



Case Management als besondere Form der Einzelfallhilfe

1. Was ist Case Management?

(nach: Ebinger 2001a)

Case Management wurde in den USA unter folgenden besonderen Bedingungen entwickelt:

- Fehlen einer sozialstaatlichen Grundversorgung
- soziale Hilfe ist geprägt von einer Vielzahl von Einzelprojekten, die ihre Klientschaft "finden" müssen
- Klientschaft muss die passende unterstützende Stelle suchen

Das Case Management wurde als Verfahren entwickelt, um spezifischen Bedarf der Klientschaft und spezifische Leistungsangebote von Einrichtungen in einem unübersichtlichen Unterstützungsmarkt effizient zusammenzubringen.

Rahmenbedingungen im schweizerischen Sozialwesen, die eine Auseinandersetzung von agogisch Handelnden mit der Methode des Case Management erforderlich machen:

- a) allgemeines Vordringen ökonomischer Prinzipien im Sozialwesen
- b) auch die Soziale Arbeit muss über Kosten-Nutzen ihrer Leistungen Rechenschaft ablegen
- c) die zunehmende Spezifizierung der Unterstützungsleistungen verlangt eine genauere Abklärung des spezifischen Unterstützungsbedarfs in einem unübersichtlichen Unterstützungsmarkt
- d) das Case Management erlangt im Gesundheits- und Sozialwesen zunehmende Bedeutung, und hier insbesondere in der Einzelfallhilfe

Aber: das Case Management in der Individualhilfe ist nicht etwas grundsätzlich Neues, sondern es betont besondere Aspekte der Einzelfallhilfe:

- ökonomische Sichtweise durch verstärktes Kosten-Nutzen-Denken
- Einsatz standardisierter Verfahrensabläufe, die aus der Betriebswirtschaft entlehnt sind

Was ist Case Management?

Case: das zu bearbeitende Problem
Management: Führungsaufgabe

Case Management ist eine bestimmte Art, Soziale Arbeit zu betreiben unter Nutzung betriebswirtschaftlicher Verfahren.

Case Management ist ein Verfahren mit folgenden Zielen:

- ergebnisorientierte, rechtzeitige und angemessene Erbringung von (Unterstützungs-) Leistungen
- Nutzung und Abstimmung von im Gemeinwesen vorhandenen Ressourcen und Dienstleistungen
- fallspezifische Kontrolle der Qualität und Kosten der Leistungen
- Zusammenarbeit über alle fachlichen Disziplinen hinweg (multidisziplinäre Zusammenarbeit)

Case Management setzt diese Ziele mit folgenden Mitteln um:

- Das Verfahren folgt einer Reihe logischer Schritte und Interaktionen im Netzwerk der Leistungserbringenden.
- Im Prozess der Zusammenarbeit wird fallspezifisch geklärt, geplant, umgesetzt, koordiniert, überwacht und bewertet.
- Durch kohärentes Zusammenspiel der fachlichen, betrieblichen und sozialpolitischen Ebene werden Bedürfnisse und Möglichkeiten in Einklang gebracht.

2. Funktionen des Case Managements

(nach: Galuske 1998)

Dem Case Management lassen sich zentrale Funktionen zuordnen (Galuske 1998, S. 196):

1. **Erfassen der Aufgabenstellung**
Analysieren der Lebenssituation der Klientschaft und der daraus resultierenden Hilfeeorderungen.
2. **Planen der Dienstleistung**
Erarbeiten eines Hilfe- und Unterstützungsplans gemeinsam mit der Klientschaft.
3. **Vermitteln der Unterstützung**
Kontaktieren und vermitteln der Klientschaft an die konkret hilfeleistende Institution.
4. **Handeln im kommunalen Kontext**
Koordinieren der Hilfeleistung im kommunalen Zusammenhang.

3. Aufgaben und Rollen

Galuske (1998) führt im Anschluss an obige Funktionsdefinitionen und Bezug nehmend auf Ballew/Mink (1991) folgende drei Rollen- und Aufgabenbeschreibungen an:

1. **BeraterIn**
“In beratender Funktion ist es die Aufgabe des Unterstützungsmanagers, dem Klienten beizubringen, was er wissen muss, um für sich selber ein Netzwerk an Ressourcen zu entwickeln und sich diese Hilfsquellen auch zu erhalten“ (Ballew/Mink 1991, S. 58).
2. **KoordinatorIn**
Case Management beinhaltet zu einem grossen Teil auch Koordinationsleistungen, „indem er (der Case Manager, d. V.) Pläne entwickelt und Abstimmung von Bedarf und Hilfeleistung vorantreibt“ (Galuske 1998, S. 199).
3. **Anwalt/Anwältin**
“Manchmal sind die benötigten Ressourcen nicht zur Hand, oder sie werden einem bestimmten Klienten vorenthalten. Der Case Manager wirkt anwaltlich als Fürsprecher dahin, die nötige Hilfe zu erreichen. Ein andermal stellt die Gesellschaft Anforderungen an einen Klienten, die ihn überwältigen. In diesem Fall tritt der Unterstützungsmanager als Anwalt massvollerer Forderungen auf, oder er setzt sich dafür ein, dass es den Klienten weniger kostet, den Ansprüchen zu genügen“ (Ballew/Mink 1991, S. 58).

