

Curriculum „Fallmanagement und Erweiterte Unterstützung“

Redaktion: Peter Löcherbach, Sibylle Bernstein, Achim Rhein

unter

Mitwirkung der offenen DGCC- Arbeitsgruppe: „Erweiterte Unterstützung im BtOG“

Becker, Thorsten; Bettich, Julia; Dos Santos Freire, Telma; Goedecke, Sonja; Göers, Hennes;

Hampel, Sassa; Klein, Reni; Neu, Silke; Peterson, Colin; Pick, Michael; Pietrangeli, Tanja;

Spitzley, Christoph; Tänzler, Christopher

Münster, 05.06.2024

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| CURRICULUM „FALLMANAGEMENT UND ERWEITERTE UNTERSTÜTZUNG“ | 1 |
| INHALTSVERZEICHNIS | 2 |
| ECKPUNKTE FÜR DIE QUALIFIKATION ZUR DURCHFÜHRUNG DER ERWEITERTEN UNTERSTÜTZUNG (BTOG) | 3 |
| GRAFISCHE ÜBERSICHT ZU DEN MODULEN DER WEITERBILDUNG „ERWEITERTE UNTERSTÜTZUNG“ | 4 |
| INHALTE UND UMFANG DER MODULE | 5 |
| MODUL 1 – EINFÜHRUNG UND GRUNDLAGEN IM CM | 7 |
| MODUL 2: PROZESS DER INDIVIDUALEN FALLSTEUERUNG I | 10 |
| MODUL 3 – PROZESS DER INDIVIDUELLEN FALLSTEUERUNG II | 15 |
| MODUL 4 – NETZWERKARBEIT | 19 |
| MODUL 5 UMSETZUNG VON CM IN DER ORGANISATION | 24 |
| MODUL 6 – PROFESSIONALISIERUNG UND CM-ROLLE | 27 |
| MODUL 7 – ERWEITERTE UNTERSTÜTZUNG GESTALTEN | 31 |
| LITERATUR | 34 |

Eckpunkte für die Qualifikation zur Durchführung der Erweiterten Unterstützung (BtOG)

Zur Gewährleistung einer fachlichen Umsetzung der „Erweiterten Unterstützung“ spricht sich die Arbeitsgruppe der DGCC für einheitliche Qualifizierungsstandards aus.¹ Die Qualifikation sollte sich an den Curricula für Case und Care Management anlehnen (DGCC 2019) und die spezifischen Anforderungen der gesetzlich vorgegebenen Berufszulassung in der rechtlichen Betreuung (Sachkundenachweises nach der Anlage zu § 3 Betreuerregistrierungsverordnung (BtRegV) berücksichtigen.

1. Bei der „Erweiterten Unterstützung“ handelt es sich um ein temporäres qualifiziertes Fallmanagement, das die Einrichtung einer Betreuung möglichst vermeiden soll und das den Anforderungen des Betreuungsrechtes entspricht.
2. Teilnehmende, die eine Weiterbildung zur Erweiterten Unterstützung (ErwU) anstreben, verfügen über eine abgeschlossene soziale Grundqualifikation (gem. Zulassung DGCC²) sowie einschlägige Berufserfahrung.
3. Die Weiterbildung ErwU basiert auf existierenden Standards in den Fortbildungscurricula der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC 2019) sowie dem Sachkundenachweis nach §23 Abs. 4 und §24 Abs. 4 Betreuungsorganisationsgesetz (BtOG) i.V.m. §3 Betreuerregistrierungsverordnung (BtRegV).
4. Notwendige Kernkompetenzen zur Ausübung der ErwU sind Fachkompetenzen im Bereich Wissen und Fertigkeiten sowie Personale Kompetenzen in den Bereichen Sozialkompetenz und Selbstständigkeit.
5. Die Tätigkeit der ErwU entspricht DQR-Niveau 6 entsprechend der Komplexität des Tätigkeitsfeldes (vgl. DQR 2013) sowie Positionspapier (DGCC-FGWB 2016).
6. Für den Erwerb eines ganzheitlichen Verständnisses sowie der Berücksichtigung aller umweltbezogenen Einflüsse adressiert der Basiskurs die Kernbereiche eines Fallmanagements: Auswahl, Bedarfsermittlung, Leistungserbringung, Steuerung und Regulierung.
7. Neben dem Basiskurs sind spezifische Kursmodule nötig, um die Facetten der jeweiligen Erkrankungen und Bedarfe, der besonderen Kooperationsarrangements, des entsprechenden Netzwerkes sowie die Angebotsstrukturen explizit adressieren zu können (Anwendungsmodul). Selbstorganisierte Lerngruppen (LG) und Supervisionseinheiten (SV) unterstützen den Transfer in die Praxis (Transfermodul).
8. Die Weiterbildung kann in Form von Präsenzeinheiten als auch in Form digitaler Unterrichtseinheiten erfolgen (Blended Learning). Praktische Übungen, Fallbesprechungen

¹ Die inhaltliche Grundlage für das Curriculum bildet das „Konzept zur Erweiterten Unterstützung“ vom 13.07.2023 der *Offenen DGCC-Arbeitsgruppe Arbeitsgruppe Erweiterte Unterstützung (BtOG)*; https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2023/11/Konzept_ErwU_BtOG_DGCC_2023.pdf

² https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/zulassungsregelungen_07_2011.pdf

und die Ausbildungssupervision von Fällen sind fester Bestandteil.

9. Die Weiterbildung CM/ErwU ist mit einer Lernerfolgskontrolle zu schließen und mit einem Zertifikat zu bescheinigen. Die erforderlichen betreuungsrechtlichen Module enden gem. § 6 Abs. 3 BtRegV mit einer Prüfung, die den erfolgreichen Abschluss des jeweiligen Moduls nachweist.

Grafische Übersicht zu den Modulen der Weiterbildung „Erweiterte Unterstützung“

Die folgende Abbildung zeigt den Aufbau und die Übersicht zu den einzelnen Modulen der Weiterbildung.

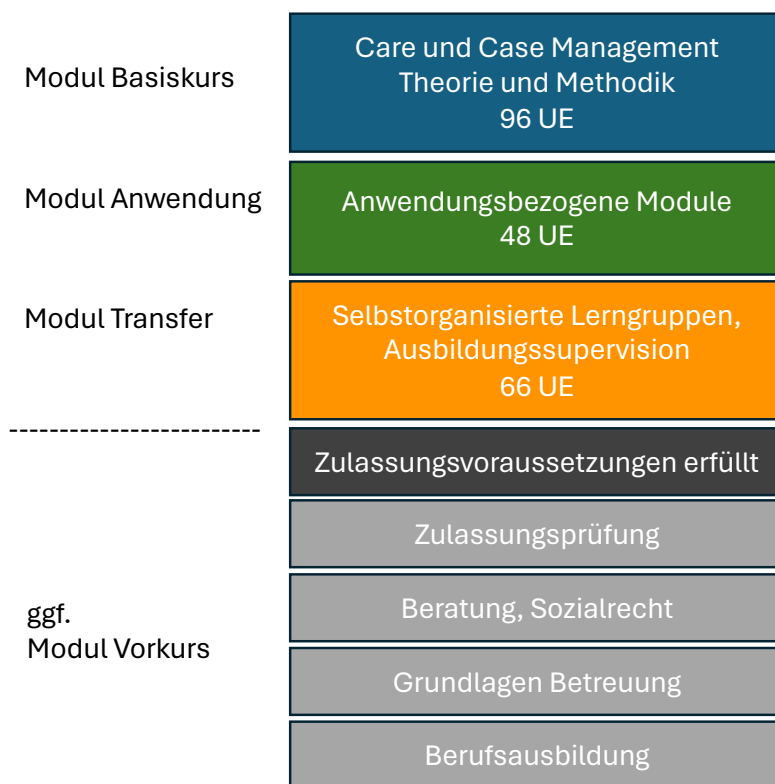


Abbildung 1: Grafische Übersicht zu den Modulen der Weiterbildung „Erweiterte Unterstützung“

Inhalte und Umfang der Module

Tabelle 1: Inhalt und Umfang der Module der Weiterbildung

| Modul Nr. | WB-Inhalte | Zeitaufwand in UE (1 UE=45 min) | |
|-------------|---|---------------------------------|----------------------------|
| M1 Basis | Einführung und Grundlagen im CM <ul style="list-style-type: none"> Ethische Grundhaltung und Personenorientierung im Case Management Definition CM/FM Handlungsansatz CM, Ebenen im CM Überblick Phasen CM als Verfahren, Methode, Haltung Rollen und Funktionen Kompetenzanforderungen (berufliches Selbstverständnis, Sach- u. Systemkompetenz, Methoden- u. Verfahrenskompetenz, soziale Kompetenz) Vergleich zu anderen Beratungen, z.B. Reha-Beratung Ethische Dimensionen – Empowerment, Partizipation, Inklusion, Sozialraumorientierung Gesetzliche Grundlagen | P O | 16 UE ³ 8 UE |
| Transfer | | LG | 4 UE |
| M2 Basis | Prozess der Individuellen Fallsteuerung I <ul style="list-style-type: none"> Klärungsphase – Identifizierung und Zugangswege: Beratungsmethoden, Falldefinition und -zuweisung; besondere Problemlagen und Komorbidität, Zielgruppen (Case Finding/Intake) Bedarfsermittlung und -feststellung (Assessment): Instrumente und Methoden Zielplanung und Zielvereinbarung, Unterstützungsplanung (Planning): Instrumente und Methoden | P P P | 8 UE 8 UE 8 UE |
| Transfer | | LG SV | 8 UE 8 UE |
| M3 Basis | Prozess der Individuellen Fallsteuerung II <ul style="list-style-type: none"> Umsetzung und Vernetzung (Linking) Begleitende Überwachung; formative Evaluation (Monitoring) der ErwU und Koordinierung bei trägerübergreifendem Unterstützungsbedarf Dokumentation und Evaluation, Qualitätsindikatoren, Beteiligung an der Fortschreibung der Teilhabeplanung (Evaluation) | P P P oder O | 8 UE 8 UE 8 UE |
| Transfer | | LG | 8 UE |
| M4 Basis | Netzwerkarbeit Fallbezogene Kooperation und Netzwerkarbeit <ul style="list-style-type: none"> Probleme bei der Ressourcenaktivierung Sozialraumanalyse / andere Hilfen Gestaltung von Fallkonferenzen | P | 8 UE |

