

PROZESSSCHRITTE IM CASE MANAGEMENT

Annerose Siebert

Zusammenfassung | In Anbetracht der Entstehungsgeschichte des Case Managements ist eine starke Verankerung in der Sozialen Arbeit mit den damit verbundenen Arbeitsprinzipien, Methoden und Instrumenten naheliegend. Case Management, sektoren- und disziplinübergreifend verstanden, kann den Wissensbestand Sozialer Arbeit besser als bisher nutzen. Der nachfolgende Beitrag hat zum Ziel, am Phasenverlauf der Methodik im Case Management orientiert Anknüpfungspunkte und Bestände aufzuzeigen und im Verständnis einer Selbstvergewisserung das spezifisch sozialarbeiterische Handlungswissen sichtbar zu machen.

Abstract | According to the historic development of methods of case management, a strong anchoring in social work and its affiliated principles, methods and instruments is obvious. Within a transsectoral and transdisciplinary assessment, case management can rely on the knowledge base of social work. The article follows the process of case management phases. To support professional self-assurance the article intends to point out cues and links to make social work knowledge visible.

Schlüsselwörter ► Case Management
► Soziale Arbeit ► Methode ► Praxis ► Phase

1 Abgrenzung und Selbstvergewisserung |

„Wie verhält sich die Theorie und Praxis des Case Managements zum Selbstverständnis professioneller Sozialarbeit?“ (Wendt 2015, S. 215). Diese Fragestellung ist hochaktuell und wird im aktuellen Diskurs zudem ergänzt durch die Frage danach, wie die Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit zum Selbstverständnis von Case Management steht (Wendt 2017, Ehlers 2017b, Neuffer 2013). Ziel der folgenden Ausführungen ist es, die Relevanz und den Bestand Sozialer Arbeit im Case-Management-Phasenablauf komprimiert aufzuzeigen, immer im Wissen um die Skizzenhaftigkeit und ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Verbunden ist dies mit der Hoffnung, dass im phasischen Vorgehen im Case-Management-Prozess pro-

Kosten und Nutzen der Behandlung, Transfer in die Versorgung. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung, Band 158. Baden-Baden 2007, S. 15-129

Löcherbach, Peter; Hermesen, Thomas; Arnold, Jens; Monzer, Michael: Wirkungsanalyse des Fallmanagements in der Eingliederungshilfe (WiFEin). Abschlussbericht. Mainz 2013

Löcherbach, Peter; Hermesen, Thomas; Macsenaere, Michael; Arnold, Jens; Klein, Joachim: Evaluationsstudie zur Patientenbegleitung der Bosch BKK. Abschlussbericht. Mainz 2010

Löcherbach, Peter; Mennemann, Hugo; Hermesen, Thomas: Case Management in der Jugendhilfe. München und Basel 2009

Menold, Natalja: Methodische und methodologische Aspekte der Wirkungsmessung. In: Sommerfeld, Peter; Hüttemann, Matthias (Hrsg.): Evidenzbasierte soziale Arbeit. Nutzung von Forschung in der Praxis. Baltmannsweiler 2007, S. 26-39

Rapp, Richard C.; van den Noortgate, Wim; Broekaert, Eric; Vanderplasschen, Wouter: The efficacy of case management with persons who have substance abuse problems: a three-level meta-analysis of outcomes. In: Journal of Consulting and Clinical Psychology 4/2014, pp. 605-618

Reilly, Siobhan; Miranda-Castillo, Claudia; Malouf, Reem; Hoe, Juanita; Toot, Sandeep; Challis, David; Orrell, Martin: Case management approaches to home support for people with dementia. Cochrane Database of Systematic Reviews 2015, Issue 1. Art. No.: CD008345. DOI: 10.1002/14651858.CD008345.pub2

Schmid, Martin; Schu, Martina: Forschung zu Case Management: Stand und Perspektiven. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): Case Management in der Entwicklung. Stand und Perspektiven in der Praxis. Heidelberg 2017, S. 255-270

Schmid, Martin; Schu, Martina; Vogt, Irmgard: Motivational Case Management. Ein Manual für die Drogen- und Suchthilfe. Heidelberg 2012

Schwänenflügel, Matthias von: Pflegestützpunkte – Entwicklung und Ausblick. In: Case Management 3/2016, S. 108-112

Sommerfeld, Peter: Evidenzbasierung als ein Beitrag zum Aufbau eines professionellen Wissenskorpas in der Sozialen Arbeit. In: Borrmann, Stefan; Thiessen, Barbara (Hrsg.): Wirkungen Sozialer Arbeit. Potentiale und Grenzen der Evidenzbasierung für Profession und Disziplin. Opladen 2016, S. 21-41

