

Instrument zur Selbstevaluation von Case-Management- Organisationen

*Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft
„Case Management“ der
Österreichischen Gesellschaft
für Soziale Arbeit (ogsa)*

Copyright und Veröffentlichung des Inhaltes 2024, ogsa

ogsa // // // // **österreichische gesellschaft für soziale arbeit**

1100 Wien, Favoritenstraße 226 // // // // office@ogsa.at // // // // www.ogsa.at

ZVR 443320751

Herausgeber*in: Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit (ogsa)

Autor*innen: Karin Goger und Christian Tordy, unter Mitwirkung von Claus-Clemens Lichtenthäler, Renate Zingerle, Monika Wild

Lektorat, Korrektorat, Layout: Stephanie Marx

*Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung der Herausgeberin und der Autor*innen unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung*

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| 1. Einleitung | 3 |
| 1.1 Die Arbeitsgemeinschaft Case Management der ogsa | 3 |
| 1.2 Das Projekt „Materialien für die Selbstevaluation von Case-Management-Organisationen“ | 4 |
| 2. Zur Anwendung des Instruments..... | 7 |
| 2.1 Aufbau und Struktur der Checklisten | 7 |
| 2.2 Einsatz der Checklisten in der Selbstevaluation | 8 |
| 3. Materialien zur Selbstevaluation – Kurzversion | 11 |
| 3.1 Checkliste für Case Management auf Fallebene – Kurzversion | 11 |
| 3.2 Checkliste für Case Management auf Organisationsebene – Kurzversion | 19 |
| 4. Materialien zur Selbstevaluation des Case Managements auf Fallebene - Langversion | 24 |
| 4.1 Strukturstandards für Case Management auf Fallebene | 24 |
| 4.2 Allgemeine prozessorientierte Standards für Case Management auf Fallebene..... | 37 |
| 4.3 Standards für das Outreach..... | 43 |
| 4.4 Standards für das Intake..... | 44 |
| 4.5 Standards für das Assessment..... | 48 |
| 4.6 Standards für die Ziel- und Hilfeplanung..... | 52 |
| 4.7 Standards für die Interventionsphase | 57 |
| 4.8 Standards für das Monitoring..... | 65 |
| 4.9 Standards für die Evaluation | 68 |
| 4.10 Standards für den Abschluss | 73 |
| 4.11 Standards für die Falldokumentation..... | 77 |
| 5. Materialien zur Selbstevaluation des Case Managements auf Organisationsebene | 84 |
| 5.1 Das Case-Management-Konzept | 84 |
| 5.2 Führung und Leitung..... | 89 |
| 5.3 Vernetzung, Kooperation, Netzwerkarbeit | 94 |
| 5.4 Organisationales Lernen..... | 96 |
| 5.5 Fallübergreifende Evaluation | 103 |
| 5.6 Beteiligung der Klient:innen | 106 |
| 5.7 Personalmanagement | 108 |
| 5.8 Systemsteuerung | 112 |
| 5.9 Forschung, Ausbildung und Lehre..... | 116 |

| | |
|--|------------|
| 6. Materialien zur Selbstevaluation von Case-Management-Netzwerken..... | 118 |
| 7. Ausblick | 121 |
| 8. Materialien..... | 122 |
| Autor*innen..... | 126 |

1. Einleitung

1.1 Die Arbeitsgemeinschaft Case Management der ogsa

Im November 2016 verständigten sich Peter Pantuček-Eisenbacher und Karin Goger, die Arbeitsgemeinschaft (AG) Case Management innerhalb der *Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit (ogsa)* zu gründen. Mit dieser sollte der fachliche Austausch von Lehrenden, Organisierenden und Praktiker:innen des Case Managements angeregt werden. Die Gründungsveranstaltung erfolgte im März 2017 im Rahmen der ogsaTAGUNG, im Herbst 2017 fand ein zweites Vernetzungstreffen statt, in dessen Verlauf weiter über Ziele und Zwecke der Arbeitsgemeinschaft diskutiert wurde. Die AG Case Management sollte u.a.

- ein Positionspapier zu Case Management verfassen,
- sich für fachliche Standards in der Case-Management-Fortbildung an Fachhochschulen einsetzen,
- (länderübergreifende) Forschungsvorhaben zu Case Management initiieren und fördern,
- ein quantitatives Instrument für die Forschung entwickeln,
- Einfluss auf Entscheidungsträger:innen nehmen und dafür sensibilisieren, dass ein wirksames Case Management in der Sozialen Arbeit spezifische Rahmenbedingungen benötigt,
- den Nutzer:innen Wissen zugänglich machen, damit diese einschätzen zu können, ob mit ihnen tatsächlich nach fachlich fundiertem Case Management gearbeitet wird,
- für die Vernetzung von Case-Management-Interessierten sorgen,
- sich mit anderen Fachgesellschaften vernetzen.

In einem ersten Projekt wurden die Standards der *National Association of Social Workers (USA)* für Case Management übersetzt. In Anlehnung an Standards und Richtlinien internationaler Fachgesellschaften wurden Entwürfe für sogenannte Verhaltensrichtlinien entwickelt, die intensiv in Hinblick auf ihre Potenziale und Grenzen als Orientierungs- und Reflexionshilfe diskutiert wurden. Parallel dazu wurde an grundlegenden Standards für ein Social Work Case Management gearbeitet, die 2019 in einem entsprechenden Positionspapier veröffentlicht wurden.

Kurz nachdem diese Standards der Fachöffentlichkeit bekannt gemacht wurden, entstand die Idee einer Buchpublikation zu Case Management in Österreich. Zwei Jahre lang stand diese im Zentrum der Aufmerksamkeit der AG. 2022 ist der Band *Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren. Praxiserfahrungen und Forschungsberichte* in der Buchreihe der ogsa erschienen.

Parallel dazu förderte die AG die Vernetzung von Anwender:innen des Case Managements in der Sozialen Arbeit durch einen „Praxis-Circle“, in dem spezifische Fragen hinsichtlich der Umsetzung des Verfahrens anhand von Fällen reflektiert und diskutiert wurden. Die AG unterstützte darüber hinaus empirische Studien zu Case Management in Österreich. Dazu zählen die Erforschung von Anwendungsbeispielen des Case Managements wie auch die Erkundung der Erfahrungen von dessen Nutzer:innen. In einem dieser Projekte entstanden Informationsmaterialien, die das Wissen von (potenziellen) Nutzer:innen über fachliche Ansprüche an das Case Management befördern können.

1.2 Das Projekt „Materialien für die Selbstevaluation von Case-Management-Organisationen“

Die Gründung der Arbeitsgemeinschaft wurde auch von der *Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management* (ÖGCC) mit neugieriger Aufmerksamkeit wahrgenommen. In ersten informellen Vernetzungsgesprächen erfolgte ein Austausch über die Motive der Gründung, über Ziele und Zwecke der AG sowie über Möglichkeiten der Kooperation der beiden Fachgesellschaften. Bei allen Unterschieden in der Struktur und Ausrichtung zeigte sich ein gemeinsames Anliegen: Sowohl in der AG Case Management als auch innerhalb der ÖGCC gab es konkrete Ideen dazu, wie die Aufmerksamkeit der Fachöffentlichkeit und der Anwender:innen verstärkt auf die organisationalen Ansprüche für ein fachlich fundiertes Case Management bzw. auf Case Management als Organisationskonzept gerichtet werden könnte. Im Zuge der Gespräche innerhalb der AG und mit einer Vertreterin der ÖGCC entstand die Idee, gemeinsam an Materialien zu arbeiten, die Case-Management-Organisationen dabei unterstützen, ihre Tätigkeit zu reflektieren und zu evaluieren. Nach mehreren Vorgesprächen in den unterschiedlichen Gremien der Fachgesellschaften wurde eine Kooperation vereinbart. In dieser sollten die Überlegungen zu den organisationalen Rahmenbedingungen des Case Management der beiden Fachgesellschaften gebündelt und ein Instrument für die Selbstevaluation (innerhalb) von Case-Management-Organisationen ausgearbeitet werden. In einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung wurden folgende Ziele festgehalten:

„Minimalziel dieser Entwicklungsarbeit ist es, solche Orientierungshilfen und Standards zu formulieren, die es Organisationen erlauben, ihre Aktivitäten als Case-Management-Organisationen zu reflektieren und voranzutreiben. Maximalziel ist es, Kriterien und Prozesse für eine (externe) fachliche Einschätzung des Implementierungsgrads von Case Management in Organisationen zu bestimmen.“ (ogsa/ÖGCC 2020)

Die ÖGCC wurde durch Renate Zingerle und Monika Wild, die ogsa durch Karin Goger, Christian Tordy und Clemens Lichtenthäler vertreten. Im Herbst 2020 wurde die Arbeitsweise ausverhandelt und über bestehende fachliche Grundlagen der inhaltlichen Arbeit gesprochen. Intensiv diskutiert wurden die Art

des zu entwickelnden Produkts, die Möglichkeiten und Grenzen von Gütesiegeln der Fachgesellschaften für Case-Management-Organisationen sowie eine mögliche Finanzierung des Vorhabens. Ziemlich bald war klar, dass die Entwicklungsarbeit ehrenamtlich erfolgen würde. Die Gruppe dachte zunächst einen kostenpflichtigen Download der Materialien an, sodass einerseits eine Art der Anerkennung des Aufwands durch die Organisationen gezollt und andererseits die Aufwände für Lektorat und Layout teilfinanziert werden könnten. Dieses Ansinnen wurde in weiterer Folge seitens des Vorstands der ogsa abgelehnt, was die Beteiligten der AG dazu veranlasste, ihr Engagement deutlich zu reduzieren. Rasch zeigte sich auch, dass die AG und die ÖGCC unterschiedliche Vorstellungen vom zeitlichen Ablauf des Vorhabens hatten. Während sich die AG ein zeitlich knapp befristetes Projekt vorstellte, dachte die ÖGCC in Anbetracht der zeitlichen Ressourcen der Beteiligten an einen mehrjährigen Prozess. Auch die Gliederung des Produkts war immer Gegenstand der Diskussion, was zum einen an unterschiedlichen Arbeitsstilen und zum anderen an den verschiedenen Konzeptionen von Qualitätsrichtlinien lag. So gab es die Idee, sich an dem Zertifizierungskonzept der *Deutschen Gesellschaft für Case und Care Management* auszurichten, das sich wiederum an dem Qualitätsmanagementsystem ISO orientiert.

In der Reflexion der sich wiederholenden inhaltlichen Debatten wurde deutlich, dass sich hier der Widerspruch zwischen den Logiken und Ansprüchen von Organisationen und den Fallogiken bzw. dem professionellen Anspruch, sich an Bedarfe und Logiken des Falls anzupassen, widerspiegelte. Nach einigen fachlichen Diskussionsrunden entschieden wir uns für ein pragmatisches Vorgehen: Ausgehend von einer jeweils individuellen Auseinandersetzung mit bestehenden Standards, Richtlinien und Zertifizierungskonzepten internationaler Fachgesellschaften wurden gemeinsam relevante Dimensionen bzw. „Schlüssel- und Unterstützungsprozesse“ von Organisationen identifiziert, für die Case-Management-spezifische Anforderungen bestehen. Für diese sollten von den Projektbeteiligten erste Entwürfe vorgelegt werden, die von einem:einer zweiten Mitwirkenden überarbeitet werden. Die so entwickelten Versionen sollten schließlich von den anderen kommentiert und abschließend von dem:der Themen-eigner:in überarbeitet werden, sodass am Ende gemeinsam entwickelte Materialien vorliegen. Eventuell auftretende inhaltliche Fragen bzw. Unstimmigkeiten sollten in den (virtuellen) Arbeitstreffen behandelt werden.

Im Jahr 2021 wurde kontinuierlich an Entwürfen gearbeitet. Parallel dazu wurden Diskussionen über fachliche Positionen geführt, die Gliederung des Instruments verhandelt und überlegt, in welchen Variationen dieses zur Anwendung gelangen könnte. Im letzten gemeinsamen Arbeitstreffen im Dezember 2021 konnte schließlich eine Vereinbarung über die Struktur und Vereinheitlichung des sprachlichen Stils des Instruments getroffen werden. Die Fertigstellung der Materialien schien in greifbarer Nähe.

Im Spätherbst 2021 wurden dem Vorstand der ÖGCC bei einer Klausur die Zwischenergebnisse und das weitere Vorhaben vorgestellt. In der Diskussion wurden die Ausrichtung und die Detailgenauigkeit des Instrumentes hinterfragt. Vom Vorstand wurde die Erstellung eines kurzen Positionspapiers zum

Thema angeregt. Der fachliche Beitrag eines solchen ein- bis zweiseitigen Papiers zur „Förderung der CM-Kompetenz auf Organisationsebene“ wurde in weiterer Folge von der AG angezweifelt. Im Februar 2022 wurde die Zusammenarbeit schließlich von Seiten der ÖGCC beendet.

Im Sommer 2022 trafen sich die drei Vertreter:innen der AG, um in einer mehrtägigen Klausur die Materialien so weit als möglich fertigzustellen. Nach drei sehr produktiven Arbeitstagen lagen für so gut wie alle Prozesse Checklisten vor, die nur noch eines Abgleichs in Hinblick auf Redundanzen bedurften. Auch ein Grobkonzept für eine „Anleitung“ war formuliert.

Aufgrund unvorhergesehener Ereignisse wie einer langwierigen Erkrankung und einer beruflichen Veränderung kam es in weiterer Folge zu einer langen Unterbrechung des Arbeitsprozesses. Erst im Februar 2024 konnten die offenen Aufgaben erledigt werden. Die Ergebnisse liegen nun in Form eines Rohkonzepts vor. Rohkonzept deswegen, weil eine umfassende Validierung der Checklisten durch Anwender:innen noch aussteht. Erste Praxiserprobungen zeigen, dass der gewählte Stil – die Einschätzung von Aussagesätzen, die auf fachlichen Standards des Case Managements beruhen –, die Reflexion und Evaluation der Anwendung anregen und befördern kann. Ein umfassender und systematischer „Pre-Test“ des Instruments ist uns aus Ressourcengründen nicht (mehr) möglich gewesen. Offen muss auch das geplante Glossar zur Erläuterung zentraler Begrifflichkeiten bleiben.

An dieser Stelle sollen drei Hinweise genügen:

- Wir sprechen in den Checklisten von Organisationen und/oder von Organisation(seinheit)en. Damit tragen wir dem Umstand Rechnung, dass Case Management in vielen (Träger-)Organisationen ein Angebot von vielen ist und sich (nur) spezielle Abteilungen/Organisation(seinheit)en mit diesem Handlungsansatz befassen.
- Wir verwenden Begriffe des Case Managements in der Tradition der Sozialen Arbeit, wie sie in einschlägigen Publikationen zu sozialarbeiterischem bzw. Social Work Case Management beschrieben werden. Ausgebildete Sozialarbeiter:innen, Sozialpädagog:innen und Case Manager:innen sollten mit den zentralen Begriffen vertraut sein. Eine Aufstellung der Quellen findet sich im letzten Kapitel.
- Da die Kenntnis des Begriffs der ‚daseinsmächtigen Lebensführung‘ auch bei Fachkräften der Sozialen Arbeit nicht vorausgesetzt werden kann, soll er hier in aller Kürze erläutert werden. In Anlehnung an Dieter Röh (2013, S. 61) verstehen wir darunter „das selbstbestimmte und selbstmächtige Handeln des Menschen innerhalb sozialer Gemeinschaften, gesellschaftlicher Strukturen wie auch kultureller und natürlicher Umwelten“. Diese Daseinsmächtigkeit beinhaltet nach Röh sowohl die Kompetenz, das eigene Leben aktiv selbst zu gestalten bzw. mitzugestalten, als auch die Möglichkeit und Macht, auf Ressourcen zuzugreifen, die für eine solche Lebensführung notwendig sind (vgl. Röh 2013, S. 63).

2. Zur Anwendung des Instruments

Nach langer Diskussion sind wir übereingekommen, Checklisten für unterschiedliche Teilbereiche des Case Managements als Verfahren auf Fallebene und auf Organisationsebene zu formulieren. Im Folgenden werden zunächst Aufbau und Struktur dieser Checklisten erläutert und anschließend unsere Überlegungen zum Einsatz der Checklisten im Kontext der Selbstevaluation in und von Case-Management-Organisationen dargelegt.

2.1 Aufbau und Struktur der Checklisten

Die Checklisten beruhen auf Standards und Richtlinien internationaler Fachgesellschaften für Case und Care Management sowie auf professionellen Ansprüchen der Sozialen Arbeit. Sie beinhalten Aussagesätze, die auf einer Skala von 1 bis 10 hinsichtlich ihrer Gültigkeit für die jeweilige Anwendung des Case Managements eingeschätzt werden.

