

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... V

## Der Fall im System der Sozialorganisationen ..... 1

1	Sozialökonomische Funktionen und Systemfragen des Case Managements .....	3
	<i>Volker Brinkmann</i>	
1.1	Case Management, Neue Steuerung, Kontraktmanagement und die Entwicklung neuer Dienstleistungsmärkte .....	7
1.2	Der Zielbildungscharakter des Case Managements und seine organisatorisch ökonomische Relevanz .....	10
1.2.1	Case Management im Zielbildungsprozess individueller Hilfeleistung (consumer driven) .....	11
1.3	Case Management vor dem Hintergrund veränderter Finanzierungsmodelle im Sozialen Dienstleistungssektor (system driven) .....	12
1.3.1	Case Management und das Modell der monoistischen Finanzierung .....	12
1.3.2	Die Funktion des Case Managements am Beispiel des persönlichen Budgets .....	14
1.4	Case Management als Einstieg in Fallgruppen der Sozialen Arbeit?!	16
1.5	Schlusswort .....	17
2	Der Fall im System – die Organisation des Systemischen Case Managements .....	21
	<i>Heiko Kleve / Matthias Müller / Andreas Hampe-Grosser</i>	
2.1	Ausgangspunkte .....	21
2.2	Zentrale Bestimmungselemente von CM .....	22
2.3	Organisationstransformation durch Flexibilisierung und raumbezogene Steuerung .....	23
2.3.1	Flexibilisierung .....	24
2.3.2	Raumbezogene Steuerung .....	25
2.4	Organisationstransformationen in unterschiedlichen Arbeitsfeldern .....	26
2.4.1	CM bzw. Fallmanagement in der Arbeitslosenhilfe .....	26
2.4.2	CM im Gesundheitswesen .....	27
2.4.3	CM in der Kinder- und Jugendhilfe .....	29
2.4.4	CM in der Suchthilfe .....	30

2.5	Fall- und Netzwerkarbeit durch Systemisches Case Management .....	31
2.5.1	Kontextualisierung .....	32
2.5.2	Problem- und Ressourcenanalyse .....	32
2.5.3	Hypothesenbildung .....	33
2.5.4	Zielvereinbarungen .....	34
2.5.5	Handlungsplanung .....	35
2.5.6	Evaluation .....	35

**3 Case Management in Lernenden Organisationen –  
eine Funktionsbestimmung aus organisationspädagogischer Sicht..... 39**  
*Andreas Schröer*

3.1	Einleitung .....	39
3.2	Begriffsbestimmung Case Management .....	40
3.3	Case Management aus organisationspädagogischer Perspektive .....	42
3.3.1	Was macht organisationales Lernen aus? – Basiskategorien der Organisationspädagogik.....	43
3.3.1.1	Lernen und Lernen unterstützen .....	44
3.3.1.2	Lernendes System.....	45
3.3.1.3	Lernunterstützungssystem .....	46
3.3.1.4	Lernhandeln.....	47
3.3.1.5	Lernunterstützungshandeln.....	49
3.3.2	Lernen und Lernunterstützung im Case Management.....	49
3.3.2.1	Lernhandeln im CM .....	50
3.3.2.2	Lernunterstützungshandeln im CM .....	51
3.3.2.3	Lernendes System im CM .....	53
3.3.2.4	Lernunterstützungssystem im CM.....	53
3.4	Fazit: Funktionen des Case Managements für organisationales Lernen .....	54

**Organisationsentwicklung Sozialer Dienste  
durch Case Management?!..... 59**

**4 Aktivierung in der Sozialhilfe –  
Eine Bestandsaufnahme ein Jahr nach Inkrafttreten des SGB XII ..... 61**  
*Martina Schu / Claus Reis*

4.1	Einleitung .....	61
4.2	Die Tradition des BSHG und ihre Transformation ins SGB XII.....	62
4.3	Die Ausgangslage der Sozialämter im Jahr 2005 .....	65
4.3.1	Projektauftrag und -vorgehensweise .....	66
4.3.2	Wesentliche Ergebnisse der „Situationsanalyse“ in zwei Kommunen .....	67
4.4	Perspektiven der Weiterentwicklung .....	69
4.5	Fazit.....	72

5	Case Management als Baustein der sozialinvestiven Reorganisation des Systems sozialer Dienste und Einrichtungen .....	77
	<i>Michael Buestrich / Norbert Wohlfahrt</i>	
5.1	Ausgangspunkt: die sozialstaatliche Kritik am bisherigen System sozialer Dienstleistungserstellung .....	77
5.2	Fallmanagement und Vernetzung: zur staatlich initiierten Organisationsentwicklung im sozialen Dienstleistungssektor .....	79
5.3	Zur Handlungslogik des Fallmanagements in einem durch staatliche Sparpolitik gekennzeichneten Versorgungssystem .....	83
5.4	Schlussbemerkung: die sozialpolitische Logik des Fallmanagements führt notwendigerweise zum organisationalen Change Management .....	85
6	Case Management – Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit und Aspekte seiner Implementierung in soziale Organisationen .....	89
	<i>Ingrid Gissel-Palkovich</i>	
6.1	Case Management als Unterstützungskonzept für die sozialarbeiterische Praxis..	92
6.1.1	Methodische Bewältigung von Fallkomplexität .....	92
6.1.2	Verbindung von Beratung <i>und</i> Management.....	93
6.1.3	Effektivitäts- und Effizienzorientierung.....	93
6.1.4	<i>Verknüpfung der Einzelfallsteuerung mit der Systemsteuerung</i> .....	93
6.1.5	Stärkung der Eigenverantwortung und Selbstorganisation der NutzerInnen .....	94
6.2	Kritische Erfolgsfaktoren für die Implementierung von Case Management in die Soziale Arbeit und soziale Organisationen .....	94
6.2.1	Case Management als Instrument sozialpolitischen Wandels .....	95
6.2.2	Zugang.....	96
6.2.3	Gewichtung als Beratungs- bzw. Fallsteuerungskonzept .....	97
6.2.4	Effizienzorientierung .....	99
6.2.5	Anforderungen an die Organisationen und Auswirkungen auf die Trägerstrukturen und -kultur .....	99
6.2.6	Theoretische Einbindung .....	100
6.3	Case Management und Organisationsentwicklung.....	102
6.3.1	Case Management als Organisationselement.....	103
6.3.2	Case Management als Instrument der Gestaltung prozessorientierter Arbeitsstrukturen und interner Vernetzung .....	105
6.3.3	Case Management und die Entwicklung einer angemessenen Organisationskultur .....	107
6.3.4	Case Management als Führungsaufgabe.....	108
6.3.5	Veränderte Kompetenzanforderungen.....	109
6.4	Fazit .....	111

