ARBEITSHILFE

Case Management in der Migrationssozialarbeit

Fachzentrum für Soziale Arbeit in den Bereichen Migration und Integration

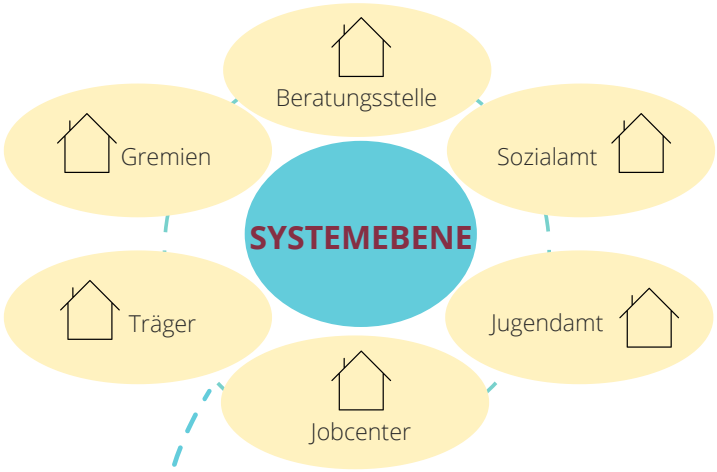
In der Arbeit mit geflüchteten Personen oder Personen mit Migrationsgeschichte sind Problemlagen meist mehrdimensional. Interkulturelle Unterschiede, der Umgang mit Traumata, mit Gesundheit und Krankheit und/oder Sprachbarrieren machen die Komplexität der Problemkonstellation aus. Diese Komplexität gilt es als Sozialarbeiter*in strukturiert zu bearbeiten.
Da sich die Adressat*innen Sozialer Arbeit jedoch bereits häufig auf der Suche nach Hilfe und Unterstützung an mehrere Anlaufstellen gewandt haben, kann ein teilweise undurchsichtiges Netzwerk an Angeboten entstehen.

*„Aufgabe ist es, ein **zielgerichtetes System** von Zusammenarbeit zu organisieren, zu kontrollieren und auszuwerten, das am konkrekten Unterstützungsbedarf der einzelnen Person ausgerichtet ist und an deren Herstellung die betroffene Person konkret beteiligt wird."*[1]

Der strukturierte Prozess des **Case Managements (CM)** bietet durch die Verbindung zwischen Fall- und Versorgungsebene die Möglichkeit, Parallelstrukturen aufzubrechen und gemeinsam mit der ratsuchenden Person zu bearbeiten. Durch eine nachvollziehbare Entscheidungsabfolge der einzelfallspezifischen Vorgehensweise und den daraus resultierenden Maßnahmen mit allen am Fall Beteiligten kann **Unterstützung und Hilfe kooperativ** umgesetzt werden.[2]

Fall- und Systemebene im Case Management

Im Mittelpunkt des Case Management-Prozesses (CMP) steht die individuelle, am Einzelfall orientierte Arbeit mit der ratsuchenden Person (**Fallebene**) sowie die effektive und effiziente Steuerung des Leistungsprozesses im Versorgungssystem (**Systemebene**).[3]



Case Manager*innen prüfen die Zuständigkeit, beraten Adressat*innen, ermitteln deren Hilfebedarf sowie vorhandene Ressourcen, erarbeiten einen Hilfeplan, kontrollieren die Umsetzung und evaluieren den Gesamtprozess.[4]

Abbildung 1: (Versorgungs-) System- und Fallebene im CM.
In Anlehnung an Ehlers, C. und Müller, M. (2013).[3]

Anwendungskriterien und Leitprinzipien des CMP

Wann wird Case Management angewendet?

Anwendungskriterien

Der Case Management-Prozess (CMP) wird in der Sozialen Arbeit angewendet, wenn eine **komplexe Bedarfslage** besteht und eine **hohe Akteur*innendichte** vorliegt. Um Versorgungsintegration zu gewährleisten, müssen bei der Beteiligung von mehreren Dienstleistungsanbieter*innen im Einzelfall die Leistungen aufeinander abgestimmt werden. Des Weiteren wird Case Mangagement angewendet, wenn die Regelversorgung oder die vorgegebenen Versorgungspfade nicht ausreichend und die professionelle Hilfe aufgrund fehlender Ressourcen des Klient*innensystems notwendig wird (**Subsidiarität**). Ausschlaggebend ist jedoch die **Einwilligung der adressierten Person.**[5]

Wie wird Case Management angewendet?