Sommerfeld, Peter; Hüttemann, Matthias (Hrsg.): Evidenzbasierte soziale Arbeit. Nutzung von Forschung in der Praxis. Baltmannsweiler 2007

Vertheim, Uwe; Degkwitz, Peter; Haasen Christian: Das bundesdeutsche Modellprojekt zur heroingestützten Behandlung Opiatabhängiger. Band 1: Die Wirksamkeit der Diamorphinbehandlung im Vergleich zur Methadonsubstitution – Ergebnisse der 1. und 2. Studienphase. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung, Band 156. Baden-Baden 2007

fessionelle Praktikerinnen und Praktiker die Wissensbestände der Sozialen Arbeit nutzen und weiterverbreiten und nicht aus Verlegenheit und Unwissen ohne Not auf die Bestände anderer Disziplinen zurückgreifen müssen.

Ob „Case Management in der Sozialen Arbeit“ oder „Soziale Arbeit im Case Management“ – wie es im Diskussionspapier der Fachgruppe „Case Management im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit“ (Fachgruppe DGCC; DGSA 2015, S. 4) heißt –, beide Dimensionen stehen für ein aktuelles Positionierungsbedürfnis in verschiedenen Abgrenzungs- und Selbstvergewisserungsprozessen (Wendt 2015, Neuffer 2010 und 2013, Löcherbach 2016).

Die Frage, ob ein sozialarbeiterisches Case Management benötigt wird oder ob in der sektoren- und professionsübergreifenden Entwicklung des Case Managements bereits diese Frage obsolet ist, beschäftigt immer wieder (Neuffer 2013, Löcherbach 2016, S. 46). Zu konstatieren ist, dass bereits in der Definition der DGCC deutlich wird, dass Case Management zwei Schwerpunktsetzungen beinhaltet. Einerseits ist „Case Management [...] 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“ (DGCC 2015, X). Diesem Teilbereich der Definition entspricht die in der Sozialen Arbeit überwiegend akzeptierte und angewandte methodische Fallarbeit, vernetzt mit der Organisations- und Systemebene.

Der zweite Teil der Definition ist umstrittener und macht einen Teil der Kritik aus der Sozialen Arbeit am Case Management aus. Er zeigt aber die aktuell in der Entwicklung des Case Managements starke Gewichtung im Bereich der Steuerung betrieblicher Abläufe und im Rahmen von Versorgungsaufträgen auf politischer Ebene (Wendt 2017). „Der Handlungsansatz 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“ (DGCC 2015, X). Es sei unbenommen, dass diese zwei Komponenten gerade in ihrem Zusammenspiel das aktuelle Verständnis von Case Management ausmachen. Es liegt aber auch auf der Hand, dass aus der

Perspektive der Profession Sozialer Arbeit ein fortwährend kritischer Blick auf die Programmatik, die Umsetzung sowie die Protagonistinnen und Protagonisten notwendig ist. Pantuček spricht sogar vom „institutionskritischen Potenzial“ des Case Managements, in dem – ohne Hoffnung auf Gelingen – beständig die Fallogik gegen die Institutionslogik austariert werden muss (Pantuček 2007, S. 433).

Case Management „begann bekanntlich als eine methodische Vorgehensweise in der Sozialen Arbeit. Dabei ist es nicht geblieben“ (Wendt 2007, S. 460). Das Handlungskonzept Case Management ist zu einer politisch gewollten Gestaltungsweise personenbezogener Versorgung im Sozialwesen und im Gesundheitswesen generell geworden (ebd.) und wird mittlerweile als „transdisziplinärer Mehrebenenansatz“ (Löcherbach 2017, S. 147) bezeichnet. Dies findet sich auch in der Definition der DGCC wieder. Diese Ansicht wird jedoch nicht von allen geteilt und durchaus kritisch gesehen. Neuffer hält zum Beispiel entgegen, dass Case Management „als ein Handlungskonzept der Sozialen Arbeit unter anderen“ zu sehen sei und sich daher „in die theoretischen wie praktischen Orientierungen der Sozialen Arbeit“ einzufügen habe (Neuffer 2013, S. 24). Biesel spricht von einer Überfrachtung und damit einhergehend von „überhöhten und zum Teil unerfüllbaren Fall- und Systemsteuerungsideen“ (Biesel 2010, S. 15). Vielleicht lässt sich damit auch eine Antwort auf die vielerorts mangelhafte Umsetzung von Case Management und die damit verbundenen Folgen erklären? Dies würde dem üblichen Tenor widersprechen, der nicht das Konzept infrage stellt, sondern die mangelhafte Implementierung des Case Managements beklagt (Löcherbach 2017, S. 148). Für die Fachkräfte und ihre Klientel zählt in der Wahrnehmung und im Ergebnis die Umsetzung – nicht die Intention.

