestellt. Konfliktpotenziale und Spannungsfelder im Case Management werden identifiziert und Ansätze des konstruktiven Umgangs mit diesen werden diskutiert.

- Arbeit mit informellen HelferInnen
- Linking, Verhandlung und Vermittlung
- Kooperation und Koordination
- Die besondere Bedeutung des Advocacy im Psychosozialen Case Management
- HelferInnenkonferenzen
- Konflikte und Konfliktvermittlung

## Berichtswesen, Monitoring und fallbezogene Evaluation

Case ManagerInnen verfassen eigenständig fachliche Stellungnahmen und berücksichtigen gleichzeitig Fallberichte, Stellungnahmen, Gutachten anderer involvierter ProfessionistInnen. Im Unterschied zu Gutachten neutraler ExpertInnen sind Stellungnahmen und Gutachten im Case Management immer fallbezogene Interventionen. Sie müssen daher sowohl fachlich nachvollziehbar sein, als auch den Zielen und Regeln der Fallbearbeitung entsprechen. Standards von fachlichen Stellungnahmen werden vorgestellt und in der eigenständigen Entwicklung einer fallbezogenen Stellungnahme berücksichtigt.

Der Anspruch an fallbezogenes Monitoring und Evaluation wird in der Forderung nach dem Lernen am Einzelfall ausgedrückt. Wie kann die Umsetzung des Hilfeplans überprüft werden? Wie festgestellt werden, ob tatsächlich Wille, Bedürfnisse und Ressourcen der KlientInnen konsequent verfolgt wurden? Wie kann eingeschätzt werden, ob die gesetzten Interventionen der Zielerreichung zuträglich waren? Und welche Schlussfolgerungen können aus der Analyse der Daten für die Anpassung der Organisation(en) und Hilfelandschaft an die indentifizierten Bedarfe gezogen werden?

- Der Prozess der Gutachtenerstellung
- Fachliche Standards für Stellungnahmen
- Inhalte und Techniken des Monitorings
- Arten der Evaluation
- Methoden der Evaluation
- Retrospektive Fallbesprechungen

### Spannungsfelder, Ethik, KlientInnen-Rechte

Sozialarbeit im Allgemeinen und Case Management im Besonderen versteht sich als Menschenrechtsprofession und ist dieser Idee verpflichtet. Die Übersetzung dieser Idee findet ihren Niederschlag u.a. in Ethikrichtlinien. Trotzdem oder gerade deshalb sind Case ManagerInnen oft gefordert, ihr konkretes Handeln mit den Anforderungen an die Profession kritisch zu überprüfen. In diesem Modul widmen wir uns den typischen Spannungsfeldern, den Diskurs dazu und dessen Übersetzung in das eigene professionelle Handeln. Daneben erfolgt ein ‚Realitäts-Check‘: Erfahrungen in der Anwendung des bisher Erlernten werden besprochen werden und offene Fragen bearbeitet. Anhand der vorgestellten und reflektierten Erfahrungen soll auch die grundsätzliche Haltung (das ethische Selbstverständnis) im Psychosozialen Case Management vertieft werden.

Abschließend wird die Relevanz der vermittelten Inhalte reflektiert und der Kompetenzerwerb durch den Lehrgang gewürdigt.

- Ethische Richtlinien der NASW, des Schweizer Netzwerks Case Management, der Deutschen Gesellschaft für Case und Care Management
- Rechtliche Regelungen zu professionellen Hilfebeziehungen
- KlientInnenrechte

### Weitere Ausbildungselemente

#### Fernlehre

Im Laufe der Ausbildung ist die vertiefende Auseinandersetzung mit den in den Seminaren besprochenen Inhalten vorgesehen. Die ReferentInnen stellen dafür geeignete Materialien zur Verfügung und vereinbaren jeweils solche Aufgabenstellungen, die geeignet sind für einen Nutzen der TeilnehmerInnen zu sorgen.

#### Peerguppen

Die Peerguppen als eigenverantwortliche Arbeitsgruppen werden im Rahmen des ersten Ausbildungsmoduls gebildet und während der gesamten Ausbildungsdauer beibehalten. Sie dienen der Bearbeitung von Aufgabenstellungen der Ausbildungsleitung sowie der ReferentInnen zu verschiedenen Lerninhalten, der Reflexion und Umsetzung der Ausbildungsinhalte und -erfahrungen, der Diskussion und Besprechung von Literatur sowie der Vertiefung von Seminarinhalten. Der Inhalt der Treffen wird in Form eines Protokolls festgehalten und der Ausbildungsleitung übermittelt.

Das Mindestausmaß beträgt 12 Einheiten je 45 Minuten.

## Lehrgangsteam

Das Lehrgangsteam besteht aus zertifizierten Case ManagerInnen und Case Management-AusbildnerInnen.

### Lehrgangsleitung

#### **DSA<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Karin Goger, MMSc**

Diplomsozialarbeiterin, Trainerin, Soziologin, (Systemische) Supervisorin und Organisationsberaterin (ÖVS), Psychotherapeutin (Psychodrama), Zertifizierte Case Managerin (DGCC) und Case Management Ausbilderin (DGCC)

### ReferentInnen

#### **Christian Tordy, MAS, MSc**

Sozialarbeiter und Sozialmanager (MAS), Psychotherapeut (Psychodrama), (Systemischer) Supervisor, Coach und Organisationsberater (MSc), Zertifizierter Case Manager (DGCC) und Case Management Ausbilder (DGCC)

#### **Mag.<sup>a</sup> Renate Zingerle**

Psychologin, Sozialwissenschaftlerin mit den Schwerpunkten Konzeptentwicklung, Evaluation und Case Management, Zertifizierte Case Managerin (DGCC) und Case Management Ausbilderin (DGCC), Mitglied im Vorstand der Österreichischen Gesellschaft für Case und Care Management, Mitglied der Anerkennungskommission für Case Management Weiterbildungen der ÖGCC

#### **René Grabner, MA**

Bachelor- & Masterstudium Soziale Arbeit FH St. Pölten mit Schwerpunkt Case Management, Weiterbildungen in Motivational Interviewing, Systemische Konfliktlösung, Prozess- & Lösungsorientierte Methoden.