

Case Management im Praxisfeld der JMD

JMD-Arbeitstreffen der LAG Jugendsozialarbeit BW

Slobodanka Sljoka

Karlsruhe, 24.10.2017

Ziel des Arbeitstreffens

„ Case Management ist in den Grundsätzen der JMDs verankert und seit Einführung immer wieder ein Diskussionspunkt in Besprechungen und Tagungen.

Daher möchten wir uns, auch im Hinblick auf Beratung und Beratungsqualität, an diesem Treffen die Zeit nehmen, **darüber zu reflektieren und nach Lösungen im Alltag zu suchen (...)**

Case Management im Praxisfeld der JMD

- eine Brücke zwischen Theorie und Praxis
- häufige Stolpersteine und Lösungsansätze“

(Auszug aus dem Einladungstext)

Ablauf

10:05 Uhr Einführung

- **Vortrag**
- **Vier Reflexionsworkshops**
 - Erfolgsfaktoren/Stolpersteine
und Lösungsstrategien für die Praxis
- **Plenum**
 - Vorstellung der Ergebnisse und Diskussion

13:00 Uhr Abschluss

Case Management - JMD

- „Die Integrationsförderplanung erfolgt anhand des Case Management-Verfahrens und ist **ein auf längere Zeit angelegter, reflektierter** und mit dem jungen Menschen **gemeinsam erarbeiteter Prozess, der alle relevanten Personen und Institutionen einbezieht.**

Case Management **ist eine intensive und langfristige**, sozial-pädagogische Einzelfallarbeit (...) Sie umfasst idealtypisch alle für die Integration erforderlichen Phasen von der Analyse der Lebenslage und der Feststellung der Kompetenzen über die Erarbeitung eines Integrationsförderplans bis hin zur gemeinsamen Auswertung nach Erreichen der Ziele.“

*(Grundsätze zur Durchführung und Weiterentwicklung des Programms 18 im (KJP)
„Integration junger Menschen mit Migrationshintergrund“; Stand: 02. Januar 2017)*

▪

Was ist Case Management?

Case Management ist ein Verfahren, in dem Case ManagerIn „ein **Netzwerk aus formellen und informellen Unterstützungen** sowie von Aktivitäten **organisiert, koordiniert und unterhält**, welche dazu bestimmt sind, die Lebenstüchtigkeit („functioning“) und das Wohlergehen **von in mehrfacher Hinsicht bedürftigen Menschen** zu optimieren.“