Ob und wie das Case Management einer Organisation fachlichen Ansprüchen gerecht wird, zeigt sich aus unserer Sicht nicht allein in schriftlichen Konzepten, sondern in der gelebten Praxis. Aus diesem Grund und weil es im Case Management darum gehen soll, den einzelnen Fall ins Zentrum der fachlichen und organisierten Unterstützung zu stellen, finden sich an erster Stelle Checklisten zur Reflexion und Evaluation des Vorgehens auf Fallebene.

Zunächst werden in Kapitel 4.1 „Strukturstandards für Case Management auf Fallebene“ organisationale Rahmenbedingungen thematisiert, die für die Umsetzung eines fachgerechten Case Managements unabdingbar sind. Dazu zählen das Bekenntnis der Organisation zur Förderung der Stärken von Klient:innen und zu Advocacy sowie die Bereitstellung standardisierter Instrumente; darüber hinaus die Gewährleistung von Gestaltungsfreiräumen der Case Manager:innen sowie von Foren für Qualitätssicherung und die Reflexion ethischer Dilemmata. Fachliches Case Management zeichnet sich durch einen spezifischen Wertekanon aus, der in Kapitel 4.2 „Allgemeine prozessorientierte Standards für Case Management auf Fallebene“ abgefragt wird. Auf diesen Checklisten zu den grundlegenden Standards für das Case Management auf Fallebene bauen die Listen zu den einzelnen Prozessphasen auf. Vom Outreach und Intake zu Assessment sowie Ziel- und Hilfeplanung über die Interventionsphase und das Monitoring bis zu Evaluation und Fallabschluss werden Indikatoren für ein Social Work Case Management formuliert. Den Abschluss dieses Hauptkapitels macht die Falldokumentation.

Damit Case Management auf Fallebene in fachlich fundierter Qualität gelingen kann, hat die Organisation erfahrungsgemäß für eine Reihe von Bedingungen zu sorgen. Neben einem geteilten Verständnis von fachlichen Prinzipien und Ansprüchen gilt es insbesondere, Foren für die kontinuierliche Reflexion und das organisationale Lernen zu etablieren. Die von uns entwickelten Checklisten fokussieren daher

auf Aufgaben der Organisation oder – um die Begrifflichkeiten von Qualitätsmanagementsystemen zu verwenden – auf Management- und Unterstützungsprozesse. Zunächst widmen wir uns dem schriftlichen Case-Management-Konzept der Organisation und den Aufgaben der unmittelbaren Leitung der Organisation(seinheit) und der (Geschäfts-)Führung der Gesamtorganisation.

Case Management zeichnet sich durch die passgenaue und einrichtungsübergreifende Koordination der Selbsthilfe, die informelle soziale Unterstützung sowie organisierte und spezialisierte Unterstützungsangebote aus. Institutionelle Netzwerkarbeit ist daher eine unverzichtbare Aufgabe von Case-Management-Organisationen. Sie könnte aus unserer Sicht als Schlüsselprozess verstanden werden. Nachdem die wenigsten Organisationen für diese Kernaufgabe finanziert werden, haben wir uns dazu entschlossen, die entsprechende Checkliste im Kapitel zu den Unterstützungsprozessen zu verorten.

Umfangreiche Checklisten behandeln das organisationale Lernen, die fallübergreifende Evaluation und die kontinuierliche Verbesserung. Bei der Checkliste zur Beteiligung der Klient:innen sehen wir noch besonderes Entwicklungspotenzial, weshalb wir schon jetzt eine Weiterarbeit an diesem Thema anregen wollen. Neben den organisationalen Strukturen braucht es gut qualifizierte Case Manager:innen. Da die Fachgesellschaften in Deutschland und der Schweiz bereits sehr ausdifferenzierte Kompetenzprofile für diese ausgearbeitet haben, fokussieren wir in unseren Checklisten auf die Personalplanung, -entwicklung und -verwaltung. Die Checkliste zur Systemsteuerung widmet sich Aufgaben wie Bedarfserhebungen und der Kooperation mit Politik und Verwaltung. Die letzte Liste in diesem Kapitel soll die Evaluation der organisationalen Beiträge zu Forschung, Ausbildung und Lehre befördern.

Innerhalb der Gruppe wurde intensiv diskutiert, wie sich einrichtungsübergreifendes Care Management evaluieren lässt. Um die Ausrichtung unserer Diskussion zu veranschaulichen und auch um einen Ausblick auf weitere Instrumente zur (Selbst-)Evaluation von Care Management auf der Systemebene zu geben, widmet sich ein erster Entwurf dem Case-Management-Netzwerk.

In allen Checklisten werden „Haupt- und Nebensätze“ für jede Phase des Case Managements auf Fallebene und für jede organisationale Aufgabe unterschieden. In den Hauptsätzen werden zentrale Anforderungen formuliert, die mittels einer Auswahl an Nebensätzen spezifiziert bzw. operationalisiert werden. In Kapitel 3 „Materialien zur Selbstevaluation – Kurzversion“ finden sich die Kurzversionen für das Case Management auf Fallebene und auf Organisationsebene, die jeweils nur die Hauptsätze der Checklisten beinhalten.

2.2 Einsatz der Checklisten in der Selbstevaluation

Unter Selbstevaluation verstehen wir die reflexive Auseinandersetzung, Einschätzung und Bewertung des Handelns in der Case-Management-Organisation durch diese selbst. Im Unterschied zur Fremdeva-

lation werden keine externen Evaluator:innen herangezogen. Vielmehr fungieren die Mitarbeiter:innen der Organisation selbst als Evaluator:innen. Dazu nehmen sie eine möglichst distanzierte Beobachter:innenposition zu den alltäglichen Routinen ein und beurteilen diese entlang von Fragestellungen, die von Interesse für die Organisation bzw. deren Nutzer:innen, Kooperationspartner:innen und/oder anderen Stakeholder:innen sind. Selbstevaluation ist meist eng mit Qualitätsentwicklung verbunden und bietet damit den Vorteil unmittelbarer Praxisrelevanz. Das Risiko der Selbstevaluation besteht in der Selbstvergewisserung bzw. in der argumentativen Legitimation bestehender Praxen. Unsere Motive für die Bereitstellung von Materialien für die Reflexion und Selbstevaluation von Case-Management-Organisationen speisen sich aus folgenden Beobachtungen und Thesen:

- In Österreich finden sich kaum Wirkforschung und/oder Evaluationen von Sozialer Arbeit. Frei zugängliche Evaluationsstudien finden sich so gut wie ausschließlich für Pilotprojekte. Oftmals sind diese Studien so verfasst, dass sie die Implementierung von Projekten in das Regelangebot befürworten. Organisationen der Sozialen Arbeit verfügen kaum über finanzielle Mittel für die Evaluation von Fallverläufen, geschweige denn für die fallübergreifende Evaluation ihrer Tätigkeit.
- Viele Organisationen der Sozialen Arbeit sind bestrebt, gute Arbeit zu leisten. Kennzeichen einer solchen „guten Arbeit“ ist es, die eigenen Routinen zu reflektieren und Angebote entsprechend der Problemlagen, Stärken, Ressourcen, Anliegen und Ziele ihres Klientel sowie fachlich-konzeptioneller Ansprüche anzupassen und weiterzuentwickeln. Die Fallarbeit soll zur Verbesserung der Lebenslage, der Lebenssituation, der Lebenszufriedenheit sowie des Wohlbefindens der jeweiligen Zielgruppe beitragen.
- Viele Organisationen der Sozialen Arbeit wünschen sich Materialien, die je nach eigenem Bedarf für die Selbstreflexion genutzt werden können.

Im Austausch mit Verantwortungsträger:innen von Case-Management-Organisationen wurde deutlich, dass es weder die finanziellen Mittel noch die Einsicht über die Notwendigkeit seitens der Auftraggeber:innen für ein Case-Management-Gütesiegel gibt. Auch die Zertifizierung des eigenen Qualitätsmanagementsystems wird von Organisationen der Sozialen Arbeit im Unterschied zu Einrichtungen des Gesundheitswesens kaum gefordert. Das Vorgehen der *Deutschen Gesellschaft für Case und Care Management*, die eine Auditierung des Case Managements in Anlehnung an DIN ISO 9001 konzipierte, mag daher für Krankenhäuser und Sozialversicherungen und damit für die ÖGCC von Interesse sein. Um für ein fachlich fundiertes (Social Work) Case Management zu sensibilisieren und Anwender:innen in ihren Bemühungen zu unterstützen, erscheint uns ein Vorgehen zweckmäßiger, das die Anwender:innen selbst in die Lage versetzt, ihre Praxis kritisch zu reflektieren. Die nachstehenden Checklisten sind daher so gestaltet, dass sie auf vielfältige Weise genutzt werden können. Wir haben folgende Variationen angedacht:

- Case Manager:innen können die Aussagesätze eigenständig heranziehen, um sie selbst zu beurteilen, um Klient:innen und/oder deren Angehörige nach ihrer Einschätzung zu fragen etc.
- Case Manager:innen können aus den Aussagesätzen auch eine eigene Checkliste erstellen, die sie in standardisierter Weise für alle Fälle anwenden.
- Die Organisation kann das Material dafür nutzen, ein standardisiertes Vorgehen in der Fall-evaluation zu entwickeln. Fragebögen zur Selbst- und Fremdeinschätzung sind ebenso denkbar wie Diskussionen, in denen entlang der Aussagesätze ein Austausch über Erfahrungen und Perspektiven erfolgt.
- Für den Fall, dass die Organisation eine umfassende systematische Selbstevaluation ihres Case Managements vornimmt, können die Materialien in den Dienst des Vorhabens gestellt werden. Die Organisation kann sich beispielsweise dazu entschließen, einzelne Checklisten heranzuziehen, um die Stärken und Schwächen der eigenen Routinen zu identifizieren.
- Denkbar ist auch, dass Case-Management-Organisationen in regelmäßigen zeitlichen Abständen einzelne Aspekte ihres alltäglichen Wirkens in den Blick nehmen wollen und die Checklisten dafür nutzen. So berichten uns Organisationen davon, dass sie sich in einem Geschäftsjahr insbesondere mit der Qualität ihres Assessments befassten und sich im darauffolgenden Jahr der institutionellen Netzwerkarbeit zuwandten.
- Besonders gut eignen sich die Checklisten aus unserer Sicht als Anregung für Diskussionsprozesse. Die – womöglich unterschiedlichen – Einschätzungen von Case Manager:innen selbst, aber auch von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und anderen befördern den reflexiven Austausch über Wahrnehmungen, Erfahrungen und Relevanzsetzungen. Eben dieser diskursive Austausch ist aus unserer Sicht essenziell für eine aushandlungs- und verständigungsorientierte Zusammenarbeit im Case Management.

Die Einschätzung der einzelnen Aussagen erfolgt entlang einer Skalierung von 1 bis 10. 1 bedeutet, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft, dass die Organisation dem jeweiligen Anspruch also in keinem Fall gerecht wird. 10 bedeutet, dass diesem Anspruch immer und in allen Fällen Genüge getan wird. Sollten einzelne Aussagen keine Relevanz für die Organisation haben, so kann von einer Beurteilung abgesehen und die Zeile leer gelassen werden.

In den Checklisten wird sowohl die Bezeichnung ‚Organisation‘ als auch ‚Organisationseinheit‘ verwendet. Die Unterscheidung gilt nur für jene Trägerorganisationen, die das Case Management in einer eigenen Organisationseinheit als Angebot führen. Die Zuordnung der Anforderungen zu einer der beiden Organisationsbegriffe ist nicht immer eindeutig. Ziel ist es, im alltäglichen Betrieb die Organisationseinheit mit allem Notwendigen auszustatten, um fachlich gut arbeiten zu können. Gleichzeitig soll sichergestellt sein, dass die Trägerorganisation das ihre dazu beiträgt (und in die Pflicht genommen werden kann), damit die Organisationseinheit entsprechend der Standards arbeiten kann.

3. Materialien zur Selbstevaluation – Kurzversion

3.1 Checkliste für Case Management auf Fallebene – Kurzversion

Im Folgenden findet sich eine Zusammenstellung der Hauptsätze der unterschiedlichen Checklisten zu Case Management auf Fallebene. Zunächst werden die wesentlichen Strukturstandards genannt, die für eine fachgerechte Umsetzung des Case-Management-Prozesses notwendig sind. Anschließend werden wesentliche Prinzipien und Haltungen gelistet, bevor auf die einzelnen Prozessphasen eingegangen wird.