Leitprinzipien der Methode

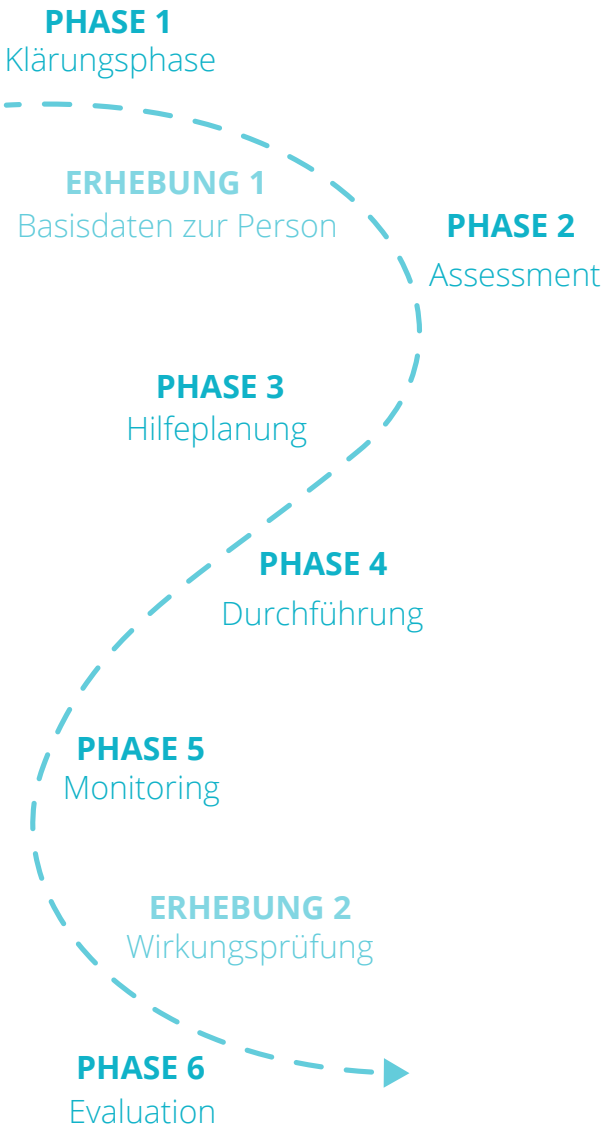
Der Prozess des Case Managements orientiert sich an den **Adressat*innen** und ihrer **Lebenswelt**. Es wird immer versucht die **Mehrdimensionalität des Menschen** zu bedenken. Außerdem stehen die **Stärken- und Ressourcen** der adressierten Person im Fokus. Durch ein Case Management soll die Person **empowert** werden.[5]

Das Phasenmodell des Case Management-Prozesses

Die Arbeitshilfe widmet sich primär der **Fallebene** des Case Management-Prozesses (CMP). Eben diese wird zur Bearbeitung des Einzelfalles in **sechs Phasen** unterteilt.[6]

Es gilt, die Phasen nacheinander gemeinsam mit der ratsuchenden Person zu bearbeiten. Bei Unklarheiten oder Veränderungen während des Unterstützungsprozesses kann jederzeit zu Phase 1 zurückgekehrt werden.

Im Folgenen werden Ihnen die verschiedenen Phasen anhand eines **Beispiels** vorgestellt und Methoden zur Bearbeitung der Phasen als Hilfestellung aufgezeigt.



Falldarstellung

Herr K. sucht die Beratungsstelle gemeinsam mit seiner Frau auf. Sie kamen beide mit ihren drei Kindern 2020 aus Syrien nach Deutschland.

Sie haben alle eine Aufenthaltserlaubnis und wohnen seit kurzer Zeit in einer eigenen Wohnung. Die drei Kinder gehen in die örtliche Schule. Die Lehrer*innen sind sehr bemüht, die Kinder und auch die Eltern einzubeziehen. Herr K. belegt einen Integrations- und Sprachkurs. Ihm fällt das Erlernen der Sprache jedoch sehr schwer. Seine Ehefrau ist die meiste Zeit zuhause. Sie ist unsicher und traut sich nicht ohne ihren Mann oder ihre Kinder rauszugehen.

Phase 1: Klärungphase

In der ersten Phase geht es zunächst um die **Auftragsklärung** und die **Erhebung aller relevanten Daten**. Dabei ist das übergeordnete Ziel das Erfassen der ganzheitlichen Situation. Zu der Klärungsphase gehört die **Kontaktaufnahme** in Form eines Erstgespräches, das **Screening** der Problemlage und die **Aufklärung** über die Zusammenarbeit.[7]

Checkliste

- ✓ Gehört der Fall in die Verantwortung eines CMP?
- ✓ Sind multiple Problemlagen und mehrere Akteur*innen vorhanden?
- ✓ Kann die Problemlage in unserer Beratungsstelle behandelt werden?
- ✓ Aufklärung der ratsuchenden Person:
  Was ist ein CMP? Wozu wird die Methode des CMP eingesetzt? Was sind die Erwartungen?

Dokumentation

- Stammdaten
- Gesprächsinhalt
- Einwilligungserklärung zur Datenerhebung und -weitergabe
- Einwilligungserklärung zum Mitwirken

Fallanwendung

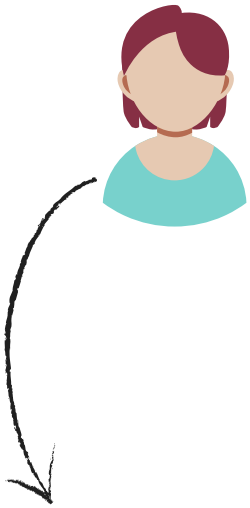
Problemlagen:

- Sprachbarrieren von Herrn K.
- Unsicherheit der Ehefrau
- Kommunikation mit den Lehrer*innen
- neue Wohnung
- Familienangehörige in Syrien
- Fluchterfahrungen

Akteur*innen:

- Lehrer*innen der Kinder
- Lehrer*innen von Herrn K.
- neue Nachbar*innen
- Sozialarbeitende
- Jobcenter
- etc.