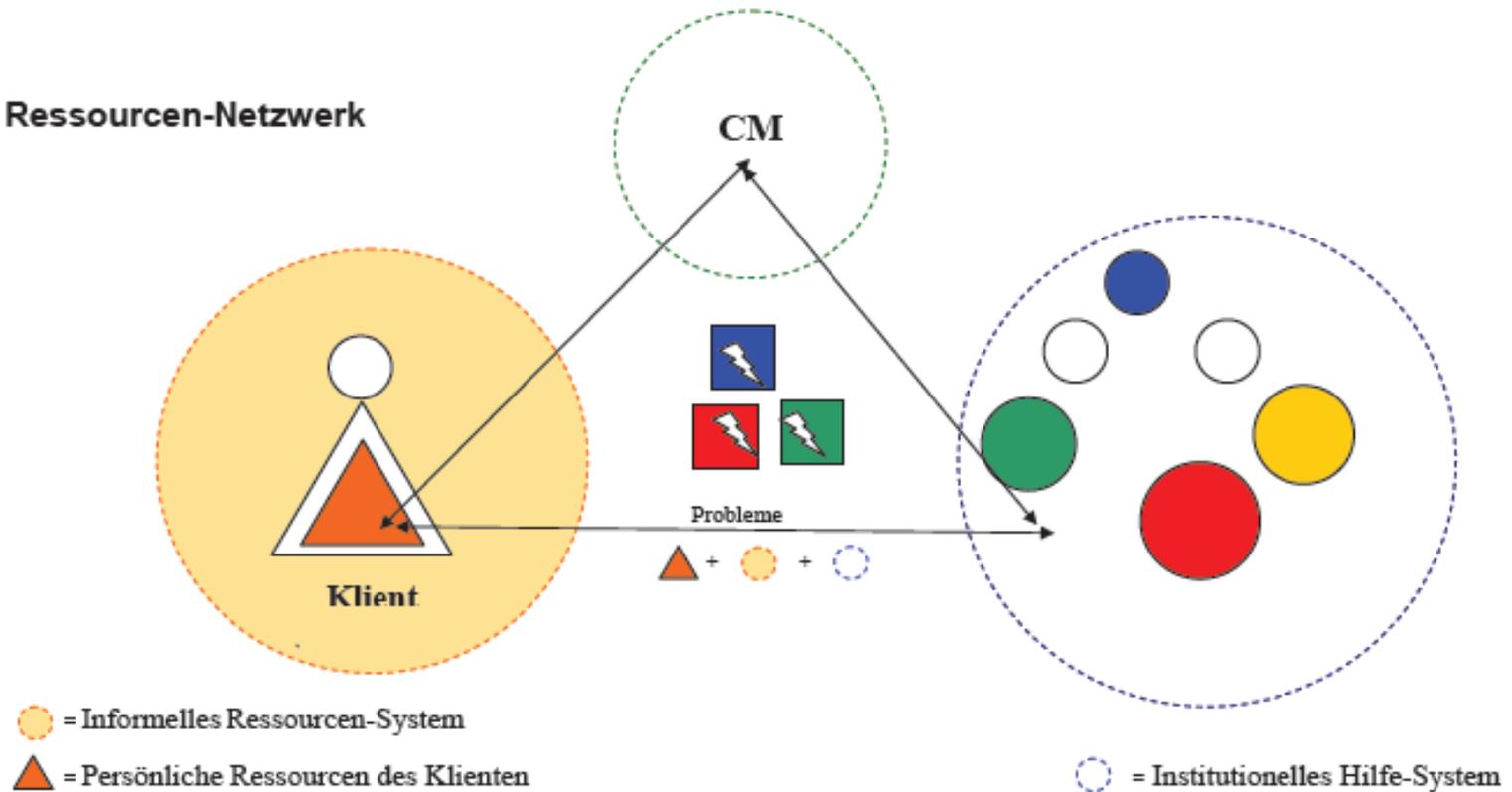
(Moxley 1989;17)