4. Verfahrensschritte

(nach: Ebinger 2001a)

Schritt / Phase	Aufgaben
1. Zugangseröffnung	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung des Zuständigkeitsbereichs (geographisch, fachlich) • Zugang des Dienstes zur Bürgerschaft • Zugang der Bürgerschaft zum Dienst • Aufbau der Arbeitsbeziehung
2. Assessment (Abklärung, Einschätzung)	<ul style="list-style-type: none"> • Erfassung der Ausgangslage • Erhebung des Bedarfs • Bewertung (z.B. nach Dringlichkeit, Gefahr)
3. Planung	<ul style="list-style-type: none"> • Zielplanung (Klärungs-, Definitions- und Aushandlungsprozess) • Alternativenplanung • Entscheid/Kontrakt • Interventionsplanung
4. Erschliessen von Hilfsquellen	<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenerschliessung: institutionell, informell und formell • Organisation der Hilfen, "Leistungseinkäufe"
5. Koordination	<ul style="list-style-type: none"> • Koordination der verschiedenen Leistungen • notwendige fachliche Zusammenarbeit sicherstellen
6. Monitoring (Überwachung)	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung der Hilfeleistung überwachen im Hinblick auf Qualität, Ziele, Zeitplanung etc. • Steuerung: allenfalls Anpassung der Leistungsvereinbarungen
7. Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Erhebung und Beurteilung der Leistungen: Ergebnis und Prozess sowie deren Wirkung • Entpflichtung und Abschluss oder Reassessment (Neueinschätzung), falls ein weiterer Bedarf vorliegt • Rechenschaftsablegung

5. HelferInnenkonferenz

- **Begriff**

Mit HelferInnenkonferenz bezeichnet man in der Sozialen Arbeit eine Sitzung mit allen (oder den meisten / wichtigsten) Hilfspersonen einer bestimmten Klientschaft. Dabei geht es um die einzelne Klientschaft.

Dies im Unterschied zu Konferenzen, zu denen eine Stelle ihre PartnerInnen- / Zusammenarbeitsstellen einlädt und generelle Absprachen über Zusammenarbeit und Abgrenzungsfragen trifft.

- **AdressatInnen**

Je nach Situation kann es sinnvoll sein, dass zu dieser HelferInnenkonferenz nur die Helfenden eingeladen werden, oder dass die Klientschaft zu einem zweiten Teil des Gespräches eingeladen wird oder dass die Klientschaft beim ganzen Gespräch teilnimmt.

- **Ablauf**

Die Regel ist, dass die einladende Stelle oder die Case Managerin / der Case Manager die Konferenz auch leitet. Nach der mündlichen Abklärung eines Termins, der allen Beteiligten passt, empfiehlt sich eine schriftliche Terminbestätigung mit Einladung und Traktandenliste. Eine Grobstruktur der Sitzung kann wie folgt aussehen:

1. Begrüßung, Grund der Konferenz, organisatorische Rahmenbedingungen (Leitung, Dauer, Protokoll, ...), Traktanden-/Themenliste
2. Vorstellungsrunde (falls sich noch nicht alle kennen)
3. Situationsanalyse (alle beteiligten Stellen legen ihre Wahrnehmung der bisherigen Situation dar)
4. Zukunftsstrategie (gemeinsames Erarbeiten einer gemeinsamen Zukunftsperspektive und die verschiedenen Rollen, welche dabei die verschiedenen Hilfspersonen übernehmen)
5. Arbeitsabsprachen (Wer informiert wen (insbesondere Klientschaft!)? Wer übernimmt welche Aufgaben?)
6. Organisatorischer Schluss (Auswertung, evtl. terminliches Vereinbaren der nächsten HelferInnenkonferenz, ...)

Extra

Fallarbeit bei der Hilfeplanung

Case Management als Arbeitsgrundlage – Ein Trainingsprogramm für Fachkräfte im Jugendamt – Mit acht Modulen zur Fallanalyse und Hilfeplanung

Von Helmut Adler

Verschiedene Gesetze bestimmen, was in der Praxis Sozialer Arbeit selbstverständlich sein sollte: Die Hilfe für Menschen in Not muß planvoll und mit allen Beteiligten abgestimmt sein. Case Management kann als Strukturierungshilfe für diese Hilfeplanung herangezogen werden, beispielsweise in der Jugendhilfe.