Phase 2: Assessment & Falleinschätzung



Im Anschluss daran wird der Fall auf Probleme, Ressourcen und Netzwerkpartner*innen analysiert.

Die Schwerpunkte liegen auf dem **Erfassen** der individuellen, familiären und umfeldbezogenen Faktoren, auf der **gemeinsamen Einschätzung** der Situation und der **Ermittlung des Unterstützungsbedarfs** und der **Ressourcen.**[6]

Checkliste

- ✓ Wie kommt die ratsuchende Person zurecht?
- ✓ Wo liegen die Probleme?
- ✓ Welche Unterstützung wird gebraucht?
- ✓ Was sind Stärken und Ressourcen?
- ✓ Wie ist das soziale Netzwerk organisiert?

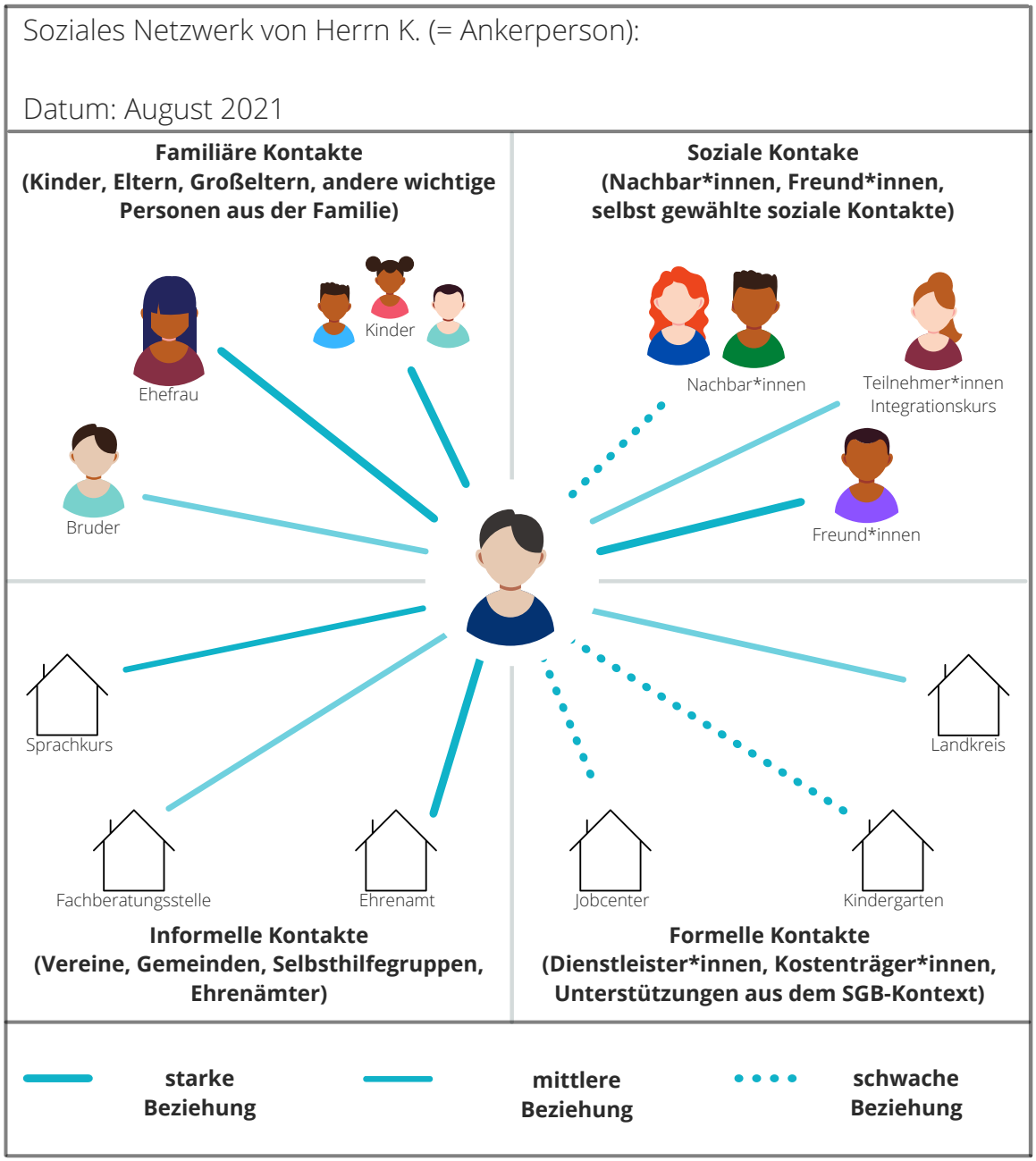
Tipps & Tricks

Methoden für das Assessment[8]:

- Netzwerkkarte
- Stärkenkarte
- Problem-Mehrperspektivenraster
- Hypothesenstrauß

Netzwerkkarte[8]

Die Netzwerkkarte gilt als geeignetes Arbeitsinstrument, um das Sammeln von Informationen über die Lebenssituation der ratsuchenden Person zu erleichtern und diese komprimiert und visualisiert darzustellen. Dabei wird die Person zur **Ankerperson**, von der aus alle Kontakte ausgehen.



