

Case Management

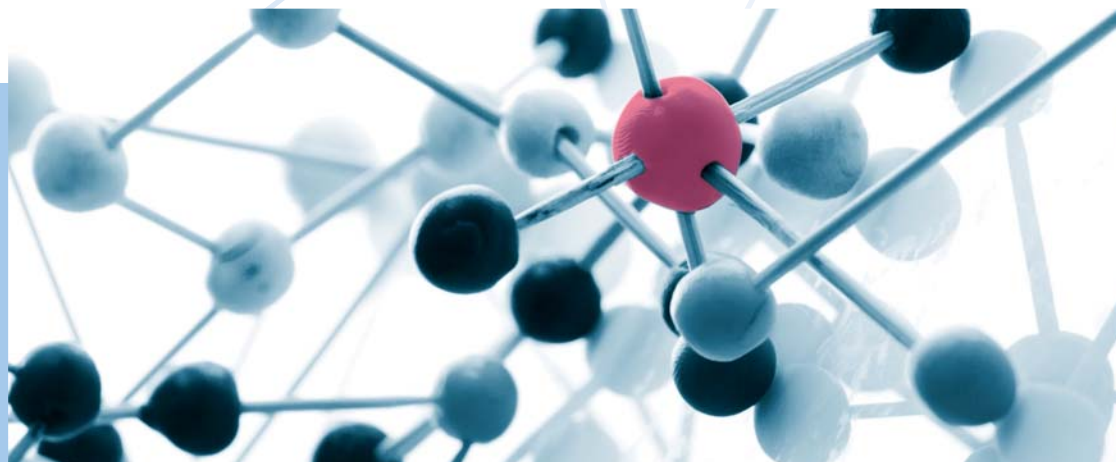
ISSN 1861-0102
D 15419
14. Jahrgang

2|2017

Juni (S. 41–72)

Schwerpunkt „Qualifikation“

- _ Qualitätsprofil zertifizierter Case Manager/innen (DGCC)
- _ Qualitätsprofil Case Management – der Prozess
- _ Das Kompetenzprofil in der Schweiz – Erfahrungen
- _ Kompetenzprofil für Case Manager/innen
(Netzwerk Schweiz)





Der Ausweis von Befähigung

Zuständigkeit für ein angemessenes Case Management können dafür hinreichend qualifizierte Case Managerinnen und Case Manager beanspruchen. Deshalb ist deren Befähigung, und was für sie getan werden muss auch immer wieder ein Thema für unsere Fachzeitschrift. Interessiert an der beruflichen Qualifikation sind die Aus- und Weiterbildungsstätten, das Beschäftigungssystem mit seinen diversen Einsatzgebieten des Verfahrens und das Personalmanagement darin sowie die Fachkräfte selber, die ihre Kompetenzen ausgewiesen haben möchten.

An der Darstellung dessen, was ein/e Case Manager/in kann, hat die Fachgruppe Weiterbildung der DGCC über längere Zeit gearbeitet. Das Ergebnis liegt jetzt in Form eines Qualifikationsprofils vor. Die Beschreibung erfolgte vor dem Hintergrund des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR), in dem Bildungsabschlüsse für einzelne Berufs- und Tätigkeitsfelder zum Vergleich untereinander unterschiedlichen Kompetenzniveaus von Stufe 1 bis 8 zugeordnet werden. Es kommt dabei nicht auf den individuellen Bildungsweg, sondern auf die nach vorgegebenen Standards zu beurteilende Qualifikation an, die auf dem Weg des Lernens erreicht wird. In Orientierung an den DQR-Niveaus beanspruchen die Standards des Case Managements eine Kompetenz (mindestens) auf Stufe 6, um den Handlungserfordernissen in ihm nachzukommen.

Ausgewiesen wird in dem nun von der Fachgruppe Weiterbildung der DGCC erarbeiteten Qualifikationsprofil:



Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt

Case Manager/innen bringen für die Ausführung des Case Managements bestimmte Befähigungen mit und können mit ihnen im Rahmen einer Organisation und von Diensten dafür zuständig sein, Menschen mit komplexen Problemen zu deren Bewältigung und Lösung hinzuführen. Zertifizierte Case Manager/innen haben ihre Qualifikation durch ein Bachelor-Studium oder eine gleichwertige Ausbildung, durch Praxiserfahrung und eine anerkannte Weiterbildung erreicht. Das Niveau ihrer Befähigung ist mit den Standards, den Anforderungen und Handlungsmöglichkeiten im Aufgabenbereich des Case Managements abzugleichen.

Dieser Aufgabenbereich ist nun alles andere als definitiv festgelegt. Die Vorstellungen, wo und wofür das Case Management eingesetzt werden soll, liegen je nach sozialem, medizinischem oder pflegerischem Sektor, je nach sozialpolitischem und administrativem Handlungsfeld in der Leitung von Organisationen und bei den konkurrierenden Professionen in den Diensten und Einrichtungen weit auseinander. Welche Zuständigkeit hat eine Mitarbeiterin im Sozialdienst oder im Zentralen Case Management eines Krankenhauses, welche Zuständigkeit haben die Mitarbeiter/innen eines Pflegestützpunkts, kann ein persönlicher Ansprechpartner im Jobcenter bzw. in der Agentur für Arbeit wahrnehmen?

