

DGCC Fachgruppe Weiterbildung

Positionspapier

Qualifikationsrahmen zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen (DGCC)

Fachgruppe Weiterbildung der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management:
Christiane Bader, Roswitha Gembris, Rudolf Pape, Ruth Remmel-Faßbender, Herma Tewes

Stand: 05.12.2016

Glossar / Synonym zu verstehende Begriffe

Personenbezogene Dienstleistungssysteme = Humandienste

Komplexität = dynamische Komplexität, Unvorhersehbarkeit, Unplanbarkeit

Kompliziertheit = statische Komplexität, Vielzahl der Akteure, Unübersichtlichkeit

Humandienstliche Systeme = Personenbezogene Dienstleistungen bezogen auf enge Fallbegleitung

Technische Systeme = Personenbezogene Dienstleistungen bezogen auf Assistenzsysteme, Rahmenbedingungen, Regelwerke, Präventionsmaßnahmen zur Umsetzung personenbezogener Dienstleistungen

1. Präambel

Grundzüge des DQR

Im DQR geht es um die Graduierung der Fähigkeit und Bereitschaft zum Handeln – Handeln im Sinne von fachlich fundiertem und verantwortlichem Handeln im Kontext von Beruf und persönlicher Entwicklung. Der DQR basiert auf der persönlichen Einstellung und Haltung, die dem Handeln zugrunde liegt.

Der Niveauindikator des DQR-Niveaus 6 lautet: *„Kompetenzen, die zur Planung, Bearbeitung und Auswertung von umfassenden fachlichen Aufgaben- und Problemstellungen sowie zur eigenverantwortlichen Steuerung von Prozessen in Teilbereichen eines wissenschaftlichen Faches oder in einem beruflichen Tätigkeitsfeld benötigt werden. Die Anforderungsstruktur ist durch Komplexität und häufige Veränderungen gekennzeichnet.“* (BMBF/KMK 2013, 20)

Das DQR Niveau 6 entspricht den Anforderungen an einen Case Manager und eine Case Managerin: er/sie erkennt soziale, organisationale, institutionelle, interindividuelle oder transdisziplinäre Komplexitäten auf Fall- und Systemebene, erkennt und gestaltet diese für und mit seinen/ihren Klienten und Klientinnen in deren spezifischen und individuellen Kontexten.

Kompetenzen entstehen durch ein Zusammenspiel verschiedener Lernprozesse, die DEHNBOSTEL in folgende Kategorien des Lernens unterteilt (vgl. Dehnbostel 2015, 36ff):

- *Formales Lernen* – curriculares Lernen im öffentlich-rechtlichen Bildungssystem mit Zertifikat
- *Informelles Lernen* – Erfahrungslernen, meist nicht intentional, ortsunabhängig
- *Nichtformales Lernen* – curriculares Lernen, meist außerhalb des öffentlich-rechtlichen Bildungssystems ohne Zertifikat

Mit den individuellen Lernprozessen - jeweils moduliert aus Anteilen der drei genannten Kategorien des Lernens - entstehen verschiedene Kompetenzen in je individuellen Ausprägungen. Der DQR nutzt zur systematischen Beschreibung von Kompetenzen das nachfolgende Raster (siehe Abbildung 1)

Kompetenz			
Kategorie: Fachkompetenz		Kategorie: Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit

Abb. 1: Struktur des DQR

ERPENBECK schlägt mit seiner Definition indirekt eine Brücke von der Systematik des DQR zum Anforderungsprofil im Case Management, indem er Erfahrungslernen und Kompetenzentwicklung miteinander verbindet. Er schreibt: „Kompetenzen sind Selbstorganisationsdispositionen des Handelns.“ [Zusammenhang zwischen Erfahrungslernen und Kompetenzentwicklung] (Erpenbeck 2004, 319).

Ein Kompetenzprofil kann nicht in eindeutig abgrenzbare Einzelteile zerlegt werden, sondern setzt sich bei jedem Individuum spezifisch zusammen. Die theoretische Zerlegung hilft jedoch dabei, Kompetenz in einem speziellen Arbeits- oder Lebensbereich möglichst zutreffend zu beschreiben. So verschwimmen in der Praxis die Grenzen zwischen der Fachkompetenz und der Personalen Kompetenz, weil sie sich gegenseitig beeinflussen, variabel voneinander abhängen und erst im Zusammenspiel die Kompetenz eines Menschen formen. Sie separat voneinander zu beschreiben, hilft jedoch beim Verständnis und ermöglicht eine individuell betonte Entwicklung des einen oder anderen Kompetenzbereichs.

Dies trifft auch für die Tätigkeiten und Aufgaben einer Case Managerin und eines Case Managers zu. Diese sind durch einen besonderen Ansatz im Umgang mit Kompliziertheit und Komplexität geprägt. Das erforderliche Kompetenzprofil beinhaltet verschiedene Kompetenzen, die erst im richtigen Zusammenspiel ihre Wirksamkeit entfalten.

Grundzüge des Case Managements und daraus resultierende Kompetenzanforderungen

Es gilt die Definition von Case Management der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (DGCC):

„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Das Handlungskonzept ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können. Case Manager/innen navigieren und steuern in Versorgungsprozessen.“ (DGCC 2012).