Tipps & Tricks

Versuchen Sie dabei herauszufiltern, **wie stark die Beziehungen** zu den jeweiligen Kontakten sind. Die Karte kann während des Prozesses stetig erneuert werden.

Problem-Mehrperspektivenraster[8]

Auswertung
Die gesammelten Informationen werden auf unterschiedliche Art bewertet:
1) Probleme
2) Stärken & Ressourcen

Dokumentation

- Füllen Sie die Tabelle gemeinsam mit der ratsuchenden Person aus.
- Es soll ein **Perspektivwechsel** eingegangen und das Problem aus mehreren Blickwinkeln betrachtet werden.

1) DEFINITION VON PROBLEMEN

Es geht um die Definition von Problemen, die für die ratsuchende Person relevant sind. Die Probleme sollten möglichst präzise und aus Sicht aller am Fall beteiligten Personen formuliert werden.

Beteiligte Personen		Beschreibung des Problems: Wie und unter welchen Umständen stellt sich etwas als eine problematische Situation dar?
	Klient*in	Ich fühle mich mit den sprachlichen Anforderungen, die durch die Organisation der Schulangelegenheiten meiner Kinder an mich gestellt werden, überfordert.
	Partner*in	Ich habe Angst, dass ich und meine Familie zurück nach Syrien müssen. Deswegen habe ich keine Motivation unser Leben in Deutschland mitzugestalten.
	Freund*in	Ich mache mir Sorgen um die Partnerin. Sie hat kaum soziale Kontakte in Deutschland. Daher kann sie sich mit niemand anderem über ihr Leben und ihre Familie austauschen.
	Fachkraft 1 (Ärztin / Arzt)	Herr K. zeigt Symptome einer PTBS. Die PTBS kann jedoch aufgrund der Sprachbarriere nicht gänzlich behandelt werden.
	Fachkraft 2 (Jobcenter)	Die Familie kann die Antragsformulare für das ALG II nicht ausfüllen, daher kann der Antrag nicht bearbeitet werden.
	Lehrer*in	Die Kinder haben eine Schulunterbrechung gehabt und lernen eine neue Sprache, daher können sie sich nur schwer in den regulären Schulablauf integrieren.
	Case Manager*in	Die unsichere finanzielle Situation der Familie verhindert, dass der gut ausgebildete Mann sich auf seine eigene berufliche Etablierung konzentrieren kann.

Stärkenkarte[8]

2) DEFINITION VON STÄRKEN UND RESSOURCEN

Zunächst sollen gemeinsam mit der ratsuchenden Person Stärken erfasst werden. Dabei wird der Fokus auf unterschiedliche Kompetenzen und Ressourcen gelegt.

Stärkenkarte Von: Herr K. Datum: August 2021	
Das gibt mir Energie / Meine Kraftquelle ist: (persönliche Wünsche und Interessen) Mit meiner Familie in Sicherheit zu leben und unabhängig sein zu können.	
Persönliche Fähigkeiten und Kompetenzen • rasche Auffassungsgabe • erschließt sich schnell neue Sachverhalte (bspw. im Rahmen des Sprachkurses) • kann sich gut in neuen Situationen zurechtfinden • gutes Verständnis für IT	**Finanzielle Mittel, Hilfsmittel, Versicherungen, Technik etc.** • eigenes Konto • Leistungen nach SGB II • Krankenversicherung
Unterstützende Beziehungen in meinem Leben (Familie, Freund*innen etc.) • Partnerin und Kinder • Familie in Syrien • Unterstützung durch ehrenamtliche Helfer*innen	**Mögliche hilfreiche Kontakte in meiner Nachbar*innenschaft / meinem Sozialraum** • Lehrer*in / Sozialarbeiter*in in der Sprachschule • Migrationsfachberatung • Lehrer*innen der Kinder