³ Legende: P=Präsenzveranstaltung; O=Onlineveranstaltung; LG=Selbstorganisierte Lerngruppe; SV=Supervision

| | | | |
|----------|---|----|------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Allokation von Ressourcen | P | 8 UE |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Fallunabhängige Netzwerkarbeit • Beteiligungsformate der Akteure auf regionaler Ebene • Interessenkonflikte im Netzwerk – Konfliktmanagement • Kooperationsbarrieren zwischen Leistungssystemen / Logik der Systeme • Möglichkeiten trägerübergreifender Zusammenarbeit | O | 4 UE |
| | | O | 4 UE |
| Transfer | | LG | 8 UE |
| | | SV | 8 UE |

| | | | |
|-----------------|---|----------|--------------|
| M5 Anwendung | Umsetzung von CM in der Organisation <ul style="list-style-type: none"> • Verankerung von CM in der Betreuungsbehörde oder bei Delegationsnehmern • Berücksichtigung von aufbau- und ablauforganisatorischen Prinzipien • Verfahrensschritte der Evaluation hinsichtlich der Struktur-/Steuerungs-Ebene | P oder O | 8 UE |
| | | P oder O | 8 UE |
| Transfer | | LG | 6 UE |
| | | SV | 8 UE |
| M6 Anwendung | Professionalisierung und CM-Rolle <ul style="list-style-type: none"> • Rollenanforderungen und -klärung im Feld der erweiterten Unterstützung • (Selbst-)Klärung, Haltung i.S. eines bedarfsgerechten Beratungs- und Unterstützungsangebotes • Resilienz – Unterstützung der Resilienzfaktoren • Themenfindung Abschlusspräsentation (Fallbeschreibung/Strukturbeispiel mit geeigneten Instrumenten) | P | 8 UE |
| | | P | 8 UE |
| | | P | 8 UE |
| Transfer | | LG | 8 UE |
| M7 Anwendung | Erweiterte Unterstützung gestalten Fachtag mit Präsentation der Abschlussarbeiten | P | 8 UE |
| Gesamt | 96 UE Basismodul 48 UE Anwendungsbezogene Module 42 UE Lerngruppen 24 UE Supervision | Präsenz: | 104 - 152 UE |
| | | Online: | 58 - 106 UE |
| Summe | 210 UE Weiterbildung | | |

Modul 1 – Einführung und Grundlagen im CM

Kompetenzbeschreibung

Ethische Grundhaltung und Personenorientierung im CM, Definition CM/FM, Handlungsansatz CM, Ebenen im CM, Überblick Phasen CM als Haltung, Methode, Verfahren, ethische Dimensionen: Empowerment, Partizipation, Inklusion, Sozialraumorientierung, Rollen und Funktionen im CM, Kompetenzanforderungen an CM/FM, Vergleich zu anderen Beratungen, gesetzliche Grundlagen

Die Teilnehmenden haben sich mit den ethischen Dimensionen und der Personenorientierung im Case Management auseinandergesetzt, sodass sie ethischen Herausforderungen professionell begegnen können. Sie sind in der Lage Case Management/Fallmanagement zu definieren und kennen die wichtigsten Fachbegriffe des Handlungsansatzes. Außerdem haben sie einen Einblick zum derzeitigen Entwicklungsstand und sind mit der historischen Entwicklung von Case Management vertraut. Die Teilnehmenden kennen die Leitprinzipien und unterschiedlichen Phasen von Case Management. Ferner können sie die Dimensionen des Case Managements, Haltung, Methode und Verfahren unterscheiden und verfügen über exemplarisches und vertieftes Wissen sowie ein Verständnis über Arbeitsfelder und Einsatzbereiche des Case Managements. Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Heterogenität ihres Arbeitsfeldes zu erkennen, in ihren Dimensionen zu beschreiben und daraus pragmatische Schlussfolgerungen für die eigene Praxis abzuleiten. Sie kennen die Zielgruppen und deren Lebenswelt, sie können die Ziele des Verfahrens benennen. Sie verstehen Case Management als Prozess. Die Teilnehmenden beginnen eine eigene professionelle CM-spezifische Haltung zu entwickeln. Bei gleichzeitigem Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung wahren die Fallmanager:innen eine professionelle Distanz zu Klient:innen und unterstützen selbstbestimmtes Handeln. Die Teilnehmenden haben sich mit den fachspezifischen Handlungsansätzen Empowerment, Partizipation, Inklusion, Sozialraumorientierung beschäftigt und verstehen deren ethische Dimensionen. Zudem kennen sie die Kriterien der barrierefreien Kommunikation. Die Teilnehmenden finden sich in ihren unterschiedlichen Rollen und Funktionen als Fallmanager:innen zurecht und können vor dem Hintergrund eigener Reflexion die Arbeit im Case Management bewerkstelligen. Die Teilnehmenden setzen sich mit den Kompetenzanforderungen an Fallmanager:innen auseinander. Sie entwickeln ein berufliches Selbstverständnis und eignen sich spezifische Sach-, System-, Methoden- sowie Verfahrenskompetenzen an. Zudem erweitern sie ihre sozialen Kompetenzen. Ihr berufliches Handeln ist geleitet vom Wissen um Zuständigkeiten, Verantwortungsbereichen, Aufgaben und Pflichten sowie Grenzen ihres Spielraums. Die Fallmanager:innen kennen andere Beratungsprofile und verfügen über relevante sozialrechtliche Kenntnisse.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR-Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Definition von Case Management/Fallmanagement
- Theoretische Grundlagen und Prinzipien des Case Managements

- Einschlägige Handlungsempfehlungen (DGCC)
- Phasen im Case Management (Intake/Klärung, Assessment/Bedarfsermittlung, Zielplanung und Zielvereinbarung, Planning/Unterstützungsplanung, Linking/Umsetzung, Monitoring, Evaluation)
- Geschichte und Entwicklung des Case Managements
- Ethische Grundhaltung und Personenorientierung im Case Management
- Verfahren, Methode, Haltung
- Ethische Dimensionen (Empowerment, Partizipation, Inklusion, Sozialraumorientierung)
- Barrierefreie Kommunikation (z.B. Leichte Sprache)
- Rollen und Funktionen im Case Management (Advocacy: anwaltschaftliche Funktion, Broker: vermittelnde Funktion, Gate-Keeper: selektierende Funktion, Social Support: unterstützende Funktion)
- Kompetenzanforderungen, Aufgaben, Pflichten und Grenzen von Case Management/Fallmanagement
- Kenntnisse von relevanten Rechtsvorschriften

Fertigkeiten:

- Ausrichtung des beruflichen Handelns an einer Person bzw. Personen mit (komplexem) Unterstützungsbedarf
- Information von Zielgruppen und weiteren Beteiligten über Aufgaben, Ziele und Chancen des Case Managements/Fallmanagements
- Präsentation von Arbeitsergebnissen
- Anwendung und Beachtung von Rechtsvorschriften

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz:

- Kooperationsfähigkeit, Bündelung und Austausch von Informationen
- Empathie, Wahrnehmungs- und Differenzierungsfähigkeit
- Selbstsicheres und reflektiertes Auftreten
- Offenheit, Flexibilität
- Kommunikationsvermögen
- Umgang mit Ungewissheit, Unvorhersehbarkeit, Ergebnisoffenheit und Misserfolgen
- Reflexion über triviale und nicht triviale Systeme
- Professionelles Nähe- und Distanzverhalten

Selbstständigkeit:

- Selbstreflexion
- Beschreibung von Arbeitszielen
- Fähigkeit zur Darstellung von Arbeitsschritten und -ergebnissen
- Fähigkeiten zur Informationsgewinnung
- Umgang mit Rechtsvorschriften

Lernmethoden und Lernmittel

- Vortrag
- Diskussion
- Fallanalysen
- Leittexte
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Rollenspiele

Selbstorganisierte Lerngruppe

In den selbstorganisierten Lerngruppen (LG) kann bspw. folgendes Arbeitspaket bearbeitet werden:

Arbeitspaket 1: Fallmanagement als Haltung und Leistung von
Betreuungsbehörde/Betreuungsverein: Erwartungen und Befürchtungen

Bitte überlegen Sie einen Fall aus Ihrer beruflichen Praxis.

Überlegen Sie, welche Probleme, Ressourcen und Hilfen es gibt, und notieren Sie dabei, welche Leistungsträger und anderen Hilfen infrage kommen.

Diskutieren Sie für den Fall aus unterschiedlichen Perspektiven (Klient:in, Fallmanager:in, weitere Beteiligte) mögliche Erwartungen und Befürchtungen.

