

Case Management im IIZ-Projekt im Kanton Luzern

Das IIZ-Projekt des Kantons Luzern orientiert sich am Instrument des Case Management. Unter Case Management wird einerseits die Vernetzung und Gestaltung der Beziehungen zwischen Partnerinstitutionen (Systemebene) und andererseits eine Beratungsmethode mit klar definierten Verfahrensschritten (Einzelfallebene) verstanden.

Definition Case Management¹

Case Management ist ein Instrument, das im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich eingesetzt wird. Es soll bei komplexen Fragestellungen und hohem Koordinationsbedarf im Einzelfall die Qualität und die Effizienz der Betreuung – in Abstimmung mit den Bedürfnissen der betroffenen Personen – optimieren. Case Management wird von Personen mit unterschiedlichen Berufen ausgeübt

Case Manager / Case Managerin

Der Case Manager oder die Case Managerin ist der fallführende Mitarbeiter oder die fallführende Mitarbeiterin der beteiligten IIZ-Institutionen. Er oder sie

- übernimmt das Case Management,
- betreut die betroffene Person und setzt zusammen mit ihr den gemeinsam festgelegten Handlungsplan um und
- begleitet und überwacht den Integrationsprozess.

Verfahrensschritte im Case Management

– **Assessment (Situationsanalyse)**

Assessment ist die Phase sorgfältiger Abklärung auf verschiedenen Ebenen, damit die Hilfe adäquat eingesetzt werden kann. Das Assessment beinhaltet folgende Aufgaben:

- Erfassen der Ausgangslage und umfassende Situationsanalyse
- Informationsgewinnung und Einschätzung der ganzen Lebenslage
- Situationsbeurteilung, z.B. der Dringlichkeiten (Fristen, Gefährdungen etc.)

– **Planning (Zielsetzung, Handlungsplan, Kontrakt)**

Dieser Verfahrensschritt ist die Phase der gemeinsamen Zielvereinbarung, Planung und vertraglichen Regelung (Kontrakt) mit den Klienten und Klientinnen. Folgende Aufgaben beinhalten die Planung und Zielsetzung:

- Interventionsplan
- Zielvereinbarung
- Entwicklung einer Strategie zur Zielerreichung
- Suchen, Beurteilen und Auswählen von Lösungsmöglichkeiten
- Festlegen der Rahmenbedingungen und Arbeitsformen
- Arbeitsabsprache / Kontrakt mit Klient/-in

– **Linking (Durchführung und Ressourcenerschliessung)**

¹ Nora van Riet, Harry Wouters 2002: Case Management. Ein Lehr- und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitswesen. Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles, Luzern.

In diesem Verfahrensschritt werden die Vereinbarungen gemäss Kontrakt durchgeführt. Hier zeigt sich, ob die Zielsetzung und Verteilung der Aufgaben auch wirklich adäquat sind. Diese Phase beinhaltet folgende Aufgaben:

- Umsetzung des Integrationsplans und Durchführung der Massnahmen durch Case Manager/in und Klient/-in.
- Erschliessen der Ressourcen, Organisation der Hilfeleistung und Koordinieren von Dienstleistungen.

– **Monitoring (Überwachung und Steuerung)**

Dieser Schritt soll sicherstellen, dass die Umsetzung des Integrationsplans tatsächlich erfolgt und die Fristen eingehalten werden. Er beinhaltet die Überwachung und die laufende Anpassung des Hilfeprozesses und der Zielsetzung auf Seite der Klienten und Klientinnen einerseits sowie die Systemüberwachung (Helfersystem) und Systemsteuerung andererseits.

– **Evaluation**

In diesem Verfahrensschritt wird die Wirkung des Handelns beurteilt. Die Evaluation verpflichtet, bringt zum Abschluss oder führt zu einem Reassessment und zur erneuten Planung. Die Fallevaluation hat den Klienten, die Klientin im Zentrum. Doch beinhaltet die Evaluation im Case Management auch die Systemsteuerung. Diese ist fallunabhängig. Sie prüft die Angebote und bezieht sich auf den Sozialraum.