Die Fallanalyse und Hilfeplanung kann sich am Modell sozialpädagogischer Fallarbeit orientieren, wie sie als Case Management beschrieben wird (Wendt 1991; Gehrman, Müller 1993; Wendt 1997). Ein Ablaufschema, das sich an dem Modell von Ballew und Mink (1991) orientiert, besteht aus sieben Phasen (Gehrman, Müller 1993):

- Engagement (Aufbau der Arbeitsbeziehung): Die erste Phase des Case Managements enthält die Annahme eines Klienten und den Aufbau einer effektiven Arbeitsbeziehung. Es wird eine Vertrauensbasis geschaffen und eine Verständigung darüber hergestellt, wie die Zusammenarbeit durchgeführt wird.
- Assessment (Einschätzung): In dieser Phase werden Probleme des Klienten analysiert, und es wird überprüft, welche Umstände den Klienten bisher daran hindern, Hilfemöglichkeiten aus eigener Kraft zu nutzen. Oft erfordert dieser Prozeß längere Zeit für eine detaillierte Analyse. Manchmal wird ein längerer Beratungszeitraum benötigt, um die Klienten behutsam an eine genaue Problemeinschätzung heranzuführen. Außerdem werden in dieser Phase neben den bestehenden Problemen auch die Stärken des Klienten erhoben, weil jedes sozialarbeiterische Handeln an den Stärken des Klienten

ansetzt, um dessen Fähigkeiten zur Selbsthilfe zu entwickeln.

- Planung: Von der Qualität dieses Schrittes hängt der Erfolg der Arbeit ab. Der Planungsprozeß umfaßt eine gemeinsame Zielformulierung durch die Fachkraft und die Klienten, die Auswahl der Verfahren und Strategien der Intervention, die Festlegung von Dringlichkeiten und die Vereinbarung von Zeiten und Kriterien, um Fortschritte festzustellen und zu bewerten.
- Erschließen von Hilfsquellen: Bei diesem Arbeitsschritt geht es um die Umsetzung der geplanten Hilfe. Dabei werden Unterstützungssysteme eingerichtet oder die Durchführung einer Hilfe durch eine Einrichtung oder einen Dienstleistungsanbieter wird vorbereitet.
- Koordination: In der Phase der Koordination hält der Case Manager alle Fäden in der Hand. Er koordiniert die vorgesehenen Dienstleistungen und die Zusammenarbeit verschiedener Fachkräfte und etabliert eine fachliche Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Stellen.
- Monitoring (Überwachung): Monitoring umfaßt Prüfung, Revision, Informationsverarbeitung und Berichterstattung. Dies bezieht sich auf die Zusammenarbeit der Dienste untereinander, die Arbeitsbeziehungen zwischen Klienten und Dienstleistern und die Qualität der Dienstleistung. Außerdem wird überprüft, ob die Durchführung der Hilfe entsprechend den Zielen, Leistungen und geplanten Zeiträumen eingehalten werden kann. Es kann auch eine Veränderung der Ziele, der Dienstleistungen oder der zeitlichen Planung erfolgen, wenn sich während des laufenden Arbeitsprozesses erhebliche Veränderungen ergeben.
- Reassessment (Neueinschätzung) und Entpflichtung (Disengagement): Schon während der Phase des Monitoring ist festzustellen, ob die operatio-

nalisierten kurz-, mittel- und längerfristigen Teilziele erreicht wurden. Ein gemeinsames Reassessment mit dem Klienten und den Dienstleistern beinhaltet die abschließende Bewertung der Hilfe. Wenn die Ziele erreicht sind, erfolgt ein Abschluß der Arbeitsbeziehung und der Hilfe. Es kann jedoch bei Bedarf ein neuer Arbeitsvertrag abgeschlossen werden oder eine neue Hilfe geplant werden. Zusätzlich zum Reassessment mit den Klienten wird eine fachliche Evaluation für notwendig erachtet, um die Praxis, ihre Methoden und die wissenschaftliche Diskussion in der Sozialen Arbeit voranzutreiben (Gehrman, Müller 1993).

Nach der Aufnahme des Klienten ist eine Informationssammlung notwendig, die eine umfassende Analyse der medizinischen, emotionalen, schulischen, entwicklungspsychologischen Daten, der familiären Situation und der bisherigen Betreuung durch soziale Dienste beinhaltet. Diese Analyse (Assessment) stellt die Basis für die Einschätzung des Bedarfs dar, der oft eine komplexe Kombination sozialer, familiärer, behavioraler und schulischer Interventionen erfordert. Anhand der Daten des Assessment wird während der Hilfeleistung überprüft, ob der Bedarf weiterhin besteht und ob eine Modifikation des Hilfeplans notwendig ist. Das Assessment und die Einschätzung des Bedarfs sind also in einem Rückkopplungskreislauf mit den Ergebnissen der Hilfe verbunden. Die Daten aus der Analysephase werden außerdem für eine übergreifende Programmevaluation verwendet (Halton, Berkowitz, Klee 1993).