Das Handlungskonzept Case Management bietet die Möglichkeit, Humandienste von der Mikroebene über die Mesoebene bis hin zur Makroebene nicht nur prozessorientiert, sondern gleichzeitig auch klienten- und klientinnenorientiert umzubauen. Indem die individuelle Bedarfsdeckung einer einzelnen Person in den Mittelpunkt der Aktivitäten gestellt wird, lassen sich im Case Management Prozesse einzelfallbezogen wie auch fallübergreifend gestalten, beschreiben und begründen. Die für das Funktionieren dieser Prozesse erforderlichen Strukturen lassen sich ebenfalls begründen, einfordern und gestalten. Das gesamte Vorgehen bedarf eines zielorientierten Veränderungsmanagements.

2. Selbstverständnis

Case Management ist gemäß dem Selbstverständnis und den Standards der DGCC ein transprofessionelles und interprofessionelles Handlungskonzept zur Bearbeitung komplizierter und komplexer sozialer Problemlagen. Das Handlungskonzept Case Management bedarf keines eigenen Berufes und ist auch nicht an einen speziellen Beruf gebunden. Case und Care Management besteht im Kern aus Interaktionsarbeit in personenbezogenen Dienstleistungssystemen/Humandiensten.

Die Kenntnis der jeweils eigenen Handlungslogiken verschiedenster Hilfe- und Funktionssysteme im Sozial- und Gesundheitswesen und die Fähigkeit zur vernetzten Steuerung in und mit diesen Systemen, verbunden mit der Beratungskompetenz, zählen zu den zentralen Kompetenzen im Case Management.

Gerade in der Interaktionsarbeit in personenbezogenen Dienstleistungssystemen, die den Kern der Tätigkeit eines Case Managers und einer Case Managerin ausmachen, lassen sich Fachkompetenz und Personale Kompetenz nicht voneinander trennen. In der Dimension Selbstständigkeit lässt sich die Verschmelzung beider Kompetenzen gut in der Beschreibung der in der Praxis beobachtbaren Tätigkeit eines Case Managers und einer Case Managerin darstellen. Das Konzept der reziproken Wertschätzung

von GOESMAN und FISCHER mit dem Dreischritt der Anerkennung (vgl. Goesmann/Fischer 2014, 26) bietet die Möglichkeit, das im Case Management elementare Thema einer wertebasierten (siehe Ethikleitlinien) und reflektierten Haltung in der Kompetenzbeschreibung durchgängig zu berücksichtigen. BIEBER betont, dass es bei personenbezogenen Dienstleistungen darauf ankommt, „verstreutes Wissen zusammenzuführen und übergreifende Arbeitszusammenhänge zu entwickeln.“ (Bieber 2014, 37).

Aus diesem Verständnis heraus ergeben sich die nachfolgenden Eigenschaften und Tätigkeiten, die in unterschiedlichen Ausprägungen und Intensitäten die Humandienstliche Arbeit eines Case Managers oder Case Managerin ausmachen:

- I. Case Managerinnen und Case Manager verfügen über eine humanistische und klientenorientierte Grundhaltung auf Grundlage der Ethischen Standards der DGCC. Sie leben und reflektieren diese auf der Mikro-, Meso- und Makroebene.
- II. Case Managerinnen und Case Manager agieren in personenbezogenen Dienstleistungssystemen. Hier besteht qua definitionem sowohl bezüglich des Einzelfalls wie auch auf der Netzwerk- und Systemebene ein hohes Maß an Unvorhersehbarkeit (Unplanbarkeit, dynamische Komplexität). Case Managerinnen und Case Manager übernehmen die Prozessverantwortung.
- III. Case Managerinnen und Case Manager arbeiten mit und in kollaborativen sektorenübergreifenden Netzwerken zum Wohle der Adressaten und Adressatinnen. Sie können dabei situationsabhängig verschiedene Funktionen (Gatekeeper, Broker, Advocat, Social Support) fokussieren bzw. verknüpfen.
- IV. Case Managerinnen und Case Manager sorgen in ausgewählten Fällen für die Analyse von individuellen Lebenssituationen. Dies tun sie mit einer Intensität und in einer Tiefe, die sie in die Lage versetzt, gemeinsam mit dem Klienten und der Klientin professions- und berufsgruppenübergreifend integrative und tragfähige, nachhaltige Lösungen zu entwickeln. Dabei orientieren sie sich an den Phasen des Case Managements.
- V. Case Managerinnen und Case Manager initiieren und gestalten Prozesse innerhalb einer Organisation oder im Netzwerk auf unterschiedlichen Ebenen. Dies tun sie derart, dass neben der Versorgung der vielen Fälle auch der Bedarf an adressatenorientierten Einzelfallbegleitungen gedeckt werden kann.
- VI. Case Managerinnen und Case Manager fügen verstreutes Wissen fallbezogen strukturiert zusammen. Hieraus entwickeln sie übergreifende integrative Unterstützungs- und Dienstleistungs-

netze. In diesen Netzen setzen sie professions- und berufsgruppenübergreifend kreative wie auch machbare Lösungen unter Einbeziehung des sozialen Umfelds um (Welfare-Mix).