Berufliche Handlung

Die Fallmanager:innen binden das Konzept in ihren beruflichen Alltag ein. Sie kommunizieren mit allen Beteiligten und präsentieren sich diesen als Ansprechpartner:innen. Sie kennen die unterschiedlichen Phasen und den Ablauf des Fallmanagementprozesses. Es ist wichtig, dass die Fallmanager:innen nach diesem Modul ihre Funktion/Rolle in der Zusammenarbeit mit den Klient:innen und dem Netzwerk (er)kennen und ihre eigenen Grenzen klar definieren können.

Modul 2: Prozess der individuellen Fallsteuerung I

Kompetenzbeschreibung

Klärungsphase – Identifizierung und Zugangswege: Beratungsmethoden, Falldefinition und -zuweisung, besondere Problemlagen und Komorbidität, Zielgruppen. Bedarfsermittlung und -feststellung (Assessment): Instrumente und Methoden. Zielplanung und Zielvereinbarung, Unterstützungsplanung (Planning): Instrumente und Methoden

Die Teilnehmenden erkennen aufgrund der vorliegenden Fallbeispiele (z.B. aus Anträgen auf Einrichtungen von Betreuungen, aus Gesprächsvermerken, aus medizinischen Unterlagen, aus Berichten von Dritten) mögliche Bedarfe im Sinne eines temporären Fallmanagements um die Einrichtung einer Betreuung im Sinne der Erweiterten Unterstützung zu vermeiden. Sie nutzen vor allem anerkannte Standards und Methoden der Fallidentifikation und Bedarfsklärung. Für die Zuweisung ins Fallmanagement werden im Rahmen der Modellprojekte „Erweiterte Unterstützung“ dazu gesondert entwickelte Screening-Bögen verwendet.

Die Teilnehmenden kennen zudem weitere Kriterien für den Einsatz vom Fallmanagement im Sinne der Erweiterten Unterstützung und können diese anwenden. Sie nutzen bestehende Zuweisungswege in das Fallmanagement und wirken mit, bei Bedarf neue Zugangswege zu entwickeln (die konkrete Festlegung von Zugangskriterien und Zugangswegen ins Fallmanagement erfolgt in Modellprojekten „Erweiterte Unterstützung“ zunächst in den Modellregionen, und diese werden später in einem Manual ausführlich dargestellt).

Die Teilnehmenden sind in der Lage ein ausführliches persönliches Erstgespräch zu führen und klären in weiteren Gesprächen (Assessment) die Bedarfe. Die festgestellten Ressourcen, Hemmnisse und berechtigten Wünsche werden, ebenso wie die konkreten Unterstützungsbedarfe, in geeigneter Form dokumentiert. Sie unterscheiden zwischen berechtigten Wünschen, Stärken, Hemmnissen und Unterstützungsbedarfen. Dabei beachten sie die rechtlichen, organisatorischen und weiteren Grenzen und Risiken und lassen diese in die Beratung einfließen, um möglichst gute und möglichst realistische Ziele zu vereinbaren. Die Teilnehmenden kennen ihre Aufgaben, Kompetenzen und sind sich der Grenzen der Möglichkeiten in der Erweiterten Unterstützung bewusst. Sie beraten die Betroffenen auf Augenhöhe und vereinbaren einvernehmliche Ziele mit verbindlichem Charakter. Die Unterscheidung von Rahmen- und Handlungszielen ist bekannt und Zielkriterien werden angewendet.

Die Teilnehmenden nutzen strukturierte, in der Organisation abgestimmte Kommunikations- und Dokumentationsmittel (z.B. Fachsoftware, Erhebungsbögen, Assessmentbögen, etc.) Die Teilnehmenden kennen Methoden und Strategien zur Gesprächsführung und haben gemeinsam Schlüsselfragen und Gesprächsstrategien für unterschiedliche Zielgruppen (Menschen mit demenziellen Erkrankungen, junge Menschen mit psychischen Erkrankungen, Menschen mit Suchterkrankungen, Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen, Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen, Menschen aus

anderen Kulturkreisen, etc.) entwickelt. Sie können Ziele/Wünsche erkennen, beschreiben und gemeinsam mit dem/r Ratsuchenden einen Plan mit Handlungen erstellen.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR-Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Strukturen von Settings des Betreuungs-, Gesundheits- und Sozialwesens
- Relevante Rechtsvorschriften – Betreuungsrecht (BGB, BtOG, usw.), allgemeines Sozialrecht (SGB I und X) und besonderes Sozialrecht, z.B. SGB II, SGB IX, SGB XI, SGB XII sowie angrenzende Rechtsgebiete
- Aufnahme-Kriterien für Fallmanagement
- Prinzipien der Informationsaufbereitung und -präsentation für die Ratsuchenden
- Systematischer Beginn des Fallmanagements
- Zugangswege im Versorgungssystem
- Ziele und Ihre Wirkung im Case Management
- Modelle der Gesprächsführung und Kommunikation
- Standardisierte Assessmentinstrumente zur Ermittlung der Versorgungssituation, Bedarfe und Bedürfnisse
- Erweiterte Unterstützung
- Rahmen- und Handlungsziele (Ziel-Kriterien)
- Überblick über andere Hilfen im Sinne des Betreuungsrechts

Fertigkeiten:

- Einschätzung von Menschen mit Betreuungsbedarf im Sinne der rechtlichen Betreuung für Fallmanagement und Priorisierung
- Anwendung und Beachtung von Rechtsvorschriften
- Anwendung von Instrumenten zur Identifizierung von Personen, für die eine Erweiterte Unterstützung in Frage kommt.
- Kontaktaufnahme zu Personen mit Betreuungsbedarf und Beteiligten
- Herstellung tragfähiger, stabiler und verlässlicher Beziehungen
- Anwendung von Instrumenten zur Aufnahme ins Fallmanagement
- Durchführung von Gesprächen unter Berücksichtigung von Kommunikationsmodellen und Gesprächstechniken
- Strategien zur Selbstmotivation
- Präsentation von Arbeitsergebnissen
- Erhebung und Analyse des Unterstützungsbedarfs
- Ermittlung subjektiver Wünsche, Interessen und Ziele des Betroffenen
- Beurteilung vorhandener Unterstützungsangebote
- Formulierung von Rahmen- und Handlungszielen
- Erstellung und Anpassung der Zielplanung und -vereinbarung
- Fachgerechte Dokumentation

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz:

- Inter- und intradisziplinäre Zusammenarbeit
- Austausch von Information und Wissen
- Zuhören und Wahrnehmen
- Souveränes und selbstsicheres Auftreten
- Nähe- und Distanzverhalten
- Flexibilität und Gelassenheit
- Beziehungsgestaltung und -verantwortung
- Empathie
- Transparenz
- Kreativität und Innovationsbereitschaft
- Lösungs- und Ressourcenorientierung

Selbstständigkeit:

- Organisation von Prozessen (Priorisierung, Planung und Umsetzung)
- Analyse von Gestaltungsprozessen
- Aktive Mitarbeit in festen und flexiblen Arbeitsprozessen innerhalb der Organisation und mit Netzwerkpartnern aus dem Hilfesystem
- Einholen von erforderlichen Informationen und Zugangsvoraussetzungen
- Auswertung von Assessmentinstrumenten
- Recherche und Analyse vorhandener Unterstützungsangebote
- Nachhaltigkeit eigener Vorgehensweisen
- Berichtsfähigkeit
- Aktive Mitarbeit in festen und flexiblen Arbeitsprozessen und Versorgungssettings
- Nachhaltigkeit eigener Vorgehensweisen
- Erstellung und Reflexion von Hilfeplänen
- Verbindliche Absprachen und Vereinbarungen

Lernmethoden und Lernmittel

- Vortrag
- Gruppen- und Plenumsdiskussion
- Fallanalysen
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Rollenspiele
- Übung/Simulation
- Supervision

Selbstorganisierte Lerngruppe

In den selbstorganisierten Lerngruppen (LG) kann bspw. folgendes Arbeitspaket bearbeitet werden:

Arbeitspaket 2: Bedarfserkennung besonderer Problemlagen durch geeignete Kommunikationskonzepte und Instrumente. Zur Bedarfsermittlung gehört auch die Einschätzung der Motivationslage.

1. Bitte bereiten Sie einen Fall für die Aufnahme in das Fallmanagement vor.
2. Beschreiben Sie den Zugangsweg und begründen Sie die Aufnahme ins Fallmanagement entlang von möglichen Intake-Kriterien.
3. Erstellen Sie einen Unterstützungsplan mit zu erreichenden Zielen aus der Perspektive des Ratsuchenden.
4. Diskutieren Sie die Ergebnisse in Ihrer selbstorganisierten Lerngruppe vor dem Hintergrund der theoretischen und praktischen Ausführungen von Modul 2.

Berufliche Handlung

Nach Modul 2 haben die Fallmanager:innen ein konkretes Verständnis, welche Ratsuchenden in das temporäre Fallmanagement zur Erweiterter Unterstützung einmünden sollen. Sie kennen die Intake-Kriterien und können durch gezielte Fragen Bedarfe und Ziele gemeinsam mit den Ratsuchenden ermitteln.

Die Instrumente des Assessments und der Hilfeplanung in Bezug auf andere Hilfen ermöglichen den Fallmanager:innen eine strukturierte und individuelle Bedarfsermittlung und Planung des weiteren Vorgehens. Von entscheidendem Vorteil ist, wenn Fallmanager:innen über Leistungen anderer Hilfsangebote gut informiert sind und wissen, welche Leistungen diese in ihrem Leistungskatalog haben.