CM – Ressourcen-Netzwerk

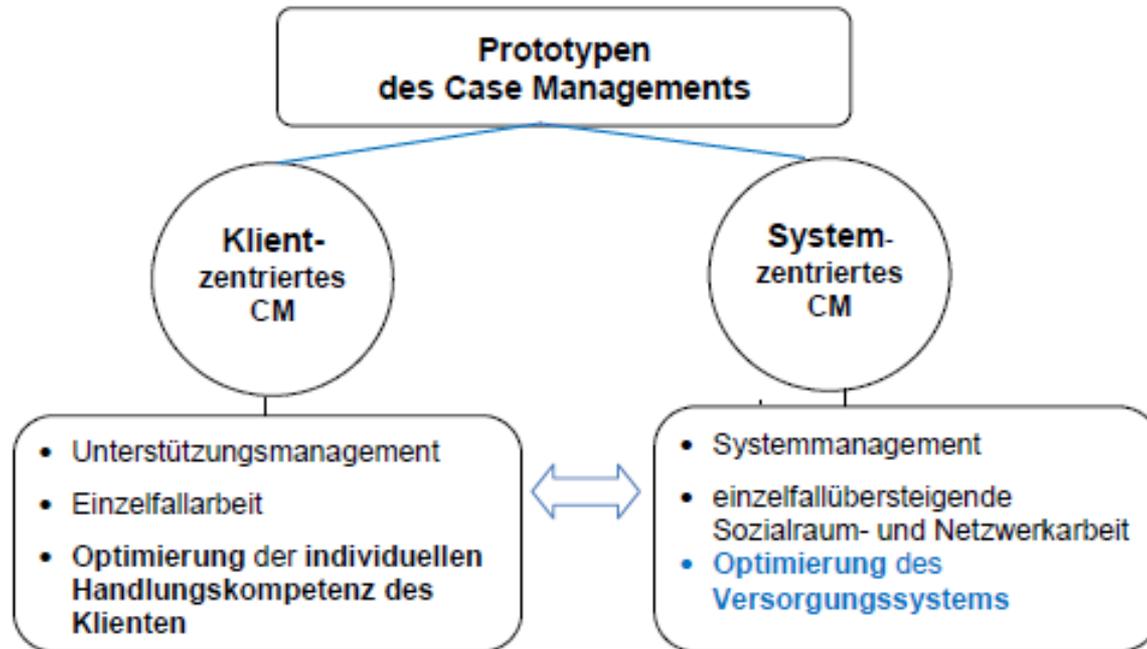


Case Management - Einführung

Ressourcen-Netzwerk



Folie CM-Prototypen



CM in der Migrationsarbeit

- Mitte der 90iger Jahre
 - Weiterentwicklung der damaligen Sozialdienste bzw. Ausländersozialdienste
 - Weiterbildungsangebote „Professionalisierung in der Sozialarbeit mit Migrant/-innen – Case Management“
 - Abkehr von der Therapeutisierung sozialer Arbeit in der Migrationsarbeit
 - Abkehr von der Kulturalisierung
 - Abkehr von der anlassbezogenen Arbeit „**für alles und jedes von der Wiege bis zur Bahre**“ (Hilfe zur Selbsthilfe)
- 01.01.2005 - Zuwanderungsgesetz
 - Case Management wird zum konzeptionellen Bestandteil in den Beratungs- und Begleitungsdiensten für MigrantInnen (JMD und MBE)

Changemanagement im AWO BIM Hannover - Struktur

- Top-Down-Strategie:

Planung und Steuerung von Veränderungsprozessen (Leitungsebene)

- gemeinsam im Team erarbeitete Qualitätsstandards zur Umsetzung des Case Managements (Arbeitsprozesse und Arbeitsinstrumente) (seit Januar 2005 jährlich überprüft und ggf. optimiert)
- Rahmenbedingungen
 - Anpassung/Reduzierung der offenen Sprechzeiten
 - Arbeitszeitstruktur/Zeitaufteilung („feste Zeiten für CM“)
- Qualitätssichernde Maßnahmen (feste QS-Termine und regelmäßige Reflexion /Evaluation)
- Kommunikationsstruktur im Team (feste QS-Termine /Teambesprechung/Klausurtagung)

Changemanagement im AWO BIM Hannover – Berater/-in

- gezielte Fortbildungen (CM, Zeitmanagement etc.)
- kollegiale Beratung (u.a. mit Rollenspielen)
 - z.B. Intake
 - „Verkaufsgespräch“
 - Herausforderung: Tempo herausnehmen
- ein regelmäßiger kollegialer Austausch (QS Termine)

Beispiele für Intake-Standards

- Eine störungsfreie Atmosphäre ist vorhanden.
- Ich gehe so weit wie möglich vorbereitet in das Sondierungsgespräch.
- Anliegen aufnehmen (Übergang zum CM über das Anliegen)
- CM - Verfahren kurz präsentieren
- Arbeitsweise/Möglichkeiten/Grenzen meiner Person/der Einrichtung/des Verfahrens erläutern
- Termin für das Anliegen bzw. CM anbieten (auch im Falle der Ablehnung)