Tipps & Tricks

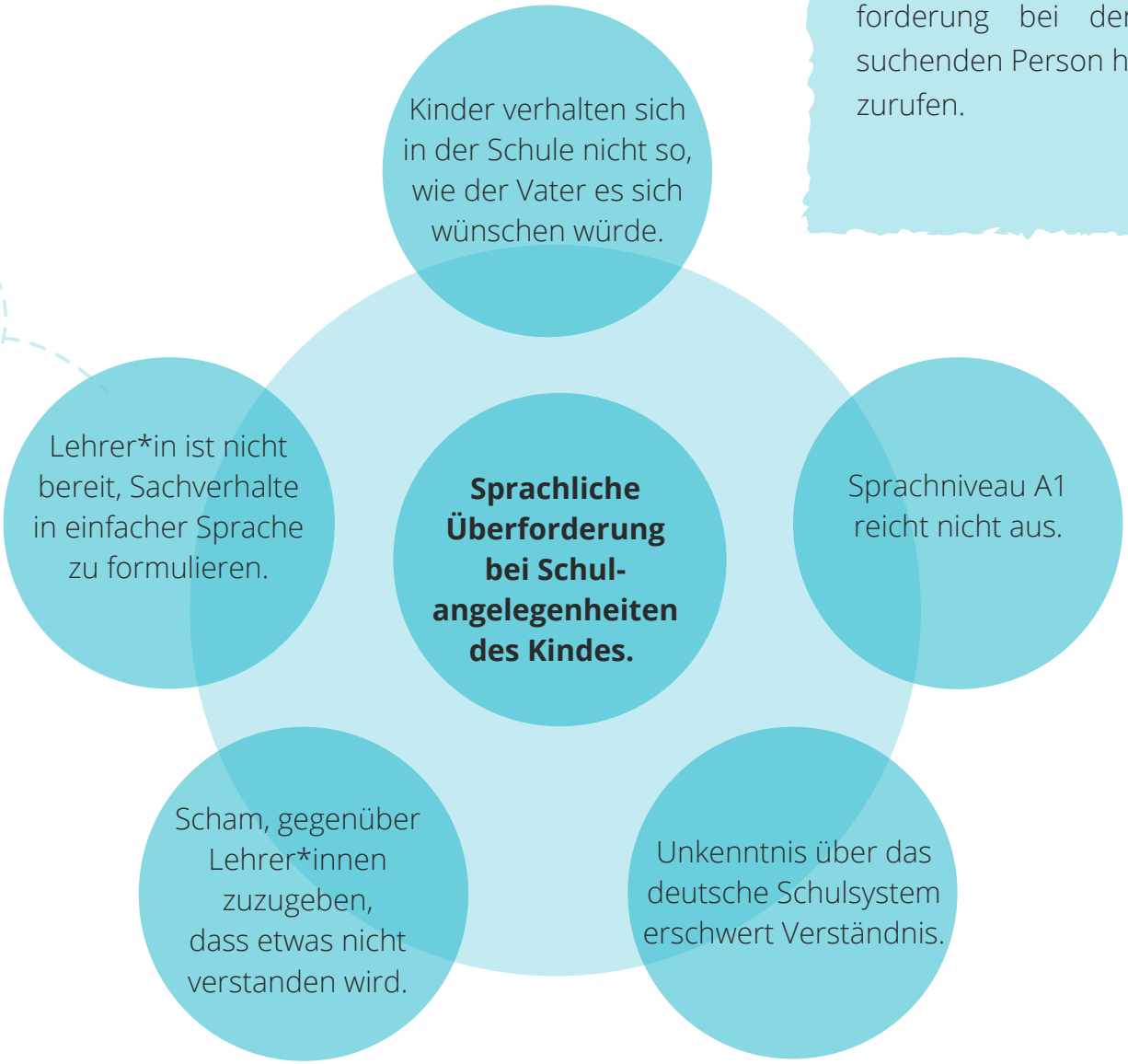
Bei der Erstellung der Stärkenkarte können die **Kompetenzkarten der Bertelsmannstiftung**[9] hilfreich sein. Mehr Informationen und einen kostenfreien Download finden Sie **hier**.

Hypothesenstrauß[8]

Der Hypothesenstrauß dient der **Ausrichtung der Zielformulierung**.
Es werden gemeinsam mit der ratsuchenden Person Erklärungen gesucht und reduziert. Dabei wird ausgewählt, welche Hypothesen für die Zielbearbeitung handlungsleitend sind.

Tipps & Tricks

Lieber **wenige Probleme** gründlich bearbeiten als durch die Bearbeitung vieler Probleme Überforderung bei der ratsuchenden Person hervorzurufen.



PHASE 3: Zielformulierung und Hilfeplanung

Die dritte Phase ist die **entscheidende Phase**[6], in der ein gemeinsamer Hilfeplan erstellt wird. Dieser gilt als Grundlage der Dokumentation der leistungsgerechten Arbeit und spiegelt die Entwicklung der Adressat*innen wider.

Im Fokus steht die gemeinsame **Klärung der Ziele**, die **Ermittlung des Unterstützungsbedarfs** und der **Entwurf geeigneter und notwendiger Hilfen**.

In der Phase der Zielformulierung ist es wichtig, die unterschiedlichen **Zielebenen** zu berücksichtigen. Diese gliedern sich in einer Hierarchie von abstrakten zu möglichst konkreten Zielformulierungen und sind in **Motto-, Rahmen- und Handlungsziele** zu unterscheiden.[6]

Checkliste

- ✓ Welche Veränderungen werden angestrebt?
- ✓ Welche Ziele lassen sich ableiten?
- ✓ Sind die Ziele smart?
- ✓ Welche Maßnahmen lassen sich aus den Zielen ableiten?
- ✓ Besteht noch Interesse aufseiten der ratsuchenden Person?

Dokumentation

✎ Halten Sie alle (Teil-)Ziele schriftlich im Hilfeplan fest.

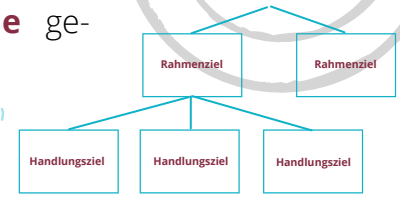
Tipps & Tricks

Die Verschriftlichung kann folgende positive Effekte haben:

- Priorisierung der Vorstellungen
- Positive Orientierungs- oder Bezugspunkte
- Aktivierung der eigenen Ressourcen
- Schutz vor Überforderung und Misserfolgen
- Anhaltspunkte zur Überprüfung

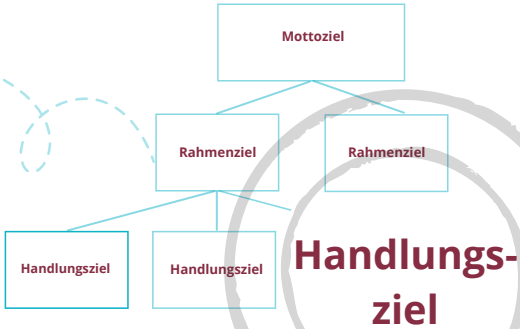
Motto-, Rahmen- & Handlungsziele[6]

Die oberste Hierarchieebene ist die Ebene der **situationsübergreifenden** Motivations- und Handlungsziele; auch **Mottoziele** genannt.