- VII. Case Managerinnen und Case Manager betreiben bezogen auf ein Individuum oder eine Gruppe eine lösungsorientierte Analyse, Beratung, Planung, Organisation, Koordination und Steuerung von Fallkonstellationen und Lösungen im Gesundheits- und Sozialwesen. Dabei entwickeln sie bedarfsgerecht, integrativ sowie klienten- oder zielgruppenorientiert individuelle Unterstützungskonzepte und begleiten deren Umsetzung. Die Lösungen beinhalten immer verschiedene informelle, formell-humandienstliche und technische Systeme in je unterschiedlichen Anteilen und Zusammensetzungen (Health Care Systems Engineering).
- VIII. Der Arbeit von Case Managerinnen und Case Managern ist es zu eigen, dass sie quer zu verschiedenen Professionen und Berufen sowie in ausgewählten Fällen quer zu den verschiedenen Handlungsfeldern des Sozial- und Gesundheitswesens vernetzt agieren (innerhalb und zwischen unterschiedlichen Netzwerken). Dabei stimmen sie formelle und informelle Hilfen aufeinander ab. Damit ist die Arbeit einer Case Managerin und eines Case Managers keiner bestimmten Berufsgruppe zuzuordnen, sondern eine übergeordnete manageriale Aufgabe.

Sowohl in den einzelnen Handlungsfeldern sowie zusätzlich fall- und situationsabhängig liegen die vorhandenen Aspekte I bis VIII in unterschiedlich starker Ausprägung vor. Dies ist ein herausragendes Merkmal des Handlungskonzeptes Case Management und für die Arbeit von Case Managern und Case Managerinnen.

Zudem werden unterschiedlichen Ausprägungen mitbestimmt durch das jeweilige Case Management Konzept einer Organisation und dem Stand der Implementierung.

3. Funktion und Ziele des Qualifikationsrahmens

Der Qualifikationsrahmen beschreibt Qualifikationen und Kompetenzen für Case Manager und Case Managerinnen, die sowohl über eine qualifizierte Weiterbildung wie auch einen BA -Abschluss erreicht werden können.

Der Qualifikationsrahmen ermöglicht das Beschreiben des konkreten Aufgabenprofils (auch im Abgleich mit in anderen Ländern erworbenen Qualifikationen). Für die Anerkennung von Qualifikationen, die

außerhalb von Hochschulen oder anerkannten Weiterbildungsstätten erworben wurden oder werden, dient der *Qualifikationsrahmen zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen* als Orientierung zur gegenseitigen Anerkennung.

4. Dimensionen der Fachkompetenz

4.1. Dimension Wissen

4.1.1. Überblick

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über umfassendes fachliches Wissen und Verständnis, das sie dazu befähigt, in einer spezialisierten und differenzierten Versorgungslandschaft, Menschen in komplexen Problemlagen zu unterstützen und passgenaue Unterstützungsangebote mit ihnen zu erschließen. Sie sind in der Lage, ein zielgerichtetes System von personeller und institutioneller Zusammenarbeit zu organisieren, zu kontrollieren und auszuwerten, welches am konkreten Unterstützungsbedarf der einzelnen Person ausgerichtet ist und an deren Herstellung die betroffenen Personen aktiv beteiligt werden. Case Manager und Case Managerinnen sind aufgrund ihres Wissens und Verstehens in der Lage, die Veränderungen auf Systemebene bis hin zur Optimierung der Angebotsstruktur mit dem Vorgehen auf der Fallebene zu verbinden, eine effiziente Ressourcensteuerung zu betreiben und Human-Dienstleistungen systematisch weiterzuentwickeln.

4.1.2. Wissen über die Geschichte von Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- kennen historische Entwicklungslinien der fallorientierten Sozialen Arbeit,
- kennen historische Entwicklungslinien von Case Management im Gesundheitswesen,
- kennen Case Management in seiner Bedeutung in den Humanwissenschaften.

4.1.3. Kenntnisse der gesellschaftlichen Grundlagen und aktuellen Rahmenbedingungen des Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- verfügen über Kenntnisse zu Anlässen, Anwendungsfeldern und Einsatzgebieten von Case Management,
- kennen die aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen im Sozial- und Gesundheitswesen, in der Beschäftigungsförderung und weiteren Anwendungsbereichen von Case Management,
- verfügen über Kenntnisse zu theoretischen Grundlagen des Case Managements unter Einbezug der relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen,
- verstehen die Gesamteinbettung des Case Managements in die Gesundheits- und Sozialpolitik.

4.1.4. Wissen über die Grundlagen und Leitprinzipien des Handlungskonzepts Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- haben grundlegendes Wissen zu Case Management auf der Fall- und Systemebene,
- haben ein grundlegendes und konkretes Verständnis von der Wechselwirkung zwischen Fall- und Systemebene,
- kennen die Elemente des Handlungskonzepts und die formalen Systematiken,
- können Leitprinzipien des Case Managements im Hinblick auf Klienten und Klientinnen, auf Fachlichkeit und auf gesellschafts- und sozialpolitische Ordnungsgesichtspunkte benennen und in Beziehung zum Anforderungsprofil setzen,
- kennen synonyme Verwendungen von Case Management.

4.1.5. Wissen über die Funktionen, Dimensionen und Konzepte des Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- verfügen über Kenntnisse zu den Funktionen Advocacy, Broker, Gate Keeper, Social Support,
- kennen die Dimensionen des Case Managements auf Makro-, Meso- und Mikroebene, deren Wechselwirkungen und deren Bezug aufeinander,
- verfügen über Kenntnisse zu den Steuerungs- und Wirkungsmöglichkeiten des Case Managements,
- kennen die ökonomischen Funktionen der Fallsteuerung.