Kompetenz heißt Befähigung und Zuständigkeit. Es gibt eine innere Beziehung zwischen beiden Seiten der Kompetenz. Mit ihrer Befähigung muss eine Fachkraft den ihr zugewiesenen Aufgaben nachkommen können. Während den Zuschnitt der Zuständigkeit die Führung einer Organisation zu besorgen hat, bringt eine dafür vorgesehene Fachkraft ihre Befähigung mit. Damit sich die eine Seite auf die andere Seite einstellen kann, sollten sie über die in Frage kommenden Anforderungen und Qualifikationen Bescheid wissen. Nicht zuletzt benötigen ausbildende und weiterbildende Institutionen verlässliche Angaben darüber, welches Niveau an Befähigung ihre Absolventen erreichen sollen, und Personalstellen brauchen diese Angaben für die Einstufung von Beschäftigten in eine Gehaltsgruppe.

Case Manager/innen gehören unterschiedlichen Berufen an. Mit ihrer DGCC-Zertifizierung haben sie aber einen einheitlichen Befähigungsnachweis. Im Qualifikationsprofil lässt sich nachlesen, was inhaltlich zu den Befähigungen



gehört, für deren Erwerb die Weiterbildungsinstitute entstehen. In den DQR, der 2013 eingeführt wurde, ist die nicht staatlich geregelte Weiterbildung mit ihren Abschlüssen noch nicht eingeordnet. Das soll kommen; es besteht aber jetzt schon ein Interesse, die Qualifikation zertifizierter Case Manager/innen im Vergleich zu anderen beruflichen Qualifikationen darzustellen. Schließlich wird immer wieder nach ihrem fachlichen Niveau, ihrem Entscheidungsvermögen und nach der Einstufung ihrer Leistung bzw. Zuordnung zu einer Vergütungsgruppe gefragt.

In der Systematik des DQR gibt es im informationstechnologischen Bereich den Qualifikations-Typ der (geprüften) „Operative Professionals“. Ihm ist auf der Niveaustufe 6 die Qualifikation des IT-Beraters mit dem Abschluss als „Certified IT Business Consultant“ zugeordnet (und auf Stufe 7 der „Strategische Professional IT“). Im Weiterbildungs-Informationssystem WIS heißt es in der Profilbeschreibung der Geprüften IT-Berater/innen: „Sie beraten Unternehmen bei der Analyse, Zieldefinition, Konzeptentwicklung und -umsetzung von IT-Lösungen, um die Entwicklungspotenziale sowie die Wettbewerbsfähigkeit dieser Unternehmen zu stärken und den Unternehmen neue oder erweiterte Geschäftschancen zu ermöglichen.“ In einer analogen sprachlichen Fassung könnte es für Case Manager/innen heißen: „Sie beraten und begleiten Menschen bei der Einschätzung, Zielsetzung, Planung und Umsetzung von Problemlösungen, um die persönliche Entwicklung zu fördern, Einschränkungen zu überwinden, soziale Integration zu erreichen und den Menschen Verwirklichungschancen zu eröffnen.“ Wenn es zu einer Einbindung der nicht staatlich geregelten Weiterbildung in den DQR kommt, wird auf eine entsprechende

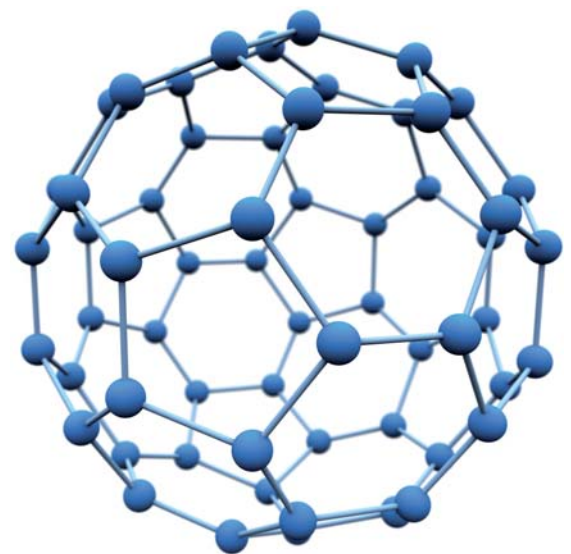
Darstellung der operativen und strategischen Befähigung von Case Manager/innen zu achten sein. Die Ausarbeitung des Qualifikationsprofils durch die Fachgruppe verhilft dazu.