Fallmanager:innen sind in der Lage, zusammen mit dem Betroffenen aus einer positiven Grundeinstellung heraus und die Eigenmotivation fördernd, eine auf dessen Bedürfnisse abgestimmte Perspektive zu entwickeln. Dabei erkennen sie die Veränderungsbereitschaft des Betroffenen und erörtern diese durch geeignete Kommunikationstechniken. Wünsche an das Fallmanagement und Grenzen der Unterstützung werden erarbeitet, klar kommuniziert und festgehalten.

Fallmanager:innen nutzen den Kontakt zu anderen Prozessbeteiligten, um weitere Informationen über die Problemsituation des Betroffenen zu gewinnen (z.B. Kontakt mit Krankenhaussozialdienst, behandelnden Ärzt:innen, Therapeut:innen, Bezugspersonen). Sie nutzen adäquate einheitliche Assessmentinstrumente, die der objektiven Erhebung des Unterstützungsbedarfs und der Ressourcen des Betroffenen dienen.

Fallmanager:innen verfügen über umfangreiches Wissen zu geeigneten Leistungen (z.B. soziale Interventionen). Sie kennen den Aufbau einer Unterstützungsplanung und können einschätzen, ob und wie umgesetzt diese werden kann. Durch geeignete Formen der Kommunikation sind sie in der Lage, Betroffenen die erarbeiteten Schritte zu erklären und Hürden bei der Beantragung bzw. Umsetzung aufzuzeigen.

Fallmanager:innen sind in der Lage, von Betroffenen gewünschte Änderungen, nach kritischer Auseinandersetzung mit diesen, in den Plan einzuarbeiten und durch Unterschrift in den Prozess einzubinden. Sie können die festgelegten Schritte schriftlich dokumentieren und nachvollziehbar erklären.

Sie können zielgruppengerecht Beratungs- und Gesprächsmethoden anwenden und deren Wirkungen reflektieren (Supervision).

Sie erkennen, dass durch das Fallmanagement der Prozess zur temporären erweiterten Unterstützung eingeschlagen wird, und können diesen Prozess im Wesentlichen von dem Prozess einer neu eingerichteten Betreuung (gilt insbesondere für Teilnehmende, die auch als Betreuer tätig sind) gut unterscheiden.

Modul 3 – Prozess der Individuellen Fallsteuerung II

Kompetenzbeschreibung

Umsetzung (Linking), begleitende Überwachung; formative Evaluation (Monitoring) Hilfeplan-Prozess und Koordinierung bei trägerübergreifendem Hilfebedarf. Dokumentation und (summative) Evaluation, Qualitätsindikatoren, Fortschreibung des Hilfeplans, Nutzung von Assessments

Die Teilnehmenden stimmen mit den Betroffenen das weitere Vorgehen ab und dokumentieren dieses in der Hilfeplanung. Sie unterstützen die Betroffenen im Prozess der Umsetzung und vermitteln an weitere unterstützende oder beratende Stellen. Die Teilnehmenden halten die Terminvereinbarungen und die Zielerreichung aktiv nach. Die Begleitung erfolgt aktiv. Die Klient:innen bleiben jederzeit „Herr der laufenden Verfahren“. Die Zielerreichung wird hinterfragt und ggfs. angepasst. Die Fortschritte werden aktiv überwacht, Hemmnisse mit den Betroffenen geklärt und, ggf. in Kooperation mit Netzwerkpartnern, behoben.

Die Teilnehmenden sind imstande, den Fallmanagementprozess eigenständig zum Abschluss zu bringen. Hierbei nutzen sie geeignete Methoden und Medien, um die Betroffenen und ihre Bezugspersonen über den Abschluss der Unterstützungsplanung zu informieren. Sie führen im Rahmen des Fallmanagements mit jeder:m Betroffenen ein Abschlussgespräch durch und organisieren im Bedarfsfall selbständig eine Abschlusskonferenz und moderieren diese. Des Weiteren binden sie nachfolgende Ansprechpartner:innen ein und sorgen so für eine umfassende Sicherung/Überführung. Ein wesentlicher Bezugspunkt ist dabei das individuelle Befinden der Betroffenen. Die Teilnehmenden beherrschen zudem geeignete fachwissenschaftliche Methoden zur Messung der Betroffenenzufriedenheit sowie zur Messung der Prozessqualität. Sie setzen Evaluationsinstrumente ein um den Hilfeplan und die Zufriedenheit der am Prozess Beteiligten zu erheben. Dabei leiten sie die Betroffenen zur Selbstreflexion bezüglich der Leistungserbringung an. Die ermittelten Ergebnisse bereiten sie selbstständig auf. Dabei reflektieren sie ihr eigenes Handeln und ziehen daraus fachliche und Konsequenzen. Sie sind zudem in der Lage, die verwendeten Instrumente kritisch zu reflektieren und benennen potenzielle Fehlerquellen. Die Teilnehmenden dokumentieren die Beendigung des Fallmanagementprozesses fachgerecht in einem nachvollziehbaren und transparenten Abschlussbericht. Dabei legen sie insbesondere die erfolgten Aktivitäten sowie die Ressourcenverwendung dar. Im Hinblick auf die Verfügbarkeit des Abschlussberichtes, haben sie rechtliche Grundlagenkenntnisse im Bereich der Archivierung von Unterlagen. Entsprechende Informationen erarbeiten sie sich eigenverantwortlich und eigenständig.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR- Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Qualität und Merkmale von qualitativollen Unterstützungsangeboten

- Leistungsspektrum
- Methoden und Instrumente zur Umsetzung und zum Monitoring
- Auswahl personenzentrierter Versorgungsangebote und deren Bewertung
- Konzepte und Modelle von Kooperation, Koordination und Steuerung
- Verhandlungsführung
- Konflikt- und Beschwerdemanagement/Strategien
- Instrumente zur Erfassung der Betroffenenzufriedenheit
- Anforderungen an einen Abschlussbericht
- Maßnahmen zur Sicherung von nachhaltigen Verläufen

Fertigkeiten:

- Aufbau und Steuerung fallbezogener Netzwerkarbeit
- Überprüfung/Monitoring der Qualität von Leistungen
- Anpassung der Zielvereinbarung und des Hilfeplans
- Nutzung von Dokumentation(-instrumenten)
- Kenntnisse rechtlicher Rahmenbedingungen
- Kompetenzen und Zuständigkeiten innerhalb fallbezogener Netzwerkarbeit
- Systematisches und strukturiertes Vorgehen bei der Umsetzung der Hilfeplanung
- Verhandlungsgespräche
- Erkennen von möglichen Konfliktsituationen
- Einsatz von Evaluationsinstrumenten zur Erhebung von Betroffenenzufriedenheit
- Bewertung von Evaluationsinstrumenten in Bezug auf Nutzen und Erfüllung von Gütekriterien
- Erstellen eines Abschlussberichtes unter Einhaltung von (formalen) Vorgaben
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur nachhaltigen Sicherung der Versorgung
- Einberufung und Leitung einer (Abschluss-) Konferenz
- Durchführung von Zufriedenheitsevaluationen zur Verbesserung des Fallmanagements und des einschlägigen beruflichen Handelns
- Kompetente Überleitung von Betroffenen in weiterführenden Unterstützungsmaßnahmen/-einrichtungen

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz:

- Intra- und interprofessionelle Arbeit
- Flexibilität
- Verantwortungsbewusstsein und -übernahme
- Transparenz
- Empathie
- Selbstvertrauen
- Verantwortungsgefühl
- Selbst- und Fremdevaluation
- Kritikfähigkeit

Selbstständigkeit:

- Recherche und Analyse von Versorgungsstrukturen und Angeboten
- Analyse von Versorgungslücken
- Einholen von erforderlichen Informationen
- Anwendung und Verarbeitung von Informationen
- Vermittlung von Informationen über rechtliche Grundlagen und Zusammenhänge
- Konfliktlösung durch Gesprächsführung und Kommunikation
- Informationsbeschaffung bzgl. aktueller Evaluationsinstrumente
- Selbstorganisation
- Berichtsfähigkeit (Dokumentations- und Auswertungsprozess)
- Selbstreflexion der Lern -und Arbeitsprozesse
- Nachhaltige Gestaltung von Arbeitsprozessen

Lernmethoden und Lernmittel

- Vortrag
- Gruppen- und Plenumsdiskussionen
- Fallanalysen
- Dokumentenanalyse
- Instrumenteneinsatz
- Simulation einer Abschlusskonferenz
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Rollenspiele
- Übung / Simulation
- Schreiben eines Abschlussberichtes

Selbstorganisierte Lerngruppe

In den selbstorganisierten Lerngruppen (LG) wird folgendes Arbeitspaket bearbeitet:

Arbeitspaket 3: Gestaltung von Fallkonferenzen, Monitoring des Verlaufs, Evaluationskriterien für Fallebene.

Berufliche Handlung

Nach diesem Modul sind die Teilnehmenden in der Lage, die auf der Grundlage des Assessments erarbeitete und mit dem Betroffenen vereinbarte Hilfeplanung zu überwachen und nach Bedarf im Verlauf anzupassen. Die Dokumentation der vereinbarten Ziele, inkl. Kontrolldatum schafft eine Verbindlichkeit für beide Seiten und versetzt die Fallmanager:innen in die Lage, den Fallmanagementprozess zu begleiten und zu überwachen.

Die Fallmanager:innen nehmen Kontakt mit geeigneten Institutionen auf und klären weitere Fördermöglichkeiten ab. Sie legen den beteiligten Trägern die Erforderlichkeit weiterer Leistungen aus

dem Spektrum schlüssig dar und legen diese mit Einverständnis der Betroffenen fest. Dabei bedienen sie sich bereits bestehender Kontakte und stellen neue her.

