

# Case Management in der Krankenhaussozialarbeit

Das doppelte Mandat

Sandra Burgstaller, MA

DSA Katharina Schmiedhofer, MA

Case Management, Internationale Fachtagung, Graz, 14.10.2016

# Vorstellung

- DSA Katharina Schmiedhofer, MA  
Sozialarbeiterin
  
- Sandra Burgstaller, MA  
Sozialarbeiterin,  
Psychotherapeutin in Ausbildung unter Supervision

---

# Inhalt des Vortrags

- Case Management in der Sozialarbeit
- Phänomen des Widerstands
- Das doppelte Mandat
- Diskussionsansätze

# Case Management in der Klinischen Sozialarbeit

- Konzeptionelles und professionelles Vorgehen
- Bei PatientInnen in multiplen Problemlagen
- Mit PatientInnen und deren Angehörigen

Ziel: tragfähige Entscheidungen treffen

# Sozialarbeit im Krankenhaus

## **Schwerpunkte im KHE:**

Palliativstation, Palliativkonsiliardienst,  
Interne Abteilungen

## **Zielgruppen:**

Patienten mit

- hohem oder spezifischer Pflegebedarf
- eingeschränkter Entscheidungsfähigkeit
- erschwerter Verständigung
- schwierigen sozialen oder persönlichen Verhältnissen

---

# Fallbeispiel 1 „Netzwerkarbeit“

*Hr. S.:*

*„Meine Mutter wird sich schon um mich kümmern.“*

# Fallbeispiel 2 „Widerstand“

*Herr M.:*

*„Lieber leg‘ ich mich mit meinem Schlafsack in den Volksgarten.“*

---

# Phänomenen des Widerstands

Kein reines Sprachrohr

→ PatientIn als KooperationspartnerIn!

Widerstand in diversen Phasen

→ PatientIn als KooperationspartnerIn!

# Umgang mit Widerstand 1

- Erkennen von Hintergründen und Ängsten
  - Ernst nehmen
  - „Szenisches Verstehen“
- vs.
- Zeit lassen
  - Verlässlichkeit
  - Dauerhafte Beziehung
- Personelle Kapazitäten
  - Wachsender zeitlicher und
  - struktureller Druck

# Umgang mit Widerstand 2

## 5 Grundsätze

- Vertrauen in die Fähigkeiten
- Akzeptanz vor den Lebenskonzepten
- Respektieren der unterschiedlichen Wege
- Verzicht auf übereilte Urteile/Diagnosen
- Ausrichtung an den Lebensvorstellungen

# Umgang mit Widerstand 3

„Compliance“

Gefälligkeit oder Gefügigkeit

vs.

- Soziale Einbindung
- Lebensweltorientierung
  - Kooperation

# Fallbeispiel 3 „das Doppeltes Mandat“

*„Frau K.:*

*„Ich habe doch noch solche Schmerzen, wie stellen sich die das vor, dass ich so schon nach Hause soll?!“*

# Das doppelte Mandat 1

<b>System-driven Case Management</b>	<b>Consumer-driven Case Management</b>
Administrative Funktion	Patientenorientierte Funktion
Kontrolle der Ressourcen	Bedürfnisse des Patienten
Rationalisierung und Kostenmanagement	Bedürfnisorientierung
Case Manager bestimmt den Grad der Untersuchung	Anwaltschaft und verstärkendes Vertrauen
Geteilte Loyalität des Case Managers	Loyalität gilt allein dem Patienten
Optimale interorganisatorische Organisation	Ziele des Patienten

# Das doppelte Mandat 2

Bedürfnisse des/r PatientIn

vs.