Ruth Remmel-Faßbender stellt im Anschluss an das Positionspapier der DGCC in ihrem Beitrag dar, wie es in der Fachgruppe Weiterbildung der DGCC in intensiver Arbeit zustande gekommen ist. Parallel zur Profilierung der Qualifikation von Case Manager/innen in Deutschland waren und sind auch die Partnerorganisationen in der Schweiz und in Österreich mit der Thematik befasst. Vico Bühler, Myriam Eichenberger, Malte Osthagen und Christine Rex beschreiben den Ansatz in der Schweiz, per Analyse von Arbeitssituationen die Befähigungen zu erfassen, mit denen den Anforderungen im Case Management nachgekommen werden kann. Orientiert am Verfahrenssystem KODE[®] zur Kompetenzentwicklung und KODE[®]X zur Erkundung von Anforderungen ergibt sich ein Kompetenzprofil, das vom Netzwerk Case Management Schweiz 2016 erstellt worden ist und nun in dieser Ausgabe unserer Zeitschrift zum Abdruck kommt. Es bietet sich an, die unterschiedlichen Darstellungen der Qualifikation von Case Manager/innen zu vergleichen und ihre Förderung in den Kontexten der Bildung und der Praxis weiter zu diskutieren.

Wolf Rainer Wendt



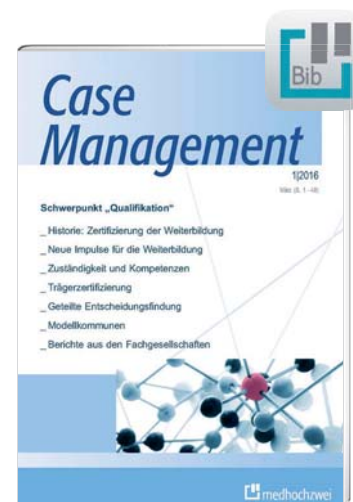
41	Editorial Wolf Rainer Wendt	68	Berichte und Termine DGCC, Netzwerk CM-Schweiz, ÖGCC
44	Qualifikationsprofil zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen (DGCC) Christiane Bader, Roswitha Gembris, Rudolf Pape, Ruth Remmel-Faßbender, Herma Tewes	70	Rezension
54	Zertifizierte Case Manager/innen im Qualifikationsrahmen Ruth Remmel-Faßbender	72	Impressum
57	Perspektivenvielfalt – Erste Erfahrungen mit dem Kompetenzprofil in der Schweiz Vico Bühler, Myriam Eichenberger, Malte Osthagen, Christine Rex		
62	Kompetenzprofil für Case Manager und Case Managerinnen Netzwerk Case Management Schweiz		



Case Management in der App „medhochzwei-Bibliothek“

Ob in der Bahn, am Strand, auf dem Sofa oder im Café – die **Zeitschrift Case Management** kann **bequem online auf allen mobilen Endgeräten** gelesen werden. Seit 2015 ist sie in der **App medhochzwei-Bibliothek** verfügbar. Abonnenten können sich die App für iOS und Android herunterladen und mit ihren **Zugangsdaten für das Onlinearchiv** einloggen. Ab sofort kann dann auf **alle Ausgaben ab der Ausgabe 01/2015** zugegriffen werden.

*Sie möchten die Case Management in der App lesen und haben Ihre Zugangsdaten vergessen? Kein Problem, schreiben Sie einfach an:
sabine.hornig@medhochzwei-verlag.de*





Vico Bühler, Myriam Eichenberger, Malte Osthagen, Christine Rex

Perspektivenvielfalt – Erste Erfahrungen mit dem Kompetenzprofil in der Schweiz

Das Berufsbild von Case Managern und Case Managerinnen in der Schweiz hat sich in den letzten zehn Jahren stark verändert. Von einem anfänglichen „Nischendasein“ führte der Weg über eine zeitweise fast inflationäre Verwendung des Begriffes „Case Management“ in teilweise fraglichen Tätigkeitsfeldern hin zur heutigen, festen Positionierung des Berufsbildes im Gesundheitswesen, in Versicherungen und dem Bereich der Sozialen Arbeit.

Das Netzwerk Case Management Schweiz verfolgt seit seiner Gründung im Jahr 2004 die Positionierung des Ansatzes im Arbeitsmarkt der Schweiz und die Unterstützung und Professionalisierung der darin tätigen Fach- und Führungskräfte. Heutige Case Manager/Innen sind mit komplexen und oftmals vielschichtigen Frage- und Problemstellungen ihrer unterschiedlichsten Kunden konfrontiert. Zudem wird vermehrt der Nachweis von messbarer Effizienz und nachvollziehbarer Effektivität der Interventionen gefordert. Zur Erfüllung der vielfältigen Anforderungen sind unterschiedliche Fähigkeiten und Stärken erforderlich, um in diesem dynamischen Arbeitsumfeld das eigene Gleichgewicht zu halten. Auf dieser Grundlage stellte sich der Vorstand des Netzwerkes die Frage nach den notwendigen Kompetenzen, welche ein Case Manager/ eine Case Managerin aufweisen sollte (Osthagen, 2016). Vor diesem Hintergrund wurden durch ein Fachteam verschiedene Verfahren geprüft, um ein Kompetenzprofil für Case Manager/Innen zu erstellen. Der Vorstand entschied sich für das Verfahren KODE®/KODE®X von Prof. Dr. V. Heyse und Prof. Dr. J. Erpenbeck, bei dem die in der Berufspraxis erforderlichen Handlungskompetenzen im Vordergrund stehen.