Die Fallmanager:innen unterstützen die Betroffenen bei der Beantragung von Leistungen. Sie koordinieren die notwendigen Leistungen eigenständig und angemessen. Die Durchführung und der Erfolg der vereinbarten Hilfen werden durch Rückfrage bei den beteiligten Trägern, Ärzt:innen, Therapeut:innen etc. gemeinsam reflektiert. Die Ergebnisse werden mit dem subjektiven Empfinden des Betroffenen abgeglichen, dokumentiert und ggf. Interventionsmöglichkeiten erarbeitet.

Die Fallmanager:innen sind dabei in der Lage, die Betroffenen bei Problemen zu motivieren, Lösungswege und die erforderlichen Zwischenziele aufzuzeigen. Bei Problemen des Betroffenen mit anderen Leistungserbringern treten sie als Vermittler auf.

Außerdem erfolgt ein regelmäßiger Austausch mit den Kolleg:innen innerhalb der Organisation sowie trägerübergreifend zu Erfahrungen in der Praxis.

Die Fallmanager:innen sind in der Lage, regelmäßige Treffen mit beteiligten Stellen und Akteuren zu organisieren, bzw. bereits vorhandene Formate (wie z.B. in Form von regionalen Netzwerktreffen) mit zu gestalten. Im gesamten Prozess bleiben sie Ansprechpartner:in für die Betroffenen und alle im Hilfeplan eingebunden Akteure. Die Fallmanager:innen überwachen den gesamten Prozess, nehmen ggf. weitere Anpassungen oder Änderungen vor und beenden das Fallmanagement, wenn die Ziele erreicht sind. Sie stellen sicher, dass auch nach Abschluss des Fallmanagements die Betroffenen adäquat angebunden sind und ihre Ansprechpartner:innen kennen, die sie bei Bedarf einschalten können. Den Teilnehmenden ist nach diesem Modul bewusst, wie wichtig die Anwendung der Instrumente und deren Dokumentation sind. Dadurch lässt sich der Erfolg des Prozesses am besten nachweisen und -zeichnen. Fallmanager:innen haben die organisationslogische Bedeutung von Evaluation, Dokumentation und Qualitätsentwicklung verinnerlicht, weisen aktiv auf den erkennbaren Nutzen von Fallmanagement hin und tragen dadurch zu einem höheren Stellenwert und einer breiten Akzeptanz des Ansatzes in der Betreuungsbehörde bei.

Modul 4 – Netzwerkarbeit

Kompetenzbeschreibung

Fallbezogene und fallunabhängige Netzwerkarbeit, Beteiligungsformate der Akteure auf regionaler Ebene

Die Teilnehmenden haben in die ganzheitliche Prozessbeschreibung des Fallmanagements die fallbezogene Vernetzung integriert und agieren innerhalb von definierten und transparenten Prozessabläufen in der Organisation. Sie wissen, dass die Bedarfe des Einzelfalles die Grundlage für die fallbezogene Kooperation liefern und handlungsleitend sind. Ferner nutzen sie die fallbezogene Netzwerkarbeit zur Umsetzung einer kooperativen Leistungserbringung. Die Teilnehmenden sind sich bewusst, dass sie im Sinne der unterstützten Person agieren und den Willen der unterstützten Person beachten.

Die Teilnehmenden können „Ressourcenorientierte kollegiale Beratung“ im Alltag umsetzen. Darüber hinaus sind sie in der Lage, an fallunabhängigen Vereinbarungen zu Informationspflichten und -regelungen mit Kooperationspartnern mitzuwirken, diese umzusetzen und dabei ihre Aufgaben und Ziele transparent zu machen. Sie bauen ein tragfähiges Netzwerk mit potentiellen und bereits am Unterstützungsprozess beteiligten Partnern auf und pflegen dies. Sie sind in der Lage, Kooperationen und Vernetzung mit Leistungsträgern und Leistungserbringern zu gestalten und das Instrument der Netzwerkkonferenz zu nutzen.

Die Teilnehmenden stellen über die Fallebene hinausgehende, regelhaft bzw. häufig auftretende Bedarfe fest und wirken im Netzwerk auf das Schließen von Versorgungslücken hin. Der Bedarf an fehlenden Angeboten wird erfasst sowie für eine Informationsweitergabe aufbereitet. Dabei ist wichtig, die Erfahrungen aus der Fallarbeit über unzureichende Angebote systematisch durch die Unterstützer aufzunehmen und im Team bzw. der Organisation zu thematisieren. Die Teilnehmenden arrangieren die Einschätzung des jeweiligen Handlungsbedarfs im interprofessionellen Austausch und unter Nutzung von Netzwerken. Bereits dazu vorhandene Angebote und Strukturen werden durch die Weiterbildungsteilnehmenden auf ihren qualitativen Nutzen für den Unterstützungsprozess überprüft. Dabei überblicken sie die Kosten und den individuellen Nutzen für die Betroffenen.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR-Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Anschlussmöglichkeiten von Vernetzungsaktivitäten im Prozess des Fallmanagements
- Vertiefte Kenntnis der Stufen im Fallmanagement im Hinblick auf Vernetzung
- Netzwerkbegriff und Kategorien zur Analyse und Nutzung von fallbezogenen und fallunabhängigen Netzwerken
- Grundkenntnisse Netzwerkmanagement

- Verstehen der rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen, die die Netzwerkarbeit beeinflussen

Fertigkeiten:

- Sichere Anwendung fallbezogener Netzwerkaktivitäten
- Analyse der Bedarfs- und Versorgungssituation von (potenziellen) Zielgruppen
- Analyse von Dienstleistungen unter Berücksichtigung qualitätsbezogener Kriterien
- Aufbereitung und Präsentation der Arbeitsergebnisse an Auftrag gebende und involvierte Akteure
- Selbstständige Planung und Organisation von Formaten des Kommunikationsaustausches beteiligter Akteure (z.B. Fallkonferenzen, Teilhabepflichtkonferenz nach § 20 SGB IX, Gesamtpflichtkonferenz nach § 119 SGB IX und Netzwerkkonferenzen)
- Moderation von Konferenzen

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz:

- Moderation
- Verhandlungsstrategien nutzen
- Fähigkeit zur multiprofessionellen Zusammenarbeit
- Kritikfähigkeit
- Überzeugungsfähigkeit
- Selbstsicherheit
- Interkulturelle Kompetenz für die Arbeit in diversen Netzwerken
- Konfliktmanagement zur Lösung von Spannungen innerhalb des Netzwerkes

Selbstständigkeit:

- Selbstorganisation
- Berichtsfähigkeit (im Dokumentations- und Auswertungsprozess)
- Selbstreflexion der Lern- und Arbeitsprozesse
- Gestaltung der Arbeitsprozesse
- Kritische Reflexion der eigenen Rolle und des Beitrags innerhalb des Netzwerkes
- Fähigkeit zur Priorisierung von Aufgaben

Lernmethoden und Lernmittel

- Textanalyse
- Exemplarische Fallanalyse
- Brainstorming
- Expertenvortrag
- Übung / Simulation

Selbstorganisierte Lerngruppe

In den selbstorganisierten Lerngruppen (LG) kann bspw. folgendes Arbeitspaket bearbeitet werden: Arbeitspaket zu M4: Gestaltung von Konferenzen, Zusammenarbeit mit anderen Trägern und Partnern.

1. Arbeiten Sie weiter an Ihrem Fall und diskutieren Sie, mit welchen anderen Trägern eine Zusammenarbeit erforderlich ist.
2. Überlegen Sie, welche Stolpersteine es bei einer Zusammenarbeit mit anderen Trägern geben könnte.
3. Was ist förderlich, um diese Stolpersteine aufzulösen, und was unterstützt eine stabile Zusammenarbeit?

Berufliche Handlung

Fallmanager:innen im Sinne der Erweiterten Unterstützung erkennen die Notwendigkeit eines gut funktionierenden, interdisziplinären Netzwerks, das schnell und unkompliziert bedarfsgerechte Unterstützungsleistungen bieten kann. Diese Netzwerkarbeit ist essenziell, um den Betroffenen ein nahtloses Unterstützungsergebnis "aus einer Hand" zu bieten. Daher ist es für Fallmanager:innen im Sinne der Erweiterten Unterstützung von großer Bedeutung, stabile Kooperationen mit Fachleuten aus verschiedenen Bereichen aufzubauen, zu pflegen und dadurch die Eigenständigkeit ihrer Klient:innen zu fördern und eine rechtliche Betreuung überflüssig zu machen. Durch die Einrichtung von übergreifenden Vereinbarungen für häufig auftretende Situationen wird der Aufwand des Einzelfalls auf das notwendige Minimum reduziert. Fallmanager:innen sorgen dafür, dass Netzwerke institutionell abgesichert werden, sodass auch bei personellen Wechseln unter den Ansprechpartnern:innen eine inhaltliche Kontinuität sichergestellt werden kann und die Unterstützungsqualität gewährleistet wird. Dies ist insbesondere bei Kooperationspartnern, mit denen regelmäßig zusammengearbeitet wird, wesentlich (fallunabhängige Netzwerkarbeit). Bei Kooperationspartnern, die bedarfsbezogen bei Einzelfällen Leistungen im Rahmen des Fallmanagements erbringen, erfolgen stattdessen fallbezogene Absprachen zur Zusammenarbeit (fallbezogene Netzwerkarbeit). Die im Rahmen der Erweiterten Unterstützung erarbeiteten Maßnahmen und Schritte werden proaktiv mit allen relevanten Bereichen und Organisationen abgestimmt, wobei die Fallmanager:innen als zentrale Koordinatoren im Netzwerk fungieren und dafür Sorge tragen, dass die Netzwerkstrukturen effektiv organisiert sind.