**Praxisbeispiele..... 117**

7 Case Management in der Kinder- und Jugendmedizin –  
 Qualitätsmanagement beim Aufbau und in der Begleitung von  
 Nachsorgeeinrichtungen für schwer und chronisch kranke Kinder-  
 und Jugendliche am Beispiel des Bunten Kreises Augsburg..... 119  
*Friedrich Porz / Andreas Podeswik*

7.1 Das Nachsorgemodell Bunter Kreis ..... 119

7.1.1 Case Management in der Nachsorge ..... 120

7.1.2 Inhalte des Augsburger Modells..... 121

7.1.2.1 Pflegenachsorge..... 121

7.1.2.2 Psychosoziale Begleitung ..... 122

7.2 Einführung des Qualitätsmanagements im Bunten Kreis ..... 123

7.2.1 Ziele des Qualitätsmanagements ..... 123

7.2.2 Ablauf des Qualitätsmanagements ..... 124

7.2.3 Ergebnisse der Qualitätsentwicklung ..... 124

7.2.3.1 Unternehmensphilosophie ..... 124

7.2.3.2 Konzeptentwicklung..... 125

7.2.4 Prozessorientierter Ablauf der Nachsorge ..... 126

7.2.4.1 Assessment ..... 126

7.2.4.2 Hilfeplanung..... 126

7.2.4.3 Intervention ..... 127

7.2.4.4 Evaluation ..... 127

7.3 Qualitätshandbuch „Interdisziplinäre Nachsorge in der Pädiatrie“ (INIP) ..... 127

7.3.1 Definition der sozialmedizinischen Nachsorge ..... 128

7.3.2 Ziele der Nachsorge ..... 129

7.3.3 Zielgruppe der Nachsorge ..... 130

7.3.4 Nachsorge im Patientenpfad ..... 130

7.3.5 Strukturqualität ..... 131

7.4 Qualitätsverbund Bunter Kreis und Aufbau von Nachsorge in Deutschland ..... 132

7.4.1 Ziele und Aufgaben des Qualitätsverbundes ..... 132

7.4.2 Akkreditierung neuer Nachsorgeeinrichtungen..... 132

7.4.3 Consulting- und Case-Management-Ausbildung ..... 133

7.5 Wissenschaftliche Begleitung..... 133

7.5.1 Soziökonomische Studie zum Bunten Kreis ..... 133

7.5.2 PRIMA-Studie ..... 134

7.6 Ausblick ..... 134

8	Systemsteuerung im Case Management – Dargestellt am Beispiel der beruflichen (Re-)Integration.....	137
	<i>Reinald Faß</i>	
8.1	Systemsteuerung – Versuch einer Begriffsbestimmung .....	137
8.2	Systemsteuerung auf der Mikroebene .....	139
8.3	Systemsteuerung auf der Makroebene.....	143
8.4	Systemsteuerung nach innen .....	148
	8.4.1 Eigene Arbeitsweise .....	150
	8.4.2 Zusammenarbeit im Case-Management-Team.....	152
	8.4.3 Schnittstellen .....	154
8.5	Systemsteuerung nach außen .....	156
8.6	Zusammenfassung und Ausblick.....	157
9	Aspekte des Konzeptes Lernende Organisation im Rahmen einer betrieblichen Weiterbildung in Case Management .....	159
	<i>Annette Höcker</i>	
9.1	Zum Konzept Lernende Organisation .....	159
	9.1.1 Lernende Organisation nach Argyris und Schön.....	160
9.2	Lernende Organisation nach Senge .....	161
	9.2.1 Die fünf Disziplinen .....	161
	9.2.2 Hemmende Faktoren beim Aufbau einer Lernenden Organisation .....	162
	9.2.3 Fördernde Faktoren beim Aufbau einer Lernenden Organisation .....	162
9.3	Ansätze von Elementen der Lernenden Organisation in der betrieblichen Weiterbildung.....	163
	9.3.1 Die betriebliche Weiterbildung in einem Berufsbildungswerk in Case Management.....	163
	9.3.2 Entwicklung einer gemeinsamen Vision.....	164
	9.3.3 Teamlernen .....	165
	9.3.4 Phasen des Gruppenlernens .....	166
	9.3.5 Interdisziplinarität.....	167
	9.3.6 Multiplikation .....	168
	9.3.7 Kollegiale Beratung.....	168
	9.3.8 Teilhabe und Transparenz .....	169
9.4	Elemente von Komplementarität und Referenz.....	170
	9.4.1 Partizipation.....	170
	9.4.2 Empowerment.....	171
	9.4.3 Ressourcenorientierung .....	172
9.5	Resümee.....	173