Laut Wendt hat die Abneigung gegen jede Form von „Managerialismus“ dazu geführt, dass „die Soziale Arbeit [...] ihren Anspruch auf das Handlungskonzept Case Management in der Vergangenheit nur begrenzt wahrgenommen [hat]“ (Wendt 2015, S. 220). Ein zunehmendes Professionalisierungsverständnis in der Sozialen Arbeit und die mittlerweile sehr ausdifferenzierte Umsetzung des Case Managements in den verschiedenen Handlungsfeldern, in Kombination mit der Mitarbeit verschiedener Praktikerinnen und Praktiker wie auch Wissenschaftlerinnen und

Wissenschaftler aus der Sozialen Arbeit in den Fachorganisationen, lassen aber auch weiterhin eine Positionierung innerhalb der interdisziplinären Gestaltung des Case Managements zu. Ob dies in einer gemeinsamen Weiterentwicklung oder Abgrenzung mündet, ist offen. Vorschläge für Weiterentwicklungen aus der Perspektive Sozialer Arbeit liegen mit *Neuffer* (2013) und *Ehlers* (2017a) schon vor.

In Anbetracht der Entstehungsgeschichte des Case Managements ist eine starke Verankerung in der Sozialen Arbeit mit den damit verbundenen Arbeitsprinzipien, Methoden und Instrumenten naheliegend. Herausforderung hierbei ist es, die Methode und ihre Bestände immer wieder klar zu benennen und am aktuellen Stand der Sozialen Arbeit als Disziplin und Profession weiterzuentwickeln und darzustellen.

Mit dem Ziel einer Selbstvergewisserung der originären sozialarbeiterischen Arbeitsprinzipien, Methoden, Instrumente und Kompetenzen soll in diesem Artikel systematisch anhand der Phasen im Prozessablauf das spezifisch sozialarbeiterische Handlungswissen herausgearbeitet und konturiert werden. Case Management, sektoren- und disziplinübergreifend verstanden, kann selbstverständlich auch auf Bestände anderer Disziplinen zurückgreifen, dies sei unbenommen – aber wo der Wissensbestand der Sozialen Arbeit nutzbar gemacht werden kann, sollte er es auch werden. Ziel ist es, sichtbar zu machen, wie stark Soziale Arbeit mit methodischen Aspekten des Case Managements verbunden ist – immer in dem Wissen, dass eine Methode eingebettet in Theorie und Arbeitsprinzipien ist, das heißt auch nicht losgelöst betrachtet werden kann.

Die von *Neuffer* 2007 gestellte Frage, inwieweit Case Management als eigenständiger Professions- und Handlungsbereich die berufliche Entwicklung in der Sozialen Arbeit sogar bedrohen kann (*Neuffer* 2007, S. 418), verliert nicht an Aktualität. Wenn in der Zeitschrift Case Management vergleichsweise kritiklos formuliert wird, dass durch die zunehmende Vereinnahmung (im Sinne einer Etablierung) des Case Managements vieles von dessen „paradigmatischer Präsenz“ verloren gegangen ist, und damit die nicht mehr vorzufindende Haltung im Case Management gemeint ist, „so etwas wie die Emanzipation des Einzelnen gegenüber der Organisation zum Ziel“ zu haben, dann ist das nicht mit Sozialer Arbeit zu

vereinbaren. Auch die Existenz von Konflikten und Dilemmata salopp als „zum guten Ton“ der Sozialen Arbeit (*Monzer* 2016) gehörend zu bezeichnen, verkennt grundlegende Prinzipien der Auftragsgestaltung Sozialer Arbeit als intermediäre Instanz und die konstituierenden Rahmenbedingungen im Doppel- und Tripelmandat.

Auf der Grundlage der genannten Definition der DGCC kann Case Management in drei Dimensionen beschrieben werden: Case Management als Fallarbeit, als Prozess- und Strukturmerkmal von Organisationen und als Vorgabe durch die Politik (*Monzer* 2013, S. 53):
▲ Methodische Fallarbeit führt im Sinne des Case Managements über die klassische Einzelhilfe und ihre Perspektive hinaus und ist mit der Organisationsbeziehungsweise Systemebene vernetzt. Diese Verknüpfung realisiert die grundsätzliche Ausrichtung der Sozialen Arbeit, das Individuum und die Verhältnisse in den Blick zu nehmen. Grundlegende Arbeitsprinzipien der Sozialen Arbeit wie „wissenschaftliche Fundierung“, „strukturierte Offenheit“, „Partizipation der KlientInnen“, „Nutzerorientierung der Angebote“, „Ressourcenorientierung“, „Ganzheitlichkeit und Mehrperspektivität“, „Alltagsorientierung“, „Qualitätsorientierung“ und „Wirkungsorientierung“ sind hierbei leitend (*Heiner* 2010a, S. 42 ff.). Die Gestaltung der Transformationsprozesse und Beziehungen zwischen den Dimensionen wird mit diesen Prinzipien der Sozialen Arbeit realisiert.