Ergänzend zu den allgemeinen Arbeitsschritten des Case Managements, die als Arbeitsschritte für die Fallanalyse, Planung und Durchführung von Hilfen zur Erziehung zugrundegelegt werden, ist also bei der Hilfeplanung eine umfassende und mehrdimensionale

Vorbereitung und Durchführung der Hilfe zur Erziehung

Die Übersicht wurde modifiziert nach: Forum Jugendhilfe in der Region Franken, 1991a, S. 20 ff. und 1991b, S. 22.

Arbeitsphase	Inhalt	Aufgabe	Beteiligte	Einbezug bei Bedarf
1. Beratungsprozess (Engagement)				
Erstkontakt	Erstgespräch(e)		Fachkraft, Familie	
gegebenenfalls Antrag auf Hilfe zur Erziehung	Entgegennahme des Antrags	Eingangsbestätigung zum Antrag auf Hilfe und Aktenöffnung	Fachkraft, Familie	
Beginn des Beratungsprozesses	Aufbau einer Arbeitsbeziehung für Beratung und Fallanalyse	Herstellen einer angemessenen Arbeitsbeziehung	Fachkraft, Familie	
Allgemeine Situationsanalyse	Erhebung von Grunddaten zur Familiensituation	Überblick über die Lebenssituation der Familie	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendlicher	
2. Datenerhebung, Analyse und Indikation (Assessment)				
Datenerhebung	Informationen aus – Aktenanalysen – Gesprächen – Beobachtungen – sonstigen Quellen	Datenerhebung unter biopsychosozialer Perspektive	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendlicher	Experten (z.B. Arzt, Psychologe, Lehrer)
Detailanalyse zu: – Kind – Familie – Umwelt	Datenauswertung aus – Aktenanalysen – Gesprächen – Beobachtungen – sonstigen Quellen	Analyse der erhobenen Daten und gegebenenfalls weitere Datenerhebungen	Fachkraft	Experten
Fallanalyse	Aufbereitung des Falls	Fallanalyse und Indikationsbildung	Fachkraft	
gegebenenfalls Beratungsteam: Fallkonferenz (Analyse des Falls)	Fallbesprechung im Beratungsteam	Fallanalyse und Indikationsbildung	Fachkraft, Team, WiJu	Experten
3. Planung (Planning)				
Planung der Hilfe	Planung der Hilfe auf Basis der Fallanalyse	Planung der einzelnen Aspekte der Hilfe	Fachkraft	
Angebot einer Hilfe, gegebenenfalls Aushandlungsprozesse	Gespräch und Angebot einer Art der Hilfe an die Familie	Angebot und Aushandlung der angemessenen Hilfe	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendlicher	
4. Entscheidung und Vorbereitung der Hilfe (Erschließung von Hilfsquellen)				
gegebenenfalls Antrag auf Hilfe (sofern nicht schon gestellt)	Gespräch	Eingangsbestätigung zum Antrag auf Hilfe und Aktenöffnung	Fachkraft, Familie	
Beratungsteam	Teamberatung	Entscheidung über Art der Hilfe	Fachkraft, Team, WiJu	Experten
Anfrage an Einrichtungen	Anfrage oder Besuch von Einrichtungen	gegebenenfalls Hilfeplanentwurf an Einrichtungen	Fachkraft, MA Einrichtung oder mehrere Einrichtungen	
Orientierung zu Hilfen zur Erziehung und Einrichtungen	Orientierung der Familie über mögliche Einrichtungen	Information, Besuch von Einrichtungen	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung	
Auswertung der Orientierung und Entscheidung	Gespräch und Entscheidung mit der Familie	Entscheidung für eine Einrichtung zur Durchführung	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung	
Erster Hilfeplan und Bewilligungsbescheid	Hilfeplanung und Bewilligung der Hilfe	Schriftlicher Hilfeplan und Bewilligungsbescheid	ASD-Leitung, Fachkraft, WiJu, MA Einrichtung	
5. Beginn der Hilfe (Koordination)				
Beginn der Hilfe zur Erziehung	Koordination der Beteiligten und Beginn der Hilfe	Kostenzusage und Hilfeplan an Einrichtung	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung	Experten
6. Begleitung der Hilfe (Monitoring)				
1. Fortschreibung (3 Mon.)	1. Fortschreibungsgespräch (gegebenenfalls Fallkonferenz)	1. Fortschreibung Hilfeplan an die Einrichtung	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung, gegebenenfalls Team	Experten
2. Fortschreibung (6 Mon.)	2. Fortschreibungsgespräch (gegebenenfalls Fallkonferenz)	2. Fortschreibung Hilfeplan an die Einrichtung	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung, gegebenenfalls Team	Experten
x. Fortschreibung (6 Mon.)	x. Fortschreibungsgespräch (gegebenenfalls Fallkonferenz)	x. Fortschreibung Hilfeplan an die Einrichtung	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung, gegebenenfalls Team	Experten
7. Abschluß der Hilfe (Reassessment und Disengagement)				
Abschluß der Hilfe zur Erziehung	Abschlußgespräch	Bescheid über das Ende der Hilfe zur Erziehung	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung	Experten
Auswertung der Hilfe zur Erziehung	Auswertung der Hilfe (gegebenenfalls Auswertung im Team)	Auswertung (gegebenenfalls Rückmeldung an die Jugendhilfeplanung)	Fachkraft, Familie, Kind oder Jugendl., MA Einrichtung, gegebenenfalls Team	Experten
gegebenenfalls Evaluation der Hilfe zur Erziehung	Evaluation durch Einzelfallstudien oder mit Studien	systematische Evaluation	Fachkraft, ggf. Fachkraft der Jugendhilfeplanung	