1. Die Erarbeitung des Kompetenzprofils

Im Rahmen eines Prozesses wurden das Kompetenzprofil und die individuellen Definitionen der Teilkompetenzen durch eine interprofessionelle Arbeitsgruppe erarbeitet (Netzwerk Case Management, 2016). Zur Sicherstellung einer breit abgestützten Sichtweise waren unter anderem auch eine Betroffene, also Nutzerin von Case Management-Dienstleistungen, im Arbeitsteam vertreten. (siehe Kasten 1).

Die Erarbeitung des Kompetenzprofils für Case Manager/Innen in der Schweiz verfolgt für Praktiker folgende Nutzen:

- Möglichkeit der Selbstbeurteilung und Selbstreflexion hinsichtlich des eigenen Kompetenzprofils und (Selbst-)Einschätzung von Entwicklungs- und Trainingsbereichen
- Unterstützung von gezielten Personalauswahl- und Personalentwicklungsprozessen mit verbesserter Orientierung über Anforderungen und zentrale Werte für die Tätigkeit im Case Management
- Möglichkeit von gezielten Teamentwicklungsprozessen zur Vorbereitung auf aktuelle und zukünftige Herausforderungen im Tätigkeitsfeld „Case Management“.

Der Prozess der Ausarbeitung und erste Erfahrungen im Einsatz sowie

der Verwendung des Kompetenzprofils in der Praxis zeigen den Nutzen für die Berufsgruppe der Case Manager/Innen bereits deutlich auf.

2. Welche Fähigkeiten werden gebraucht? – Erfahrungen im Bewerbungsverfahren

Als Abteilungsleiter bei einer Versicherungsgesellschaft ist Vico Bühler für die Personalführung von Case Manager/Innen zuständig. 2016 wurden sechs neue Case Manager/Innen eingestellt. In diesem Zeitraum arbeitete Vico Bühler im Projekt „Kompetenzprofil für Case Manager/Innen“ mit. So war es ihm möglich, beim Einstellungsprozess erste, frühe Erfahrungen mit dem arbeitsbasierten Kompetenzinterview zu sammeln. Diese waren durchwegs positiv.

In einem Rekrutierungsgespräch ist es wichtig, die Fähigkeiten und Erfahrungen der Bewerber/Innen möglichst gut und realistisch in Erfahrung zu bringen und für die betriebliche Eignung zu beurteilen. Diese, für die Anstellung wichtigen Informationen, gilt es mit geeigneten Fragen herauszufinden. Dabei geht es nicht nur um die gesammelten Berufserfahrungen und die vorhandenen Stärken. Relevant sind auch die noch nicht vorhandenen Skills und Schwächen der Bewerber. Diese Informationen sind wichtig, um eine Anstellung abzuwägen und allfällig notwendige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen abzu-



Kasten 1: Perspektive Betroffene

Die Gedanken kreisen um eines: rasch möglichst wieder gesund werden und autonom das Lebens bewerkstelligen können. Im Krankheitsfall bin ich ja versichert. Mehr wusste ich damals auch nicht. Die Systemkenntnis kommt erst, wenn man (unfreiwillig) zur Betroffenen wird. Ich glaube, es ist mir in der Projektarbeit des Kompetenzprofils gelungen, immer wieder darauf aufmerksam zu machen, dass die Betroffenen das Gesundheits- und Sozialwesen als sehr fragmentiert, undurchsichtig und nicht selten widersprüchlich erleben. Es braucht Aufklärung, Information und Beratung. Hierfür benötigt es zweifelsohne Fachkenntnisse. Aber der Aspekt der Beziehungs- und Kommunikations-Kompetenz ist mindestens genauso wichtig. Als Betroffene möchte ich gehört werden und jemanden zur Seite haben, der mir den Dschungel von Pflichten und Rechten aufzeigt. Fachpersonen laufen nämlich Gefahr, für sie Selbstverständliches nicht mehr zu erklären wie folgendes persönliches Beispiel zeigt: Als ich mich nach einer Herzoperation mit Nebenwirkungen (ein embolischer Verschluss) unter grosser Kraftaufwendung zurück ins Lebens kämpfte, war ich zu tiefst verletzt, wütend und auch empört, als ich aufgefordert wurde die Anmeldung für die IV-Stelle (Invalidenversicherung) einzureichen. IV bedeutete für mich Rente. DAS wollte ich nicht. Anstelle mich seitens der Versicherung auf meine „Mitwirkungspflicht“ (von der ich bis dato noch nichts gehört hatte) zu behaften und mir zu drohen die existenzsichernden Taggelder zu streichen, hätte ich mir aufklärende Informationen gewünscht. Es geschieht viel zu selten, dass die Nutzer eines Projekts mit in eine Arbeitsgruppe eingeladen werden. Ich fand die Zusammenarbeit bereichernd und es wurde mir vor Augen geführt, dass die Patienten/Klienten nicht alleine sind. Und dafür danke ich den Verantwortlichen sehr.