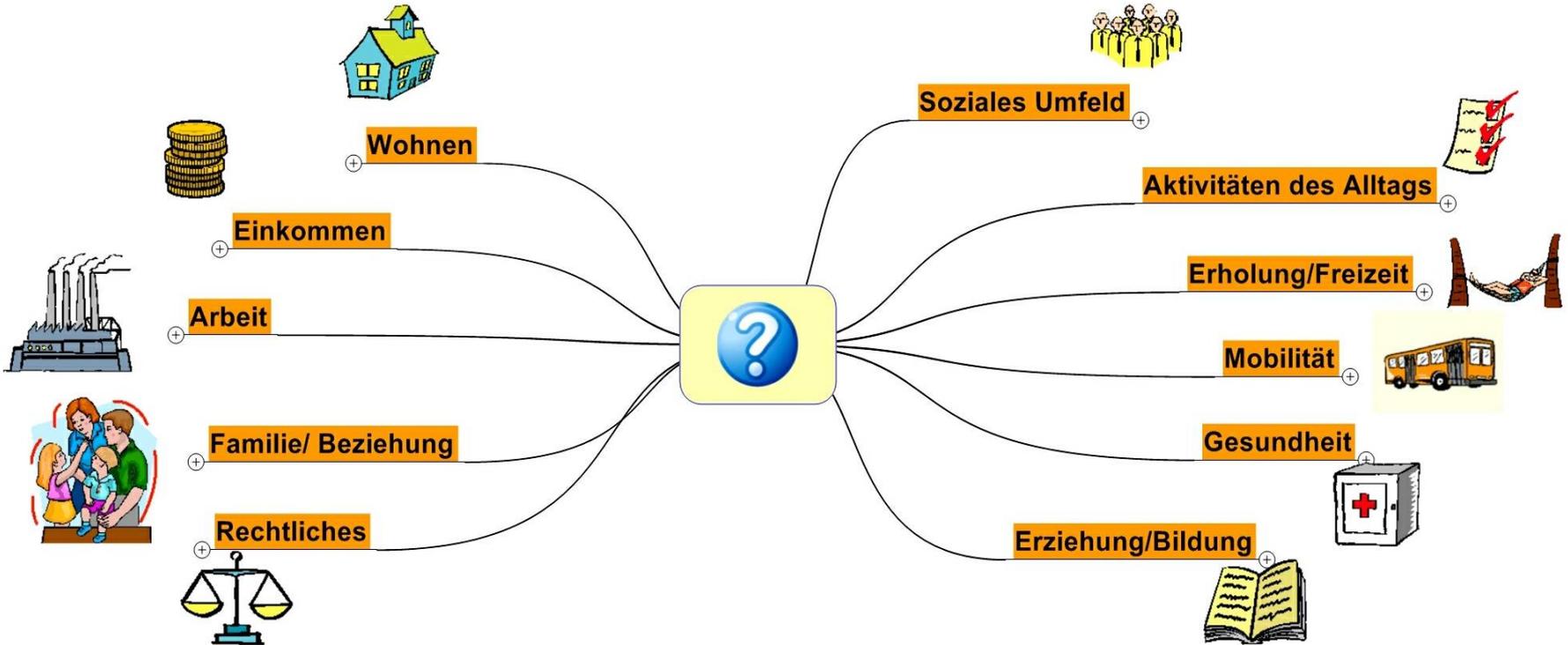
(Auszug aus dem Ergebnisprotokoll der QS – 19.01.2005, BIM AWO Hannover)

Beispiele für Assessment-Standards

- Ich Sorge für eine störungsfreie Atmosphäre (Schild: Bitte nicht stören, Telefon ausschalten etc).
- Ich bin auf das ASSESSMENT – Gespräch vorbereitet.
- Ich führe das ASSESSMENT-Gespräch max. 90 Min. durch.
- Ich führe ASSESSMENT schrittweise nach Priorität der Bedürfnisse durch.
- Ich führe Assessment in 1- 3 Sitzungen durch.
- Ich kläre am Schluss des ASSESSMENT – Gesprächs die nächsten Schritte.
- Ich gebe die Ergebnisse dem Klienten zur Überprüfung/Ergänzung mit.