4.1.6. Kenntnisse und Verständnis zur Relevanz von Zwangskontexten im Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- kennen die besonderen Erfordernisse an die Klärungsphase, an das Assessment und an die Hilfeplanung in beispielhaften Situationen von Zwangskontexten,
- verstehen die besonderen Erfordernisse einschließlich ihrer Implikationen.

4.1.7. Wissen über das Phasenmodell des Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- verfügen über Kenntnisse zu den notwendigen Bestandteilen des Case Managements: Klärungsphase, Assessment, Serviceplanung, Linking, Monitoring und Evaluation (Kybernetischer Problemlösungsprozess),
- kennen die Indikationskriterien für Case Management,
- kennen die Teilschritte der Klärungsphase mit Outreaching, Casefinding und Intaking und deren Bedeutung für die Fallklärung,
- kennen den Prozess der Erarbeitung einer gemeinsamen Situationsbeschreibung,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis zur Zielentwicklung und der Erschließung formeller und informeller Ressourcen,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis für die Strategieentwicklung im Einzelfall,
- kennen die Anforderungen an die Festlegung von Zielen und Unterstützungsleistungen in einem Serviceplan,
- verfügen über Kenntnisse zu theoretischen Konzepten ressourcenorientierten Arbeitens,
- kennen Kriterien, um Ziele strukturiert zu formulieren (z.B. SMART),
- können Indikatoren bilden, mit denen sie selbst und ihre Klienten und Klientinnen die Wirkung von Interventionen einschätzen können,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis bezüglich der Vermittlung, Netzwerkentwicklung und Kooperation im Einzelfall,
- verfügen über Kenntnisse der Netzwerkanalyse (um relevante Akteure im Netzwerk zu identifizieren und die Zusammenarbeit zu strukturieren),

- kennen die Bedeutung des Wissensmanagement für die Netzwerkentwicklung auf Fall- und Systemebene,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis in Bezug auf die Qualitätssicherung von Dienstleistungen,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis darüber, wie ein Fallablauf rückblickend verstanden und bewertet werden kann,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis in Bezug auf die Dimensionen von Qualität im Case Management.

4.1.8. Wissen und Verständnis von Netzwerkmanagement und Netzwerkpflege

Case Manager und Case Managerinnen

- haben Kenntnisse und Verständnis von Fallkonferenzen als Form der Kooperation,
- verfügen über Kenntnisse und Verständnis zum Übergang vom Fall-Monitoring zur Systemsteuerung,
- haben Kenntnisse zum Aufbau und zur Pflege eines lokalen, regionalen, formellen und informellen Netzwerkes an Akteuren und Unterstützungsangeboten,
- haben Kenntnisse bezüglich des Einflusses des Case Management auf die Planung der regionalen Versorgungsstrukturen.

4.1.9. Kenntnisse der Aufgaben des Case Managements und die Rollen der Case Manager und Case Managerinnen

Case Manager und Case Managerinnen

- kennen Anwendungs- und Aufgabenbereiche des Case Managements und verfügen über ein kritisches Bewusstsein im Hinblick auf ihre Rolle,
- kennen in Abgrenzung die Anwendungs- und Aufgabenbereiche anderer Beratungsformate,
- haben Kenntnisse im Hinblick auf die Abgrenzung zu Rolle und Aufgaben von Gesetzlichen Betreuern, Bevollmächtigten, Rechtsanwälten und anderen Professionen bzw. Berufen.

4.1.10. Kenntnisse über Kollegiale Beratung und Supervision als Methode der Selbstreflexion

Case Manager und Case Managerinnen

- kennen das Beratungsformat kollegiale Beratung und das methodische Vorgehen,
- können die Einsatzbereiche kritisch abwägen,
- können sie von anderen Formaten z.B. Supervision, Mentoring u.a. abgrenzen.

4.1.11. Wissen über Implementationsmodelle und Systemsteuerung

Case Manager und Case Managerinnen

- kennen die Ebenen der Implementierung von Case Management,
- können reduzierte Formen des Case Managements erkennen und von vollständiger Implementierung unterscheiden,
- haben Kenntnisse und Verständnis vom Einfluss des Case Managements auf die Aufbau- und Ablauforganisation der Case Management-tragenden Einrichtung,
- kennen die Bedeutung von Instrumenten für die Prozesslenkung im Case Management,
- kennen verschiedene Steuerungssysteme.

4.1.12. Wissen über das allgemeine Sozialrecht

Case Manager und Case Managerinnen

- können einen Überblick über die Sozialgesetzbücher und ihren Regelungsinhalt geben,
- kennen die Grundzüge der juristischen Fallbearbeitung,
- kennen die Grundzüge des Betreuungsrechts,
- kennen die Rechte der Betroffenen,
- kennen gesetzliche Grundlagen zum Haftungsrecht,
- kennen relevante Gesetze im Bereich Verwaltungsverfahren,
- kennen relevante Gesetze zum Datenschutz.