Die Mottoziele sind die Benennungen von Hoffnungen, Wünschen, Vorstellungen und Bestrebungen.

Die **Rahmenziele** beziehen sich auf das **handlungsleitende Problem** sowie auf die **geteilte hypothetische Erklärung** für das Problem. Sie unterscheiden die Mottoziele in unterschiedliche Themenbereiche und formulieren somit kleine Umsetzungsschritte beziehungsweise das nächst kleinere Ziel.



Erst die **Handlungsziele** beschreiben ein **situationsspezifisches Verhalten** oder Handlungen, die im nächsten Schritt umgesetzt werden sollen.

Handlungsziele sind kleinschrittig formuliert, umsetzbar & orientieren sich an den **SMART(S)-Kriterien**.[8]

Tipps & Tricks

Leicht verständlich, wirklichkeitsnah, realistisch umsetzbar, eindeutig, positiv formuliert & persönlich.

Zur Erfassung der gemeinsamen Ziele und Bedürfnisse, zur Darstellung der Gesamtsituation und Feststellung von Wünschen können kreative und partizipative Methoden, wie die **Ampeltorte**, der **Baum der Stärken**, die **Zieltreppe**, der **Heißluftballon** oder **assoziatives Zeichnen**, hilfreich sein.
Mehr dazu finden Sie **hier**.[10]

SMART(S) - Kriterien[8]

S = Spezifisch

Eine Formulierung spezifischer Teilziele der Ziele. Eine konkrete Beschreibung der Handlungen und Verhaltensweisen, deren Ausführung und Wirkung beobachtet wird.

M = Messbar

Die Ziele und Teilziele sollten messbar sein. Für die Messbarkeit der Ziele werden Indikatoren benannt, mithilfe derer die (Teil-)Ziele beobachtet werden.

A = Akzeptabel

Durch einen Konsens über die Zielformulierung und -erreichung soll gewährleistet werden, dass die Ziele für alle Beteiligten akzeptabel und umsetzbar sind.

R = Realistisch

Die Ziele sollten realistisch sein und die Fähigkeiten und Möglichkeiten der Ratsuchenden nicht übersteigen. Dadurch wird Überforderung vermieden und eine reelle Chance der Erreichbarkeit der Ziele generiert.

T = Terminiert

Die Erreichung der Teilziele und Ziele soll zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen.

(S) = Stärkenorientiert

Es muss geklärt werden, welche Stärken und Ressourcen zur Erreichung der Ziele eingesetzt werden können.

Mein Handlungsziel:
Ich spreche mit den Lehrer*innen, was von meinem Kind erwartet wird. Ich erkundige mich nach geeigneten Förderformen für mein Kind.

Mein Mottoziel:
Meine Familie, besonders meine Kinder, sollen sich zu Hause wohlfühlen.

Mein Rahmenziel:
Wir sorgen dafür, dass unsere Kinder in der Kita gut ankommen können. Meine Frau belegt einen Sprachkurs. Ich stelle Anträge bei dem Jobcenter.

PHASE 4: Implementierung und Umsetzung der Ziele

Der Prozess der Zielumsetzung ist nur dann erfolgreich, wenn die **Mitarbeit** und der **Wunsch der Veränderung** seitens der ratsuchenden Person vorhanden ist. Im Rahmen des Hilfeprozesses haben die Adressat*innen immer eine **Mitwirkungspflicht**, welche für die positive Genese des Prozesses unabdingbar ist. Wenn die Ziele des Prozesses besprochen und gemeinsam formuliert wurden, beginnt mit der vierten Phase der **Prozess der Zielumsetzung**.[6]

Checkliste

- ✓ Wie können die erforderlichen Maßnahmen umgesetzt werden?
- ✓ Wer setzt sie um? Bis wann werden sie umgesetzt? Wie wird die Umsetzung überprüft?
- ✓ Sind die beteiligten Personen und Institutionen qualifiziert, die Maßnahmen umzusetzen?
- ✓ Wie ist die Qualität der beteiligten Institutionen, strukturell und prozessbezogen?
- ✓ Sind genügend Kapazitäten vorhanden?
- ✓ Welche Aufgaben übernimmt der*die Case Manager*in? Wo muss steuernd eingegriffen werden?
- ✓ In welchen Bereichen agiert die ratsuchende Person autonom?