*(Auszug aus dem Ergebnisprotokoll der QS – 26.01.2005,
BIM AWO Hannover)*

Assessment-Arbeitsmaterial



(Arbeitsmaterial AWO BIM Hannover)

Akquise – Sicherstellung des Zugangs zur Zielgruppe (QS 16.01.2008)

1-Kurs-Träger	Sprechstunden vor Ort	Anzahl der laufenden Kurse	Wer?	Akquise in 1-Kursen bis 30.06.2008
Arbeit und Leben/VHS	dienstags 10.00 - 12.00 Uhr (dienstags 15.00 - 17.00 Uhr)	7-8	Dogan Mercedes Dogan	5
Bildungsverein	1 x monatlich 10.30 - 13.30 Uhr alle 2 Wochen ab 1.2.08	11	Bajdž Mercedes Mercedes (V)	10-15
ISK	alle 6 Wochen 11-Kurs kommt zum B1M	1-2	Hatice Dogan	1-2
Sprint	B1M offene Sprechzeiten	10-11	Hatice Mercedes	10-11
VHS Langenhagen	freitags 9.00 - 13.00 Uhr	8-10	Hatice Kemal Lehnte AWO Sprint VHS	8-10 Falatik Langenhagen 3 1 2-3

Kollegialer Austausch (QS 27.05.2009)

Meine bisherigen Erfahrungen mit:

Zielsetzung

+	-	?
<p>universell</p>	<p>keine geeignete Koop-Partner</p>	<p>Müssen Hauptziele messbar sein?</p>
<p>Zielvereinbarung mit d. Klienten</p>	<p>keine Rückmeldung Koop-Partn./Klient!</p>	
<p>klare Übersicht</p>	<p>Verbindlichkeit</p>	
<p>klare Aufgabenteilung ↴</p>	<p>Zumutbarkeit</p>	
<p>Einführung + Zuhören</p>	<p>soziales form. Umfeld dynamischer Prozess</p>	
<p>Vertrauensbasis vorhanden</p>	<p>Schwierigkeiten bei d. Verantwortungsübernahme - Flüchtigkeit</p>	
<p>Es geht nichts verloren</p>		
<p>Motivation</p>		

Case Manager/-in

- vielfältige Kompetenzen
- direkte und indirekte Rollen
- Beraten (Hilfe mit Herz) vs. Management („Zielorientiertes Koordinieren von knappen Ressourcen unter Effizienz - und Effektivitätsvorstellungen in komplexen und sich wandelnden Umwelten“)
- Rollenwechsel:
 - Berater/-in vs. Manager/-in im JMD/MBE-Praxisfeld

Modellprojekte zum Abschluss ...

- Abschlussbericht „Modellprojekte zum Abschluss von Eingliederungsverträgen“
 - (*Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH, April 2004*)
 - 9 Modellprojekte - Durchschnittlich mit je 207 Personen Eingliederungsverträge abgeschlossen (von 64 bis 854)
 - Das Kernmodell vs. das erweiterte Kernmodell

Das Kernmodell vs. das erweiterte Kernmodell

Das Kernmodell

beschränkt seine Aktivitäten auf :

- den Eingliederungsvertrag
- die Sozial- und Kompetenzanalysen
- die Erstellung und Kontrolle von Förderplänen
- Übernahme einer koordinierenden bzw. steuernden Funktion für die gesamte Integrationsarbeit (bzgl. einzelner ZuwanderInnen)

ist kaum realisierbar bzw. nur suboptimal

Das „erweiterte Kernmodell“

übernimmt (prinzipiell frei wählbare) weitere Leistungen, die geeignet sind :

- einerseits den Informationsfluss von Teilnehmenden zum Projekt zu unterstützen (z.B. Seminare, Sozialberatung, Begleitungen)
- andererseits die Akzeptanz des Projektes durch die TN und andere Netzwerkpartner zu fördern

Das erweiterte CM-Kernmodell für (Neu-)Eingewanderte

Sondierungsgespräch

CM Kernaktivitäten

+

Kurzberatung*

CM Fallaufnahme

Sozial- und Kompetenzanalyse

Erstellung des Förderplans

Sicherstellung der Umsetzung des Förderplans

Abschlussgespräch

Aktuelles Anliegen

Aktuelles Anliegen

Aktuelles Anliegen

Aktuelles Anliegen

Aktuelles Anliegen

Aktuelles Anliegen

*Kurzberatung =
anlassbezogene Beratungsgespräche, die die Umsetzung des CM fördern und in jedem Stadium des Beratungsgeschehens nachgefragt werden können

3 bis 5 Jahre

Spätestens bis zur Beendigung des I-Kurses