4.1.13. Wissen zur rechtlichen Verankerung des Case Management

Case Manager und Case Managerinnen

- kennen die wesentlichen Regelungen des SGB II Grundsicherung für Arbeitssuchende und SGB III Arbeitsförderung,
- kennen die Grundzüge des SGB V, insbesondere diejenigen Regelungen, die für das Case Management im Kontext einer medizinisch-pflegerischen Versorgung von Bedeutung sind,
- kennen die wesentlichen Regelungen des SGB VIII Kinder –und Jugendhilfe,
- kennen die wesentlichen Regelungen des SGB IX Rehabilitation und Teilhabe,
- kennen die wesentlichen Regelungen des SGB XI Pflegeversicherung,
- kennen die wesentlichen Regelungen des SGB XII Sozialhilfe.

4.2. Dimension Fertigkeiten

4.2.1. Überblick

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über Fertigkeiten, Menschen in multikomplexen Fallkonstellationen ganzheitlich zu unterstützen, deren Problemkonstellationen zu analysieren und passgenaue Hilfen zu ermitteln beziehungsweise mit den Betroffenen gemeinsam zu entwickeln. Sie können konzeptionelle und methodische Arbeitsweisen des Case Managements individuell bedarfsgerecht anwenden und weiter entwickeln. Case Manager und Case Managerinnen sind aufgrund ihres Wissens und Verstehens sowie ihrer methodischen Handlungsweisen befähigt, auf der konkreten Einzelfallebene (Mikroebene), auf der Ebene der organisationsinternen und regionalen Versorgungssteuerung (Mesoebene) und auf der (regionalen) Ebene der Sozial- und Gesundheitspolitik (Makroebene) professionell zu agieren. Eine Grundvoraussetzung ist es, über Medienkompetenz zu verfügen und diese zielorientiert im Case Management anzuwenden.

4.2.2. Beratungskompetenz

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- Beratungskonzepte für Einzelne und Familien anzuwenden,
- differenzierte Beratung und Unterstützung im Case Management Prozess durchzuführen,
- ihr Handeln auf der Grundlage verschiedener theoretischer Erklärungsmodelle und Interventionskonzepte zu reflektieren,
- Beratung als „Sorgeberatung“ auszuführen, welche die Eigensorge der Betroffenen, die Mit-sorge von Angehörigen und informell Helfenden und die Versorgung in den Strukturen des sozialen und gesundheitsbezogenen Leistungssystems umfasst (Wendt 2012),
- in der Beratung mit sorgenden Personen und Dienste leistenden Stellen für eine angemessene Versorgung zu sorgen und über den Prozess des Sorgens zu beraten (Wendt 2012),
- Empathie zu zeigen und Rollen zu verhandeln im Umgang mit unterschiedlichen Positionen, auch bei Differenzen zwischen fachlichen und persönlichen Einschätzungen, bei Interessenskonflikten sowie in Zwangskontexten,
- mit Sinnkonstruktionen und mit dem ‚Eigensinn‘ von Menschen fachlich umzugehen,
- sich in ihrer Rolle als Berater und Beraterin selbstkritisch wahrzunehmen.

4.2.3. Fallsteuerungskompetenz

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- ihr Handeln auf der Basis personen- und steuerungsbezogener, organisationsspezifischer (-interner) Konzepte wahrzunehmen, zu analysieren und zu planen,
- die besonderen Erfordernisse einer Kontinuität in der Fallintervention – und Verantwortlichkeit zu erkennen und zu realisieren,
- die Fallsteuerung in den verschiedenen Phasen des Case Managements an dem Klienten und der Klientin auszurichten, die Hilfeleistungen „aus einer Hand“ zu steuern und für Transparenz zu sorgen,
- die Frequenz und Dauer der Kontakte mit Klienten und Klientinnen und den beteiligten Akteuren zu steuern,
- Fallkonferenzen in den verschiedenen Phasen des Case Managements einzusetzen und zu moderieren,
- Risiken und den zu erwartenden Unterstützungsbedarf zu identifizieren und einzuschätzen,
- in den jeweiligen Phasen des Case Managements die strukturelevanten Erkenntnisse zu erfassen, die zur Optimierung von Versorgung und Steuerung für die Systemebene von Bedeutung sind.

4.2.4. Leistungssteuerung

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- Mitwirkungsbereitschaft durch Fähigkeit zum dialogischen Verstehen und Verhandeln herzustellen,
- in den jeweiligen Phasen des Case Managements die strukturelevanten Erkenntnisse zu erfassen, die zur Optimierung von Versorgung und Steuerung für die Systemebene von Bedeutung sind, und die gewonnenen Daten für die Weitergabe an strukturelevante Schnittstellen, Netzwerke und Personen aufzubereiten,
- Initiativen zu ergreifen, um strukturelevante Erkenntnisse an entsprechenden Stellen auf der Systemebene innerhalb der eigenen Organisation sowie auf Meso- und Makroebene zu platzieren.