Fallmanager:innen im Sinne der Erweiterten Unterstützung sind sich bewusst, dass die Kooperation mit dem betroffenen Menschen und die Umsetzung dessen Willens von größter Bedeutung ist. Diese Kooperation wird im Rahmen des Fallmanagements aktiv gelebt, wobei die betroffenen Menschen eine aktive Rolle einnehmen und gemeinsam mit der Fallmanager:in ihre wichtigsten Interessen und entsprechende Handlungsfelder erarbeiten. Dabei wird auch darauf geachtet, dass fortlaufend auf die Bedürfnisse und die Entwicklung der Situation der Betroffenen eingegangen wird. Der Betroffene ist dazu ermächtigt, zu jedem Zeitpunkt Kontakt mit den Fallmanager:innen aufzunehmen, um relevante Fragen zu besprechen und die für ihn vorgesehenen Leistungen zu koordinieren. Eine vertrauensvolle

Zusammenarbeit zwischen dem Betroffenen und den Fallmanager:innen bildet das Fundament für eine erfolgreiche Umsetzung der Erweiterten Unterstützung. Dies fördert die Eigenständigkeit und reduziert die Notwendigkeit einer rechtlichen Betreuung.

Fallmanager:innen evaluieren in regelmäßigen Abständen gemeinsam mit ihren Führungskräften und anderen Netzwerkpartnern die Effektivität der angewendeten Methoden und Abläufe im Fallmanagement und regen notwendige Anpassungen an, um den Betroffenen die bestmöglichen Unterstützungen anbieten zu können.

Durch stetige Präsenz und Reflexion innerhalb der Netzwerke, sowohl intern als auch extern, fördern sie eine kontinuierliche Verbesserung der Kooperationen. Trägerübergreifende Erfahrungsaustausche werden dabei gefördert und aktiv genutzt, um Feedback von Betroffenen und Netzwerkpartnern einzuholen und die Dienstleistungen entsprechend anzupassen.

Fallmanager:innen sind sich der Bedeutung einer dynamischen und flexiblen Netzwerkarbeit bewusst, die über traditionelle Betreuungsleistungen hinausgeht und somit die interdisziplinäre Zusammenarbeit und fallunabhängige Netzwerkarbeit fördert. Im Rahmen der Erweiterten Unterstützung erkennen und nutzen sie den Mehrwert eines gut strukturierten Netzwerks, das nicht nur auf die aktuelle Situation reagiert, sondern auch präventive und nachhaltige Strategien zur Vermeidung von Betreuungsbedarf entwickelt. Die Fallmanager:innen können nach Modul 5 den Mehrwert einer guten Netzwerkarbeit erkennen und die trägerübergreifende Zusammenarbeit in ihrer Region aufbauen und erhalten.

Eine erfolgreiche Netzwerkarbeit im Rahmen der Erweiterten Betreuung lässt sich abschließend dadurch definieren, dass die folgenden Aspekte Berücksichtigung finden und umgesetzt werden:

- **Selbstbestimmung und Autonomie des Betroffenen:** Die Unterstützung orientiert sich konsequent an den Wünschen und Bedürfnissen der unterstützten Personen. Dies manifestiert sich im aktiven Einbezug in alle Entscheidungsprozesse und der Respektierung ihrer Autonomie.
- **Zusammenarbeit auf Augenhöhe:** Eine effektive Kooperation erfolgt durch die gleichwertige Einbindung aller Netzwerkakteure, zu denen u.a. Betreuungsgerichte, Betreuungsbehörden und -vereine gehören. Eine Kultur der Wertschätzung und des gegenseitigen Respekts ist hierbei essenziell.
- **Interessenbündelung:** Im Netzwerk werden individuelle Interessen zugunsten eines übergeordneten Ziels – der bestmöglichen Unterstützung der Betroffenen – zusammengeführt.
- **Vielfalt und Perspektiven:** Die Netzwerkarbeit schließt verschiedenste Perspektiven ein, um ein umfassendes Verständnis für die Bedürfnisse der unterstützten Personen zu entwickeln und kreative, individuelle Lösungswege zu fördern.
- **Datenschutz und Informationsfluss:** Ein effektiver Informationsfluss unter Wahrung des Datenschutzes sorgt für eine schnelle und sichere Kommunikation innerhalb des Netzwerkes.
- **Wissensnutzung:** Das kollektive Wissen im Netzwerk wird genutzt, um innovative Lösungen zu entwickeln und somit die Versorgung der Betroffenen zu optimieren.

- **Problembehandlung:** Probleme werden zeitnah identifiziert und durch das gebündelte Wissen und die Ressourcen des Netzwerks zügig bearbeitet.
- **Konzeptentwicklung:** Es werden gemeinsame Methoden und Prozesse entwickelt, die den Informations- und Erfahrungsaustausch fördern und verbessern.
- **Kultur der Vermittlung:** Die Netzwerkarbeit fördert aktiv die Nutzung alternativer Hilfsangebote durch die Schaffung einer entsprechenden Handlungskultur.
- **Strukturaufbau:** Es wird eine Infrastruktur geschaffen, die eine hochwertige fachliche Leistungserbringung gewährleistet und dabei unterstützt, die Erweiterte Unterstützung funktional und mit den Bedürfnissen der Betroffenen im Fokus durchzuführen.

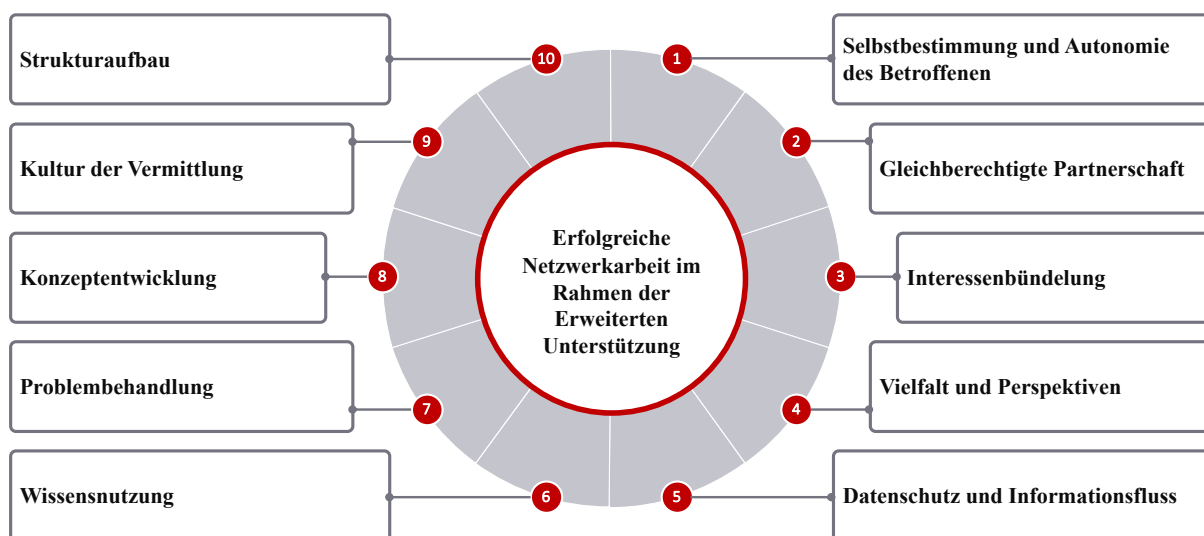


Abbildung 2: Elemente erfolgreicher Netzwerkarbeit

Modul 5 Umsetzung von CM in der Organisation

Kompetenzbeschreibung

Verankerung von CM in der Organisation, Berücksichtigung von aufbau- und ablauforganisatorischen Prinzipien, Verfahrensschritte der Evaluation hinsichtlich der Struktur/Steuerungs-Ebene

Die Teilnehmenden setzen – im Rahmen ihrer Verantwortung – das Case Management in ihrer Organisation um. Dazu formulieren sie eine ganzheitliche Prozessbeschreibung des Case Managements. Sie unterstützen ihre Organisation im Auf- und Ausbau von Zugangswegen in das Case Management. Die Teilnehmenden tragen dazu bei, in der Organisation ein einheitliches Verständnis von Case Management zu schaffen. Sie sorgen zudem für eine ausreichende Ausstattung mit Ressourcen.

Als Case Manager:innen in der Erweiterten Unterstützung sorgen die Teilnehmenden dafür, dass sie trotz häufiger Außendiensttätigkeit verlässlich zu erreichen sind. Die Teilnehmenden stimmen sich eng mit den internen Partnern im Fallmanagement ab (andere Hilfen, ggfs. Betreuungsgericht, beteiligte Fachdienste der eigenen Dienststelle u.a.). Die Teilnehmenden sorgen für ein Schnittstellenmanagement, um Zuständigkeiten und Abläufe bei der Vermittlung anderer Hilfen zu koordinieren und verbindlich zu vereinbaren. Sie erstellen nach wissenschaftlichen Erkenntnissen Formatvorlagen, um die Abläufe des Fallmanagements zu dokumentieren, ggfs. auch für eine elektronische Archivierung.