| Strukturstandards für Case Management auf Fallebene | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation(seinheit) bekennt sich zur Einhaltung fachlicher Prinzipien des Case Managements. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) setzt zielgerichtete Aktivitäten, um Klient:innen in ihrer Rolle als Expert:innen zu stärken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) bekennt sich zu Advocacy und Lobbying im Sinne ihrer Adressat:innen und Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Für die Arbeit in der Organisation(seinheit) gelten verbindliche Ethik-Standards. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zielgruppe des Case Managements der Organisation(seinheit) ist definiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Angebot der Organisation(seinheit) wird bekannt gemacht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt den zielgruppengerechten Zugang zu ihren Leistungen sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zusammenarbeit im Sinne des Case Managements erfolgt freiwillig. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Case Manager:innen standardisierte Informationsmaterialien und Dokumentvorlagen für die Fallarbeit bereit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass das Vorgehen im Einzelfall standardisiert erfolgen kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen verfügen über Gestaltungsspielräume für die individualisierte Ausgestaltung der Prozessphasen sowie der Koordinations- und Unterstützungstätigkeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation(seinheit) hat Foren für die Qualitätssicherung und -entwicklung des Case Managements auf Fallebene strukturell verankert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) trifft Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit ihrer Nutzer:innen und Mitarbeiter:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt ein Dokumentationssystem bereit, das eine den Falllogiken entsprechende Dokumentation erlaubt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Allgemeine Prozessstandards für das Case Management auf Fallebene | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen gewährleisten in allen Prozessphasen prozedurale Fairness. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wenn Klient:innen ihren Willen nicht (mehr) äußern können, suchen die Case Manager:innen nach Verfahren, mit denen der mutmaßliche Wille erkundet werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen setzen vertrauensfördernde Handlungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen achten auf die Sicherheit von Klient:innen wie auch auf ihre eigene Sicherheit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen ihre Klient:innen stärken- und ressourcenorientiert in ihrer daseinsmächtigen Lebensführung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen achten auf die Qualität der von ihnen vermittelten Angebote. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen betreiben Qualitätssicherung ihrer Tätigkeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für das Outreach | | | | | | | | | | |
| P Die Case-Management-Organisation informiert Adressat:innen aktiv über ihr Angebot (Outreach). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E Das Case Management erreicht die adressierte Zielgruppe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Standards für das Intake | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| P | Anfragende Adressat:innen und deren Angehörige werden über das Case Management der Organisation aufgeklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Klient:innen und allenfalls deren Angehörigen wird ermöglicht, die Entscheidung über die Aufnahme ins Case Management informiert und kooperativ mit den Case Manager:innen zu treffen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Zusammenarbeit im Case Management beruht auf einer freiwilligen Vereinbarung zwischen Klient:innen und Case Manager:innen (Contracting). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Zuweiser:innen werden bei entsprechender Zustimmung des:der Klient:in über Ergebnisse des Intakes informiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Klient:innen und Angehörige wissen um Inhalte und Rahmenbedingungen des Case Managements. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Klient:innen und Angehörige haben ihre Zustimmung/ihren Auftrag zum Case Management auf Grundlage umfassender Aufklärung und Aushandlung erteilt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Case Manager:innen verfügen über einen ersten Überblick über die komplexe Problemlage sowie die Stärken und Ressourcen der Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation des Intakes ermöglicht Rückschlüsse auf Lebenslagen und Unterstützungsbedarfe der Adressat:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für das Assessment | | | | | | | | | | | |
| P | Im Assessment erfolgt eine mehrdimensionale Erhebung der Ist-Situation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Case Manager:innen gestalten das Assessment dialogisch und partizipativ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen koordinieren das mehrperspektivische und multiprofessionelle Assessment. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen erheben und analysieren die Daten systematisch und fachlich fundiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| E | Alle zur Einschätzung der individuellen Problem- und Ressourcenlage notwendigen Informationen sind erhoben und in nachvollziehbarer Weise dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Ergebnisse des Assessments sind mit dem:der Klient:in besprochen und gemeinsam hinsichtlich ihrer Relevanz für die Hilfeplanung eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Veränderungs- und Interventionsbedarfe sind festgelegt und begründet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für die Ziel- und Hilfeplanung | | | | | | | | | | | |
| P | Die Case Manager:innen erarbeiten kooperativ mit den Klient:innen jene Ziele, die diese erreichen wollen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Case Manager:innen fördern und aktivieren Stärken und Ressourcen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen stellen sicher, dass Klient:innen informierte Entscheidungen treffen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen beziehen informelle und professionelle Helfer:innen in die Planung der Hilfen mit ein. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen verfassen schriftliche Hilfepläne. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen stellen sicher, dass die getroffenen und niedergeschriebenen Vereinbarungen auch umgesetzt werden (können): Implementierung des Hilfeplans. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Es liegt in allen Fällen ein schriftlicher Hilfeplan vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Hilfepläne enthalten als Mindestanforderung Informationen <ul style="list-style-type: none"> • über die vereinbarten lang- und mittelfristigen Ziele, • darüber, welche Helfer:innen zu welchem Zeitpunkt/über welchen Zeitrahmen hinweg welche Aktivitäten setzen, um die Ziele zu erreichen, • darüber, wie der Informationsfluss und die Zusammenarbeit zwischen den Akteur:innen erfolgt, • darüber, wer in welcher Weise die Koordination übernimmt, • darüber, wann, wie und durch wen das Monitoring erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Hilfepläne sind von allen Beteiligten im Hilfeplanverfahren unterschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Wenn Klient:innen ihren Willen nicht äußern können, ist nachvollziehbar dokumentiert, wie die Hilfeplanung erfolgte. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Standards für die Interventionsphase | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| P | Alle Tätigkeiten der Case Manager:innen sind darauf ausgerichtet, Klient:innen in ihrer autonomen/daseinsmächtigen Lebensführung zu stärken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen unterstützen Klient:innen beim Zugang zu den benötigten Angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen übernehmen zeitlich andauernde und angebotsübergreifende Koordinationsverantwortung („over the time“ und „across services“). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen sorgen dafür, dass die Unterstützungen konsequent an den Bedürfnissen, Stärken und Ressourcen sowie an den Zielen der Klient:innen ausgerichtet sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen agieren im Bedarfsfall anwaltschaftlich für Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen fungieren als Berater:in für die beteiligten Akteur:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen stellen Beziehungskontinuität sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Ü | Die Case Manager:innen fördern die Beziehungen zwischen Klient:innen und ihrem sozialen Umfeld. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die im Einzelfall benötigte Unterstützung ist bedürfnis-, stärken-, ressourcenorientiert erbracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die fallbeteiligten Akteur:innen und allen voran die Klient:innen stimmen überein, dass sich die erbrachten Unterstützungen konsequent an den Zielen des:der Klient:in orientieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Klient:innen sind durch die professionellen Hilfen in ihrer autonomen/daseinsmächtigen Lebensführung gestärkt worden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Klient:innen berichten, dass ihre Lebenszufriedenheit und ihr Wohlbefinden durch die geleistete Unterstützung erhöht wurden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Kommunikation zwischen den Akteur:innen erlaubt zeitlich und inhaltlich abgestimmte Aktionen und Maßnahmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die beteiligten Akteur:innen verfügen über alle Informationen, die sie für die Erfüllung ihrer Beiträge und Aufgaben benötigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| E | Die Beteiligten erhalten jene Unterstützung, derer sie bedürfen, um ihre Aufgaben zu bewältigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Case Manager:innen werden von Klient:innen als verlässliche, wertschätzende und unterstützende Partner:innen im Veränderungs- und Hilfeprozess wahrgenommen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Alle Beteiligten erachten den Unterstützungsprozess als transparent und nachvollziehbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die im (fortgeschriebenen) Hilfeplan erbrachten Leistungen wurden erbracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für das Monitoring | | | | | | | | | | | |
| P | Die Durchführung der vereinbarten Maßnahmen wird kontinuierlich reflektiert und überprüft. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Bei Veränderungen der Situation erfolgt ein Re-Assessment. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Erkenntnisse aus dem Monitoring werden einer weiteren Bearbeitung zugeführt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Eine dem Fall angemessene Monitoring-Strategie ist entwickelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Fallverläufe werden beobachtet und bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Monitoring-Aktivitäten sind nachvollziehbar, die eingesetzten Instrumente sind offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation der Monitoring-Aktivitäten ist nachvollziehbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Erkenntnisse über Schnittstellenprobleme, Versorgungsmängel, strukturelle Benachteiligung etc. sind aufbereitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Ergebnisse des Re-Assessments sind dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Hilfepläne werden kontinuierlich fortgeschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für die Fallevaluation | | | | | | | | | | | |
| P | Die Case Manager:innen gestalten Evaluationsprozesse mit den Klient:innen dialogisch und partizipativ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Fallevaluationen erfolgen mehrperspektivisch. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| P | In den Evaluationen erfolgt eine mehrdimensionale Reflexion und Einschätzung des Case-Management-Prozesses aus Sicht der Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | In den Evaluationen erfolgt eine mehrdimensionale Reflexion und Einschätzung des Case-Management-Prozesses aus Sicht der beteiligten An- und Zugehörigen der Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die erhobenen Daten werden einer Analyse unterzogen, die ein Lernen vom Fall ermöglicht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Evaluationen erfolgen in fachlich begründeter Weise. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Ergebnisse der Evaluationen und Schlussfolgerungen werden nachvollziehbar zusammengefasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Es liegen mehrdimensionale und multiperspektivische Evaluationen der Fallverläufe vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Divergierende Positionen und Einschätzungen sind einfach und nachvollziehbar dargestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Der Grad der Zielerreichung ist jeweils in einem kooperativen Prozess zwischen Case Manager:in und Klient:in eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Zufriedenheit der Klient:innen mit dem Case Management ist erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die fallbezogenen Wirkungen des Case Managements sind jeweils eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Der Beitrag der koordinierten Hilfeleistungen ist jeweils kooperativ bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Form der Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Akteur:innen ist bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Case-Management-Prozesse sind evaluiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Unterstützungen und Koordinationen durch die Case Manager:innen sind beurteilt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für den Fallabschluss | | | | | | | | | | | |
| P | Die Beendigung des Case Managements erfolgt nach definierten Anlässen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Case Manager:innen ziehen sich aus Fällen zurück, wenn kein Bedarf an Case Management mehr besteht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Bei einem Wechsel der Zuständigkeit übergeben Case Manager:innen den Fall an andere Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| P | Abbrüche des Case Managements durch den:die Klient:in werden als Lernmöglichkeit interpretiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Abbrüche des Case Managements durch die Case-Management-Organisation werden als Lernmöglichkeit interpretiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Abbrüche durch eine Veränderung der Fallsituation werden individualisiert begleitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen verfassen einen Abschlussbericht und übergeben diesen an die Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Das Case Management ist ausdrücklich abgeschlossen und die im Prozess getroffenen Vereinbarungen sind aufgehoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Alle fallbeteiligten Akteur:innen wissen um die Beendigung der Zusammenarbeit von Case Manager:in und Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Es liegen schriftliche Berichte vor, in denen die Ausgangssituation, der Verlauf der Unterstützung, die Erreichung von Zielen sowie die gegenwärtige Situation dargelegt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Bei Bedarf liegt ein kooperativ entwickelter schriftlicher Plan für den Umgang mit Krisen und/oder Risiken vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Abschlussberichte, Krisen- bzw. Risikopläne wurden der:dem jeweiligen Klient:in ausgehändigt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Allenfalls notwendige Übergaben wurden organisiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Standards für die Falldokumentation | | | | | | | | | | | |
| P | Outreach- und Intake-Aktivitäten werden dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Stammdaten aller am Fall beteiligten Personen und Organisationen werden erfasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen dokumentieren all ihre fallbezogenen Aktivitäten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Dokumentation unterstützt die prozesshafte Rekonstruktion der Fallbearbeitung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Dokumentation erlaubt eine Risikobewertung des Fallverlaufs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Dokumente werden übersichtlich abgelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| P | Der Erhalt und die Weitergabe von Informationen sind nachvollziehbar dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Fachliche Standards für die Dokumentation und Schriftstücke werden eingehalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Inhalte und die Vorgehensweise bei der Dokumentation sowie der Umgang mit Daten werden transparent gemacht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| P | Die Case Manager:innen nutzen die Dokumentation für ihre Selbstevaluation und ihr Lernen vom Fall. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Das Vorgehen der Case Manager:innen ist prägnant und gleichzeitig gut nachvollziehbar dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation enthält alle fallrelevanten Informationen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation enthält ausschließlich fallrelevante Informationen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation ermöglicht einen Einblick in die Situation des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation unterstützt die Fallevaluation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Dokumentation unterstützt das Lernen vom Fall. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| E | Die Inhalte sind für die Klient:innen und deren An- und Zugehörige transparent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

3.2 Checkliste für Case Management auf Organisationsebene – Kurzversion

Diese Kurzversion fokussiert auf die zentralen organisationalen Rahmenbedingungen, die zu einer gelingenden Umsetzung des Handlungsansatzes Case Management beitragen. Die Auseinandersetzung mit dieser Checkliste erlaubt eine erste Einschätzung, inwieweit die Organisation für die vielfältigen Anforderungen des Handlungskonzepts sensibilisiert ist. Für die Konkretisierung bzw. Operationalisierung der einzelnen Standards sei auf die Spezifikationen in der Langversion verwiesen.

| Case-Management-Konzept | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation verfügt über ein verbindliches Case-Management-Konzept. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In dem Konzept wird das Case-Management-Verständnis der Organisation offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation die Qualität des Case Managements sichert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation die Weiterentwicklung des Case Managements sichert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird die interne und externe Netzwerkarbeit der Organisation(seinheit) dargelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation Verbesserungen auf Systemebene anregt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Konzept ist frei zugänglich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Führung und Leitung | | | | | | | | | | |
| Die Führung stellt sicher, dass die Bedeutung des Case Managements (Inhalte, Zweck, Ziele) und der organisationsinternen Kooperation innerhalb der Organisation verstanden wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In dem Konzept wird das Case-Management-Verständnis der Organisation offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt ausreichend Budgetmittel und Ressourcen zur Verfügung, um die vielfältigen Ansprüche aus dem Case Management zu erfüllen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass der Case-Management-Prozess auf Fallebene entsprechend fachlicher Prinzipien und der konzeptionell festgelegten Standards realisiert werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Führung und Leitung tragen Sorge, dass organisationales Lernen ermöglicht und befördert wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zusammenarbeit mit anderen Einheiten der Organisation, die Angebote für die Zielgruppe/Klient:innen bereithalten, unterstützt die Ziele des Case Managements. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass interorganisationale Vernetzung und Kooperation erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Führung und Leitung bekennen sich dazu, für die Interessen ihrer Zielgruppe einzutreten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Vernetzung, Kooperation, Netzwerkarbeit | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Kooperation mit relevanten Einrichtungen, Institutionen, niedergelassenen Fachkräften, Ehrenamtlichen und anderen Ressourcen des Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesens ist als wichtige Aufgabe von Case Manager:innen definiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt die notwendigen Ressourcen für Netzwerkarbeit und Kooperationsarbeit zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation analysiert kontinuierlich den Bedarf an institutionellen Kooperations- & Netzwerkpartner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case-Management-Organisation(seinheit) wirkt an Netzwerken mit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case-Management-Organisation(seinheit) koordiniert Case-Management-Netzwerke. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Organisationales Lernen | | | | | | | | | | |
| Die Organisation zeichnet sich durch eine vertrauensvolle Lernkultur aus. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Theorie- und Fachwissen, Methodenwissen, kulturelles Wissen und Ressourcenwissen werden in der Organisation systematisch gemanagt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt technische Hilfsmittel für den Austausch von Wissen bereit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Foren, die den fachlichen Wissens- und Erfahrungsaustausch befördern, sind strukturell verankert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt sicher, dass ihr Case Management fallübergreifend reflektiert wird. Die Reflexion dient der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation hat Foren zur Reflexion (schwieriger) Fälle etabliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Feedback und Beschwerden von Klient:innen, Angehörigen von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und anderen relevanten Dritten werden anerkannt und bearbeitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der Umgang mit Fehlern ist geregelt und befördert die Lernkultur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, um erfahrungsbasierte Standards für die Fallarbeit im Case Management zu entwickeln. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei der Weiterentwicklung innerorganisatorischer Vorgänge und Abläufe (Unterstützungsprozesse) wird darauf geachtet, dass diese die Arbeit im Einzelfall optimal unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Evaluation | | | | | | | | | | |
| Die Organisation evaluiert fallübergreifend ihr Case Management. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation evaluiert ihr Case Management systematisch und in definierten Zeitabständen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluation erfolgt kooperativ und mehrperspektivisch. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluationsergebnisse werden verbreitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluation wird für die Weiterentwicklung des Case Managements sowie der Versorgungs- und Unterstützungslandschaft genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Beteiligung der Klient:innen | | | | | | | | | | |
| Feedback und Beschwerden von Klient:innen, Angehörigen von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und anderen relevanten Dritten werden anerkannt und bearbeitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) beteiligt die Klient:innen an der Weiterentwicklung des Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) fördert die Selbstvertretungskompetenz der Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Personalplanung | | | | | | | | | | |
| Die Organisation stellt in ihrer Personalplanung systematisch sicher, dass die eingesetzten Fachkräfte mit Case Management vertraut sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt die Kompetenzerweiterung ihrer Case Manager:innen und anderer am Case Management beteiligter Fachkräfte durch geeignete Formen des Lernens sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Personalentwicklung der Case-Management-Organisation(seinheit) erfolgt systematisch und partizipativ. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Gesamtorganisation berücksichtigt bei ihren Personalentwicklungsmaßnahmen Erkenntnisse aus dem Case Management. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) hat Vorkehrungen für geplante und ungeplante Abwesenheiten von Case Manager:innen in Form von Vertretungsregelungen getroffen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Beim Austritt von Case Manager:innen und anderen am Case Management mitwirkenden Fachkräften stellt die Organisation eine friktionsfreie Fallübergabe sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Systemsteuerung | | | | | | | | | | |
| Die Organisation bekennt sich dazu, für Interessen ihrer Zielgruppe einzutreten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) bereitet ihre Erfahrungen und ihr Wissen über Bedarfe ihrer Adressat:innen und Klient:innen auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, damit Angebote und Versorgungsstrukturen auf die Bedarfe der Einzelfälle ausgerichtet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, um sozialen Wandel im Sinne der Bedarfe und Interessen ihrer Klient:innen voranzutreiben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) liefert Anregungen, wie das eigene Case-Management-Angebot (langfristig) überflüssig gemacht werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Forschung, Ausbildung und Lehre | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) unterstützt wissenschaftliche Forschung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) unterstützt die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4. Materialien zur Selbstevaluation des Case Managements auf Fallebene – Langversion

Im Folgenden finden sich insgesamt elf Checklisten für die Reflexion und Selbstevaluation des Case Managements auf Fallebene. Zunächst werden strukturelle Bedingungen genannt, die erfüllt sein müssen, damit fachgerechtes Case Management im Einzelfall praktiziert werden kann. Anschließend folgen Prozessstandards, die für alle Prozessphasen Gültigkeit beanspruchen. Die Checklisten für die Prozessphasen haben wir unterteilt in Outreach, Intake, Assessment, Ziel- und Hilfeplanung, Interventionsphase, Monitoring, Evaluation und Abschluss. Abschließend findet sich eine Checkliste, die zur Beurteilung der Qualität der Falldokumentation genutzt werden kann. Die erste leere Spalte bietet Raum für Beschriftungen bzw. Nummerierungen. Damit soll die eigenständige Kombination von Checklisten und/oder Zusammenstellung von Fragen erleichtert werden.