4.2.5. Phasen des Case Management

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- die Angemessenheit von Case Management zu erkennen,
- arbeitsfeld- und organisationsbezogene Kriterien zur Festlegung und Identifizierung von Case Management zu entwickeln und anhand dieser Kriterien entsprechend eine Fallauswahl durchzuführen, um die Angemessenheit von Case Management zu gewährleisten,
- die Teilschritte der Klärungsphase (Outreaching, Casefinding, Intaking) ihrer Bedeutung entsprechend arbeitsfeld- und organisationsbezogen zu planen und im Klienten- und Klientinnenkontakt durchzuführen,
- mit unmotivierten und unfreiwilligen Klienten und Klientinnen kompetent umzugehen,
- die Fälle angemessen einschätzen zu können,
- eine umfassende, multiperspektivische und standardisierte Situationsbeschreibung (Ressourcen und Probleme) sowie der Bedarfslage des Klienten/der Klientin im Dialog mit dem Klienten und der Klientin und unter Hinzuziehung weiterer Informationsgeber zu entwickeln, zu verhandeln und nachvollziehbar darzustellen,
- personelle und sächliche Ressourcen einzuschätzen und zu lenken,

- Problemdefinitionen, den angestrebten Veränderungszustand, denkbare Interventionen und mögliche Folgewirkungen mit dem Klienten und der Klientin auszuhandeln,
- im Einzelfall eine Strategie zu entwickeln und in der Maßnahmenplanung methodisch vorzugehen,
- Ziele und Unterstützungsleistungen in einem Serviceplan/Hilfeplan im Dialog mit dem Klienten und der Klientin zu entwickeln und zu verhandeln,
- Überprüfbare Ziele gemeinsam mit dem Klienten und der Klientin zu formulieren,
- ein persönliches Netzwerk für und mit dem Klienten und der Klientin auf Grundlage der Hilfeplanung aufzubauen,
- den einzelfallabhängigen und den einzelfallunabhängigen Aufbau von Netzwerken zu unterscheiden und strategisches Vorgehen jeweils darauf abzustimmen,
- die Instrumente der einzelfallabhängigen und einzelfallunabhängigen Netzwerkarbeit zu nutzen,
- Unterstützungsangebote sowie die Fallsteuerung zu sichern, zu prüfen und zu bewerten,
- mit den im Einzelfall relevanten Kooperationspartnern umzugehen,
- das Monitoring für die Zielerreichung und den angestrebten Abschluss des Case Managements zu nutzen,
- Evaluationsprozesse selbstverantwortlich zu organisieren,
- Indikatoren zur Messung von Effektivität und Effizienz zu entwickeln und anzuwenden,
- eine fachliche Auswertungssituation mit den Klienten und Klientinnen zu gestalten,
- die eigene Arbeitsweise unter fachlichen Kriterien zu reflektieren,
- das Case Management abzuschließen und zu bewerten.

4.2.6. Instrumente und Dokumentation

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- vorhandene Instrumente in den verschiedenen Phasen des Case Managements anzuwenden,
- arbeitsfeldspezifische und organisationsspezifische Instrumente zu entwickeln, anzuwenden und weiter zu entwickeln,

- eine standardisierte, für den Klienten und der Klientin transparente Dokumentation in den verschiedenen Phasen des Case Managements im Dialog mit dem Klienten und der Klientin zu erstellen.

4.2.7. Datenschutz

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- in Kenntnis der relevanten Gesetze den Datenschutz in der Case Management-Praxis transparent und klientenorientiert in der Zusammenarbeit mit dem Klienten und der Klientin und Netzwerkpartnern umzusetzen.

4.2.8. Wissen

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- vorhandene arbeits- und organisationsspezifische Wissensdatenbanken zu nutzen, zu pflegen und zu teilen,
- eigene arbeits- und organisationsspezifische Wissensdatenbanken zu entwickeln, zu nutzen, zu pflegen und zu teilen.

4.2.9. Sozialrechtliche Kompetenz

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- auf Grundlage ihres Wissens im Sozialrecht die im Einzelfall notwendigen Erfordernisse in den verschiedenen Phasen des Case Managements zu benennen und in die Hilfeplanung zu integrieren.

4.2.10. Rollensicherheit

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- ihre Rollen und Funktionen einzuschätzen und diese in Bezug zu setzen zum Anforderungsprofil und zu ihrer aktuellen oder angestrebten Tätigkeit,
- arbeitsfeldübergreifende, interdisziplinäre Kooperation zu initiieren und zu entwickeln,
- ihren Arbeits- und Wirkungsbereich von Gesetzlichen Betreuern, von Bevollmächtigten, von Rechtsanwälten und von anderen Berufen bzw. Professionen abzugrenzen;

4.2.11. Qualitätssicherung/-entwicklung

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- ihr Handeln auf der Basis personen- und steuerungsbezogener, organisationsspezifischer (-interner) Konzepte unter fachlichen Gesichtspunkten zu reflektieren und auszuwerten,
- strukturelevante Erkenntnisse und Daten für die Weitergabe an strukturelevante Schnittstellen und Personen aufzubereiten,
- Initiativen zu ergreifen, um strukturelevante Erkenntnisse an relevanten Stellen auf der Systemebene innerhalb der eigenen Organisation und darüber hinaus auf Meso- und Makroebene zu platzieren,
- in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement die Standards für Case Management in der Organisation und/oder im Netzwerk zu definieren und weiter zu entwickeln,
- ihr eigenes Handeln zu reflektieren und relevante Themen zu deren Bearbeitung in Supervision und Kollegialer Beratung einzubringen,
- in der Supervision an sich zu arbeiten und kollegiale Beratung zu initiieren und eigen- bzw. teamverantwortlich anzuwenden,
- relevante Weiter- und Fortbildungsangebote und relevante Literatur aufzufinden und zu nutzen.