nale Erhebung von Daten von großer Bedeutung, die als Grundlage für das Assessment notwendig sind. Sie können auch einer Programmevaluation dienen, die im Case Management nicht explizit ausgewiesen ist, deren Notwendigkeit aber von einigen Autoren für eine Fundierung der Praxis und der wissenschaftlichen Diskussion in der Sozialen Arbeit betont wird (Gehrmann, Müller 1993).

Beispiel: Training zur Erstellung von Hilfeplänen

Die Systematik des Case Managements wurde einem Trainingsprogramm für Fachkräfte im Jugendamt zugrundegelegt, das aus acht Modulen (jeweils vier Unterrichtseinheiten) besteht (Adler 1998a). Es ist entsprechend den Phasen des Case Managements strukturiert, die als Arbeitsschritte für die Fallanalyse, Planung und Durchführung von Hilfen zur Erziehung zugrundegelegt werden. In dieses Modell wird die Erhebung von Daten als gesonderter Arbeitsschritt integriert, die als Grundlage für das Assessment notwendig sind. Außerdem wird auf die Möglichkeit einer fundierten Evaluation nach Abschluß des Case-Management-Prozesses hingewiesen, die der wissenschaftlichen Weiterentwicklung der Praxis der Sozialen Arbeit dient und hilfreiche Informationen für die Jugendhilfeplanung bereitstellen kann (Adler 1998a).

Die ersten beiden Module des Trainings zur Fallbearbeitung und Hilfeplanung enthalten Hintergrundinformationen, die für den gesamten Analyseprozeß von Bedeutung sind, und den Fachkräften im Jugendamt als Grundlage für die Diagnostik und die Behandlungsplanung dienen sollen. Vier weitere Module beziehen sich auf die Phasen des Case Managements bei der Fallanalyse und bei der Planung und Durchführung von Hilfen zur Erziehung. Die beiden letzten Module thematisieren die Durchführung, Begleitung und den Abschluß einer Hilfe.

- Modul 1 stellt Hintergrundinformationen dar, die für den gesamten Analyseprozeß benötigt werden. Diese beziehen sich auf Erkrankungen und Verhaltensauffälligkeiten von Kindern und Jugendlichen und thematisieren anhand ausgewählter Beispiele, wie medizinische, behaviorale und soziale Aspekte ineinandergreifen. Dabei wird

eine bio-psycho-soziale Perspektive zugrundegelegt, die die verschiedenen Faktoren verknüpft.

- Modul 2 enthält weitere Hintergrundinformationen für die Analyse der Familie und des sozialen Umfelds. Verschiedene Möglichkeiten zur Einschätzung der Familiensituation und des sozialen Umfelds werden erläutert. Dabei werden familiäre Situationen und Belastungsfaktoren dargestellt, die die kindliche Entwicklung sowie Erkrankungen und Verhaltensauffälligkeiten beeinflussen können. Außerdem werden Faktoren im sozialen Umfeld erläutert, die ebenfalls Wirkungen auf die Problematik von Kindern (und deren Familien) haben können.

- Modul 3 beschreibt den sozialpädagogischen Beratungsprozeß, in dem auch die Fallanalyse stattfindet. In der Beratungsphase der Fallarbeit stellt der Aufbau einer Arbeitsbeziehung mit der Familie, die zum Aufbau einer Vertrauensbasis notwendig ist, die zentrale Aufgabe für die Fachkraft dar. Eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung ist die Voraussetzung für die Erhebung notwendiger Daten zur nachfolgenden Fallanalyse.