▲ Case Management auf der Ebene der Organisation, als organisationsinterner, regionaler oder systembezogener Ansatz von Steuerung kennt seine sozialarbeiterische Verortung unter anderem in Organisationsentwicklung, Sozialplanung, Sozialwirtschaft und Sozialraumorientierung. Sozialmanagement und Sozialplanung sind auf Daten angewiesen, die auf diesen Wegen generiert werden können.

▲ Case Management als Auftrag der Politik findet auf der Makroebene statt und ist zum einen gekennzeichnet durch politische Rahmenbedingungen wie Gesetze, Programme etc. und zum anderen aber durch ein schwer zu durchschauendes System von in sich verwobenen Steuerungsansätzen und -prozessen.

2 Phasen im Case Management | Im Folgenden wird der Blick im Case Management auf „den Weg“, das heißt die methodische Fallarbeit reduziert. In der Struktur und Organisation der Phasen erfolgt die Orientierung üblicherweise an *Moxley* (1989),

wobei dieser Ausarbeitung die Zuordnungen der DGCC (2015, S. 6) zugrunde gelegt werden: Klärungsphase – Assessment – Serviceplanung – Linking – Monitoring – Evaluation – Case Management auf der institutionellen Netzwerkebene. Die Phasen können nicht als strikt getrennte Abschnitte gesehen werden, sie sind sinnvoll aufeinander bezogen, gehen ineinander über und versuchen die Komplexität des Geschehens zu strukturieren. Auch die diversen Methoden und Instrumente aus den Wissensbeständen der Sozialen Arbeit, die angeführt werden, sind in weiten Teilen phasenübergreifend einsetzbar. Ebenfalls von Bedeutung ist in diesem Kontext die weite Auffächerung der Zielgruppen und Aufgabenfelder der Sozialen Arbeit. Durch diese Ausdifferenzierung liegen diverse spezifische Instrumente und Methoden vor, die im Folgenden zum Teil eklektizistisch gereiht werden und auch in der Zuordnung zu Instrumenten, Methoden, Konzepten und Arbeitsprinzipien variieren.

2-1 Klärungsphase | Nach der Definition der DGCC dient die „Klärungsphase [...] der Feststellung, ob Case Management für die spezifische Problemlage des Adressaten/Klienten notwendig und sinnvoll ist, sowie der Vereinbarung und Überleitung in das Case Management“ (DGCC 2015, S. 16). Fähigkeiten zum kommunikativen dialogischen Handeln sind Kernkompetenzen der Sozialen Arbeit (Spiegel 2013). Innerhalb des Klärungsprozesses kann auf diverse Kommunikationsmodelle und Beratungsansätze (Widulle 2012, Culley 2010) und auf Erfahrung mit Beratung in Zwangskontexten (Kähler; Zobrist 2013) zurückgegriffen werden. Besonders die Wissensbestände zur Gestaltung von Erstgesprächen sind hierbei relevant (Kähler; Gregusch 2015, Widulle 2012). Bei der Gestaltung von Arbeitsbeziehungen, die auch in Abklärungsgesprächen gewissermaßen das Grundgerüst einer Klärung bieten, können Ausführungen von Heiner (2010b, S. 458-472) oder Spiegel (2013) genutzt werden.

2-2 Assessment | Die Bedarfsfeststellung und -darlegung, im Ablauf Assessment genannt, kennt in der sozialen Diagnose, ausgehend von Richmond und Salomon, ihre Ursprünge (Lambers 2016). „Das Assessment dient der individuellen Bedürfnis- sowie objektivierenden Ressourcen- und Problemlösung (Bedarfsfeststellung und -darlegung). Es bildet die Grundlage für die weiterführende Zielformulierung der Hilfe sowie Auswahl und Planung der Unterstützungs-/