4.2.12. Leitlinien

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- die Leitlinien für die Anwendungspraxis des Case Managements zu nutzen,
- die Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management als grundlegenden Standard im Einzelfall anzuwenden und/oder zu erkennen, wenn diese nicht umgesetzt werden,
- die Ethischen Grundlagen zum Handlungskonzept Case Management im Einzelfall anzuwenden und/oder zu erkennen, wenn moralisches und ethisches Konfliktpotential entsteht.

4.2.13. Versorgungs- und Systemsteuerung

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- auf unterschiedlichen Steuerungsebenen (interne und externe) mit den damit erforderlichen inter- und transdisziplinären Anforderungen zu agieren,
- Verfahrenssicherheit sowohl in der personenbezogenen Fallsteuerung als auch auf dem Gebiet der Vernetzung von Sozial- und Gesundheitseinrichtungen im Sinne der Lösung von Schnittstellenproblemen hinsichtlich einer optimierten, gezielten, integrierten und mehrdimensionalen Versorgungssteuerung zu entwickeln,
- unterschiedliche Handlungsmodelle der Versorgungssteuerung kritisch unter ethischen Grundlagen des Handlungskonzeptes Case Management und fachlichen Aspekten im Spannungsfeld von Klienten- und Klientinneninteressen sowie unter wirtschaftlich begründeten Steuerungsinteressen zu reflektieren,
- zur ressourcen- und netzwerkorientierten Arbeit,
- Implementierungsstrategien der Prozesssteuerung und Weiterentwicklung der Case Management Konzepte unter komplexen, spezifischen Praxisanforderungen zu entwickeln, die Systemsteuerung als Fortführung der Fallsteuerung und als Angebotssteuerung sowie Angebotsentwicklung weiter zu führen,
- Systemsteuerung als Übereinstimmung von Politik, Organisation und Einzelfall bzw. Makro-, Meso- und Mikroebene anzustreben,
- die Ansiedlungsorte der Systemsteuerung in der Case Management-Organisation und in den Netzwerken zu erkennen.

4.2.14. Netzwerkmanagement

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- relevante Akteure, Netzwerke und Schnittstellen zu analysieren und zu benennen,
- lokale, regionale, formelle und informelle Netzwerke von Akteuren und Unterstützungsangeboten aufzubauen und weiter zu entwickeln,
- unterschiedliche Netzwerktypen zu initiieren und aufzubauen und dabei die jeweiligen gesetzlichen Grundlagen oder Vorgaben zu beachten: persönliche Netzwerke, professionell

fallübergreifende und einrichtungsübergreifende Netzwerke, trägerübergreifende und versorgungsbezogene Netzwerke,

- den Einfluss des Case Management auf die Planung der regionalen Versorgungsstrukturen zu kommunizieren,
- einheitliche Dokumentationssysteme, Informationsvermittlung und Informationszugang in Netzwerken zu entwickeln,
- prozess- und ergebnisorientierte Steuerung und Kooperationskultur zu initiieren und weiter zu entwickeln,
- mit dem Verhältnis von Konkurrenz und Kooperationsnotwendigkeit umzugehen und Konflikte zu moderieren.

4.2.15. Organisationsebene

Case Manager und Case Managerinnen verfügen über die Fähigkeit

- ein individuelles Case Management-Konzept für eine Organisation zu erstellen und weiter zu entwickeln,
- Mitarbeiter in einer Organisation bei der Umsetzung eines Case Management-Konzepts anzuleiten,
- in der Organisation und an den Schnittstellen zu anderen Organisationen Schulungen zum Case Management und zur Umsetzung des organisationseigenen Case Management-Konzeptes zu entwickeln und durchzuführen,
- die Standards zur Normierung und Auditierung innerhalb der Organisation und in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement anzuwenden,
- die Herausforderungen einer individuellen Umsetzung in der jeweiligen Organisation zu erkennen, zu benennen und die notwendigen Schritte zu planen und umzusetzen.

4.3. Personale Kompetenz

Die hier benannten Punkte beziehen sich auf die Mikro-, Meso- und Makroebene. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird hier zwischen Sozialkompetenz und Selbständigkeit gegliedert, in der Praxis bedingen sich diese wechselseitig.

4.3.1. Sozialkompetenz

Case Manager und Case Managerinnen

- verfügen über eine stabile und belastungsfähige Persönlichkeit,
- verfügen über Empathie und Sensibilität,
- verfügen über Geduld, Beharrlichkeit und Frustrationstoleranz,
- verfügen über Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit,
- verfügen über eine selbstkritische und reflektierte Haltung,
- verfügen über Konfliktfähigkeit und Verhandlungsgeschick,
- verfügen über die Fähigkeit, transparent vorzugehen,
- können auf allen Ebenen zielgerichtet und lösungsorientiert kommunizieren,
- können ihr (Fach-)Wissen teilen,
- können Lernprozesse begleiten,
- können auf allen Ebenen kooperieren (Arbeit vor Erledigung in Teilaufgaben zerlegen) und kollaborieren (Arbeit nicht im Vorhinein in Teilaufgaben zerlegen, sondern jeder trägt sein Wissen und seine Fähigkeiten bei, ohne Teilaufgaben zu definieren) (vgl. Schmalz 2007, 9f),
- verfügen über eine wertschätzende Grundeinstellung zu Klienten und Klientinnen,
- verfügen über Vertrauen in die Mitwirkungsmöglichkeiten der Klienten und Klientinnen,
- verfügen über eine neutrale und unvoreingenommene Haltung gegenüber Kooperationspartnern,
- verfügen über eine auf ethischen Werten basierende Grundhaltung gemäß der „Ethischen Grundlagen des Handlungskonzeptes Case Management“ der DGCC,
- können ethische Fragestellungen und Dilemmata wahrnehmen und annehmen,
- können Themen der Diversität argumentativ vertreten.