Angaben zur Autorin: Cristina Galfetti ist von chronischer Krankheit selber betroffen. Dadurch nimmt Sie die Perspektive von „Case Management potenziell betroffen“ ein. C. Galfetti hat bei der Erarbeitung des Kompetenzprofils mitgewirkt. Sie selber ist ausserdem als Patientencoach tätig. <http://www.cg-empowerment.ch/>

schätzen. Es liegt in der Natur der Sache, dass sich die Bewerber in einem Anstellungsgespräch möglichst gut darzustellen versuchen, um bessere Chancen für eine Anstellung und optimale Anstellungsbedingungen zu erhalten. In der Literatur oder im Internet existiert eine Vielzahl von Anleitungen, damit sich die Kandidaten und Kandidatinnen bestens vorbereiten und passende Antworten auf die zu erwartenden Fragen vorbereiten können. So kann ein Eindruck entstehen, der sich später im Arbeitsalltag relativiert.

Wie ist also vorzugehen, um Antworten zu erhalten, welche aus der Sicht des Betriebes zur Entscheidung für

einen Bewerber nützlich sind? Gemachte Erfahrungen stehen immer in einem direkten Zusammenhang mit einem konkreten Ereignis und den daraus entstandenen Handlungen, die je nach Berufserfahrung und Persönlichkeit, qualitativ divergieren können.

Welche Fähigkeiten braucht ein Case Manager oder eine Case Managerin, damit er oder sie den Anforderungen entspricht, die es für die Aufgaben bei einer Versicherung zwingend braucht? Wie kann ich diese Skills fassbar machen?

Vico Bühler konnte hierbei auf die im Projekt erarbeiteten Grundlagen und ergänzenden Rekrutierungstools zu-

rückgreifen. Im Fokus standen in einer ersten Phase, die im Projekt definierten Kernkompetenzen. Folgende Erzählaufforderung und Fragen erweisen sich z. B. als hilfreich: **„Berichten Sie über eine Arbeitssituation, in der Sie eine Entscheidung treffen mussten, die sie heute, wenn Sie noch einmal vor dieser Situation stünden, anders treffen würden. Wie war diese Situation damals? Wie entschieden Sie sich damals? Was würden Sie heute anders entscheiden und warum?“**

Mit der Antwort auf diese beispielhafte Fragestellung erlangt man Einblick in eine konkrete Situation. Es gelingt, die Absicht und das entsprechende Verhalten der Case Manager/Innen zu erfahren sowie Resultate und Wirkungen einzuschätzen. Schlussendlich gibt es einen Hinweis zur (Selbst-)Reflexionsfähigkeit der Bewerber/In in Bezug auf einen Idealzustand. Offene Fragen, angelehnt an den Kompetenzen, führen so zu einem breiten Bild des Bewerbers. Gesprächsnotizen über die Eignung gehen von „nicht überzeugend/ nicht geeignet“, „passt fast/ Bedarf für Verbesserung, Schulung“, „passend/ gut bis sehr gut“ bis „hervorragend/ Führungsniveau“ und sind für die abschliessende Entscheidung im Bewerbungsverfahren hilfreich.

Vico Bühler sieht einen grossen Nutzen, wenn die Kandidaten und Kandidatinnen nicht nur von erfolgreichen Erfahrungen berichteten, sondern auch Situationen schildern, in denen sie scheiterten und Massnahmen für das weitere Vorgehen ableiteten. Dieser Umgang kann als „erfolgreiches“ Scheitern bezeichnet werden und zeigt, wie „souverän“ ein Kandidat oder eine Kandidatin mit einer herausfordernden Situation umgehen kann.

Um das so entstandene individuelle Kompetenzprofil noch zu verfeinern, besteht die Möglichkeit, die im Projekt definierten Kernkompetenzen für Case Manager/Innen zu verwenden.



Hier zwei Beispiele aus dem Bereich „Analytische Fähigkeiten“ und „Dialogfähigkeit/Kundenorientierung“:

Beschreiben Sie eine Situation, in der Ihre logische Analyse von anderen angezweifelt und als unlogisch oder fehlerhaft gesehen wurde.

Erzählen Sie mir ein Praxisbeispiel mit einem Kunden, der für Sie so schwierig war, dass er Sie an Ihre Grenzen geführt hat, ihn zufrieden stellen zu können.

Im Praxisfeld von Vico Bühler müssen Bewerber für den Bereich des Case Managements ein Certificat of advanced studies (CAS) für Case Management vorweisen, um in das Qualifikationsverfahren aufgenommen zu werden. Das Kompetenzprofil und die praxisbezogenen Fragen helfen ergänzend, einerseits die bereits vorhandenen Fähigkeiten zu verifizieren und auf der anderen Seite den noch notwendigen Entwicklungsbedarf abzuschätzen. Auf diese Art und Weise gelingt es, den für einen Betrieb nötigen Mix von „Senior“ und „Junior“ Case Manager/Innen für eine optimale Teamzusammensetzung zu erreichen.