Orientierung am Gesellschaftlichen Auftrag

# Erkenntnisse und Diskussionsansätze

- Nicht nur Grad der Pflegebedürftigkeit sondern hauptsächlich Tragfähigkeit des sozialen Netzwerks ausschlaggebend
- Fragende Haltung
- PatientIn und Angehörige als ExpertIn
- Nicht alles ist lösbar

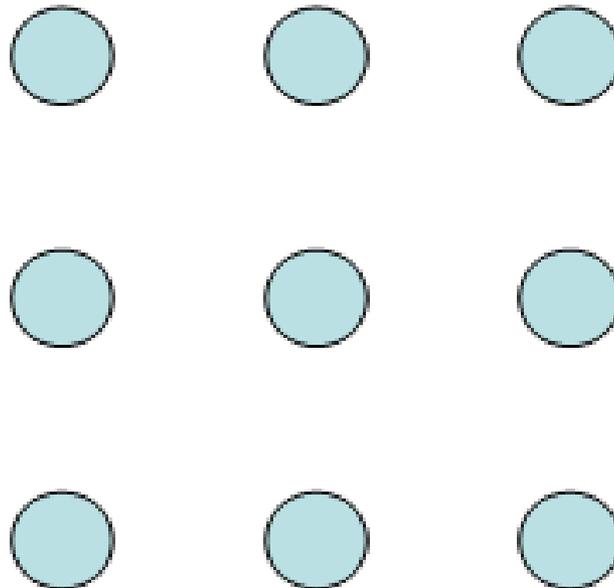
# Erkenntnisse und Diskussionsansätze

- Non-Compliance als Sackgasse  
„Gute Pläne sind rückfalltolerant und sehen die Möglichkeit ihres temporären Scheiterns voraus, ohne dass deshalb die Hilfe eingestellt wird.“ (Pantucek, 2000)
- PatientIn als Teil des Behandlungsteams
- Grundverständnis von Krankenhäusern

# Verwendete Literatur

- Klug, Wolfgang (2003): Case Management im US-amerikanischen Kontext: Anmerkungen zur Bilanz und Folgerungen für die deutsche Sozialarbeit.
- Neuffer, M (2002): Casemanagement. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Weinheim und München: Juventa.
- Pantucek, Peter (2007): Falleinschätzung im Case Management in Soziale Arbeit.
- Pauls, Helmut (2004): Klinische Sozialarbeit. Grundlagen und Methoden psycho-sozialer Behandlung. Weinheim: Juventa.
- Riet, Nora van & Wouters, Harry (2008) : Case Management. Ein Lehr- und Arbeitsbuch über Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitswesen.
- Rauchfleisch, Udo (1996): Menschen in psychosozialer Not. Beratung, Betreuung, Psychotherapie.
- Wendt, Wolf Rainer (2010): Case Mangement im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung.

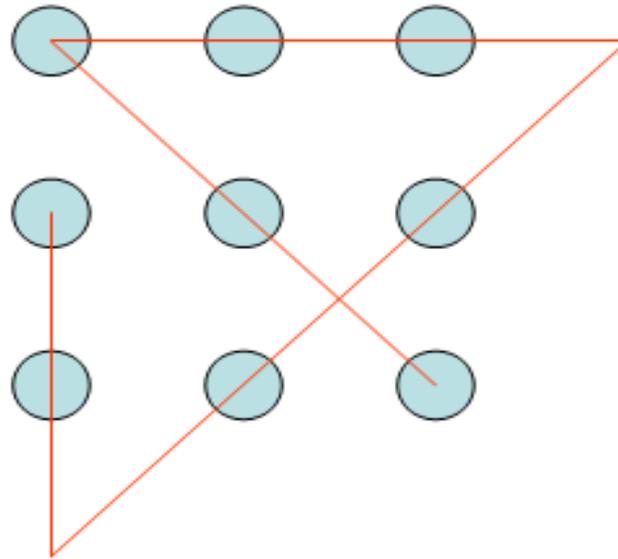
# 9 Punkte Problem



# Aufgabenstellung

- Verbinden Sie die 9 Punkte mit 4 geraden Linien ohne dabei den Stift abzusetzen.

# Mögliche Lösung





---

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!