4.1 Strukturstandards für Case Management auf Fallebene

| Die Organisation(seinheit) bekennt sich zur Einhaltung fachlicher Prinzipien des Case Managements. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Im Konzept wird dargelegt, durch welche Prinzipien sich das Case Management der Organisation(seinheit) auszeichnet. Die Prinzipien werden nachvollziehbar dargelegt und ihre praktische Umsetzung wird illustriert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird insbesondere dargelegt, was die Organisation(seinheit) unter Adressat:innen-/Klient:innenorientierung, Lebensweltorientierung, Ressourcenorientierung, Empowerment und prozedurale Fairness versteht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Prinzipien des Case Managements der Organisation(seinheit) basieren auf professionellen und fachlichen Übereinkünften und werden mit entsprechenden Verweisen auf anerkannte Quellen argumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen werden in der Organisation(seinheit) als Expert:innen ihrer Situation und ihrer Lösungswege anerkannt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die konsequente Orientierung am Willen, den Stärken, Ressourcen und Zielen der Klient:innen ist in allen Prozessschritten erkennbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über technische, fachliche, personelle und finanzielle Ressourcen für die Arbeit mit Menschen mit Sprachbarrieren, Menschen mit Behinderungen etc. Zu diesen Ressourcen zählen bspw. Materialien in verständlicher und/oder einfacher Sprache; Hilfsmittel für unterstützte Kommunikation; personelle Kompetenzen in Gebärdensprache und Fremdsprachen; finanzielle Ressourcen für den Zukauf von Dolmetsch-Leistungen etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) bemüht sich um Strukturen und Abläufe, die dazu geeignet sind, Klient:inneninteressen Vorrang vor Eigeninteressen der Organisation(seinheit) einzuräumen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) unterstützt die mit Case Management befassten Mitarbeiter:innen im Umgang mit schwierigen Fallsituationen und/oder ethischen Dilemmata. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist definiert, wie in der Organisation(seinheit) mit Interessensunterschieden, Widersprüchen, ethischen Dilemmata umzugehen ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Foren bereit, die eine Reflexion ethischer Dilemmata ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) setzt zielgerichtete Aktivitäten, um Klient:innen in deren Rolle als Expert:innen zu stärken. | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass die Ablehnung des Case-Management-Angebots durch den:die Klient:in keine Sanktionen oder Benachteiligungen durch die Organisation(seinheit) nach sich zieht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass Klient:innen und deren Angehörige kontinuierlich hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dem Case Management befragt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen werden aktiv an der Evaluierung des Case Managements beteiligt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen werden als Expert:innen für angemessene und passende Hilfe anerkannt, sie werden um ihre Expertise bei der Ausgestaltung und Weiterentwicklung von Angeboten gebeten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation(seinheit) hat Strategien zur aktiven Beteiligung von Klient:innen bei der Weiterentwicklung des Case-Management-Konzepts definiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen werden in für sie passender Weise dazu ermutigt, ihre Expertise über vorhandene Angebote und Strukturen der Hilfe- und Versorgungslandschaft zur Verfügung zu stellen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Expertise von Klient:innen fließt systematisch in die Bedarfserhebung ein. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) anerkennt Selbstvertretungsorganisationen als wesentliche Akteur:innen in Empowerment-Prozessen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Verbindungen zwischen Klient:innen und Selbstvertretungsorganisationen her, um Klient:innen bei der Durchsetzung ihrer Interessen und Rechte zu unterstützen (allenfalls auch gegen organisationale Eigeninteressen). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) unterstützt und befördert solidarische Netzwerke ihrer Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) unterstützt Klient:innen(gruppen) ideell und mit infrastrukturellen Ressourcen bei der Gründung von Selbstvertretungsinitiativen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) bekennt sich zu Advocacy und Lobbying im Sinne ihrer Adressat:innen und Klient:innen. | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) unterstützt Case Manager:innen in deren anwaltschaftlicher Funktion. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist in der Organisation(seinheit) geregelt, welche anwaltschaftlichen Interventionen eine Einbindung bzw. Einwilligung der vorgesetzten Stellen bedürfen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist in der Organisation(seinheit) geregelt, wer für welche anwaltschaftlichen Interventionen zuständig ist, wie Entscheidungen darüber erfolgen und wo die anwaltschaftliche Funktion Grenzen hat. Die jeweils Zuständigen kommen ihren definierten Aufgaben nach. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Advocacy- und Lobbying-Aktivitäten folgen nachvollziehbaren und fachlich angemessenen Eskalationsstufen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Advocacy-Aktivitäten erfolgen nach dem Leitmotiv: „So wenig wie möglich, so viel wie nötig.“ Es wird nur dort stellvertretend agiert, wo Klient:innen dazu selbst nicht in der Lage sind und wo die Intervention für die Sicherstellung von deren Lebensqualität und Wohlbefinden dienlich ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Spannungsfelder, die aus der Advocacy-Funktion resultieren, werden im Einzelfall reflektiert und abgewogen. Die Case Manager:innen bemühen sich darum, dass ihre Advocacy-Interventionen die Eigenkräfte der Klient:innen nicht konterkarieren. | | | | | | | | | | |
| In Fällen von Missachtung, Benachteiligung, Diskriminierung, gravierenden Qualitätsmängeln u.ä. werden Verantwortungsträger:innen der betreffenden Organisationen zur Behebung der Missstände aufgefordert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sollten Missstände in der Angebotserbringung nicht behoben werden, wird eine Beschwerde bei den dafür zuständigen Stellen eingebracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sollten Missstände unabhängig vom Einzelfall bestehen sowie zur Benachteiligung von Personengruppen führen und keine Bereitschaft zur Veränderung erkennbar sein, wird die Zusammenarbeit mit dem betreffenden Dienst beendet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sollten die identifizierten Missstände strukturell bedingt sein – z.B. durch den Auftrag, Zuständigkeitsgrenzen und Ressourcenmängel der Organisation(seinheit) – werden Auftraggeber:innen über Versorgungslücken und Qualitätsmängel in Kenntnis gesetzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Für die Arbeit in der Organisation(seinheit) gelten verbindliche Ethik-Standards. | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) definiert, welche ethischen Richtlinien für das Case Management von Bedeutung sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass externe Quellen sowie organisationsinterne ethische Richtlinien allen mit Case Management befassten Mitarbeiter:innen zugänglich und bekannt sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass die definierten Ethik-Standards gelebte Organisationskultur sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Ausrichtung an den Ethik-Standards ist integraler Bestandteil der (strukturierten) Reflexion der Fallarbeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die implementierten Foren für Fallbesprechungen inklusive ihrer Settings, Leitfäden, Orientierungshilfen etc. unterstützen die Auseinandersetzung mit ethischen Dilemmata. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung unterstützt die Case Manager:innen sowie andere am Case Management beteiligte Fachkräfte beim Umgang mit ethischen Dilemmata. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zielgruppe des Case Managements der Organisation(seinheit) ist definiert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Case Management der Organisation(seinheit) adressiert Personen in komplexen Problemlagen, zu deren Bearbeitung kooperative und aufeinander abgestimmte Beiträge mehrerer Akteur:innen notwendig sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Management wird jenen Personen angeboten, welche nicht in der Lage sind, die oben genannte Koordination selbst zu leisten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Kriterien für die Aufnahme ins Case Management sind definiert und entsprechen fachlichen Übereinkünften. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Bei den Kriterien für die Aufnahme ins Case Management werden folgende Voraussetzungen für Case Management operationalisiert: <ul style="list-style-type: none"> • Eine komplexe Bedarfs- und Bedürfnissituation des:der Klient:in ist gegeben. • Herkömmliche Unterstützungsleistungen greifen im Einzelfall nicht oder sind nicht ausreichend. • Professionelle Unterstützungen sind notwendig, da die Stärken und Ressourcen des:der Klient:in und seines:ihrer sozialen Umfelds zur Bewältigung der Problemlagen nicht ausreichen. • Für die Bearbeitung der Problemlagen des:der Klient:in sind die Beiträge mehrerer Helfer:innen notwendig und aufeinander abzustimmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Operationalisierung organisationsspezifischer Aufnahmekriterien beruht auf Bedarfserhebungen (im Zuständigkeitsbereich) der Organisation(seinheit). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Operationalisierung dieser Aufnahmekriterien beruht auf aggregierten Auswertungen der Intake-, Assessment-, Monitoring- und Evaluationsdaten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird kontinuierlich evaluiert, ob die Zugangskriterien bedarfsorientiert sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Den Case Manager:innen wird beim Beurteilen der Kriterien und bei der Entscheidung über die Aufnahme im Einzelfall ein Handlungsspielraum eingeräumt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zuständigkeit, die Angebote und die (regionale) Reichweite der Organisation(seinheit) sind definiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist geregelt, wie der Zugang zu potenziellen Klient:innen des Case Managements hergestellt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Angebot der Organisation(seinheit) wird bekannt gemacht. | | | | | | | | | | |
| Die Informationen über das Case Management sind zielgruppengerecht gestaltet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die gewählten Informationsmedien sind zielgruppengerecht gewählt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Informationen über das Case Management sind für Adressat:innen des Case Managements und deren Angehörige leicht erreichbar und verständlich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) kooperiert mit anderen Akteur:innen und Organisationen, die mit der Zielgruppe des Case Managements befasst sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) leistet Öffentlichkeitsarbeit, um das eigene Angebot im Netzwerk/in der Region bekannt zu machen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Netzwerkpartner:innen Informationsmaterialien zur Verfügung, die deren Zuweisung zum Case Management unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es bestehen Kooperationsvereinbarungen, in denen der Zugangsweg zum Case Management geregelt ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) holt Rückmeldungen zu ihrer Informations- und Öffentlichkeitsarbeit ein, um diese kontinuierlich weiterzuentwickeln. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Organisation(seinheit) stellt den zielgruppengerechten Zugang zu ihren Leistungen sicher. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Zugangsmöglichkeiten zum Case Management sind transparent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Case-Management-Angebot wird der Zielgruppe niedrigschwellig angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) bietet Outreaching an, um potenziellen Klient:innen den Zugang zum Case Management zu erleichtern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es gibt Kapazitäten für Hausbesuche, aufsuchende Arbeit in den sozialräumlichen Lebenswelten der Adressat:innen und Liaisondienste. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) ermöglicht den Case Manager:innen über die konkrete Gestaltung des Erstkontakts mit Adressat:innen und deren Angehörigen im Einzelfall selbst zu entscheiden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es ist festgelegt, dass die Entscheidung über das Setting des Erstkontakts im Einzelfall und auf Grundlage des (vermuteten) Bedarfs und der Bedürfnisse der Adressat:innen erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird kontinuierlich evaluiert, ob die Zugangswege zum Case Management geeignet sind, die Zielgruppe zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt einen barrierefreien Zugang zu ihren Leistungen sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) bemüht sich aktiv darum, Wartezeiten zum Intake möglichst kurz zu halten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zusammenarbeit im Sinne des Case Managements erfolgt freiwillig. | | | | | | | | | | | |
| | Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass die Zusammenarbeit zwischen Case Manager:in und Klient:in auf einer Zustimmung des:der Klient:in beruht, die auf Basis umfassender Aufklärung und Aus-handlung erteilt wurde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) trifft Vorkehrungen, um die Case Manager:innen im Bedarfsfall dabei zu unterstützen, den mutmaßlichen Willen von Klient:innen zu ergründen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Erteilte Zustimmungen können von den Klient:innen jederzeit zurückgezogen werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Ablehnung des Case-Management-Angebots durch den:die Klient:in zieht keine Sanktionen oder Benachteiligungen durch die Organisation(seinheit) nach sich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zusammenarbeit kann seitens des:der Klient:in auch im Verlauf des Prozesses jederzeit beendet werden, ohne dass er:sie Sanktionen oder andere Benachteiligungen seitens der Organisation(seinheit) erfährt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Case Manager:innen standardisierte Informationsmaterialien und Dokumentvorlagen für die Fallarbeit bereit. | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über Informationsmaterial über ihr Case-Management-Angebot, das für Adressat:innen und deren Angehörige verständlich ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Informationsmaterialien über das Case-Management-Angebot enthalten Hinweise zu Aufnahmekriterien, Zielen und Zwecken des Case Managements, allfälligen rechtlichen Rahmenbedingungen, Inhalten und Leistungen des Angebots, Abläufen, Datenschutz- und Verschwiegenheitsregelungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass Vereinbarungen rechtsgültig getroffen werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es liegen standardisierte Vorlagen für Kontrakte mit Klient:innen, An- und Zugehörigen sowie Kooperationspartner:innen vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Materialien zur Verfügung, die Case Manager:innen dabei unterstützen, umfassend über das Case-Management-Angebot aufzuklären. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt einen schriftlichen Kontrakt bereit, der teilstandardisiert ist und die Möglichkeit bietet, individuelle Vereinbarungen zwischen Klient:in und Case Manager:in zu erfassen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) sieht alternative Möglichkeiten für die Sicherung von Vereinbarungen zwischen Klient:innen und Case Manager:innen vor, falls schriftliche Kontrakte im Einzelfall nicht passend sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über einen Assessmentbogen, der die Umsetzung eines mehrdimensionalen und mehrperspektivischen Assessments unterstützt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es stehen ergänzende schriftliche Hilfsmittel für das Assessment bzw. seine Teilbereiche zu Verfügung, die ein individualisiertes Vorgehen ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation(seinheit) stellt schriftliche Strukturierungshilfen zur Verfügung, die eine übersichtliche Falldokumentation befördern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über (teil)standardisierte Vorlagen für Hilfepläne. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt Vorlagen für Protokolle von Linking-Gesprächen, Helfer:innenkonferenzen, kollegialen Beratungen, ethischen und retrospektiven Fallbesprechungen u.ä. bereit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über Briefvorlagen für den Schriftverkehr mit Klient:innen, für fachliche Stellungnahmen etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt standardisierte Monitoring-Instrumente zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt standardisierte Evaluierungsbögen zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Alle seitens der Organisation(seinheit) entwickelten Instrumente und Hilfsmittel für die Gestaltung des Case-Management-Prozesses werden kontinuierlich weiterentwickelt unter Berücksichtigung der mit den Instrumenten gemachten Erfahrungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die seitens der Organisation(seinheit) entwickelten Instrumente und Hilfsmittel für die Gestaltung des Case-Management-Prozesses liegen in verständlicher und/oder einfacher Sprache auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass das Vorgehen im Einzelfall standardisiert erfolgen kann. | | | | | | | | | | |
| Es ist geklärt, welche diagnostischen Verfahren und Instrumente von den Case Manager:innen eingesetzt werden können. Die Auswahl im Einzelfall obliegt der fachlichen Entscheidung der Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist geklärt, welche Methoden und Techniken in der Ziel- und Hilfeplanung eingesetzt werden können. Die Auswahl im Einzelfall obliegt der fachlichen Entscheidung der Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist geklärt, welche Methoden und Techniken im Monitoring eingesetzt werden können. Die Auswahl im Einzelfall obliegt der fachlichen Entscheidung der Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist geregelt, welchen Fragestellungen mit welchen Methoden und Techniken in der fallbezogenen Evaluation jedenfalls nachgegangen wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Es steht den Case Manager:innen frei, in der fallbezogenen Evaluation weiteren Fragen nachzugehen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Alle in der Fallarbeit eingesetzten Methoden, Verfahren, Instrumente und Techniken sind jeweils State of the Art, dies wird regelmäßig überprüft. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen verfügen über Gestaltungsspielräume für die individualisierte Ausgestaltung der Prozessphasen sowie der Koordinations- und Unterstützungstätigkeit. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Den Case Manager:innen werden die zeitlichen und infrastrukturellen Ressourcen bereitgestellt, um die Koordinationsverantwortung fallangemessen und passgenau erbringen zu können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass Case Manager:innen über die für die beschriebenen Tätigkeiten notwendigen zeitlichen Ressourcen verfügen. Der <i>workload</i> ist der Arbeit angemessen und diese Angemessenheit kann durch Verweise auf externe Quellen belegt werden, die aus fachlicher Sicht eine solche Arbeitslast (Klient:in pro Mitarbeiter:in) empfehlen. Empfohlen wird ein Fallpensum von max. 25 Klient:innen pro Vollzeitäquivalent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt Assistenzleistungen zur Verfügung, die es den Case Manager:innen ermöglichen, sich auf ihre Kernaufgaben zu konzentrieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) gesteht den Case Manager:innen zu, im Einzelfall aus fachlichen Erwägungen von standardisierten Abläufen und Vorgehensweisen abzuweichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) hat Foren für die Qualitätssicherung und -entwicklung des Case Managements auf Fallebene strukturell verankert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt Foren der kollegialen Fallberatung zu Verfügung, um Case Manager:innen bei der Entscheidung über die Aufnahme von Klient:innen ins Case Management zu unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt Foren der kollegialen Fallberatung zur Verfügung, um Case Manager:innen bei der Ergründung des mutmaßlichen Willens von Klient:innen zu unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation(seinheit) hat Foren für kollegiale Beratung und ethische Fallbesprechungen implementiert. Diese Foren sind in den Organisationsroutinen verankert. Die Frequenz der Foren ist der Arbeit angemessen und diese Angemessenheit kann fachlich argumentiert werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) hat Foren für retrospektive Fallbesprechungen etabliert, welche sich ungeplanten Abbrüchen der Zusammenarbeit durch die Klient:innen wie auch Abbrüchen durch die Organisation(seinheit) widmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) hat Supervision implementiert. Fall- und Teamsupervision sind in den Organisationsroutinen verankert. Die Frequenz der Supervisionen ist der Arbeit angemessen und diese Angemessenheit kann fachlich argumentiert werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Teilnahme an Fallbesprechungen und Supervisionen erfolgt in der Arbeitszeit und ist integraler Bestandteil der Stellenbeschreibung, Arbeitszeitpläne u.ä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Supervision wird bei einschlägig qualifizierten Supervisor:innen in Anspruch genommen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) ermöglicht im Bedarfsfall die Teilnahme an einrichtungübergreifenden Fallbesprechungen und Supervisionen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) organisiert im Bedarfsfall die Finanzierung von einrichtungübergreifenden Supervisionen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) achtet darauf, dass in der Fallarbeit solche Interventionen gesetzt werden, die den Kriterien an eine <i>good practice</i> genügen oder deren Tauglichkeit empirisch belegt ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) trifft Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit ihrer Nutzer:innen und Mitarbeiter:innen. | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) bietet nur solche Leistungen/Dienste an, für die sie befugt, qualifiziert und kompetent ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) anerkennt ihre Verantwortung, Sensibilität für Gewalt und ihre verschiedenen Formen zu entwickeln, und nimmt diese Verantwortung wahr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass ihre Mitarbeiter:innen für den Umgang mit Nähe und Distanz sowie für Formen von Gewalt und Kindesmissbrauch sensibilisiert sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass sich ihre Mitarbeiter:innen kontinuierlich zu den Themen Gewalt, Gewaltprävention, Kindesmisshandlung und Kindesmissbrauch sowie Kinderschutz u.ä. fortbilden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über Leitlinien zur Gewährleistung des Schutzes von Klient:innen vor Übergriffen und Gewalt durch Mitarbeiter:innen der Organisation(seinheit) und durch Kooperationspartner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) verfügt über Leitlinien und Standards zum Schutz von Klient:innen vor sexuellem Missbrauch. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) hat Routinen etabliert, um die Wahrscheinlichkeit von Übergriffen auf ihre Mitarbeiter:innen zu reduzieren. (Dazu zählen u.a. Deeskalationsstrategien; Vorkehrungen, durch die Case Manager:innen bei Hausbesuchen möglichst sicher sein können; ¹ Abläufe für Notfälle.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) kooperiert nur mit Personen und Einrichtungen, die für die angebotenen Leistungen/Dienste nachweislich qualifiziert und kompetent sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) achtet darauf, dass die von ihr empfohlenen bzw. vermittelten Angebote/Dienste so sicher wie möglich sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Anforderungen an Kooperationspartner:innen werden aktiv kommuniziert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt ein Dokumentationssystem bereit, das eine den Fallogiken entsprechende Dokumentation erlaubt. | | | | | | | | | | |
| Das Dokumentationssystem erlaubt den Case Manager:innen eine benutzer:innenfreundliche und nachvollziehbare Dokumentation der Fallarbeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem unterstützt die Case Manager:innen dabei, ihre Fallarbeit zeitschonend zu dokumentieren (Gebot der Effizienz). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

¹ Als Beispiele seien genannt: Hausbesuche zu zweit; Kooperationen mit der Polizei; die Möglichkeit, Hausbesuche abzulehnen, wenn Mitarbeiter:innen (begründete) Sorge/Angst um die eigene Sicherheit haben.