- In Modul 4 werden Methoden der Datenerhebung dargestellt. Sie dienen dazu, die Informationen zu gewinnen, die für die Hilfeplanung und die Analyse des Bedarfs notwendig sind. Es werden Aktenanalyse, diagnostische Gesprächsführung und Beobachtung als zentrale Methoden sozialpädagogischer Datengewinnung, außerdem noch Rollenspiel und Gutachten als weitere Datenquellen dargestellt.

- Modul 5 umfaßt die Themen Analyse und Indikation. Eine umfassende Fallanalyse und eine psychosoziale Diagnostik bietet die Grundlage, um zu einer Gesamteinschätzung des Falls zu kommen und den Bedarf an Hilfe zur Erziehung sowie die im Einzelfall notwendigen pädagogisch-therapeutischen Leistungen genau zu erfassen. Wo dies nicht durch Fachkräfte im Jugendamt geleistet werden kann, besteht die Möglichkeit, weitere Experten (Allgemein- oder Fachärzte, Kinder- und Jugendpsychiater, Psychologen etc.) zur vertiefenden Abklärung oder zu einer differenzierten Diagnostik heranzuziehen.

- Modul 6 stellt Leistungsmöglichkeiten der verschiedenen Formen der Hilfe zur Erziehung dar und die bisher

bekanntesten Indikationskriterien für die Auswahl einer bestimmten Einrichtung werden erläutert. Die Indikationskriterien für Hilfen zur Erziehung sind bisher noch in geringem Maß empirisch fundiert, daher wird vorwiegend auf Erfahrungen von Praktikern zurückgegriffen. Von besonderer Bedeutung für die Fallarbeit ist es, die Leistungsmöglichkeiten der Einrichtungen zu erheben, die vor Ort Hilfen zur Erziehung anbieten.

- Modul 7 beschäftigt sich mit der Vorbereitung und Durchführung der Hilfe. Die Vorbereitung der Hilfe umfaßt die Erschließung von Hilfsquellen und die schriftliche Hilfeplanung. In dieser Phase beginnt die Umsetzung der Hilfe. Voraussetzung hierfür ist einerseits die Einigung zwischen der Fachkraft, den Eltern und dem Kind oder Jugendlichen über die Art und die notwendigen Leistungen der geplanten Hilfe. Außerdem wird in dieser Phase eine Einrichtung ausgewählt, die die Hilfe durchführt und mit der die Inhalte und Methoden der Hilfe abgestimmt werden. Zuletzt wird in dieser Phase der Hilfeplan schriftlich fixiert.

- In Modul 8 wird der Verlauf der Hilfe beschrieben. Der Beginn der Hilfe erfordert eine Koordination der Aktivitäten verschiedener Beteiligten, und die fachliche Zusammenarbeit des Jugendamtes mit der Einrichtung, die die Hilfe durchführt, wird etabliert. Parallel wird die Beratung und Unterstützung der Familie mit der Durchführung des Hilfeprozesses für das Kind koordiniert. Begleitung und Überprüfung des Verlaufs der Hilfe zur Erziehung sind die weiteren Schwerpunkte dieser Phase. Wenn die angestrebten Ziele erreicht sind, stellt der Abschluß der Hilfe und die Evaluation die letzte Phase des Case Managements dar. Die Evaluation soll den Verlauf und Erfolg der Hilfe transparent machen und gleichzeitig das Wissen über die eingesetzten Interventionen vergrößern, um es für die Planung der folgenden Hilfen zur Erziehung nutzbar zu machen.

Die Module des Trainings strukturieren den Prozeß der Fallarbeit und Hilfeplanung entsprechend den Arbeitsschritten im Case Management. Diese Arbeitsschritte beschreiben die Gestaltung einer Arbeitsbeziehung als Voraussetzung für die Datenerhebung, auf deren Grundlage eine fundierte Fallanalyse und die Planung der Hilfe

basiert. Außerdem strukturieren sie den Prozeß der Durchführung und die Begleitung einer Hilfe zur Erziehung durch eine Fachkraft im Jugendamt.

Phasen der Fallarbeit beim Hilfeplan

Sozialpädagogische Fallarbeit und Hilfeplanung erfordert die Beteiligung unterschiedlicher Fachkräfte und der Eltern im Analyse- und Planungsprozeß. Auch bei der Durchführung der Hilfe kooperieren Jugendamt, Einrichtung und Eltern. Teilweise sind weitere Dienste oder Experten einbezogen. Dies erfordert in jeder Phase der Fallanalyse, der Vorbereitung und der Durchführung der Hilfe unterschiedliche Arbeitsschritte, bei denen unterschiedliche Personen beteiligt sind (Forum Jugendhilfe in der Region Franken 1991a; Forum Jugendhilfe in der Region Franken 1991b). Die Arbeitsschritte bei der Fallanalyse und der Hilfeplanung lassen sich den Phasen des Case Managements zuordnen und in zwei große Abschnitte einteilen (vgl. Tabelle).

Zu Beginn der Hilfeplanung findet ein Beratungs- und Analyseprozeß statt (Phasen 1 bis 3), der aus Datenerhebung, Fallanalyse, Bedarfsfeststellung, Indikationsbildung und Planung der Hilfe besteht. Sie stellen vorbereitende Schritte für die Durchführung der Hilfe dar. Die weiteren Phasen (Phasen 4 bis 7) beschreiben den Beginn und die Begleitung der laufenden Hilfe zur Erziehung sowie deren Abschluß.

Beim Abschluß einer Hilfe ist eine Auswertung sinnvoll, um die Erfahrungen und Ergebnisse für die weitere Arbeit und für die Jugendhilfeplanung nutzbar zu machen. Außerdem ist eine fundierte Evaluation sinnvoll, deren Ergebnisse der wissenschaftlichen Fundierung der Methoden und der Praxis sozialer Arbeit dient.

Anwendung

Das vorgestellte Modell des Case Managements in der Hilfeplanung wurde in einem Jugendamt in einem Beratungsprojekt eingeführt. Die Effektivität des Modells wurde anhand von Interviews und der Analyse schriftlicher Hilfepläne evaluiert; dabei wurden drei Evaluationsebenen zugrundegelegt (Adler 1998a):

- Direkte Rückmeldungen der Fachkräfte während des Trainings dienen zur Verlaufskontrolle des Trainings.
- In einer Vor- und Nachbefragung wurde das Wissen der Fachkräfte im Zusammenhang mit den Inhalten des Trainings erfaßt und damit der Wissenszuwachs überprüft.
- Die Auswirkungen des Trainings in der praktischen Umsetzung wurde anhand der Analyse schriftlicher Hilfepläne erhoben.

Die Ergebnisse zeigen eine positive Rückmeldung der Teilnehmer während des Trainings. Außerdem ist eine deutliche Verbesserung des vorhandenen Wissens über Verlauf und Inhalte von Fallanalysen und Hilfeplanung sowie eine signifikante Verbesserung der schriftlichen Hilfepläne zu verzeichnen (Adler 1998b).

Zusammenfassung

Case Management stellt eine methodische Grundlage dar, die in verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit anwendbar ist, und daher auch für der Hilfeplanung in der Jugendhilfe zugrundegelegt werden kann. Dieser Ansatz eignet sich sowohl für die Beratung von Familien (Wendt 1997) wie für die Fallanalyse und Hilfeplanung (Adler 1998a).

Auf der Basis der Arbeitsschritte des Case Managements wurde ein Training für Fachkräfte im Jugendamt entwickelt und evaluiert. Es sieht eine fachliche Grundlage der Bedarfsanalyse in Form einer bio-psycho-sozialen Perspektive vor, für die sich Formen der psychosozialen Diagnostik eignen (Richmond 1965; Harnach-Beck 1995; Harnach-Beck 1997; Adler 1998). Im weiteren Verlauf erfordert die prozeßhafte Gestaltung der Hilfe Aushandlungen zwischen Familie, Jugendamt und den Einrichtungen, die die Hilfe durchführen (Janssen, Knipper, Lengemann, Rheinhard 1993; Institut für soziale Arbeit 1994). Außerdem erfordert die Durchführung der Hilfe das Management eines komplexen Prozesses der Zusammenarbeit zwischen Jugendamt, Familie und Jugendhilfeeinrichtungen (und eventuell zusätzlicher anderer Stellen).

Case Management kann auch als Projektarbeit im Einzelfall definiert werden (Wendt 1996). Eine Auswertung am Ende der Hilfe dient dazu, den Verlauf und Erfolg transparent zu

machen. Eine Evaluation der Hilfe ist sinnvoll, da sie einer Fundierung der Praxis und der wissenschaftlichen Diskussion in der Sozialen Arbeit dient.