3. Teamentwicklung: Evaluation von Stärken/Schwächen eines Teams

Im Kontext von Teamentwicklung gibt es unterschiedliche Perspektiven. Die Ausführungen von Myriam Eichenberger zeigen auf, wie das Kompetenzprofil als Reflexionsinstrument angewendet werden kann.

Maria ist Schweizerin, Studentin und auf Jobsuche. Studentenjobs sind rar. Sie stellt sich unangemeldet bei der Besitzerin eines Geschäftes vor, das Artikel an vorwiegend chinesische Touristen verkauft. Die chinesische Besitzerin hat jedoch kein Interesse, ihre offene Stelle an eine Studentin zu vergeben. Dies ändert sich schlagartig, als Maria die englische Un-

terhaltung auf Chinesisch weiter führt. Maria hat mit ihrer Familie viele Jahre in China gelebt und sich damit eine beneidenswerte Sprachkompetenz erworben. Natürlich hat Maria ihren Studentenjob erhalten.

Was sind unsere Erinnerungen, wenn wir an Vorstellungsgespräche zurückdenken? Mit welchen Kompetenzen konnte man Arbeitgeber überzeugen? Kamen wir anschliessend in ein Team, das uns in unseren Stärken gefördert hat? Welche Kompetenzen zeichnen uns heute aus und wohin soll die individuelle Entwicklung weiter gehen? Eine letzte Frage: An welchen Merkmalen machen wir unsere Kompetenzen fest?

16 Schlüsselkompetenzen für Case Manager/Innen werden in KODE[®]X definiert. Diese sind jeweils mit einem individuellen Entwicklungspotential, einer sogenannte Spannweite ausgestattet. Eine Einschätzungsskala zeigt als Übersicht ein Soll-Profil (siehe Grafik Seite 62). Wer sich einen (schnellen) Überblick über Stärken und Schwächen verschaffen will, kann einzelne Mitarbeitende oder ein Team grob einschätzen, sowie ein Anforderungsprofil für Case Manager/Innen erstellen. Dasselbe gilt auch für eine persönliche Selbsteinschätzung. Der Detaillierungsgrad von Evaluation und Reflexion kann individuell bestimmt werden. An der Schlüsselkompetenz „Beziehungsmanagement“ lässt sich exemplarisch zeigen, wie das Kompetenzprofil als Instrument für die Reflexion und Evaluation von Stärken und Fähigkeiten angewendet werden kann. Die Schlüsselkompetenz „Beziehungsmanagement“ wird nach KODE[®]X der sozial-kommunikativen Kompetenz zugeordnet. Die Merkmale gemäss Kompetenzprofil sind:

- Setzt Empathie für die kontinuierliche Gestaltung von tragfähigen Beziehungen in komplexen Lebenssituationen sowie in formellen und informellen Netzwerken wirksam ein.

- Bringt die notwendigen Partner/Akteure an einen Tisch und miteinander ins Gespräch; kennt und kommuniziert die Chancen und Grenzen einer realistischen, tragfähigen und nachhaltigen Lösung.
- Gestaltet ein transparentes, authentisches Miteinander und fördert damit die verbindliche Vorgehensweise; wahrt dabei geschickt die Balance zwischen Nähe und Distanz.

Die Mindestanforderungen an „Beziehungsmanagement“ werden im Soll-Profil (siehe Grafik Seite 62) mit 9 (stark ausgeprägt) und das Entwicklungspotential mit 9 bis 11 (stark bis sehr stark ausgeprägt) festgelegt. Auf den professionellen Kontext übertragen bedeutet dies, dass auch „Junior“ Case Manager/Innen eine stark ausgeprägte Grundkompetenz im Beziehungsmanagement mitbringen sollten. Oder etwas salopp formuliert: Die grundsätzlichen Anforderungen an diese Kompetenz sind hoch – und der Entwicklungsspielraum bleibt eher klein.

Das erarbeitete Kompetenzprofil kann im Rahmen der Teamentwicklung hilfreich sein, um sich kriteriengeleitet mit den Schlüsselkompetenzen von Case Managern und Case Managerinnen sowie ihren individuellen Entwicklungspotenzialen auseinander zu setzen. Die Reflexion lässt sich in Form eines einfachen Vergleichs von Soll und Ist oder als standardisiertes Verfahren nach KODE[®]X durchführen. Nicht zuletzt lassen sich mit dem Kompetenzprofil Grundlagen für Personalentscheide evaluieren. Die Auseinandersetzung mit dem erarbeiteten Kompetenzprofil für Case Manager/Innen beinhaltet daher einen deutlichen Mehrwert für die Praxis. Die Praxisbeispiele zeigen, dass es um Anforderungen in der beruflichen Praxis geht, bei der die Bildung eine grosse Rolle zur Kompetenzentwicklung spielen kann.