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Das Dokumentationssystem erlaubt eine den Fallogiken entsprechende Dokumentation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem ermöglicht eine chronologische und nachvollziehbare Rekonstruktion von Fallverläufen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem ermöglicht sowohl standardisierte Einträge (z.B. Ort, Dauer, Setting der Intervention, statistische Daten) wie auch freie Einträge der Case Manager:innen (z.B. Inhalte der Gespräche/Telefonate etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem erlaubt eine übersichtliche Ablage fallbezogener Dokumente (z.B. unterzeichnete Kontrakte, eingesetzte diagnostische Verfahren, Hilfepläne, Protokolle, Schriftverkehr, fachliche Stellungnahmen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Schriftstücke/Dokumente, die im Dokumentationssystem abgelegt wurden, können unaufwändig wiedergefunden werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem erlaubt den Case Manager:innen einen schnellen Überblick über ihre aktuellen Fälle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem ermöglicht den Case Manager:innen Auswertungen, die die Fallreflexion, die Fallkoordination und das Monitoring unterstützen (Gebot der Effektivität). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem unterstützt die fallbezogene wie auch die fallübergreifende Evaluation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem verfügt über Funktionen, die das Management der Fälle unterstützen (z.B. Kalenderfunktionen, Aufgabenlisten, Erinnerungsfunktionen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es ist in der Organisation(seinheit) geregelt, wer in die Falldokumentation Einsicht nehmen kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt sicher, dass unbefugte Mitarbeiter:innen keinen Zugriff zu Falldokumentationen haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt sicher, dass das Dokumentationssystem vor unbefugten externen Zugriffen geschützt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Dokumentationssystem erlaubt standardisierte und anonymisierte Auswertungen für Zwecke der Berichtslegung, Bedarfsfeststellung, Systemsteuerung, Forschung u.ä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Es ist geregelt, wie die Datenschutzrichtlinien eingehalten und umgesetzt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass Klient:innen ihr Recht auf Akteneinsicht gewährt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.2 Allgemeine prozessorientierte Standards für Case Management auf Fallebene

| Die Case Manager:innen gewährleisten in allen Prozessphasen prozedurale Fairness. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Zusammenarbeit zwischen Case Manager:innen und Klient:innen beruht auf Vereinbarungen, die das Ergebnis ihrer Aushandlung sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen sorgen während des gesamten Prozesses dafür, dass Klient:innen alle fachspezifischen, z.B. (anspruchs)rechtliche oder medizinische, Informationen erhalten, die sie für eine Entscheidung benötigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen kommunizieren mit Klient:innen in einer für diese gut verständlichen Sprache, sowohl mündlich als auch schriftlich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen setzen im Bedarfsfall Hilfen ein, um mit Klient:innen in einer für diese verständlichen Sprache zu kommunizieren, z.B. unterstützte Kommunikation, verständliche Sprache, Gebärdensprache, Dolmetsch etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen assistieren ihren Klient:innen bei der Übersetzung von Fachsprachen professioneller Helfer:innen, von Behörden, Institutionen etc. in eine für sie verständliche Sprache (z.B. bei Befunden, Gutachten, behördlichen Schriftstücken, Anträgen, Schriftverkehr von Ämtern, Wohnungsverwaltungen, Gläubigern). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen ermutigen Klient:innen, eigene Bedürfnisse, Ansichten, Zielvorstellungen, Präferenzen, Lösungsideen, Veränderungswünsche etc. einzubringen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen achten darauf, dass Klient:innen eigenmächtig über Angelegenheiten bestimmen, die diese betreffen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen werden mit sie überfordernden Entscheidungen nicht alleine gelassen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Bedürfnisse, Sichtweisen, Präferenzen und Erwägungen der Klient:innen haben bei Entscheidungsfindungen Vorrang vor jenen anderer fallbeteiligter Personen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen vertreten den klaren, artikulierten Willen ihrer Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wenn Klient:innen ihren Willen nicht (mehr) äußern können, so suchen die Case Manager:innen nach Verfahren, mit denen der mutmaßliche Wille erkundet werden kann. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sind Klient:innen aufgrund ihres Alters (z.B. Säuglinge) oder bestehender Funktionseinschränkungen (z.B. fortgeschrittene Demenz) nicht in der Lage, Entscheidungen für sich selbst zu treffen, ergründen Case Manager:innen den mutmaßlichen Willen ihrer Klient:innen in fachlich angemessener Weise. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen bemühen sich um ein Vorgehen, das eine größtmögliche Übereinstimmung mit dem mutmaßlichen Willen des:der Klient:in sicherstellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass dieses Vorgehen nachvollziehbar und transparent dokumentiert wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Zur Ergründung des mutmaßlichen Willens der Klient:innen werden je nach Fallsituation und Konstellation folgende Informationsquellen genutzt <ul style="list-style-type: none"> • Wissen über Bedürfnisse, Wünsche, Werte, Ziele, Präferenzen etc. aus der bisherigen Zusammenarbeit mit dem:der Klient:in; • Wissen und Einschätzungen von Erziehungsberechtigten und/oder An- und Zugehörigen, die dem:der Klient:in nahestehen bzw. denen diese:r vertraut (hat); • Wissen und Einschätzungen von Vorsorgebevollmächtigten; • Wissen und Einschätzungen von Erwachsenenvertreter:innen; • Wissen und Einschätzungen von professionellen Helfer:innen, die den:die Klient:in gut kennen und mit diesem:dieser eng zusammengearbeitet haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen stellen sicher, dass der:die Klient:in so weit wie möglich beteiligt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sollten Klient:innen sich nicht (mehr) selbst vertreten können, kooperieren Case Manager:innen intensiv mit deren (gesetzlichen) Vertretungen (z.B. Erziehungsberechtigten, Erwachsenenvertretung, Vorsorgebevollmächtigten). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Case Manager:innen setzen vertrauensfördernde Handlungen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Das Verhalten und Handeln der Case Manager:innen ist für alle am jeweiligen Fall beteiligten Akteur:innen und insbesondere für die Klient:innen transparent und nachvollziehbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen wenden sich ihren Klient:innen verstehend zu. Sie bemühen sich, sich in die Position der Klient:innen hineinzusetzen und die Situation aus deren Perspektive wahrzunehmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen halten getroffene Vereinbarungen ein. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen legen ihr Rollenverständnis offen und erklären, was sie mit und für den:die Klient:in leisten können und wo die Grenzen ihrer Unterstützungsmöglichkeiten liegen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen bemühen sich aushandlungsorientiert um einen Abgleich des eigenen Rollenverständnisses mit den Rollenerwartungen des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen stellen während des gesamten Prozesses Vertraulichkeit sicher. Der Austausch von Informationen und Daten mit Dritten erfolgt ausschließlich nach Rücksprache und mit Zustimmung des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen legen im Anlassfall die Grenzen der Vertraulichkeit offen und erklären, welche Handlungsschritte sie setzen werden bzw. setzen müssen (z.B. im Falle des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung oder der Einschätzung einer akuten Selbst- und Fremdgefährdung). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen setzen Zutrauen in den:die Klient:in; sie anerkennen die Handlungsmöglichkeiten und -spielräume, Stärken, Fähigkeiten sowie die Autonomie des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen achten auf die Sicherheit von Klient:innen wie auch auf ihre eigene Sicherheit. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen bieten nur solche Techniken und Dienstleistungen an, die in ihrer fachlichen Kompetenz liegen und für sie nachweislich qualifiziert sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen anerkennen ihre Verantwortung, Sensibilität für Gewalt und ihre Formen zu entwickeln, und nehmen diese Verantwortung wahr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen sind im Umgang mit Nähe und Distanz zu Klient:innen und anderen Personen sensibilisiert. Sie achten die Autonomie und Integrität ihrer Gegenüber. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Case Manager:innen sind für psychische, physische, sexualisierte, ökonomische Formen der Gewalt sensibilisiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen, die mit Kindern/Jugendlichen und/oder schutzbedürftigen Erwachsenen arbeiten, orientieren sich an Leitlinien und Standards der Organisation zur Gewährleistung von deren Schutz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen, die mit Kindern/Jugendlichen arbeiten, bilden sich kontinuierlich zu Kinderschutz fort. Sie kennen die rechtlichen Regelungen und internen Richtlinien zum Schutz von Kindern und handeln im Bedarfsfall entsprechend dieser. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen entwickeln (im Team) Strategien, um die Wahrscheinlichkeit von Gewalt am Arbeitsplatz/Gewalt im Case Management zu reduzieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen achten darauf, dass die von ihnen empfohlenen bzw. vermittelten Angebote/Dienste so sicher wie möglich sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen nehmen Hinweise von Klient:innen und/oder deren Angehörigen auf Grenzüberschreitungen und Gewaltausübung – durch sie, durch andere Mitarbeiter:innen der Organisation, durch fallbeteiligte Akteur:innen etc. – ernst. Sie handeln entsprechend den Leitlinien der Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen achten auf ihre eigene Sicherheit (z.B. bei Hausbesuchen) und nutzen die Sicherheitsvorkehrungen der Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen nehmen Hinweise auf Grenzüberschreitungen und Gewaltausübung durch ihre Klient:innen und/oder deren Angehörige ernst. Sie handeln entsprechend der Leitlinien der Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen ihre Klient:innen stärken- und ressourcenorientiert in deren daseinsmächtigen Lebensführung. | | | | | | | | | | |
| Komplexe Problemlagen sind der Ausgangspunkt für das Case Management, die Interventionen fokussieren Stärken und Ressourcen des:der Klient:in für die Erreichung von deren Zielen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen ihre Klient:innen dabei, die eigenen Stärken und Ressourcen wahrzunehmen und/oder zu entdecken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen die Entwicklung von Stärken und Ressourcen des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Sichtweisen und Bedeutungskonstruktionen der Klient:innen werden (im Sinne der Lebensweltorientierung) anerkannt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bedürfnisse, Anliegen, Zukunftsvorstellungen, Ziele, Präferenzen etc. der Klient:innen sind Ausgangspunkt der Interventionen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen bieten ihre Unterstützung lebensweltnah an. Sie lassen den Klient:innen die Wahl, ob die Zusammenarbeit in der Case-Management-Organisation oder im Lebensfeld der Klient:innen erfolgt (Hausbesuche, aufsuchende Arbeit im Sozialraum etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Professionelle Hilfen werden nur dort eingesetzt, wo die Ressourcen des:der Klient:in und/oder des lebensweltlichen Umfelds nicht zur Linderung/Bewältigung von Problemlagen und zur Erreichung seiner:ihrer Ziele ausreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Beim Einsatz von professionellen Hilfen wird darauf geachtet, dass diese den:die Klient:in in seiner:ihrer daseinsmächtigen Lebensführung und Zielerreichung unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen unterstützen Klient:innen dabei, für ihre eigenen Anliegen, Interessen und Ansprüche einzutreten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen weisen Klient:innen auf Selbstvertretungseinrichtungen hin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen setzen nur dann Advocacy-Aktivitäten, wenn Klient:innen selbst (noch) nicht in der Lage sind, für die eigenen Anliegen, Interessen und Ansprüche einzutreten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen wählen in ihren Interventionen das jeweils gelindeste Mittel nach dem Motto: ‚So wenig wie möglich, so viel wie nötig.‘ Orientierungspunkte für die Entscheidungen sind die Stärken und Ressourcen sowie Ziele des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen achten auf die Qualität der von ihnen vermittelten Angebote. | | | | | | | | | | |
| Case Manager:innen verweisen ausschließlich an solche Hilfsangebote, die fachlich-wissenschaftlichen Ansprüchen Genüge tun. Angebote, deren fachliche Grundlagen und/oder Wirkungen wissenschaftlich nicht nachgewiesen wurden bzw. wissenschaftlich nicht anerkannt sind, werden von Case Manager:innen nicht empfohlen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Die Case Manager:innen stellen sicher, dass alle anderen am Prozess der Hilfeebringung beteiligten, informellen und professionellen Helfer:innen nur solche Dienstleistungen und Techniken anbieten, für deren Anwendung sie durch Ausbildung und/oder Erfahrung qualifiziert sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen vermitteln nur an solche informellen, ehrenamtlichen Helfer:innen, die als kompetent und seriös gelten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Zur Einschätzung der Qualität professioneller Hilfsangebote ziehen Case Manager:innen Evaluationsstudien, Gütesiegel/Qualitätsnachweise, Erfahrungsberichte und eigene Erfahrungen heran. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Bestehen begründete Zweifel an der fachlichen Qualität von Angeboten, wird dies den Klient:innen offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen betreiben Qualitätssicherung ihrer eigenen Tätigkeit. | | | | | | | | | | | |
| | Die Case Manager:innen hinterfragen eigene Deutungen, Interventionsideen, Interventionen, Beziehungsgestaltungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen nutzen die vorhandenen Foren für kollegiale Beratung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen nutzen die vorhandenen Foren für ethische Fallbesprechungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen nutzen in regelmäßigen Abständen Fallsupervision. Die Abstände sind der Arbeit angemessen und diese Angemessenheit kann fachlich argumentiert werden (empfohlen wird die Nutzung von Fallsupervision mind. 1x pro Monat). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen teilen ihr Wissen, ihre Erfahrungen und ihre ‚gute Praxis‘ (<i>good practice</i>) mit Kolleg:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen nutzen Lern- und Fortbildungsmöglichkeiten zur professionellen Weiterentwicklung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen befassen sich mit internationalen Fachdiskursen und Praxisentwicklungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen integrieren neu erworbene Kompetenzen in einer sicheren und verantwortungsvollen Weise in ihre alltägliche Praxis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.3 Standards für das Outreach

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case-Management-Organisation informiert Adressat:innen aktiv über ihr Angebot (Outreach). | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt Adressat:innen und deren Angehörigen verständliches und leicht verfügbares Informationsmaterial über das Case Management zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der Kontakt zur Case-Management-Organisation wird für Adressat:innen und deren Angehörige niedrigschwellig und möglichst barrierefrei ermöglicht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) bieten Information und Beratung zum Case Management der Organisation an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) bieten aufsuchende Information und Beratung zum Case Management der Organisation an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) bieten im Zuge von Liaisondiensten bei Kooperationspartner:innen Information und Beratung zum Case Management der Organisation an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) bieten mittels Online-Beratung Information und Beratung zum Case Management der Organisation an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) bieten ausführliche telefonische Information und Beratung zum Case Management der Organisation an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Das Case Management erreicht die adressierte Zielgruppe. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Case-Management-Angebot der Organisation ist der Zielgruppe bekannt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Case-Management-Angebot der Organisation ist Kooperationspartner:innen bekannt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Das Case-Management-Angebot ist der Zielgruppe in geeigneter Weise (niederschwellig) zugänglich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Aufnahmekriterien ins Case Management sind der relevanten Öffentlichkeit bekannt (Zielgruppe, Kooperationspartner:innen). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.4 Standards für das Intake