4.3.2. Selbständigkeit

Auf Basis ihres Wissens, ihrer Fertigkeiten und ethischen Haltung erkennen Case Manager und Case Managerinnen Situationen auf allen Ebenen ihres praktischen Handlungsfeldes, die einer vereinbarten Lösung, Entwicklung oder Optimierung zugeführt werden müssten, und erkennen diese an.

Case Manager und Case Mangerinnen

- können selbständig und im Team zu arbeiten,
- können systematisch arbeiten,
- verfügen über ein hohes Maß an Selbstorganisation und Initiative,
- verfügen über die Fähigkeit zur verantwortlichen Mitwirkung in Projekten und zur Projektleitung,
- verfügen über die Fähigkeit zur lateralen Führung,
- haben die Fähigkeit und Bereitschaft zur Selbstreflexion und zur Weiterentwicklung,
- verfügen über die Bereitschaft zur Supervision, zur Kollegialen Beratung und zum lebenslangen Lernen,
- verfügen über die Fähigkeit ethische Fragestellungen zu erkennen und Lösungsprozesse zu initiieren,
- können auf allen Ebenen Situationen analysieren und Lösungen entwickeln,
- verfügen über Kreativität und Problemlösungsfähigkeit,
- können ihr eigenes Lernen und das ihrer Klienten und Klientinnen selbstorganisiert gestalten.

5. Literatur

Bartosch, U./ Maile, A./ Speth, C.: Qualifikationsrahmen Soziale Arbeit (QR SArb) Version 5.1. 2008.

Onli-ne: www.fbts.de/fileadmin/fbts/Aktuelles/QRSArb_Version_5.1.pdf [12.05.2016]

Bieber, D./ Geiger, M.: Personenbezogene Dienstleistungen in komplexen Dienstleistungssystemen – eine erste Annäherung. In: Bieber, I./Geiger, M. (Hrsg.): Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung. Heidelberg 2014, S. 9-49.

Dehnbostel, P.: Betriebliche Bildungsarbeit: Kompetenzbasierte Aus- und Weiterbildung im Betrieb. Studentexte Basiscurriculum Berufs- und Wirtschaftspädagogik. 2. erweiterte Auflage Baltmannsweiler 2015.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.): Änderung der Zulassungsregelungen zur zertifizierten Case Management Weiterbildung vom 15.07.2011. Online: www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/zulassungsregelungen_07_2011.pdf [26.11.2014].

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.): Case Management Leitlinien, Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. Heidelberg 2015.

BMBF/KMK, Bundesministerium für Bildung und Forschung und Kultusministerkonferenz (Hrsg.): Handbuch zum Deutschen Qualifikationsrahmen; Struktur – Zuordnungen – Verfahren – Zuständigkeiten. Online: www.dqr.de/media/content/DQR_Handbuch_01_08_2013.pdf [26.09.2016].

Erpenbeck, J.: Vier unbewältigte Probleme bei der Bewältigung des Unplanbaren. In: Böhle, F./ Pfeiffer, S./ Sevsay-Tegethoff, N.: Die Bewältigung des Unplanbaren. Wiesbaden 2004, S. 319-321.

Goesman, C./ Fischer, U.: Reziproke Wertschätzung im Dienstleistungshandeln. In: Arbeit, 1/2014, S. 22-36.

Löcherbach, P.: Qualifizierung im Case Management. In: Löcherbach, P./ Klug, W./ Remmel-Faßbender, R./ Wendt, W.R. (Hrsg.): Case Management, Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit. München 2005, S. 218-246.

Löcherbach, P./ Schu M.: Organisations- und Personalentwicklung. In: Wendt, Löcherbach (Hrsg.): Standards und Fachlichkeit im Case Management. Heidelberg 2009, S. 205-235.

Monzer, M.: Case Management Grundlagen. Heidelberg 2013.

Schmalz, S.: Zwischen Kooperation und Kollaboration, zwischen Hierarchie und Heterarchie. Organisationsprinzipien und –strukturen von Wikis. In: Stegbauer, Christian / Schmidt, Jan / Schönberger, Klaus (Hrsg.): Wikis: Diskurse, Theorien und Anwendungen. Sonderausgabe von kommunikation@gesellschaft, Jg. 8, 2007. Online: http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B5_2007_Schmalz.pdf S.1-21 [20.05.2016].

Wendt, W.R. (Hrsg.): Beratung und Case Management. Konzepte und Kompetenzen, Heidelberg 2012.

Wendt, W.R.: Bildungsniveau und fachliche Kompetenz, Wofür Case Manager/innen zuständig und in eigenständiger Fachlichkeit befähigt sind. In: Case Management 4/2014.