Literatur

- Adler, H. (1998a). Fallanalyse beim Hilfeplan nach § 36 KJHG. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Adler, H. (1998b). Training zur Fallanalyse und Hilfeplanerstellung. Kindheit und Entwicklung (Schwerpunktthema: Qualitätsmanagement in der Jugendhilfe), 7, 43-49.
- Ballew, J. R., Mink, G. (1991). Was ist Case Management? In Wendt, W. R. (Hrsg.), Unterstützung fallweise: Case Management in der Sozialarbeit (56-83). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Forum Jugendhilfe in der Region Franken (1991a). Der Hilfeplan. Einführung, Erstellung, Umgang: Dokumentation. Kleingartach: Eigenverlag Kinderheimat Kleingartach.
- Forum Jugendhilfe in der Region Franken (1991b). Der Hilfeplan. Einführung, Erstellung, Umgang: Materialien. Kleingartach: Eigenverlag Kinderheimat Kleingartach.
- Gehrmann, G., Müller, K. D. (1993). Management in sozialen Organisationen. Ein-Handbuch für die Praxis Sozialer Arbeit. Berlin: Walhalla.
- Halfon, N., Berkowitz, G., Klee, L. (1993). Development of an Integrated Case Management Program for Vulnerable Children. Child Welfare, 72 (4), 379-396.
- Harnach-Beck, V. (1995). Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe. Grundlagen und Methoden für Hilfeplan, Bericht und Stellungnahme. Weinheim: Juventa.
- Harnach-Beck, V. (1997). Informationsgewinnung durch Fachkräfte des Jugendamtes. Professionelle Datenerhebung als Aspekt des Qualitätsmanagements. Kindheit und Entwicklung, 6 (1), 31-39.
- Institut für soziale Arbeit e.V. (Hrsg.) (1994). Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung. Münster: Votum.
- Janssen, K., Knipper, K., Lengemann, M., Rheinhard, W. (1993). Hilfeplan – die prozeßhafte Gestaltung von Erziehungshilfen. Vieselbach: Deutscher Kommunal-Verlag.
- Richmond, M. E. (1965). Social diagnosis. New York: The Free Press.
- Wendt, W. R. (1997). Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Wendt, W. R. (1996). Einzelfallhilfe als Projektmanagement. Social management, 6, 11-12.
- Wendt, W. R. (1995). Hilfe nach Plan. Fortschritte im Verfahren: Case Management – Unterstützungsmanagement als angemessene Methode Sozialer Arbeit in der Bürgergesellschaft und Marktwirtschaft. Blätter der Wohlfahrtspflege, 142, 101-105.
- Wendt, W. R. (1991). Die Handhabung der sozialen Unterstützung. Eine Einführung in das Case Management. In Wendt, W. R. (Hrsg.), Unterstützung fallweise: Case Management in der Sozialarbeit (11-55). Freiburg im Breisgau: Lambertus.

4.1.5 Literatur

- ADLER, Helmut (1998): Fallarbeit bei der Hilfeplanung.
In: Blätter der Wohlfahrtspflege – Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit, Nr. 7+8/98, S. 161-164.
- BALLEW, J. R./MINK, G.: Was ist Case Management?
In: Wendt (1991), S. 56 - 83.
- BELARDI, Nando (1999): Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung.
Weinheim, Beltz, ISBN 5135742883.
- BERNLER, Gunnar, JOHNSON, Lisbeth (1997): Psychosoziale Arbeit. Eine praktische Theorie.
Weinheim, Beltz, ISBN 3407557876.
- EBINGER, Ruth (2001a): Case Management als besondere Form der Einzelfallhilfe.
Zürich, FHZ, unveröffentlichtes Manuskript.
- EBINGER, Ruth (2001b): Einzelfallhilfe als aktuelle Methode der Sozialen Arbeit.
Zürich, FHZ, unveröffentlichtes Manuskript.
- EBINGER, Ruth (2001c): Historische Wurzeln des Casework – organisierte Wohltätigkeit.
Zürich, FHZ, unveröffentlichtes Manuskript.
- EWERS, Michael, SCHAEFFER, Doris (2000): Case Management in Theorie und Praxis.
Bern, Verlag Hans Huber, ISBN 3-456-83467-5.
- GALUSKE, Michael (1998): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung.
Weinheim und München, Juventa Verlag, ISBN 3-7799-1441-7.
- KÄHLER, Harro D. (2002): Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe.
Freiburg im Breisgau, Lambertus, 4., überarb. u. erw. Aufl., ISBN 3784113117.
- MÜLLER, Burkhard (1993): Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. Freiburg im Breisgau, Lambertus, ISBN 3-7841-0765-6.
- PANTUČEK, Peter (1998): Lebensweltorientierte Individualhilfe: eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau, Lambertus, 1998, ISBN 3-7841-0714-1.
- SCHLIPPE, Arist von (1998): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung.
Göttingen, Vandenhoeck und Ruprecht, 5. Aufl., ISBN 3-525-45659-X.
- VAN RIET, Nora/WOUTERS, Harry: Case Management. Ein Lehr- und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen. Luzern: interact Verlag 2002. ISBN 3-906413-12-8.
- WEICK, Karl E. (1995): Der Prozess des Organisierens.
Frankfurt/Main, Suhrkamp Verlag, ISBN 3-518-28794-X.
- WENDT, Wolf Rainer (1995): Unterstützung fallweise. Case Management in der Sozialarbeit.
Freiburg i. B.