4. Perspektive Bildung

Die Analyse von Arbeitssituationen führt zu relevanten Kompetenzen,

Kasten 2: Taxonomiestufen von Bloom

- Erinnern
- Verstehen
- Anwenden
- Analysieren
- Gestalten (Synthese)
- Evaluieren

welche im Rahmen der Bildung durch Lernziele abgebildet werden. Wobei nicht jedes einzelne Lernziel einer Kompetenz entsprechen muss, aber eine Gruppe von Lernzielen und entsprechende Lerninhalte einen Kompetenzerwerb unterstützen (Bachmann, H., 2011). Das Kompetenzprofil für Case Manager/Innen ist der Konsens einer Analyse durch die interprofessionelle Arbeitsgruppe zu den Anforderungen in der breiten Berufspraxis von Case Manager/Innen. Mit dem Verfahren nach

KODE[®]X resultierten sogenannte Handlungskompetenzen für verschiedene Handlungsfelder von Case Management, welche in die curriculare Weiterentwicklung an den verschiedenen Bildungsinstitutionen einfließen werden. Durch die gezielte Formulierung von Lernzielen kann der nötige Praxisbezug sichergestellt werden, um die jeweiligen Bildungsangebote im Bereich Case Management am Bedarf weiterzuentwickeln. Bachmann (2011) gibt mit den Taxonomiestufen von Bloom (siehe Kasten 2) den entsprechenden Hinweis, dass die Lehr-/Lernformen schlussendlich mitentscheidend sind, ob das gewünschte Lernergebnis in dem entsprechenden Anspruchsniveau auch erreicht werden kann. Unterrichtsverantwortliche sind also gefordert, Methoden wie Kleingruppenarbeit, selbstgesteuertes Lernen und entdeckendes Lernen gezielt einzuplanen, um die Kompetenzentwicklung der hier exemplarisch aufgezeigten Kompetenzen zu unterstützen. Das erarbeitete Kompetenzprofil eignet sich zudem sehr, um es zur Reflexion der individuellen Lern- und Entwicklungsprozesse der Studierenden während ihrer Weiterbildung einfließen zu lassen (siehe Kasten 3).

Kasten 3: Einschätzung der Kompetenzen aus der Perspektive einer ehemaligen Studierenden mit dem MAS Abschluss und als Case Managerin

Nach langjähriger beruflicher Tätigkeit in der Akutpflege hat mich das Interesse an den komplexen Übergängen in der Gesundheitsversorgung und der vielen Schnittstellen in der Behandlungskette eines Menschen zu dem Hochschulstudium Care Management geführt.

In diesem Studiengang konnte ich mir das nötige Wissen und Fähigkeiten aneignen, um die Aufgaben als Beraterin und Case Managerin in der „Drehscheibe Pflege Höfe“ kompetent auszuführen. Die Beratung richtet sich an verschiedene Anspruchsgruppen. In den Erstgesprächen werden die individuelle Lebenslage und das mögliche Problemfeld der Betroffenen identifiziert. Dabei sind die Schlüsselkompetenzen Beratungs- und Dialogfähigkeit von grosser Bedeutung. Die komplexen Sachverhalte müssen rasch und systematisch erfasst und mit Hilfe von abstraktem und kritischem Denken analysiert werden. Dabei helfen mir das im Studium vertiefte Fachwissen und der geschärfte Blick für das ganze System. Bei ausgewiesenem Bedarf haben wir die Möglichkeit, den Ratsuchenden ein kostenloses Case Management anzubieten. In diesen komplexen Lebenswelten gilt es oft, die unterschiedlichen Interessen und Rollenkonflikte zu klären, Koordinationsarbeit zu übernehmen und das Selbstmanagement der Betroffenen – wenn möglich – zu fördern. Die erforderliche Problemlösungsfähigkeit heisst für uns, unter Einbezug der persönlichen, familiären, gesundheitlichen, beruflichen und finanziellen Aspekte, konstruktive und manchmal auch unkonventionelle Lösungen gemeinsam mit dem Betroffenen zu finden. Die Bedeutung der interprofessionellen und fachübergreifenden Zusammenarbeit sowie die kontinuierliche Pflege eines Netzwerkes sind für die Qualität von Case Management zentral. Für die Zukunft wünsche ich mir in der interprofessionellen Zusammenarbeit die Bereitschaft zur Verbindlichkeit und ein breit abgestütztes Verständnis von Case Management.

Angaben zur Autorin: Miriam Rittmann ist Pflegefachperson HF und hat den MAS Abschluss in Care Management an der Kalaidos FH Gesundheit erworben. Sie arbeitet als Case Managerin in der Drehscheibe Pflege Höfe, einem neutralen Angebot für Einwohner/Innen von drei Gemeinden für Information, Beratung und Case Management in komplexen Situationen. <http://www.pflege-hoefe.ch/>

Zusammenfassung/Ausblick

Der Vorstand des Netzwerk Case Management hat sich für das partizipative Erarbeiten eines Kompetenzprofils für die Berufswelt entschieden. Die ersten Erfahrungsberichte und das Interesse der Case Management Community zeigen dem Vorstand, einen für die Schweiz richtigen Weg eingeschlagen zu haben. Auf der Ebene der Bildung wird der Prozess ebenso weitergeführt. Die Hochschulen – obwohl teilweise sicher auch Konkurrenz in den Bildungsangeboten – sind alle an einer qualitativ hochstehenden Bildung im Bereich Case Management interessiert und werden sich auch im 2017 wieder zu einem Austausch im Zu-



sammenhang mit Kompetenzen und Qualifikationen treffen. Im 2018 plant der Vorstand eine erste Evaluation der Erfahrungen und des Nutzens des Kompetenzprofils nach KODE[®]X.