Leistungsangebote“ (DGCC 2015, S. 18). In der Sozialen Arbeit liegen zum Teil sehr aktuelle Übersichtswerke zur sozialen Diagnose vor, die über die Verengung auf psychosoziale Diagnostik hinausgehen und einen guten Überblick über die bestehenden Diagnoseverfahren ermöglichen und im Assessment genutzt werden können (Buttner u.a. 2018, Heiner 2013, Pantuček 2009). In der Rezeption und Anwendung ist die multiperspektivische Fallarbeit nach Müller (2017) mit der Orientierung „Fall von... Fall für... Fall mit...“ ein Klassiker der Sozialen Arbeit (Hochuli Freund 2018, S. 210). Müller versteht soziale Diagnose als einen zu leistenden Sachbeitrag im Prozedere zur Lösung eines Problems, als Teil von Beziehungsarbeit und immer konstitutiv und unter Einbezug einer Netzwerkdiagnose. Instrumente zur Netzwerkdiagnose finden sich weiter bei Kupfer; Nestmann (2018, S. 320) oder Budde u.a. (2010). Die „Prozessuale Systemische Denkfigur“ nach Staub-Bernasconi (2018) kann ebenfalls angeführt werden. Sie wird im Kontext des Case Managements von Neuffer genutzt und schon auf den Case-Management-Prozess ausgerichtet eingeführt (Neuffer 2013, S. 89 f.). Spiegel stellt einen „Werkzeugkasten“ vor, mit dem sehr praxisnahe Arbeitshilfen für methodisches Handeln gegeben werden. Sie konkretisiert dies für die Gestaltung von Situationen, die im Assessment genutzt werden können, und darüber hinaus für Hilfeplanung und Evaluation (Spiegel 2013, S. 139-183).

2-3 Serviceplanung/Hilfeplanung | „Die Serviceplanung mit dem Ergebnis, dem Serviceplan, stellt die im Dialog entstandene, schriftlich dokumentierte, in Form eines Kontraktes vereinbarte und verbindliche Grundlage der Maßnahmen/Leistungen dar. Er ist damit die notwendige und verbindliche Voraussetzung der Umsetzung der Maßnahmen/Leistungen“ (DGCC 2015, 21). In der Praxis und auch in verschiedenen in dieser Phase genutzten Instrumenten ist eine saubere Trennung zwischen der Bedarfserhebung beziehungsweise dem Assessment und der Hilfeplanung selten vorzufinden, oftmals gehen sie ineinander über. Kernelement dieser Phase ist die dialogische Aushandlung und Formulierung von Zielen. Hierzu ist auch notwendig, die den Zielen zugeordneten Maßnahmen und die jeweiligen Durchführenden und Verantwortlichen zu benennen. Formuliert Ziele sind zudem unabdingbar für die Qualitätssicherung und -entwicklung. Die Anforderung, Ziele SMART zu formulieren, findet sich in der Case-Management-

Literatur (DGCC 2015, S. 21), aber auch *Spiegel* hat schon 1999 formuliert, dass es durchaus möglich ist, „Plausibilitäten herzustellen, vorausgesetzt, die Ziele der Arbeit sind realitätsnah, selbst-initiierbar, erreichbar, realistisch, situationsspezifisch, konkret und operationalisierbar“ (*Spiegel* 1999, S. 363).

Arbeitshilfen für die Hilfeplanung, von der Aushandlung von Zielen über Hilfen zur Operationalisierung bis zur Einschätzung von Zielerreichung und zu notwendigen Instrumenten für Protokolle und Gespräche in diesem Kontext, bietet unter anderem wieder *Spiegel* (2013, S. 163 ff.). *Neuffer* konkretisiert diese Phase im Case Management und stellt unter anderem Hilfen zur Zielfindung und Instrumente der Hilfeplanung vor (*Neuffer* 2013, S. 104 ff.). Die zugrunde liegenden Arbeitsprinzipien wie „strukturierte Offenheit“, „Partizipation der KlientInnen“ etc. (*Heiner* 2010a, S. 42 ff.), die dabei leitend sein sollten, wurden bereits genannt.

Wendt weist zu Recht darauf hin, dass „quer zur Beschreibung von Vorhaben im Einzelfall [...] ein auf Kontinuität und Nachhaltigkeit [der] humandienstliche[n] Begleitung gerichteter Gesamtplan“ (*Wendt* 2017, S. 32) nötig ist. Zwei relevante Felder, in denen professionelle Soziale Arbeit stattfindet, sind die Kinder- und Jugendhilfe und die Eingliederungshilfe. Rechtlich vorgesehen ist zum Beispiel in der Eingliederungshilfe in §§ 141 ff. SGB XII – ab dem 1.1.2020 in §§ 117 ff. SGB IX – der Gesamtplan. Im Bereich der Eingliederungshilfe liegen hierzu umfangreiche und auf der Basis der ICF entwickelte Instrumente vor, die sowohl vom Grundsatz her partizipativ als auch in ihrer fachlichen Verankerung im Anwendungsfeld bezogen auf die ICF (International classification of Functioning, Disability and Health) biopsychosozial ausgerichtet sind.¹ Sie sind in weiten Teilen deckungsgleich mit Grundhaltungen im Case Management und sind ein gutes Beispiel für die Umsetzung im Feld (*Roters; Roters-Möller* 2017). Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe wurde schon früh der Hilfeplan gemäß § 36 SGB VIII als Steuerungsinstrument für die einzelfallbezogenen Hilfen eingeführt. Ausführungen hierzu finden sich unter anderem bei *Neuffer* (2013) oder *Rommel-Fassbender* (2017).