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Anfragende Adressat:innen und deren Angehörige werden über das Case Management der Organisation aufgeklärt. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) erklären interessierten Adressat:innen und allenfalls deren Angehörigen das Case-Management-Angebot. Dabei werden Aufnahmekriterien, Ziele und Zwecke, allfällige rechtliche Rahmenbedingungen, Inhalte des Angebots und Leistungen, Abläufe, Datenschutz- und Verschwiegenheitsregelungen besprochen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) informieren über Möglichkeiten und Grenzen des Case-Management-Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) erklären die organisationale Verortung sowie allfällige Abhängigkeiten von Auftraggeber:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) erklären die Rahmenbedingungen der möglichen Zusammenarbeit. Dabei werden der zu erwartende Ablauf der Zusammenarbeit und inhaltliche Standards erläutert (Beschreibung von Termin-Setting und Frequenz, Finanzierungslogik, Art und Weise der Dokumentation, Beendigung der Zusammenarbeit, Rechte und Pflichten). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Adressat:innen und allenfalls deren Angehörige werden über alternative Unterstützungsmöglichkeiten aufgeklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Aufklärung über das Case Management und über alternative Unterstützungsmöglichkeiten erfolgt in einer für Adressat:innen und deren Angehörige verständlichen Weise. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Bei Bedarf werden Hilfsmittel (z.B. unterstützte Kommunikation, Dolmetscher:innen o.ä.) für die Aufklärung der Adressat:innen und ihrer Angehörigen herangezogen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) beantworten die Fragen der Adressat:innen und ihrer Angehörigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Anzahl und Dauer der Aufklärungsgespräche richten sich nach dem Bedarf der Adressat:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Mitarbeiter:innen (Case Manager:innen und/oder andere kompetente Mitarbeiter:innen) stellen sicher, dass die Adressat:innen und allenfalls deren Angehörige ausreichend informiert sind, um eine erste Entscheidung über die Inanspruchnahme des Angebots treffen zu können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen und allenfalls deren Angehörigen wird ermöglicht, die Entscheidung über die Aufnahme ins Case Management informiert und kooperativ mit den Case Manager:innen zu treffen. | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen fragen die Adressat:innen nach ihren Anliegen und ersuchen sie um erste Informationen zu deren Lebenslage und Lebenssituation, Problemlagen und Ressourcen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Entlang der definierten Aufnahmekriterien und ersten Informationen über die Lebenslage der Adressat:innen schätzen Case Manager:innen und Adressat:innen bzw. deren Vertreter:innen sowie allenfalls deren Angehörige gemeinsam ein, ob die Situation ein Fall für Case Management ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen erklären den zu erwartenden Ablauf im Fall der Zusammenarbeit (z.B. Prozessablauf, Wartezeiten, Formalitäten etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Adressat:innen und allenfalls deren Angehörige werden ermutigt, ihre Zielvorstellungen und Erwartungen an das Case Management und die Zusammenarbeit zu benennen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Adressat:innen und allenfalls deren Angehörige werden eingeladen, etwaige Bedenken und Sorgen in Zusammenhang mit dem Angebot zu äußern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen moderieren im Bedarfsfall die Diskussion zwischen Adressat:in und Angehörigen über die Chancen und Risiken des Case-Management-Angebots und deren Entscheidungsfindung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Adressat:innen erhalten all jene Informationen über mögliche Risiken des Case Managements, die sie benötigen, um sich für oder gegen eine Zusammenarbeit zu entscheiden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen handeln mit dem:der jeweiligen Adressat:in und/oder allenfalls deren Angehörigen verständigungsorientiert aus, ob Case Management das passende Angebot ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Verständigen sich Adressat:in und/oder deren Angehörige und Case Manager:in, dass Case Management nicht das passende oder gewünschte Unterstützungsangebot ist, so berät der:die Case Manager:in entlang der präsentierten Problemlagen und Anliegen über geeignete(re) Angebote in der Region. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass Adressat:innen die Zeit zugestanden wird, die sie für diese Entscheidung benötigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei Bedarf unterstützen Case Manager:innen Adressat:innen bei der Inanspruchnahme alternativer Angebote. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Ablehnung des Case-Management-Angebots durch den:die Adressat:in zieht keine Sanktionen oder Benachteiligungen durch die Case-Management-Organisation nach sich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zusammenarbeit im Case Management beruht auf einer freiwilligen Vereinbarung zwischen Klient:innen und Case Manager:innen (Contracting). | | | | | | | | | | |
| Die Vereinbarung über die Zusammenarbeit im Sinne des Case Managements wird für beide Seiten erkennbar getroffen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| So Klient:innen keine Vorbehalte gegenüber Verträgen haben, wird eine schriftliche Vereinbarung zur Zusammenarbeit formuliert und unterzeichnet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Diese schriftliche Vereinbarung über die Zusammenarbeit enthält Informationen zu Inhalten, Umfang, Dauer und Setting der Zusammenarbeit sowie zu Datenschutz- und Verschwiegenheitsregelungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die schriftliche Vereinbarung enthält Hinweise zu Rechten und Pflichten des:der Klient:in und des:der Case Manager:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen werden auf ihr Recht der Akten- und Dokumenteneinsicht hingewiesen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Klient:innen werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sie ihr Einverständnis jederzeit zurückziehen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der:die Case Manager:in vereinbart mit dem:der Klient:in die nächsten Schritte (Assessment). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Zuweiser:innen werden bei entsprechender Zustimmung des:der Klient:in über Ergebnisse des Intakes informiert. | | | | | | | | | | |
| Unter der Voraussetzung einer entsprechenden Einwilligung der Klient:innen informieren Case Manager:innen zuweisende Stellen, dass eine Aufnahme ins Case Management erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die zuweisenden Stellen werden über etwaige Wartezeiten einer Aufnahme ins Case Management informiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Unter der Voraussetzung einer entsprechenden Einwilligung der Klient:innen informieren Case Manager:innen zuweisende Stellen, weshalb keine Aufnahme ins Case Management erfolgt und welche anderen Empfehlungen mit dem:der Klient:in besprochen wurden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Klient:innen und Angehörige wissen um Inhalte und Rahmenbedingungen des Case Managements. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen und ihre Angehörigen haben ihre Zustimmung/ihren Auftrag zum Case Management auf Grundlage umfassender Aufklärung und Aushandlung erteilt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen verfügen über einen ersten Überblick über die komplexe Problemlage sowie die Stärken und Ressourcen der Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Dokumentation des Intakes ermöglicht Rückschlüsse auf Lebenslagen und Unterstützungsbedarfe der Adressat:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.5 Standards für das Assessment

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Im Assessment erfolgt eine mehrdimensionale Erhebung der Ist-Situation. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen achten im Assessment auf eine mehrdimensionale Erhebung der Lebens-, Problem- und Ressourcenlagen ihrer Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen erkunden gemeinsam mit den Klient:innen ihre psychischen, physischen, sozialen, sozioökonomischen und soziokulturellen Lebens-, Problem- und Ressourcenlagen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Assessment werden jene Lebensbereiche fokussiert, die sich als besonders relevant für die gegenwärtige und zukünftig gewünschte Situation des:der Klient:in erweisen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Erleben und Deutungen (Bedeutungskonstruktionen) der Klient:innen werden anerkannt und als Ausgangspunkt des Assessments verstanden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen erheben und dokumentieren Stärken und Ressourcen der Klient:innen in detaillierter Weise und nach fachlich fundierten Modellen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Zuge des Assessments identifizieren die Case Manager:innen die individuellen Problemlagen der Klient:innen sowie deren Wechselwirkungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen identifizieren in Aushandlung mit den Klient:innen vorhandene Ressourcen zur Verbesserung und/oder Stabilisierung von deren Lebenssituation und Wohlbefinden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen in Aushandlung mit den Klient:innen fest, wo Ressourcenaufbau und/oder Ressourcenkompensation notwendig ist, um die Lebenssituation und das Wohlbefinden der Klient:innen zu verbessern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Case Manager:innen gestalten das Assessment dialogisch und partizipativ. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Der Prozess und der Zweck der Datenerhebung wird den Klient:innen in einer für sie sowohl sprachlich als auch inhaltlich nachvollziehbaren Weise erklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zielsetzungen und das Vorgehen im Assessment werden mit den Klient:innen ausverhandelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen besitzen Entscheidungskompetenz oder Entscheidungsmacht über das Vorgehen im Assessment. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen gestalten das Assessment so, dass die Anliegen der Klient:innen und anderer beteiligter Akteur:innen wahrgenommen und anerkannt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Je nach Präferenz der Klient:innen finden Assessmentgespräche zwischen Case Manager:in und Klient:in in der Case-Management-Einrichtung oder im Lebensfeld des:der Klient:in statt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen ermutigen die Klient:innen, ihre Problem- und Ressourcenlagen, Sichtweisen und Erklärungen darzulegen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen unterstützen ihre Klient:innen darin, ihre Stärken und Ressourcen wahrzunehmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse des Assessments werden gemeinsam mit dem:der Klient:in zusammengefasst und hinsichtlich ihrer Relevanz für die Ziele und die einzusetzenden Hilfen bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen koordinieren das mehrperspektivische und multiprofessionelle Assessment. | | | | | | | | | | | |
| | Die Case Manager:innen gewährleisten, dass bestehende fallrelevante Sichtweisen und Einschätzungen professioneller Expert:innen berücksichtigt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Bereits vorliegende Einschätzungen und Diagnosen, die zur Beurteilung der Situation herangezogen werden, werden hinsichtlich Nachvollziehbarkeit, Glaubwürdigkeit, Gültigkeit und Relevanz mit dem:der Klient:in besprochen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen prüfen im Zuge des Assessments, ob es relevante Fragestellungen gibt, die mittels bestehender und aktueller fachlicher Einschätzungen und/oder Befunde nicht beantwortet werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen klären gemeinsam mit den Klient:innen den Bedarf an diagnostischen Abklärungen bzw. Assessments durch andere Professionist:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Auswahl der beteiligten Expert:innen erfolgt fallspezifisch und kann fachlich begründet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen Klient:innen im Assessmentprozess. Dabei bedienen sie sich eines Netzwerks von einschlägig qualifizierten Expert:innen innerhalb und/oder außerhalb der eigenen Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen besprechen die eingeholten (fachlichen) Einschätzungen Dritter in Hinblick auf ihre Aussagekraft und Relevanz für die weitere Unterstützungsplanung mit den Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Personen aus dem lebensweltlichen Umfeld des:der Klient:in werden in angemessener Weise in das Assessment involviert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der Nichteinbezug von Angehörigen des lebensweltlichen Umfelds der Klient:innen kann fachlich begründet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der Nichteinbezug von Angehörigen des lebensweltlichen Umfelds der Klient:innen entspricht dem ausdrücklichen Willen der Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die beteiligten lebensweltlichen und beruflichen Expert:innen werden in Absprache mit den Klient:innen und in angemessener Weise über Verlauf und Ergebnisse des Assessments informiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen fungieren als Moderator:innen und Koordinator:innen eines geteilten bzw. gemeinsamen Fallverständnisses, das die unterschiedlichen Sichtweisen und Expertisen berücksichtigt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen organisieren im Bedarfsfall Helfer:innenkonferenzen, mit dem Ziel, ein möglichst geteiltes Fallverständnis der beteiligten Akteur:innen zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Dissens unter den beteiligten Akteur:innen hinsichtlich der Einschätzung der Situation wird benannt und dokumentiert. Sofern Konsens für eine abgestimmte Ziel- und Hilfeplanung notwendig ist, werden Kontroversen einer kooperativen Aushandlung unterzogen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Case Manager:innen erheben und analysieren die Daten systematisch und fachlich fundiert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Ein umfassendes Assessment erfolgt unter der Voraussetzung, dass sich die Klient:innen in einer hinreichenden sicheren und stabilen Situation bzw. Verfasstheit befinden. Bei akuten Krisen, existenziellen Gefährdungen o.ä. werden zuerst diese bearbeitet, bevor das Assessment startet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen nutzen im Assessment standardisierte Erhebungs- und Dokumentationsinstrumente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das diagnostische Vorgehen der Case Manager:innen beruht auf fachlichen Prinzipien und methodischen Standards. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen stellen sicher, dass das Assessment in einem vertraulichen und sicheren Rahmen stattfindet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Vorgehen und die Auswahl der eingesetzten Assessment- und Diagnostikinstrumente erfolgt individualisiert und angepasst an die Fallsituation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Datenbasis, auf der fachliche Einschätzungen beruhen, ist nachvollziehbar und wird dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen begründen allenfalls unvollständige Assessments (z.B. plötzliche Erkrankungen/Krisen des:der Klient:in, fehlende Einwilligung des:der Klient:in etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Assessment wird in fallspezifisch zu definierenden Abständen und bei Veränderungen der Lebenslagen des:der Klient:in aktualisiert bzw. fortgeschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Alle zur Einschätzung der individuellen Problem- und Ressourcenlage notwendigen Informationen sind erhoben und in nachvollziehbarer Weise dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse des Assessments sind mit dem:der Klient:in besprochen und gemeinsam hinsichtlich ihrer Relevanz für die Hilfeplanung eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Veränderungs- und Interventionsbedarfe sind festgelegt und begründet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.6 Standards für die Ziel- und Hilfeplanung