Die Teilnehmenden nutzen Methoden zur Qualitätsanalyse der Fallführung. Sie prüfen die Umsetzung für ihren jeweiligen Einsatzbereich. Dazu gehört die Aufbereitung der Ergebnisse sowie der Fallauswertung mit der Unterstützung geeigneter Medien. Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Mitarbeitenden in der Organisation über die laufenden Qualitätsprozesse zu informieren. Sie beteiligen sich im Qualitätsmanagement auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Dabei werden Indikatoren wie Fachkompetenz, Zielerfolge und Zufriedenheit der Beteiligten herangezogen.

Die Teilnehmenden sorgen für eine stetige Präsenz der Erweiterten Unterstützung in Netzwerken. Sie hinterfragen ihre Tätigkeit und ihr Handeln durch moderierten Austausch von Fallerfahrungen. Sie holen sich regelmäßig Rückmeldungen von allen Beteiligten. Die Teilnehmenden entwickeln – ggfs. in Arbeitsgruppen – Verfahrensabläufe in ihrer Organisation, die als Standards formuliert werden.

Die Teilnehmenden stellen die Abläufe der Erweiterten Unterstützung in ihrer Organisation vor und verdeutlichen die Unterschiede zum Allgemeinen Informations- und Beratungsauftrag nach § 5 BtOG sowie zum Beratungs- und Unterstützungsangebot nach § 8 Absatz 1 BtOG. Sie kommunizieren mit allen Stellen in ihrer Organisation über das Thema Fallmanagement.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR-Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Organisationsstrukturen erfassen und analysieren, mögliche Entwicklungen antizipieren, Ziele festlegen, Risiken erkennen und bewerten
- Methoden der Qualitätsanalyse
- Veränderungsprozesse evaluieren und entwickeln
- Strukturen und Abläufe in einer Behörde

Fertigkeiten

- Integriertes Denken
- Auswerten von Qualitätsanalysen
- Vorschläge für Verbesserungen ableiten
- Evaluation und Bewertung von Abläufen wie Kontaktaufnahme
- Analyse von Dienstleistungen unter Berücksichtigung qualitätsbezogener Kriterien
- Kollegiale Fallberatung in der Moderation von Konferenzen
- Planung und Umsetzung von internen Informationsveranstaltungen

Soziale Kompetenz

- Sachlich argumentieren
- Argumente nachvollziehbar und verständlich kommunizieren
- Fähigkeit zur multiprofessionellen Zusammenarbeit
- Kritikfähigkeit
- Bewusstsein für Verantwortung
- Sicheres Auftreten

Selbständigkeit

- Informationsbeschaffung unter Berücksichtigung moderner Methoden zur Qualitätsanalyse
- Selbstorganisation
- Fähigkeit im Dokumentations- und Auswertungsprozess zu berichten
- Selbstreflexion
- Nachhaltige Gestaltung der Arbeitsprozesse

Lernmethoden- und Lernmittel

- Dokumentenanalyse
- Gruppenarbeit
- Rollenspiel
- Präsentation im Plenum
- Erstellen von Präsentationen

Berufliche Handlung

Fallmanager:innen ist ihr Vorgehen in Abgrenzung zur rechtlichen Betreuungsarbeit bekannt, sie wissen, in welcher Fallkonstellation die Erweiterte Unterstützung zum Einsatz kommt. Sie wissen um ihre professionelle Rolle und können diese kommunizieren.

Fallmanager:innen sind in der Lage, die für die Implementierung notwendigen Anpassungen in der Organisation (z.B. Betreuungsbehörde) zu begleiten und mit dafür zu sorgen, dass die Erweiterte Unterstützung gut verankert wird. Es ist darauf zu achten, dass auch unter Berücksichtigung organisatorischer und struktureller Aspekte sowie regionaler Gegebenheiten die Struktur und der Ablauf des Fallmanagementprozesses eingehalten werden, sodass unabhängig von der Person des Fallmanagers bzw. der Fallmanagerin eine gleichbleibende Qualität sichergestellt ist. Die institutionsübergreifenden Dimensionen werden in der Organisation erörtert und durch Bearbeitung externer Schnittstellen aufgegriffen.

Modul 6 – Professionalisierung und CM-Rolle

Kompetenzbeschreibung

Abschlusspräsentation vorbereiten (Fallbeschreibung/Strukturbeispiel mit geeigneten Instrumenten)

Die Teilnehmenden kennen die Einsatzfelder der Erweiterten Unterstützung und beschreiben deren Besonderheiten und Zugangswege. Sie leiten spezifische Tätigkeiten und berufliche Handlungen daraus ab und kommunizieren diese intern wie extern.

Die Teilnehmenden kennen das Feld des Betreuungswesens sehr genau und wissen um die spezifischen Funktionen und Aufgaben der verschiedenen Akteure und Institutionen. Sie wissen um die spezifischen Rollenanforderungen und Aufgaben im Feld der Erweiterten Unterstützung im Vergleich zu anderen Angeboten. Sie kennen alle weiteren relevanten Unterstützungsformen äquivalent zur rechtlichen Betreuung, Möglichkeiten der Vorausverfügung und "anderen Hilfen".

Die Teilnehmenden verfügen über die methodischen Kompetenzen, die eine professionelle Beziehungs- und Fallgestaltung möglich macht. Sie sind fachlich und methodisch geschult, die konsequente Umsetzung und Gewährleistung einer Unterstützten Entscheidungsfindung im Sinne der UN-BRK in sämtlichen Prozessen der Erweiterten Unterstützung zu gewährleisten. Sie sind zudem in der Lage, die verwendeten Instrumente kritisch zu reflektieren und benennen potenzielle Fehlerquellen.

Die Teilnehmenden entwickeln eine professionelle Grundhaltung i.S. eines bedarfsgerechten Beratungs- und Unterstützungsangebotes. Diese Haltung ist ressourcenorientiert und zielt darauf ab, die Resilienz der Klient:innen zu stärken. Sie erbringen die Erweiterte Unterstützung unabhängig und ausschließlich für ihre Klient:innen. Bei Erforderlichkeit einer weiterführenden Maßnahme im Anschluss der Erweiterten Unterstützung begegnen sie dieser mit einer neutralen Grundhaltung. Handlungsmaxime sind die Wünsche und Bedarfe der Klient:innen.

Die Teilnehmenden wissen um die berufsspezifische Fachlichkeits- und Qualitätsdebatte in der rechtlichen Betreuung sowie der Bedeutung und Notwendigkeit dieses Professionalisierungsprozesses. Sie begreifen ihre entwickelte Kompetenz als Beitrag zur Professionalisierung und Festigung ihrer beruflichen Rolle. Sie können zudem ihre Leistung (Umsetzung der Inhalte der Weiterbildung in den Berufsalltag) kritisch reflektieren.

Die Teilnehmenden kennen die Aufgaben und Funktionen von organisierten Interessensvertretungen und diskutieren Mitwirkungsformen in der Verbandsarbeit, insbesondere im Hinblick auf ihre gegenwärtige und die zukünftige Rolle der Erweiterten Unterstützung.

Die Teilnehmenden sind in der Lage, eine exemplarische Falldarstellung schriftlich aufzubereiten und zu präsentieren oder ein eigenes Projekt zum Fallmanagement im Rahmen der Erweiterten Unterstützung durchzuführen und auszuwerten.

Die Teilnehmenden präsentieren Ideen zur Weiterentwicklung wie die Organisation regelmäßiger Auffrischungstage/Weiterbildungen, das Etablieren einer regelmäßigen Intervision zur Besprechung von Fällen und der Reflexion des eigenen beruflichen Handelns. Sie treten in ihrer Organisation für die Bereitstellung ausreichender Ressourcen (Zeit/Personal) für die fachgerechte Umsetzung der Erweiterten Unterstützung ein.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR-Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Einsatzfelder der Erweiterten Unterstützung
- Das Betreuungswesen, die spezifischen Funktionen und Aufgaben der verschiedenen Akteure und Institutionen
- Unterstützungsformen äquivalent zur rechtlichen Betreuung, Möglichkeiten der Vorausverfügung und "anderen Hilfen"
- Rollenanforderungen und Aufgaben der Erweiterten Unterstützung, auch im Vergleich zu anderen Angeboten
- Kritische Reflexion des Auftrags der Erweiterten Unterstützung
- Methodischen Kompetenzen für eine professionelle Beziehungs- und Fallgestaltung und unterstützte Entscheidungsfindung
- Professionelle, klientenzentrierte Grundhaltung
- Berufsspezifische Fachlichkeits- und Qualitätsdebatte in der rechtlichen Betreuung
- Professionalisierungsprozesse
- Aufgaben und Funktionen von organisierten Interessensvertretungen und Mitwirkungsformen in der Verbandsarbeit
- Informationen über Entwicklungen des Berufsbildes der Berufsbetreuung und Case Management
- Ethische Grundlagen des Berufshandelns

Fertigkeiten:

- Anwendung von spezifischen Handlungen und Tätigkeiten im Kontext der Erweiterten Unterstützung
- Kommunikation des Profils und der Tätigkeiten der Erweiterten Unterstützung
- Anwendung professioneller methodischer Kompetenzen
- Bewertung der Möglichkeiten und Grenzen der Erweiterten Unterstützung
- Bewertung der berufsspezifischen Fachlichkeits- und Qualitätsfragen in der rechtlichen Betreuung
- Selektion und Aufbereitung von Informationen für die Öffentlichkeits-/Lobbyarbeit

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz:

- Artikulation von Interessen

- Kritikfähigkeit
- Reflexion subjektiver Lebensentwürfe der Klient:innen
- Empathie, Feinfühligkeit
- Transparentes Handeln
- Interdisziplinäres Arbeiten
- Multiperspektivität und Perspektivwechsel
- Entwicklung und Vertretung eigenständiger fachlicher Positionen und Werthaltungen
- Fähigkeit zur Mitgestaltung bei organisierten Interessensvertretungen und in der Verbandsarbeit

Selbstständigkeit:

- Selbstorganisation
- Selbstreflexion der Lern- und Arbeitsprozesse
- Nachhaltige Gestaltung von Arbeitsprozessen
- Professionelle und fachliche Positionierung
- Berufsethische Positionierung
- Strategische Öffentlichkeitsarbeit

Lernmethoden und Lernmittel

- Instrumenteneinsatz
- Expertengespräch
- Ausstellung, Poster
- Portfolio
- Kurzvortrag
- Plenumsdiskussion

Selbstorganisierte Lerngruppe

In den selbstorganisierten Lerngruppen (LG) kann bspw. folgendes Arbeitspaket bearbeitet werden:
Arbeitspaket zu Modul 6: Prüfungsvorbereitung/Abschlussarbeit

1. Tauschen Sie sich miteinander über mögliche Themen Ihrer Abschlussarbeiten aus.
2. Überlegen Sie, zu welchen Themen Sie in Modul 6 eine Präsentation vorbereiten wollen, und bereichern Sie sich dazu gegenseitig mit Ideen an.