¹ Exemplarisch: ITP Hessen (<https://www.lww-hessen.de/soziales-perseh/perseh/integrierter-teilhabepan.html>); ITP Rheinland Pfalz (<https://msagd.rlp.de/de/unsere-themen/soziale-teilhabe/teilhabeplanung/>); Gesamtplan KVJS (<https://www.kvjs.de/fileadmin/dateien/soziales/fallman/fallmanagement-feb2014.pdf>)

2-4 Linking | „Linking ist der Prozess, in dem der Serviceplan durch die Vermittlung der richtigen Hilfen umgesetzt wird. Die Fallsteuerung dient in dieser Phase dazu, die geplanten Angebote und Maßnahmen/Leistungen so in den Case-Management-Prozess zu integrieren, dass dadurch ohne große Reibungsverluste die erarbeiteten Ziele erreicht werden“ (DGCC 2015, S. 23). Im Linking kommt die Kompetenz der Netzwerkarbeit, die sich als grundlegend relevante Anforderung durch alle Phasen zieht, besonders zum Tragen. Eine Herausforderung hierbei sind die Koordination von nicht professionellen und professionellen Hilfen und die jeweils erforderlichen Kommunikationskompetenzen. Soziale Netzwerkarbeit gehört zu den etablierten Methoden der Sozialen Arbeit und es sei an dieser Stelle anzumerken, dass es erstaunlich und mit Sicherheit in der Vergangenheit nicht förderlich war, diese Methode in der Fachliteratur und im wissenschaftlichen Diskurs der Sozialen Arbeit, wie geschehen, zu vernachlässigen. Häufig zitiert werden immer noch *Bullinger; Nowak* (1998 (!)). *Kosellek* (2013) bietet einen aktuellen Überblick. Instrumente zur Netzwerkdagnostik finden sich bei *Pantuček* (2009) oder *Buttner* u.a. (2018).

2-5 Monitoring | Mit der Formulierung des Ziels im Monitoring, „neben der Leistungssteuerung und der Absicherung der notwendigen Angebote, die Vermeidung von Abbrüchen und Krisen sowie die Aufrechterhaltung der notwendigen Beziehungen und Netzwerke“ (DGCC 2015, S. 26) zu sichern, werden die Anknüpfungspunkte für Soziale Arbeit bereits genannt. Die in den vorherigen Phasen genannten Bestände zur Gestaltung von Arbeitsbeziehungen (*Heiner* 2010a, S. 458-472, *Spiegel* 2013) können genutzt werden. Besonders hinsichtlich der Vermeidung von Abbrüchen und Krisen gewinnt die Qualität der Beziehungsgestaltung an Bedeutung. Mit ihren Erfahrungen in Konfliktarbeit und Mediation hat die Soziale Arbeit Potentiale, um schwierige Situationen zu bearbeiten (*Herrmann* 2006, *Marx* 2016). Netzwerkarbeit gehört auch hier zu den nützlichen Methoden.

Besonders hinsichtlich der Autorisierung und Klärung der Zuständigkeiten im Case Management sind in dieser Phase die Netzwerkarbeit auf institutioneller Ebene und formal gestaltete Rahmenbedingungen von hoher Relevanz. Im Monitoring ist auch eine Brückenfunktion zur fallunspezifischen Arbeit und zur Systemsteuerung zu sehen. Daten und

Erkenntnisse aus Einzelfällen können für die Sozialplanung und die Gestaltung der Angebote genutzt werden. Ausgehend von der doppelten Aufgabenstellung der Sozialen Arbeit, sowohl mit dem Klienten- als auch mit dem Leistungssystem zu arbeiten (Heiner 2010a, S. 35), kann hier auf Wissen zur Organisationsentwicklung zurückgegriffen werden (Merchel 2005).