Literatur

Bachmann, H. (Hrsg.) (2011). Kompetenzorientierte Hochschullehre. Bern: hep Verlag.

Netzwerk Case Management Schweiz (2016). Kompetenzprofil für Case Manager/Innen. Zugriff am 15.04.2017. Verfügbar unter http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/30.09.2016_infounterlage_kompetenzprofil_cm_finale_version_0.pdf

Osthagen, M. (2016): Qualifikation im Case Management. Case Management, 1, 19–23.

Vico Bühler

Abteilungsleiter, Allianz Suisse
Versicherungsgesellschaft AG



Myriam Eichenberger

Leiterin Case Management, Sanitas
Krankenversicherung



Malte Osthagen

Geschäftsführer CeKom Schweiz (Zug)
und Mitgesellschafter CeKom Süd
(Pforzheim)



Christine Rex

Präsidentin Netzwerk Case Management
Schweiz & Studiengangleiterin MAS
in Care Management
Kalaidos Fachhochschule Gesundheit
Christine.Rex@kalaidos-fh.ch



Case Management

Die Fachzeitschrift für Theorie und Praxis von Care und Case Management

Sie berichtet viermal jährlich über aktuelle Entwicklungen des Einsatzes von Case Management

- im Gesundheits- und Sozialwesen
- in der Pflege
- in der Beschäftigungsförderung
- und im Versicherungswesen

Behandelt werden rechtliche, politische, wirtschaftliche, organisatorische und personelle Probleme und Fragen im Zusammenhang mit der Implementierung des Verfahrens und mit seiner Funktion im System und in den Strukturen humandienstlicher Versorgung.

Die Zeitschrift widmet sich berufsübergreifend und interdisziplinär der Wissenschaft und Forschung und der Aus- und Weiterbildung auf dem Gebiet von Case Management. Sie ist Fachorgan der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC).

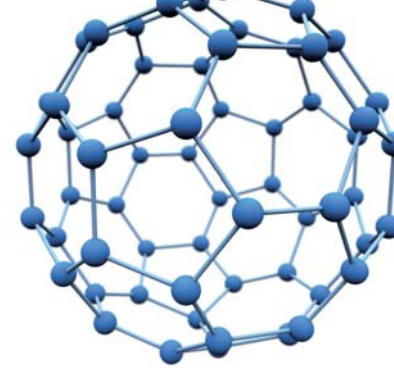
Jahresabonnement*: € 97,- (Inland), € 104,- (Ausland)

Vorzugspreis für Studenten*: € 74,- (Inland), € 81,- (Ausland)

Jahresabonnement online*: € 75,- (regulär), € 55,- (Studenten)

Einzelheft/Sonderheft: € 24,95 zzgl. Versandkosten

*alle Preise inkl. Mehrwertsteuer, Zugang zum Online-Archiv mit allen Beiträgen seit 2005 und Versandkosten



Exklusiv für Abonnenten:
Case Management in der App
„medhochzwei Bibliothek“



BESTELLCOUPON

.....
Firma

.....
Abteilung

.....
Name, Vorname

.....
Straße, Nr.

.....
PLZ, Ort

.....
E-Mail (bitte bei Online-Abonnement angeben)

Fax: 06221/91496-20

E-Mail: aboservice@medhochzwei-verlag.de

Ja, ich möchte Case Management abonnieren:

- Jahresabonnement Print (4 Ausgaben):
€ 97,- (Inland), € 104,- (Ausland) inkl. Versandkosten und Archiv
- Jahresabonnement online € 75,-
- Studenten-Jahresabonnement Print (4 Ausgaben):
€ 74,- (Inland), € 81,- (Ausland) inkl. Versandkosten und Archiv
- Studenten-Jahresabonnement online € 55,-
- Wir sind interessiert an einem Angebot für Mehrfachlizenzen

.....
Datum, Unterschrift

 medhochzwei

medhochzwei Verlag GmbH
Alte Eppelheimer Str. 42/1
69115 Heidelberg

Sie haben das Recht, diese Bestellung innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Der Widerruf erfolgt schriftlich an medhochzwei Verlag GmbH, Alte Eppelheimer Str. 42/1, 69115 Heidelberg. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Ware (Datum des Poststempels). * Ihre freiwilligen Angaben werden von uns genutzt, um Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Wenn Sie das nicht wünschen, können Sie uns das jederzeit schriftlich an folgende Adresse mitteilen: medhochzwei Verlag GmbH, Alte Eppelheimer Str. 42/1, 69115 Heidelberg.