Dabei kann die **Netzwerkkarte**[8] (Siehe auch Phase 2), in der bereits Kontakte und Beziehungen der ratsuchenden Person visualisiert wurden, als Planungshilfe für eine **zielbezogene Vernetzung** dienen. Die Netzwerkkarte macht deutlich, wer noch zur Hilfe und Unterstützung hinzugezogen werden muss oder auch, wer derzeit nicht im Hilfeprozess benötigt wird. Neue (oder wieder aktivierte) Kontakte sollten in der Netzwerkkarte ergänzt und festgehalten werden. Die Vernetzung zur Umsetzung der festgelegten Ziele **orientiert sich an den Wünschen, Stärken und Ressourcen**[8] der ratsuchenden Person. Sie soll befähigt werden, selbst Hilfen zu aktivieren. Eine enge Begleitung und auch Unterstützung bei der Organisation der Hilfen ist trotzdem wichtig. Sozialarbeitende können beispielsweise bei der ersten Kontaktaufnahme und dem ersten Treffen durch Vorbereitung und Begleitung unterstützen. Des Weiteren können Kenntnisse über vereinzelte Hilfen und Anlaufstellen im Sozialraum sehr hilfreich für den Prozess sein.

PHASE 5: Monitoring und Überprüfung des Hilfeplans[6]

Die Maßnahmen werden auf die Wirksamkeit der Ziele, Akzeptanz bei der ratsuchenden Person und die Funktionsfähigkeit der Kooperationen überprüft.
Die Überprüfung kann im Rahmen von **Gesprächen** mit der ratsuchenden Person, deren informellen Kontakten oder Dienstleistungserbringer*innen erfolgen. Hierbei muss in jedem Fall der **Datenschutz** berücksichtigt und eingehalten werden. Gegebenenfalls kann eine **Einverständniserklärung** der ratsuchenden Person eingeholt werden, um mit allen am Fall beteiligten Personen und Institutionen zu kommunizieren.

Checkliste

- ✓ Welche Veränderungen haben sich während des Case Management-Prozesses ergeben?
- ✓ Welche Teilziele sind bereits erreicht worden?
- ✓ Woran ist das Erreichen der Ziele zu erkennen?
- ✓ Warum wurden Ziele nicht erreicht?
- ✓ Muss Rücksprache mit anderen Akteur*innen gehalten werden?
- ✓ Muss eventuell ein Reassessment organisiert werden?

Tipps & Tricks

Hilfreiche Gesprächstechniken

Gesprächstechniken aus der systemisch-lösungsorientierten Beratung[11] oder der motivierenden Gesprächsführung[12] können genutzt werden, um den Veränderungsprozess der ratsuchenden Person zu begleiten.

Werden **Veränderungen** oder **Abweichungen** vom vereinbarten Vorgehen verzeichnet, müssen diese in einer aktualisierten Hilfeplanung berücksichtigt werden.
Für die aktualisierte Hilfeplanung kann hilfreich sein, eine erneute Sammlung der Informationen durchzuführen.

Siehe dazu Phase 2: Assessment und Falleinschätzung.

PHASE 6: Evaluation und Abschlussgespräch[6]

Der Abschluss des Case Management-Prozesses wird durch eine **Reflexion** und **Auswertung** eingeleitet und endet mit der tatsächlichen Verabschiedung.
In der letzten Phase geht es darum, den Prozess auf **Aufwand und Erfolg** zu evaluieren, ihn zu bewerten und für die Sozial- und Gesundheitsplanung auszuwerten. Bei Bedarf kann der Prozess erneut durchgeführt werden oder eine Vermittlung an andere Stellen geschehen.
In jedem Fall ist jedoch der derzeitige Hilfeprozess **aktiv zu beenden**. Für den Prozess der Beendigung werden meist mehrere Treffen eingeplant, um so adäquat auf alle Situationen und Schwierigkeiten des Abschiedsprozesses einzugehen.

Des Weiteren sollte die beratende Person Möglichkeiten der **Erkennung und Bewältigung** von schwierigen Lebenslagen ansprechen.
Auch das Angebot, die ratsuchende Person könne sich in schwierigen Situationen wieder melden, kann gemacht werden. Allerdings sollte dazu ermutigt werden, zunächst auf die eigenen **Stärken und Ressourcen zu vertrauen**.

Sollte die ratsuchende Person nicht zum Abschlussgespräch erscheinen, kann der Abschied in Form eines **Beendigungsbriefes** geschehen. Der Beendigungsbrief sollte sowohl den vorangegangenen Hilfeprozess zusammenfassen als auch an die Stärken und Ressourcen der Person erinnern.

Checkliste

- ✓ Welche Veränderungen sind bis zum Abschluss des Prozesses eingetreten?
- ✓ Mit welchem Erfolg wird der Prozess beendet?
- ✓ Ist eine Nachbetreuung erforderlich?
- ✓ Wie effektiv waren die Maßnahmen?
- ✓ Muss Rücksprache mit anderen Akteur*innen gehalten werden?
- ✓ Wie effizient war der Einsatz von Mitteln und Methoden?

Tipps & Tricks

Durch die Anwendung von **W-Fragen** werden der Arbeitsprozess und unterschiedliche Aspekte konkretisiert.

Wer hat Sie bei der Erreichung Ihrer Ziele besonders unterstützt?
Was hat Ihnen im Hilfeprozess ermöglicht, an sich zu glauben?
Wann war Ihnen klar, dass Sie Ihre Ziele erreichen werden?
Wo haben Sie aufgetankt, um Kraft für Ihren Veränderungsprozess zu sammeln?
Wie schätzen Sie Ihre Leistung hinsichtlich Ihrer Zielerreichung ein?