2-6 Evaluation | „Die abschließende Bewertung des Case Management dient der Überprüfung und Bewertung der Ergebnisse der Einzelleistungen sowie des gesamten Case Management-Prozesses und ggf. Einleitung weiterführender Leistungen bei fortbestehendem Case Management-Bedarf des Adressaten/Klienten. Der Case Management-Abschluss dient der gegenseitigen Entpflichtung und Entlassung des Adressaten/Klienten aus dem Case Management-Angebot“ (DGCC 2015, S. 29). Evaluation auf den genannten Ebenen erfordert unterschiedliche Konzepte und Instrumente. Auf der Ebene der Einzelleistung kann der bereits zu Beginn des Phasenablaufs genannte Ansatz der multiperspektivischen Fallarbeit nach Müller (2017) genutzt werden. Darüber hinaus bieten aber alle Phasenmodelle der Beratung und Hilfe Material zur Beendigung des Arbeitsbündnisses. In Bezug auf die Überprüfung des gesamten Prozesses findet sich bei Heil u.a. (2015) eine umfangreiche Zusammenstellung. Die mit der Phase der Evaluation verbundene Frage nach Wirkung wird in der Sozialen Arbeit zwar verzögert, aber mittlerweile bewusst diskutiert (Borrmann; Thiessen 2016), und ist besonders hinsichtlich der Fragen von Effizienz und Effektivität im Case Management relevant.

2-7 Institutionelle Netzwerkebene | Im Rahmen der Qualitätsstandards der DGCC wird die Phase „Case Management auf der institutionellen Netzwerkebene“ ergänzend genannt. Sie wird als Voraussetzung einer adäquaten Hilfeleistung mehrerer Akteure im Einzelfall gesehen und beinhaltet den „Aufbau eines gezielten Netzwerks von professionellen und freiwilligen Akteuren vor Ort, die von der Case Management-Stelle mit Blick auf den Einzelfall koordiniert werden können und die integriert, effektiv und effizient zusammenarbeiten“ (DGCC 2015, S. 33). Die zentrale Bedeutung von institutioneller und fallbezogener Netzwerkarbeit wurde in den vorhergehenden Phasen verschiedentlich genannt und wird deshalb hier nicht erneut aufgenommen.

3 Resümee | Ziel der vorangegangenen Ausführungen war es, die Phasen im Case-Management-Prozess mit einzelnen ausgewählten Wissensbeständen der Sozialen Arbeit zusammenzuführen. Orientiert am methodischen Ablauf konnte in Ansätzen sichtbar gemacht werden, wie viel Soziale Arbeit im Case Management steckt und welche Wissensbestände vorliegen. Für das Case Management in der Sozialen Arbeit bedeutet dies in der Ableitung eine deutlichere Konturierung angemessener Methoden und eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Case Work unter Bedingungen ausdifferenzierter Hilfesysteme. Im Zentrum steht hierbei prozessorientiertes Denken; strukturiertes, systematisiertes Vorgehen zeichnet professionelles Arbeiten aus. Die Übernahme von Prozesssteuerung und -verantwortung gehört in der Folge genauso zum Case Management in der Sozialen Arbeit wie die Auseinandersetzung mit Fragen nach „ökonomischem Wissen“ und der Wirksamkeit Sozialer Arbeit (Fachgruppe DGCC; DGSA 2015).

Die Stärke der Sozialen Arbeit liegt nach wie vor in der Dimension der methodischen Fallarbeit, die im Sinne des Case Managements mit der Organisationsbeziehungsweise Systemebene verknüpft ist. Die grundsätzliche Ausrichtung der Sozialen Arbeit, jeweils Verhalten und Verhältnisse, Klienten- und Leistungssystem in den Blick zu nehmen, kann in den einzelnen Phasen des Case Managements in besonderer Weise realisiert werden. Die Verbindung von Sozialer Arbeit und Case Management wird weiterhin Positionierung und Weiterentwicklung erfordern.

Professorin Dr. Annerose Siebert, Dipl.-Sozialpädagogin und Case Managerin (DGCC), lehrt Sozialarbeitswissenschaft an der Hochschule Ravensburg-Weingarten. E-Mail: siebert@hs-weingarten.de

Literatur

- Biesel, Kay: Case Management – zwischen Befürwortung und Ablehnung. In: sozialmagazin 1/2010, S. 12-17
- Borrmann**, Stefan; Thiessen, Barbara (Hrsg.): Wirkungen Sozialer Arbeit. Potenziale und Grenzen der Evidenzbasierung für Profession und Disziplin. Leverkusen 2016
- Budde**, Wolfgang; Cyprian, Gudrun; Früchtel, Frank: Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken. Wiesbaden 2010
- Bullinger**, Hermann; Nowak, Jürgen: Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau 1998

- Buttner, Peter;** Gahleitner, Silke Brigitta; Hochuli Freund, Ursula; Röh, Dieter: Handbuch Soziale Diagnostik. Perspektiven und Konzepte für die Soziale Arbeit. Freiburg im Breisgau 2018
- Culley, Sue:** Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten. Weinheim 2010
- DGCC – Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V.:** Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. Heidelberg 2015
- Ehlers, Corinna:** Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen 2017a
- Ehlers, Corinna:** Entwicklungen und Perspektiven von Case Management in der Sozialen Arbeit. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): Case Management in der Entwicklung. Heidelberg 2017b, S. 39-55
- Fachgruppe DGCC; DGSA – Fachgruppe „Case Management im Handlungsfeld Sozialer Arbeit“ der DGCC und DGSA:** Diskussionspapier Case Management & Soziale Arbeit. In: www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/2015_02_, (veröffentlicht 2015, abgerufen am 26.6.2018)
- Heil, Karolus; Maja, Heiner; Ursula Feldmann (Hrsg.):** Evaluation sozialer Arbeit. Eine Arbeitshilfe mit Beispielen zur Evaluation und Selbstevaluation. In: <http://www.socialnet.de/materialien/4681.php> (veröffentlicht 2015, abgerufen am 2.6.2018)
- Heiner, Maja:** Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit. München 2010a
- Heiner, Maja:** Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. München 2010b
- Heiner, Maja:** Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch. Berlin 2013
- Herrmann, Franz:** Konfliktarbeit. Theorie und Methodik Sozialer Arbeit in Konflikten. Wiesbaden 2006
- Hochuli Freund, Ursula:** Multiperspektivische Fallarbeit. In: Buttner, Peter u.a. (Hrsg.): a.a.O. 2018, S. 210-222
- Kähler, Harro Dietrich; Gregusch, Petra:** Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit. Freiburg im Breisgau 2015
- Kähler, Harro Dietrich; Zobrist, Patrick:** Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München 2013
- Kosellek, Tobias:** Netzwerke und Soziale Arbeit. Theorien, Methoden, Anwendungen. Weinheim 2013
- Kupfer, Annett; Nestmann, Frank:** Netzwerkdiagnostik. In: Buttner, Peter u.a. (Hrsg.): a.a.O. 2018, S. 172-182
- Lambers, Helmut:** Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich. Opladen und Toronto 2016
- Löcherbach, Peter:** Brauchen wir ein sozialarbeiterisches Case Management? In: Case Management 1/2016, S. 46-47
- Löcherbach, Peter:** Case Management. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Baden Baden 2017, S. 147-148
- Marx, Ansgar:** Mediation und Konfliktmanagement in der Sozialen Arbeit. Stuttgart 2016
- Merchel, Joachim:** Organisationsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Konzepte zur Reflexion, Gestaltung und Veränderung von Organisationen. Weinheim 2005
- Monzer, Michael:** Case Management Grundlagen. Heidelberg 2013
- Monzer, Michael:** Editorial. In: Case Management 4/2016
- Moxley, David P.:** The Practice of Case Management. Newbury Park 1989
- Müller, Burkhard:** Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. Freiburg im Breisgau 2017
- Neuffer, Manfred:** Beziehungsarbeit im Case Management. In: Soziale Arbeit 11-12/2007, S. 417-424
- Neuffer, Manfred:** Benötigt Case Management in der Sozialen Arbeit einen eigenen Weg? In: Case Management 7/2010, S. 15-18
- Neuffer, Manfred:** Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Weinheim 2013
- Pantuček, Peter:** Falleinschätzung im Case Management. In: Soziale Arbeit 11-12/2007, S. 432-439
- Pantuček, Peter (Hrsg.):** Perspektiven sozialer Diagnostik. Über den Stand der Entwicklung von Verfahren und Standards. Wien 2009
- Rommel-Faßbender, Ruth:** Case Management in der Jugendhilfe – vieles greift ineinander. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): Case Management in der Entwicklung. Heidelberg 2017, S. 233-154
- Roters, Milena; Roters-Möller, Sören:** Case Management in der Eingliederungshilfe für behinderte Menschen. In: Wendt, Wolf-Rainer; Löcherbach, Peter: Case Management in der Entwicklung. Heidelberg 2017
- Spiegel, Hiltrud von:** Selbstevaluation – Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung „von unten“. In: Merchel, Joachim (Hrsg.): Qualität in der Jugendhilfe. Münster 1999
- Spiegel, Hiltrud von:** Methodisches Handeln in der sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. München 2013
- Staub-Bernasconi, Silvia:** Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Opladen und Toronto 2018
- Wendt, Wolf-Rainer:** Die Zukunft des Case Managements. Was zu erwarten, was zu tun und wofür auszubilden ist. In: Soziale Arbeit 11-12/2007, S. 460-468
- Wendt, Wolf Rainer:** Care und Case Management. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans; Grunwald, Klaus (Hrsg.): Handbuch soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. München 2015, S. 214-220
- Wendt, Wolf Rainer:** State of the Art: Das entwickelte Case Management. In: Wendt, Wolf Rainer; Löcherbach, Peter (Hrsg.): Case Management in der Entwicklung. Heidelberg 2017, S. 3-38
- Widulle, Wolfgang:** Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden 2012