Berufliche Handlung

Nach Modul 6 können die Teilnehmenden ihre Rolle als Fallmanager:innen in der Organisation und auch gegenüber Vorgesetzten und Kolleg:innen vollumfänglich einnehmen. Sie haben ein umfangreiches Fachwissen im Bereich der professionellen Beziehungs- und Fallgestaltung erworben sowie umfangreiches Fachwissen im Bereich der Erweiterten Unterstützung, dem Betreuungswesen und

sämtlicher "anderer Hilfen". Sie besitzen zudem ein professionell fundiertes Beratungs- und Verhandlungsgeschick.

Die Teilnehmenden haben durch ihre Netzwerkarbeit gute Kontakte zu anderen Behörden, Institutionen, Verbänden und Organisationen und können Instrumente der Netzwerkarbeit anwenden um eine schnelle und zielführende Zusammenarbeit zu erreichen. Dadurch können Sie in ihrer Organisation wichtige Ansprechpartner:innen für Vorgesetzte und Kollegen:innen bei schwierigen und komplexen Fällen werden. Dies führt wiederum zu einer besseren Akzeptanz bei allen Beteiligten und stärkt die Rolle der Erweiterten Unterstützung.

Die Teilnehmenden haben die organisationslogische Bedeutung von Fachlichkeit, Professionalität und Qualitätsentwicklung verinnerlicht, weisen aktiv auf den erkennbaren Nutzen von Erweiterter Unterstützung hin und tragen dadurch zu einem höheren Stellenwert und einer breiteren Akzeptanz dieses Angebots bei.

Modul 7 – Erweiterte Unterstützung gestalten

Kompetenzbeschreibung

Durchführungen einer Fachtagung mit Präsentation der Abschlussarbeiten

In einer Fachtagung werden die aufgearbeiteten Erfahrungen diskutiert und die vielfältigen Gestaltungsspielräume von Fall-, Care und Case Management in der Erweiterten Unterstützung reflektiert. Der Fachöffentlichkeit wird der aktuelle Stand der Umsetzung präsentiert sowie die Perspektiven für die Routineumsetzung erörtert.

Die Teilnehmenden verfügen über ein breites und integriertes Wissen hinsichtlich der Abläufe und Strukturen der Erweiterten Unterstützung, in denen sie Prozesse des Care und Case Managements verorten und ihr eigenes berufliches Handlungsfeld einordnen können. Sie sind in der Lage, Tätigkeiten von Fallmanager:innen für Erweiterte Unterstützung mit Bezug auf einschlägige Handlungsempfehlungen zu erläutern. Sie informieren sich selbstständig über einschlägige Innovationen in der Erweiterten Unterstützung, leiten systematisch Konsequenzen ab und beziehen Positionen bezüglich der Gestaltung und Umsetzung des Selbstständigkeitsstrebens. Sie pflegen Kontakte zu Institutionen des Rechts- und Sozialwesens sowie eventuellen Kooperationspartnern. Darüber hinaus unterbreiten sie Vorschläge zur Umsetzung von Fall-, Care und Case Management auf übergeordneter Ebene.

Die Teilnehmenden verstehen Abläufe, Organisation und Zuständigkeiten bei der Implementierung von Projekten. Sie erfassen ihre eigene Rolle bei der Durchführung von Projekten/Studien/Auswertungen und nehmen die daraus resultierenden Verpflichtungen verantwortungsbewusst und zeitnah wahr. Des Weiteren unterstützen sie die Dokumentation und Präsentation der Untersuchungsergebnisse der jeweiligen Erweiterten Unterstützungsfälle, Projekte und Forschungsstudien. Zudem beteiligen sie sich daran, diese Ergebnisse in Hinblick auf die Strukturen des Sozialwesens fruchtbar zu machen bzw. in die fachöffentliche Debatte einzubringen.

Differenzierung der Handlungskompetenz nach DQR-Dimension

Fachkompetenz

Wissen:

- Abläufe und Strukturen von Prozessen / Fällen im Rahmen der Erweiterten Unterstützung
- Institutionen und Stakeholder des Rechts- und Sozialwesens
- Traditionen und Innovationen im Rechts- und Sozialwesen
- Information über berufliche Innovationen des Fallmanagements und Reflexion bezüglich der praktischen Umsetzung und Qualitätssicherung
- Verortung des Case Managements im Sozialwesen sowie des Fallmanagements in der Erweiterten Unterstützung und Einordnung des eigenen beruflichen und fördernden Handlungsfeldes

- Verständnis von Abläufen, Finanzierungen, Organisation und Zuständigkeiten bei der Implementierung von Projekten und Forschungsstudien sowie Wissen, welche wissenschaftlichen Kriterien die Qualität solcher Prozesse beeinflussen

Fertigkeiten:

- Dokumentation und Bewertung von Ergebnissen
- Erläuterung der Tätigkeiten von Fallmanager:innen unter Verwendung einschlägiger Handlungsempfehlungen
- Vorschläge für die Umsetzung des Fallmanagementprozesses auf übergeordneter Ebene benennen
- Kontaktpflege zu Institutionen des Rechts- und Sozialwesens
- Erfassung der eigenen Rolle bei der Durchführung von Projekten/Forschungsstudien
- Fachgerechte Präsentation von Arbeitsergebnissen
- Mitwirkung bei der Umsetzung von Forschungsprojekten und der Präsentation von Ergebnissen

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz:

- Engagement
- Durchsetzungsvermögen
- Abstraktionsvermögen
- Multiprofessionalität
- Entwickeln und Vertreten eigener Positionen
- Zielorientierung
- Wirklichkeitssinn
- Kontaktpflege

Selbstständigkeit:

- Lösungsorientierte Bearbeitung von Aufgabenstellungen
- Aufbereitung von Informationen
- Beteiligung an der Umsetzung von Forschung und Präsentation von Ergebnissen

Lernmethoden und Lernmittel

- Debatte
- Plenumsdiskussion
- Projekt
- Gruppenarbeit
- Präsentation
- Organisation und Management von Veranstaltungen

Berufliche Handlung

Die Fallmanager:innen erfassen die sozialen politischen, rechtlichen, gesellschaftlichen und finanziellen Rahmenbedingungen ihres Handelns bzw. ihrer Rolle im Fall-, Care und Case Management bei der Erweiterten Unterstützung. Sie leisten Unterstützung bei der Formulierung von Vorschlägen zur bedarfsgerechten Umsetzung und Steuerung des Fallmanagements in ihrer Organisation.

Sie positionieren sich und das Fallmanagement innerhalb der Strukturen der BtOG und legen dabei auch Rechenschaft über ihre Tätigkeiten ab. Die Fallmanager:innen arbeiten an Erweiterten Unterstützungsfällen, Projekten sowie Forschungsstudien mit. Über diese Aktivitäten wirken sie konstruktiv an der Selbständigkeits-, Organisationsentwicklung und Prozessoptimierung von Menschen mit.

Literatur

DGCC - Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (Hrsg.) (2019). Standards und Richtlinien für die Weiterbildung Case Manager und Case Managerin DGCC.

<https://www.dgcc.de/cm-weiterbildung/weiterbildungs-standards/weiterbildungsrichtlinien/>
[25.04.24]

DGCC-FGWB – Fachgruppe Weiterbildung der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (2016): Positionspapier Qualifikationsrahmen zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen (DGCC).

https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2017/02/DQR_Positionspapier_FG_WB_DGCC.pdf
[25.04.24]

DGCC- Offene Arbeitsgruppe Erweiterte Unterstützung im BtOG (2023): Konzept zur Erweiterten Unterstützung nach §§ 8 und 11 Abs. 3 BtOG Beratungs- und Unterstützungsangebot, Vermittlung geeigneter Hilfen und Erweiterte Unterstützung.

https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2023/11/Konzept_ErwU_BtOG_DGCC_2023.pdf
[25.04.24]

DRQ - Bund-Länder-Koordinierungsstelle für den Deutschen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (Hrsg.) (2013). Handbuch zum Deutschen Qualifikationsrahmen. Struktur – Zuordnungen – Verfahren – Zuständigkeiten.

https://www.dqr.de/dqr/shareddocs/downloads/media/content/dqr_handbuch_01_08_2013.pdf?__blob=publicationFile&v=1 [25.04.24]