Einführung von Case Management in Einrichtungen[3]

1 Eigene **Zielsetzung klären**

2 **CM-Konzept** in Hinblick auf die Zielgruppe der Einrichtung **erarbeiten**

3 **Innen**orientierung

Anpassung der bisherigen Organisationsroutinen
+
Entwicklung von Case Management-Strukturen

4 **Außen**orientierung

Erfassung und Bewertung des regionalen Hilfesystems
+
Kooperationsvereinbarungen mit externen Partner*innen

5 **Einführung von Case Management**

Checkliste

- ✓ Welche Ziele verfolgen wir als Institution?
- ✓ Was sind unsere Stärken in Bezug auf die Aufgabenstellung?
- ✓ Was sind unsere Schwächen in Bezug auf die Aufgabenstellung?
- ✓ Welche potenziellen Kooperationspartner*innen sind vorhanden?
- ✓ Wie sind deren Leistungen zu bewerten? Qualitativ und/oder quantitativ?
- ✓ Wie können gemeinsame Ziele vereinbart werden?
- ✓ Welche Strukturen sind vorhanden und welche müssen erarbeitet werden?
- ✓ Auf welche Weise stellen wir eine prozessbegleitende Evaluation sicher?

Quellen- und Literaturnachweis

1. DGCC — Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2008): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management. Economica. Heidelberg u.a.

2. DGCC — Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2009): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management. Economica. Heidelberg u.a.

3. Ehlers, C. und Müller, M. (2013): Implementierung von Case Management (CM) in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens. In: Ehlers, C. & Broer, W. (Hrsg.) (2013): Case Management in der Sozialen Arbeit. Barbara Budrich Verlag. Opladen u.a., S. 112.

4. Gembris, R. et. al. (2014): Case Manager: Von Aufgaben und Anforderungen. In: Gembris, R. et. al. (Hrsg.) (2014): Case Management: Ein Leitfaden. Fachhochschule des Mittelstandes. Bielefeld., S. 30ff.

5. Gembris, R. et. al. (2014): Case Management in der Praxis. In: Gembris, R. et. al. (Hrsg.) (2014): Case Management: Ein Leitfaden. Fachhochschule des Mittelstandes. Bielefeld., S. 16.

6. Ehlers, C.; Müller, M. & Schuster, F. (2017): Stärkenorientiertes Case Management – Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Barbara Budrich Verlag. Opladen u.a., S. 94-230.

7. Netzwerk Case Management Schweiz (2014): Definition und Standards Case Management. Hochschule Luzern. S. 8. Online verfügbar unter: https://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche_standards_netzwerk_cm_-_version_1_0_-_definitiv_0.pdf. Zuletzt aufgerufen am: 21.10.2021.

8. Müller, M. (2016): Case Management als Methode des Qualifizierung des Fallmanagements und der Koordination von Hilfeprozessen. Skript. Hochschule Neubrandenburg. Online verfügbar unter: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Migration/doc/MBE/Skript_Fallarbeit_2016.pdf. Zuletzt aufgerufen: 21.10.2021.

9. Bertelsmann Stiftung (2015): Handreichung Kompetenzkarten in der Beratung von Einwanderern. Kostenloser Download unter: https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/kompetenzkarten/.

10. DGCC — Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2018): Workbook — work in progress. Zielarbeit im Case Management. Mannheim und Stuttgart. S. 40ff. Online verfügbar unter: https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2019/01/Workbook-Zielarbeit_im_Case-Management.pdf. Zuletzt aufgerufen: 21.10.2021.

11. Sparrer, I. (2007): Einführung in die Lösungsfokussierung und Systemische Strukturaufstellung. Carl Auer Verlag. Heidelberg.

12. Miller, W. R. & Rollnick, S. (2015): Motivierende Gesprächsführung. Motivational Interviewing: 3. Auflage des Standardwerkes in Deutschland. Lambertus. Freiburg im Breisgau.

Weitere Anregungen & Literaturhinweise

DGCC — Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (2015): Case Management Leitlinien — Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen (Case Management in der Praxis). medhochzwei. Heidelberg. https://www.dgcc.de/.

Müller, M. (2020): Migrationsfachdienste. Sozialarbeiterische und stärkenorientierte Hilfeprozesse gestalten. Vandenhoeck & Ruprecht. Göttingen.

Müller, M. (2020): Case Management in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) — Eine Arbeitshilfe. 2. Auflage. Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Gesamtverband e.V., Berlin.
Verfügbar unter: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/2016-11_MBE-case-management-2016_web.pdf.

Kleve, H. et. al. (2021): Systemisches Case-Management. 6. Auflage. Carl Auer Verlag. Heidelberg.

Impressum

Herausgeber*in
FMI – Fachzentrum für Soziale Arbeit in den Bereichen Migration und Integration
Am Bürohochhaus 2-4
14478 Potsdam
www.isa-brb.de

Inhalt & Ansprechperson
Kristina Strübing
k.struebing@isa-brb.de

Das FMI ist ein Projekt der

Gesellschaft für Inklusion und Soziale Arbeit e.V.

Gefördert aus Mitteln des MSGIV.

LAND BRANDENBURG
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz