Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 108 (2011)
Heft: 1

Artikel: Steht sich die Soziale Arbeit selbst im Weg?
Autor: Wermuth, Esther
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-839968

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Steht sich die Soziale Arbeit selbst im Weg?

Case Management befindet sich als Problemlösungsansatz im Aufwind – allerdings vornehmlich ausserhalb der Sozialen Arbeit. Weshalb diese Berührungsängste? Vier Thesen.

Gesellschaftliche Veränderungen führten in den letzten Jahren zu einer Zunahme von Fallzahlen und steigender Fallkomplexität in sozialen Einrichtungen. Helfende Institutionen differenzieren und spezialisieren sich immer stärker, was ein immer höher werdendes Mass an Koordination und Kooperation unter den Akteuren zur Folge hat. Das Handlungskonzept Case Management beansprucht für sich, auf diese Entwicklungen zu reagieren, indem es die personenbezogene Unterstützung mit der Systemsteuerung verknüpft. In der Praxis hat sich Case Management als Konzept für die Bewältigung komplexer Unterstützungsprozesse empfohlen und sich in den vergangenen Jahren in der Schweiz rasant verbreitet und weiterentwickelt. Neue – den jeweiligen Kontextbedingungen angepasste – Programme wurden entwickelt, und die Nachfrage nach Weiterbildung sowie Beratung bei Implementierungsprozessen war (und ist weiterhin) gross. Aus Sicht von Vertreterinnen und Vertretern des Case Managements ist dies eine durchaus erfreuliche Entwicklung; die Tatsache, dass dieser Boom weitgehend ausserhalb der Sozialen Arbeit stattfindet, stimmt jedoch zugleich nachdenklich.

ZERTIFIZIERUNG VON INSTITUTIONEN, DIE CASE MANAGEMENT ANWENDEN

Der Verein Netzwerk Case Management Schweiz hat es sich in den Statuten zur Aufgabe gemacht, die Anerkennung, Zertifizierung und Registrierung von Case Management voranzutreiben. Bei der Umsetzung dieses Auftrags stellte sich die grundsätzliche Frage, ob sich der Fokus der Zertifizierung auf die Anwendung des Verfahrens in der Institution, auf die Anbieter von Weiterbildungsprogrammen oder auf die einzelne Person, die Case Managerin oder den Case Manager, richten soll. Aus verschiedenen Gründen haben sich die Verantwortlichen des Netzwerkes schliesslich entschieden, ein Zertifikat für Institutionen zu realisieren, die Case Management anwenden.
Die Entwicklung dieses Zertifikats ist abgeschlossen und wurde im Herbst 2010 in die Verantwortung der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) übergeben, welche nun die Auditierung und Ausstellung des Zertifikats übernimmt. Institutionen, die zertifiziert werden möchten, wenden sich deshalb direkt an die SQS.

Roland Woodtly

Weiterführende Informationen unter:
www.netzwerk-cm.ch
www.sqs.ch

Drängende Fragen

Woran liegt es, dass Professionelle der Sozialen Arbeit dem Konzept häufig mit Zurückhaltung oder gar mit Ablehnung begegnen? Weshalb wird Case Management von sozialen Einrichtungen nicht vermehrt genutzt, um ihre jeweiligen, meist hoch spezialisierten Angebote und Dienstleistungen aufeinander abzustimmen und miteinander in eine sinnvolle Verbindung zu bringen? Mit diesen und weiteren Fragen hat sich eine Gruppe von Dozierenden und Assistierenden an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit in den vergangenen Monaten auseinandergesetzt. In den Diskurs miteinbezogen wurden mittels Befragungen Expertinnen und Experten aus anderen Fachhochschulen, Vertreterinnen und Vertreter des Berufsverbandes Avenirsocial sowie Praktikerinnen und Praktiker, welche sich in der Vergangenheit intensiv mit dem Case Management auseinandergesetzt hatten oder dieses in ihrer Organisation bereits umsetzen. Entstanden sind vier Thesen zum Stand und zu Perspektiven des Case Management in der Sozialen Arbeit, welche zur Diskussion und zum Nachdenken anregen sollen.

1. Kaum Vorbilder vorhanden
Eine zentrale Innovation des Case Management liegt in der bereits erwähnten Verbindung von Fallsteuerung und Systemsteuerung. Konkret bedeutet dies, dass sich Case Management nicht auf eine fallbezogene Koordination relevanter informeller und formeller Akteure im Einzelfall beschränkt. Es sollen darüber hinaus fallübergreifende Kooperationen und Netzwerke zwischen Organisationen über die eigene berufliche Zuständigkeit hinaus herbeigeführt werden, welche zur Klärung von Zuständigkeiten und Strukturen beitragen und die zielgerichtete und kontinuierliche Versorgung im Einzelfall sicherstellen. Dieser Anspruch ist in bestehenden Case-Management-Programmen in- und ausserhalb der Sozialen Arbeit noch wenig realisiert, weshalb ein wesentlicher möglicher Nutzen des Handlungskonzeptes für die Soziale Arbeit wenig ersichtlich wird.

2. Der vermeintliche Widerspruch
Dem Case Management wird von Kritikern unterstellt, primär ökonomischen Interessen zu dienen und nicht dem tatsächlich vorhandenen Unterstützungsbedarf von Klientinnen und Klienten in prekären und komplexen Lebenslagen. In der theoretischen Konzeption ist Case Management bestrebt, fallbezogene Unter-

stützungsprozesse unter Nutzung von vorhandenen oder erschliessbaren Ressourcen sowohl effektiv als auch zeit- und kosteneffizient zu gestalten. Dabei müssen Klienteninteressen und Kostenbewusstsein nicht notwendigerweise im Widerspruch stehen. Sofern der Ausgangspunkt für das Handeln der im konkreten Fall systematisch erhobene Bedarf beziehungsweise die mit den Klientinnen und Klienten ausgehandelten Ziele bleibt, darf von einem zielgerichteten Einsatz der immer knapper werdenden Mittel und Ressourcen ein Mehrwert sowohl für die Betroffenen als auch für die Organisationen und letztlich die Volkswirtschaft erwartet werden.

3. Angst vor der Zusammenarbeit
Um Doppelspurigkeiten oder einer Diskontinuität in der Versorgung vorzubeugen, strebt Case Management die Überwindung von institutionellen und organisatorischen Grenzen und eine kontinuierliche Fallsteuerung «aus einer Hand» an. Für die beteiligten Fachkräfte heisst dies, dass sie sich als Teil eines «Ausführungsteams» verstehen. Für die gelingende Zusammenarbeit in diesen Teams ist die transparente und verbindliche Vereinbarung von Zielen und Arbeitsweisen unabdingbare Voraussetzung. Dies löst bei einigen Professionellen der Sozialen Arbeit – wie auch bei anderen Fachkräften – die Befürchtung aus, in der eigenen Entscheidungskompetenz eingeschränkt zu werden. Tatsächlich erfordert Case Management die Bereitschaft, sich «in die Karten blicken zu lassen» und die Fähigkeit, die eigene fachliche Position in der interdisziplinären Zusammenarbeit kompetent zu vertreten. Gelingt dies der Sozialen Arbeit, so könnte Case Management zu einer Stärkung der Profession beitragen.

4. Befürchteter Statusverlust
Die Tatsache, dass das Case Management in gesellschaftlichen Teilsystemen ausserhalb der Sozialen Arbeit (zum Beispiel in Versicherungen, im Gesundheitswesen und in Unternehmen) häufig von Angehörigen anderer Berufsgruppen ausgeübt und vor dem Hintergrund der jeweiligen funktionalen Logik weiterentwickelt wird, wird von Sozialarbeitenden als Bedrohung für die eigene Profession wahrgenommen. Durch die zum Teil grundsätzlich ablehnende Haltung gegenüber dem Konzept Case Management vergibt sich die Soziale Arbeit möglicherweise die Chance, sich als kompetente Profession für die Gestaltung von komplexen Unterstützungsprozessen zu empfehlen und zu einer reflektierten, fachlich und berufsethisch begründeten Weiterentwicklung des Handlungskonzeptes beizutragen. ■

Esther Wermuth
Dozentin und Projektleiterin Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

CASE MANAGEMENT: BESSERE RESULTATE FÜR BETROFFENE ERZIELEN

Geschichte
Case Management ist ein Konzept der Sozialen Arbeit. Im Amerika der frühen 70er-Jahre erfolgte die Betreuung von betagten, sozial auffälligen, psychisch kranken und behinderten Menschen meist in stationären Einrichtungen. In diesen Jahren fand im Sozialbereich ein entscheidender Paradigmenwechsel statt. Die Überzeugung, dass diese Menschen ambulant ebenso gut versorgt werden können und dass ihre Probleme in ihrem eigenen sozialen Umfeld häufig besser zu lösen sind, begann sich durchzusetzen. Soziale Dienste sahen sich in der Folge mit einer grossen Anzahl Menschen konfrontiert, die ambulant betreut werden mussten. Rasch war die Grenze der Leistungsfähigkeit dieser Institutionen erreicht. Eine Vielzahl von neuen Stellen wurde eröffnet, womit eine stetig wachsende Zahl von Hilfeleistenden in das Unterstützungssystem involviert wurde. Um dieses System möglichst gezielt zu koordinieren, wurde das Case-Management-Verfahren entwickelt. Inzwischen wurde Case Management längst als Konzept erkannt, das in verschiedenen Berufsfeldern sinnvoll angewendet werden kann. Nämlich überall dort, wo eine Koordination der Leistungserbringung und eine Kooperation unter den Leistungserbringenden bessere Resultate für die Betroffenen verheisst und sich eine systematische und zielorientierte Vorgehensweise anbietet.

Definition
Case Management ist ein spezifisches Verfahren zur koordinierten Bearbeitung komplexer Fragestellungen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess wird eine auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistung erbracht bzw. unterstützt, um gemeinsam vereinbarte Ziele und Wirkungen mit hoher Qualität effizient zu erreichen. Case Management stellt einen Versorgungszusammenhang über professionelle und institutionelle Grenzen hinweg her. Es respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem.

Roland Woodtly
Dozent und Projektleiter Hochschule Luzern – Soziale Arbeit und Präsident des Netzwerkes Case Management Schweiz

Quelle: Netzwerk Case Management Schweiz