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen erarbeiten kooperativ mit den Klient:innen die Ziele, die diese erreichen wollen. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen fragen ihre Klient:innen nach deren Wünschen, Bedürfnissen, Zukunftsvorstellungen, angestrebten Lebensentwürfen, Vorstellungen eines guten Lebens, Zielen u.ä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen organisieren bei Bedarf notwendige Assistenzleistungen für Klient:innen, damit diese in die Lage versetzt werden, ihre Bedürfnisse, ihren Willen, ihre Zukunftsvorstellungen und ihre Ziele zu artikulieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen bei Bedarf Klient:innen dabei, Ziele zu formulieren, die aus ihren Bedürfnissen und Wünschen abgeleitet werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen achten darauf, dass die Ziele in der Sprache des:der jeweiligen Klient:in formuliert und niedergeschrieben werden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Ziele werden übersichtlich und nach ihrer zeitlichen Erreichbarkeit dargestellt. Sie werden unterschieden in lang-, mittel- und kurzfristige Ziele. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es werden solche Ziele ausgewählt, deren Erreichung für den:die Klient:in (in der gegenwärtigen Situation) eine hohe Bedeutung haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen beraten ihre Klient:innen umfassend über die erwartbaren Begleitumstände, die ein Anstreben und das Erreichen dieser Ziele mit sich bringt (<i>informed consent, shared decision making</i>). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Entscheidungen werden stets mit den Klient:innen getroffen, im Zweifel hat die Entscheidung des:der Klient:in Vorrang vor allen anderen Optionen/Entscheidungsvarianten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen respektieren die Entscheidungen des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Case Manager:innen fördern und aktivieren Stärken und Ressourcen der Klient:innen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Case Manager:innen knüpfen an die Arbeit im Assessment an: Es werden die Ressourcen des:der Klient:in nachvollziehbar in den Hilfeplan eingearbeitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen erarbeiten gemeinsam mit ihren Klient:innen den Hilfeplan dergestalt, dass die Stärken und Ressourcen des:der jeweiligen Klient:in wirkmächtig zum Tragen kommen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen ermutigen Klient:innen, eigene Ansichten, Präferenzen, Lösungsideen und Wünsche betreffend des Hilfeplans einzubringen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen und Klient:innen suchen in einem ersten Schritt nach solchen Leistungen und Handlungen, die der:die Klient:in selbst erbringen kann, um seine:ihre Ziele zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen und Klient:innen suchen in einem zweiten Schritt nach solchen Leistungen und Handlungen, die das soziale Umfeld des:der Klient:in und/oder Ressourcen des Sozialraums erbringen können, um die Zielerreichung zu unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen und Klient:innen suchen in einem dritten Schritt gemeinsam nach solchen Ressourcen, die das Sozial- und Gesundheitssystem zur Verfügung stellt und die den:die Klient:in bei der Erreichung seiner:ihrer Ziele unterstützen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen informieren ihre Klient:innen über sozialstaatliche Leistungen und Leistungsansprüche sowie allfällige weitere individuelle Rechtsansprüche. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen bieten ihren Klient:innen Unterstützung bei der Wahrnehmung und Durchsetzung von Rechtsansprüchen an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen klären ihre Klient:innen über relevante Ressourcen des Sozialraums, Selbsthilfeinitiativen, Angebote und Leistungen des Sozial- und Gesundheitswesens auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Case Manager:innen stellen sicher, dass Klient:innen informierte Entscheidungen treffen können. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Case Manager:innen erheben Informationen über jenes Ressourcenangebot, das für den:die Klient:in relevant ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen teilen ihr Ressourcenwissen mit dem:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen stellen sicher, dass Klient:innen und allfällig deren An- und Zugehörige die weitergegebenen Informationen über die Ressourcen verstanden haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen organisieren im Bedarfsfall Informations-, Aufklärungs- und/oder Beratungsgespräche über spezifische Ansprüche, Hilfe, Behandlungen etc. durch spezialisierte Expert:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen wägen mit den Klient:innen etwaige Nachteile und Risiken von Hilfsangeboten ab. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen erkennen die Präferenzen und Entscheidungen der Klient:innen an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sollten fachlich begründete Bedenken gegenüber den Entscheidungen von Klient:innen bestehen, legen die Case Manager:innen ihre Sorgen dar und bemühen sich um Aushandlung mit den Klient:innen. Im Zweifel räumen Case Manager:innen den Entscheidungen der Klient:innen Vorrang vor den eigenen Ansichten ein. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen beziehen informelle und professionelle Helfer:innen in die Planung der Hilfen mit ein. | | | | | | | | | | | |
| Case Manager:innen beziehen informelle und professionelle Helfer:innen in die Planung der Hilfen mit ein. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen bemühen sich aktiv um solche Verfahren der Hilfeplanung, die sicherstellen, dass alle am Hilfeprozess zu beteiligenden Personen und Institutionen vertreten sein können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird solchen Verfahren der Hilfeplanung der Vorzug gegeben, die eine größtmögliche Autonomie der Entscheidungsfindung bei dem:der Klient:in sicherstellen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen unterstützen die An- und Zugehörigen des:der Klient:in dabei, deren Unterstützungsbereitschaft an den Zielen des:der Klient:in auszurichten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen bieten An- und Zugehörigen Unterstützungsleistungen an, die diesen dabei helfen, den:die Klient:in bei der Erreichung seiner:ihrer Ziele zu unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen unterstützen die Fachkräfte aus dem Sozial- und Gesundheitswesen dabei, deren Leistungen an den Zielen des:der Klient:in auszurichten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass die beteiligten Personen über jene Informationen verfügen, die eine weitestgehend abgestimmte Entscheidungsfindung ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der:die Case Manager:in koordiniert die Helfer:innen, so dass ihre geplanten Hilfen aufeinander abgestimmt werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen vereinbaren mit den fallbeteiligten Akteur:innen, auf welche Weise der Hilfeplan im weiteren Prozess hinsichtlich seiner Umsetzung und Eignung evaluiert wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen organisieren und moderieren in Abstimmung mit ihren Klient:innen Helfer:innenkonferenzen zur Entwicklung eines passgenauen und abgestimmten Hilfeplans. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Fall von divergierenden Ansichten der beteiligten Akteur:innen über Ziele und Hilfen moderieren die Case Manager:innen den Aushandlungsprozess. Dabei stellen sie sicher, dass den Anliegen, Zielen und Präferenzen der Klient:innen Vorrang vor den Einschätzungen Dritter eingeräumt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen verfassen schriftliche Hilfepläne. | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass alle Beteiligten im Prozess der Hilfeerbringung über alle für sie wichtigen Informationen verfügen, und sie dokumentieren diese für alle Beteiligten nachvollziehbar (z.B. im Hilfeplan, in einem Bericht o.ä.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die einzelnen Hilfepläne sind so verhandelt und ausformuliert, dass die Beteiligten sie als zweckmäßig, wirksam und ressourcenschonend attribuieren (Prinzip „So viel wie notwendig, so wenig wie möglich“). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Hilfepläne sind in einer Form verfasst, die der:die jeweilige Klient:in verstehen und akzeptieren kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen achten darauf, dass Ziele und Interventionen/Aktionen in der Sprache des:der jeweiligen Klient:in formuliert und niedergeschrieben werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Eine Übersicht aller am Prozess der Hilfeerbringung Beteiligten und deren Kontaktdaten liegen dem Hilfeplan bei. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen achten darauf, dass Hilfepläne von allen Beteiligten unterschrieben und damit als verbindlicher Kontrakt verstanden werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen schreiben Hilfepläne, basierend auf dem Monitoring, fort. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass die getroffenen und niedergeschriebenen Vereinbarungen auch umgesetzt werden (können): Implementierung des Hilfeplans. | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen erkundigen sich bei den Klient:innen und den beteiligten Akteur:innen, ob die im Hilfeplan vereinbarten Angebote/Leistungen/Hilfen implementiert werden konnten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass Abweichungen vom vereinbarten Vorgehen erkannt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass Abweichungen vom vereinbarten Vorgehen in der Planung des weiteren Vorgehens berücksichtigt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen die Klient:innen dabei, die geplanten Hilfen in Anspruch zu nehmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei Bedarf, z.B. wenn die Hilfen wider Erwarten nicht passend für den:die Klient:in sind, wird der Hilfeplan in Abstimmung mit dem:der Klient:in verändert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Es liegen jeweils schriftliche Hilfepläne vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Hilfepläne enthalten als Mindestanforderung Informationen <ul style="list-style-type: none"> über die vereinbarten lang- und mittelfristigen Ziele, darüber, welche Helfer:innen zu welchem Zeitpunkt/über welchen Zeitrahmen hinweg welche Aktivitäten setzen, um die Ziele zu erreichen, darüber, wie der Informationsfluss und die Zusammenarbeit zwischen den Akteur:innen erfolgt, darüber, wer in welcher Weise die Koordination übernimmt, darüber, wann, wie und durch wen das Monitoring erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Der Hilfeplan benennt explizit die Aufgaben und Beiträge der Case Manager:innen, die zu den Zielen der Klient:innen führen sollen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Dem Hilfeplan werden fallspezifisch relevante Dokumente beigelegt (z.B. ein Assessmentbericht, eine Liste der Kontaktdaten der beteiligten Akteur:innen, ergänzende Vereinbarungen/Kontrakte etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Hilfepläne sind von allen Beteiligten im Hilfeplanverfahren unterschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wenn Klient:innen ihren Willen nicht äußern können, ist das Vorgehen beim Erheben ihres mutmaßlichen Willens für Dritte nachvollziehbar dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wenn Klient:innen ihren Willen nicht äußern können, sind die Bemühungen der Case Manager:in um die Beteiligung des:der Klient:in und seiner/ihrer Zu- und Angehörigen nachvollziehbar dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wenn Klient:innen ihren Willen nicht äußern können, ist nachvollziehbar dokumentiert, wie die Hilfeplanung erfolgte. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.7 Standards für die Interventionsphase

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Alle Tätigkeiten der Case Manager:innen sind darauf ausgerichtet, Klient:innen in ihrer autonomen/daseinsmächtigen Lebensführung zu stärken. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen sind bestrebt, die Klient:innen zu unterstützen, den eigenen Alltag entsprechend der eigenen Lebensentwürfe zu gestalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen orientieren sich an den Stärken und Ressourcen der Klient:innen und setzen Interventionen, die geeignet sind, diese zu fördern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass die Klient:innen jene Hilfen, Unterstützungen, Beratungen, Behandlungen etc. erhalten, die diese benötigen, um ihre Ziele zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen berücksichtigen bei der Entscheidung für eine bestimmte Intensitätsstufe ihrer Unterstützungsleistungen die Fähigkeiten des:der Klient:in und dessen:deren Willen. Die Case Manager:innen lassen sich bei dieser Entscheidung vom Grundsatz leiten: ‚So viel wie nötig, so wenig wie möglich.‘ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Endet der Bedarf des:der Klient:in an Case Management, wird die Zusammenarbeit beendet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In Fällen, in denen die autonome Lebensführung des:der Klient:in auch langfristig professioneller Unterstützung bedarf, achtet der:die Case Manager:in darauf, dass professionelle Hilfe den:die Klient:in bei der Verwirklichung der eigenen Lebensentwürfe unterstützt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen Klient:innen beim Zugang zu den benötigten Angeboten. | | | | | | | | | | | |
| | Die Case Manager:innen klären Klient:innen umfassend über Angebote und deren Zugangsmodalitäten auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen wählen mit den Klient:innen solche Angebote aus, die deren individuellen Anliegen, Bedürfnissen, Zielen und Präferenzen bestmöglich entsprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen unterstützen Klient:innen dabei, das Angebot auch in Anspruch nehmen zu können. Die Case Manager:innen berücksichtigen bei der Entscheidung für eine bestimmte Intensitätsstufe ihrer Unterstützungsleistung die Fähigkeiten des:der Klient:in und dessen:deren Willen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen beraten Klient:innen hinsichtlich der Kontaktaufnahme mit Angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen arbeiten mit den Klient:innen an deren Stärken und Ressourcen zur eigenständigen Nutzung von Angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen assistieren im Bedarfsfall bei der Kontaktaufnahme mit Angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen kündigen den:die Klient:in bei Bedarf bei der jeweiligen Einrichtung an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen werden bei Bedarf für die Anliegen und Bedürfnisse des:der Klient:in gegenüber Hilfsangeboten, Einrichtungen u.ä. tätig. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen verhandeln bei Bedarf mit dem Angebot im Sinne der Anliegen, Bedürfnisse und Ziele des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen begleiten Klient:innen bei Bedarf zum Erstkontakt in Angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen stellen Verbindungen zu solchen Angeboten her, die den Anliegen, Bedürfnissen, Zielen und Präferenzen des:der Klient:in bestmöglich entsprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass nur an solche Angebote vermittelt wird, die fachlich fundiert und anerkannt sind (Case Manager:innen vermitteln ihre Klient:innen nicht an Energetiker:innen). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen Klient:innen bei der kontinuierlichen Inanspruchnahme des Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen sorgen im Bedarfsfall für Linking-Gespräche. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen übernehmen zeitlich andauernde und angebotsübergreifende Koordinationsverantwortung (<i>over the time</i> und <i>across services</i>). | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen arbeiten in Absprache und im Auftrag der Klient:innen mit den Anbieter:innen der unterschiedlichen Unterstützungsleistungen in einer Weise zusammen, dass das Ergebnis dieser Zusammenarbeit die Bedürfnisse und Ziele des:der Klient:in bestmöglich unterstützt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen unterstützen und koordinieren in enger Abstimmung mit den Klient:innen all jene Angebote und Interventionen, die dem Wohl des:der jeweiligen Klient:in dienen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass alle Koordinationsleistungen mit den Klient:innen abgesprochen und vereinbart werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass alle beteiligten Akteur:innen über jene Informationen verfügen, die sie für ihren jeweiligen Beitrag benötigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stehen allen beteiligten Akteur:innen als Ansprechpartner:innen zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen fördern und moderieren den Austausch und die Zusammenarbeit unter den beteiligten Akteur:innen, sodass die Leistungen gleichermaßen aufeinander abgestimmt sind und in ihrer Komposition die Vorgaben, Ziele und Bedürfnisse des:der Klient:in bestmöglich unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen organisieren Helfer:innenkonferenzen, an der alle am Fall beteiligten bzw. für den Zweck der Konferenz relevanten Personen teilnehmen. Die Case Manager:innen stellen sicher, dass Klient:innen, ihre An- und Zugehörigen sowie allenfalls andere informelle Helfer:innen an den Konferenzen teilnehmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen pflegen Beziehungen zu allen fallbeteiligten Akteur:innen. Intensität und Form der Kontakte orientieren sich am Bedarf für die Zielerreichung und den Bedürfnissen des:der jeweiligen Akteur:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen übermitteln Protokolle von Helfer:innenkonferenzen an die teilnehmenden und andere fallrelevante Akteur:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen sorgen dafür, dass die Unterstützungen konsequent an den Bedürfnissen, Stärken und Ressourcen sowie den Zielen der Klient:innen ausgerichtet sind. | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen bemühen sich darum, dass Klient:innen, deren An- und Zugehörige und informelle Helfer:innen von den professionellen Akteur:innen als gleichwertige Partner:innen im Team anerkannt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen werben für die Bedürfnisse, Anliegen, Präferenzen, Stärken und Ressourcen des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen treten dafür ein, dass die Ziele der Klient:innen Vorrang vor den Zielvorstellungen der professionellen Helfer:innen haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen moderieren nötigenfalls Aushandlungsgespräche zwischen Klient:innen, deren An- und Zugehörigen, informellen und professionellen Helfer:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen moderieren Aushandlungsgespräche innerhalb des Klient:innensystems. Dabei achten sie darauf, dass das Wohl Schutzbedürftiger (z.B. Minderjährige, Klient:innen mit kognitiver Beeinträchtigung) Vorrang hat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen laden Klient:innen zur Reflexion ihrer Erfahrungen mit den Unterstützungsleistungen ein. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen verhandeln im Bedarfsfall mit den beteiligten professionellen Helfer:innen, um eine Ausrichtung an den Bedürfnissen, Anliegen, Stärken und Ressourcen der Klient:innen zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Die Case Manager:innen werben bei Klient:innen dafür, dass deren Angehörige in den Unterstützungsprozess involviert werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen vermitteln in Konfliktfällen und führen nötigenfalls Konfliktvermittlungsgespräche. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sollten Rollenkonflikte der Case Manager:innen der Moderation eines Konfliktvermittlungsgesprächs entgegenstehen, organisieren sie sich Unterstützung dafür. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen agieren im Bedarfsfall anwaltschaftlich für Klient:innen. | | | | | | | | | | | |
| | Die Case Manager:innen unterstützen Klient:innen, ihre Anliegen gegenüber ihnen selbst sowie gegenüber Dritten zu artikulieren und zu verhandeln. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen bieten ihren Klient:innen Unterstützung bei der Wahrnehmung und Durchsetzung von Rechtsansprüchen an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen vertreten die Bedürfnisse, Anliegen und Ziele von Klient:innen parteilich gegenüber Dritten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen greifen auf Standards der Organisation zurück, die das anwaltschaftliche Vorgehen regeln. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen nutzen für die Planung etwaiger anwaltschaftlicher Interventionen kollegiale Beratungen, ethische Fallbesprechungen, Supervisionen o.ä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In Fällen von Missachtung, Benachteiligung, Diskriminierung, gravierenden Qualitätsmängeln u.ä. fordern Case Manager:innen oder andere dafür zuständige Vertreter:innen der Case-Management-Organisation die Verantwortungsträger:innen der betreffenden Organisationen zur Behebung der Missstände auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sollten Missstände in der Angebotserbringung nicht behoben werden, bringen die Case Manager:innen oder andere dafür zuständige Vertreter:innen der Case-Management-Organisation eine Beschwerde bei den dafür zuständigen Stellen ein. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sollten Missstände unabhängig vom Einzelfall bestehen, zur Benachteiligung von Personengruppen führen und keine Bereitschaft zur Veränderung erkennbar sein, wird die Zusammenarbeit mit dem betreffenden Dienst beendet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Case Manager:innen fungieren als Berater:innen für die beteiligten Akteur:innen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Case Manager:innen beraten Klient:innen während des gesamten Prozesses. Die Themen und die Intensität der Beratung ist fallabhängig. In jedem Fall werden Klient:innen über spezialisierte Dienste und deren Inanspruchnahme beraten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen unterstützen alle am Prozess der Hilfeerbringung beteiligten Personen bei der Erbringung ihrer Hilfen/Leistungen, gleich ob dies Angehörige, Mitarbeiter:innen oder Kolleg:innen anderer Einrichtungen sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Wahl des Unterstützungsangebots erfolgt im Austausch mit den betreffenden Personen und Einrichtungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen unterstützen Angehörige in ihrer Rolle als Helfer:in. Im Bedarfsfall informieren und/oder beraten sie Angehörige über spezialisierte Hilfeangebote (Beratung, Selbsthilfegruppen, Schulungen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Bedarfsfall organisieren Case Manager:innen Unterstützungsangebote für Angehörige. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sollten Angehörige einen von ihrer Rolle als Helfer:in unabhängigen Hilfebedarf aufweisen, informieren und beraten die Case Manager:innen sie über geeignete Anlaufstellen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen beraten die professionellen Helfer:innen im Bedarfsfall im Umgang mit dem:der jeweiligen Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen kümmern sich im Bedarfsfall um die Vermittlung von Spezialwissen für den Umgang mit dem:der Klient:in (z.B. biografisches Wissen, Wissen über Symptome von Erkrankungen). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen organisieren im Bedarfsfall einrichtungsübergreifende kollegiale Beratungen und/oder Supervisionen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen sorgen dafür, dass sich die angebotene professionelle Unterstützung an den Bedarfen der beteiligten Personen orientiert und dass diese fachgerecht umgesetzt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Case Manager:innen stellen Beziehungskontinuität sicher. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Dauer der Zusammenarbeit orientiert sich am Unterstützungsbedarf des:der jeweiligen Klient:in bzw. am Koordinationsbedarf im Einzelfall. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zusammenarbeit endet, wenn Klient:in und Case Manager:in übereinkommen, dass kein Bedarf an Unterstützung durch den:die Case Manager:in mehr besteht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen pflegen proaktiv regelmäßigen Kontakt zu ihren Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen pflegen proaktiv Kontakt zu den An- und Zugehörigen ihrer Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen pflegen proaktiv Kontakt zu den informellen Helfer:innen ihrer Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen pflegen proaktiv Kontakt zu den professionellen Helfer:innen ihrer Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Häufigkeit, Art und Setting des Kontakts zu dem:der jeweiligen Klient:in und den fallbeteiligten Akteur:innen richten sich nach den Bedürfnissen und dem Bedarf des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Häufigkeit, Art und Setting des Kontakts zu dem:der Klient:in werden mit dem:der Klient:in ausverhandelt und vereinbart. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Abbrüche der Zusammenarbeit durch den:die Case Manager:in werden angekündigt, besprochen und vorbereitet, z.B. im Fall eines Wechsels der Funktion, der Auflösung des Dienstverhältnisses, Karenz u.ä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen stellen für eine allfällige Fallübergabe einen friktionsfreien Wechsel der Zuständigkeit sicher und kümmern sich darum, dass alle relevanten Informationen weitergegeben werden und dass die Kooperation im veränderten Netzwerk zur Zufriedenheit des:der Klient:in weiter funktioniert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen fördern die Beziehungen zwischen Klient:innen und ihrem sozialen Umfeld. | | | | | | | | | | | |
| | Die Unterstützung durch das Case Management ist darauf ausgerichtet, Klient:innen in ihrer autonomen Lebensführung zu stärken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen ermutigen Klient:innen, positiv erlebte/stärkende Beziehungen zu pflegen, zu intensivieren, soziale Unterstützung anzunehmen und im Sinne der Reziprozität auch selbst zu leisten, sofern ihnen dies kognitiv, physisch und psychisch möglich ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen erkunden anlass- und themenbezogen mit den Klient:innen, welche Formen der sozialen Unterstützung in ihrem sozialen Umfeld verfügbar sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen laden Klient:innen zur Perspektivenübernahme ein, um sich selbst und das eigene Handeln sowie die jeweilige Situation durch die Brille relevanter Anderer zu betrachten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen bieten Anregungen, wie Klient:innen die eigenen Bedürfnisse und Anliegen gegenüber anderen artikulieren können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stimulieren nötigenfalls Autonomiebestrebungen und Distanzierungsstrategien von Klient:innen gegenüber anderen Personen aus ihrem sozialen Umfeld. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen bestärken Klient:innen, auch sogenannte <i>weak ties</i> (schwache Beziehungen zu Bekannten, losen Freund:innen, emotional nicht bedeutsamen Personen) als Ressourcen (,soziales Kapital') anzuerkennen und diese zu pflegen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen initiieren mit Einwilligung des:der jeweiligen Klient:in versammelnde, vernetzende und kooperative Hilfeformen, wie den Familienrat, Sozialnetzkonferenzen, persönliche Zukunftsplanung etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die im Einzelfall benötigte Unterstützung ist bedürfnis-, stärken-, ressourcenorientiert erbracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die fallbeteiligten Akteur:innen und allen voran die Klient:innen stimmen überein, dass sich die erbrachten Unterstützungen konsequent an den Zielen des:der Klient:in orientieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Klient:innen sind durch die professionellen Hilfen in ihrer autonomen/daseinsmächtigen Lebensführung gestärkt worden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Klient:innen berichten, dass ihre Lebenszufriedenheit und ihr Wohlbefinden durch die geleistete Unterstützung erhöht wurden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Kommunikation zwischen den Akteur:innen erlaubt zeitlich und inhaltlich abgestimmte Aktionen und Maßnahmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die beteiligten Akteur:innen verfügen über alle Informationen, die sie für die Erfüllung ihrer Beiträge und Aufgaben benötigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Beteiligten erhalten jene Unterstützung, derer sie bedürfen, um ihre Aufgaben zu bewältigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen werden von Klient:innen als verlässliche, wertschätzende und unterstützende Partner:innen im Veränderungs- und Hilfeprozess wahrgenommen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Alle Beteiligten erachten den Unterstützungsprozess als transparent und nachvollziehbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die im (fortgeschriebenen) Hilfeplan erbrachten Leistungen wurden erbracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.8 Standards für das Monitoring

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Durchführung der vereinbarten Maßnahmen wird kontinuierlich reflektiert und überprüft. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen pflegen die Beziehungen zu Klient:innen und erkundigen sich nach dem Fortgang der Dinge. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen erheben die Einschätzung des:der Klient:in hinsichtlich a) der Veränderung seiner:ihrer Situation, b) der Zusammenarbeit im Unterstützungsteam, c) der Wirksamkeit und Qualität der Hilfen, inklusive der eigenen Beiträge, d) der Annäherung an die formulierten Ziele. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen pflegen die Beziehung zu den An- und Zugehörigen der Klient:innen und erkundigen sich nach dem Fortgang der Dinge. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen erheben die Einschätzung der An- und Zugehörigen hinsichtlich a) der Veränderung der Situation des:der Klient:in, b) der Zusammenarbeit im Unterstützungsteam, c) der Wirksamkeit und Qualität der Hilfen, inklusive der eigenen Beiträge, d) der Annäherung an die formulierten Ziele. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen pflegen die Beziehung zu den informellen Helfer:innen ihrer Klient:innen und erkundigen sich nach dem Fortgang der Dinge. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Case Manager:innen erheben die Einschätzung der informellen Helfer:innen hinsichtlich a) der Veränderung der Situation des:der Klient:in, b) der Zusammenarbeit im Unterstützungsteam, c) der Wirksamkeit und Qualität der Hilfen, inklusive der eigenen Beiträge, d) der Annäherung an die formulierten Ziele. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen pflegen die Beziehung zu den professionellen Helfer:innen des:der Klient:in und erkundigen sich nach dem Fortgang der Dinge. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen erheben die Einschätzung der professionellen Helfer:innen hinsichtlich a) der Veränderung der Situation des:der Klient:in, b) der Zusammenarbeit im Unterstützungsteam, c) der Wirksamkeit und Qualität der Hilfen, inklusive der eigenen Beiträge, d) der Annäherung an die formulierten Ziele. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Art des Kontakts (persönlich, telefonisch, schriftlich etc.) wird entsprechend der Fallerfordernisse und der Präferenzen der Akteur:innen vereinbart. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Häufigkeit des Kontakts zu den Klient:innen und der involvierten Akteur:innen wird entsprechend der Fallerfordernisse vereinbart. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen setzen standardisierte Instrumente für das Monitoring ein (z.B. Fragebögen, Einschätzungsskalen u.ä.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei Veränderungen der Situation erfolgt ein Re-Assessment. | | | | | | | | | | |
| Die Case Manager:innen tragen Sorge dafür, dass Veränderungen der Lebenslage und der Lebenssituation von Klient:innen erkannt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen stellen sicher, dass im Bedarfsfall ein Re-Assessment erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sollte das Re-Assessment nicht durch die bereits involvierten Akteur:innen erfolgen können, ziehen die Case Manager:innen in Absprache mit dem:der Klient:in weitere Dienste hinzu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Ergebnisse des Re-Assessments werden dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die vereinbarten Ziele werden reflektiert und allenfalls verändert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Veränderungen der Ziele werden in der Fortschreibung des Hilfeplans berücksichtigt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Sollten Hilfen beendet werden können, erfolgt eine Evaluation der jeweiligen Unterstützung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sollten weitere/andere Hilfen notwendig sein, unterstützen die Case Manager:innen den:die Klient:in beim Zugang zu diesen Hilfen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Erkenntnisse aus dem Monitoring werden einer weiteren Bearbeitung zugeführt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse des Monitorings werden nachvollziehbar dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen leiten Erkenntnisse, die auf Schnittstellenprobleme, Versorgungsmängel und strukturelle Benachteiligung etc. verweisen und die ihren Handlungsspielraum übersteigen, an die in der Organisation Verantwortlichen weiter. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen stellen ihr Wissen, ihre Erfahrungen und Lösungsideen für die Entwicklung von organisationalen Strategien des Systemmanagements zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Case Manager:innen stellen ihre Erkenntnisse aus dem Monitoring, die auf Beiträge zur Wirksamkeit von Case Management verweisen, für eine weitere Bearbeitung zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Eine dem Fall angemessene Monitoring-Strategie ist entwickelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Fallverlauf wird beobachtet und bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Monitoring-Aktivitäten sind nachvollziehbar, die eingesetzten Instrumente sind offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation des Monitorings ist nachvollziehbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Erkenntnisse über Schnittstellenprobleme, Versorgungsmängel, strukturelle Benachteiligung etc. sind aufbereitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Ergebnisse des Re-Assessments sind dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Hilfeplan wird kontinuierlich fortgeschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.9 Standards für die Evaluation

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Case Manager:innen gestalten den Evaluationsprozess mit den Klient:innen dialogisch und partizipativ. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Der Zweck sowie der Prozess der Evaluation werden den Klient:innen in einer für sie sowohl sprachlich als auch inhaltlich nachvollziehbaren Weise erklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Sichtweisen der Klient:innen haben Vorrang vor den Sichtweisen und Einschätzungen anderer fallbeteiligter Akteur:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die erreichten Ergebnisse werden kooperativ von Klient:in und Case Manager:in eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Ergebnisse der Evaluation werden gemeinsam mit dem:der Klient:in zusammengefasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Allenfalls bestehende divergierende Einschätzungen werden in der Evaluation dargestellt. Es wird gekennzeichnet, von wem welche Einschätzung stammt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluation erfolgt mehrperspektivisch. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Berücksichtigung der Sichtweisen aller fallbeteiligter, lebensweltlicher und beruflicher Expert:innen ist gewährleistet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Auswahl der beteiligten Expert:innen erfolgt jeweils fallspezifisch. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird festgelegt und dokumentiert, welche fallbeteiligten Akteur:innen in welcher Weise an der Evaluation beteiligt sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Nicht-Einholen der Perspektiven von fallbeteiligten Akteur:innen wird begründet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird gekennzeichnet, von wem welche Einschätzungen abgegeben werden (Klient:in, informelle Helfer:innen, professionelle Helfer:innen, Case Management). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Die Case Manager:innen oder andere mit der Evaluation betraute Personen fungieren als Koordinator:innen einer mehrperspektivischen Evaluation und führen die unterschiedlichen Sichtweisen und Expertisen zusammen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Dissens unter den beteiligten Akteur:innen hinsichtlich der Einschätzung der Evaluierungsergebnisse wird benannt und gegebenenfalls dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Kontroversen, die im Rahmen des Evaluationsprozesses entstehen, werden falls notwendig und sinnvoll einer kooperativen Aushandlung unterzogen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Evaluation erfolgt eine mehrdimensionale Reflexion und Einschätzung des Case-Management-Prozesses aus Sicht der Klient:innen. | | | | | | | | | | | |
| | Der Grad der Zielerreichung wird gemeinsam mit den Klient:innen auf Basis der im Hilfeplan formulierten Ziele eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Gemeinsam mit den Klient:innen werden Abweichungen von der Zielerreichung ausgewiesen und begründet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird erhoben, inwiefern sich die Lebenssituation, die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Klient:innen verbessert bzw. stabilisiert haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird erhoben, inwiefern Stärken und Ressourcen der Klient:innen aus deren Sicht gestärkt, ausgebaut oder erweitert werden konnten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird erhoben, inwiefern Handlungsmöglichkeiten der Klient:innen aus deren Sicht erweitert werden konnten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird die Zufriedenheit der Klient:innen mit den Ergebnissen der Unterstützung erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird die Zufriedenheit der Klient:innen mit den einzelnen Phasen des Case-Management-Prozesses erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird die Zufriedenheit der Klient:innen mit der Unterstützung und Koordination der Case Manager:innen erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Es wird die Zufriedenheit der Klient:innen mit den durch das Case Management vernetzten und koordinierten Dienstleistungen hinsichtlich Qualität, Passgenauigkeit und Ergebnis erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird erkundet, welche (informellen und/oder professionellen) Hilfen aus Sicht der Klient:innen besonders dienlich für die Zielerreichung bzw. die Verbesserung der Lebensqualität waren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird erkundet, welche (informellen und/oder professionellen) Hilfen aus Sicht der Klient:innen hinderlich für die Zielerreichung bzw. die Verbesserung der Lebensqualität waren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mögliche unerwünschte Wirkungen/Nebenwirkungen des Case Managements und der erbrachten Hilfen werden erfasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Evaluation erfolgt eine mehrdimensionale Reflexion und Einschätzung des Case-Management-Prozesses aus Sicht der beteiligten An- und Zugehörigen der Klient:innen. | | | | | | | | | | |
| Die Sichtweisen der An- und Zugehörigen auf die gegenwärtige Lebenssituation, Lebensqualität und das Wohlbefinden des:der Klient:in werden erkundet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Sichtweisen der An- und Zugehörigen auf die eingesetzten professionellen Hilfen werden erkundet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird die Zufriedenheit der An- und Zugehörigen mit deren Beteiligung am Unterstützungsgeschehen erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird die Zufriedenheit der An- und Zugehörigen mit der Unterstützung durch die Case Manager:innen erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Wirkungen des Case Managements auf das informelle soziale Netzwerk der Klient:innen werden erfasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Rückmeldungen der An- und Zugehörigen werden (deskriptiv) zusammengefasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Klient:innen zum Case Management und zu den genutzten Dienstleistungen werden einer weiteren Bearbeitung zugeführt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die erhobenen Daten werden einer Analyse unterzogen, die ein Lernen vom Fall ermöglicht. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die erhobenen Daten werden nach Faktoren befragt, die zum Erreichen der Ziele und/oder zur Verbesserung der Lebenssituation des:der Klient:in beigetragen haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die erhobenen Daten werden nach Faktoren befragt, die hinderlich für das Erreichen und/oder die Verbesserung der Lebenssituation des:der Klient:in waren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die erhobenen Daten werden nach Faktoren befragt, die zum Gelingen der Zusammenarbeit der beteiligten Personen beigetragen haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die erhobenen Daten werden nach Faktoren befragt, die die Zusammenarbeit der beteiligten Personen erschwert haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Anregungen und Verbesserungsvorschläge zum Case Management werden formuliert und einer weiteren Bearbeitung zugeführt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Klient:innen für die genutzten Dienstleistungen werden formuliert und an die jeweils zuständigen Akteur:innen weitergeleitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Daten werden nach Hinweisen befragt, wie der Bedarf an Case Management im Einzelfall hätte vermieden werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluation erfolgt in fachlich begründeter Weise. | | | | | | | | | | | |
| | Die Fälle werden nach begründeten Kriterien evaluiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Vorgehen wird fallspezifisch geplant und umgesetzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Zwischen den erhobenen Daten und den deutenden Einschätzungen durch die Case Manager:innen wird konsequent unterschieden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die methodische Vorgehensweise orientiert sich an fachlichen Prinzipien der Evaluation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Auswahl der eingesetzten Evaluationsinstrumente erfolgt angepasst an die Fallsituation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Ergebnisse der Evaluation und Schlussfolgerungen werden nachvollziehbar zusammengefasst. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Es liegt eine schriftliche Zusammenfassung der Evaluationsergebnisse vor (Evaluationsbericht). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | <i>Lessons learned</i> für zukünftige Fallbearbeitungen sind dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die schriftliche Darstellung der Evaluationsergebnisse enthält allenfalls abgeleitete Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Case Managements, der spezialisierten professionellen Angebote sowie für andere Maßnahmen zur Verbesserung der Situation der Zielgruppe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die schriftliche Darstellung der Evaluationsergebnisse enthält allenfalls Hinweise, durch welche frühzeitigen Unterstützungen die Entwicklung einer Multiproblemlage hätte vermieden werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Evaluationsergebnisse und Schlussfolgerungen sind in einer Art und Weise verfasst, dass sie von der Organisation zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und/oder für die Systemsteuerung genutzt werden können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Es liegt eine mehrdimensionale und multiperspektivische Evaluation des Fallverlaufs vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Divergierende Positionen und Einschätzungen sind einfach und nachvollziehbar dargestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Grad der Zielerreichung ist in einem kooperativen Prozess zwischen Case Manager:in und Klient:in eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zufriedenheit des:der Klient:in mit dem Case Management ist erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die fallbezogenen Wirkungen des Case Managements sind eingeschätzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Beitrag der koordinierten Hilfeleistungen ist kooperativ bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Form der Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Akteur:innen ist bewertet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Case-Management-Prozess ist evaluiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Unterstützung und Koordination durch den:die Case Manager:in ist beurteilt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.10 Standards für den Abschluss

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Beendigung des Case Managements erfolgt nach definierten Anlässen. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Case Management wird beendet, wenn <ul style="list-style-type: none"> a) kein Bedarf an Case Management mehr besteht (z.B. Ziele sind erreicht, Klient:in und/oder Angehörige können die Koordination selbst leisten); b) der Fall intern übergeben wird (z.B. Beendigung des Dienstverhältnisses eines:einer Case Manager:in, Karenzierung); c) die konzeptionell definierte Zuständigkeit der Organisation nicht mehr gegeben ist (z.B. Übersiedelung von Klient:innen in andere Region, zeitliche Befristung/Themenfokussierung des Angebots); d) Klient:innen die Zusammenarbeit abbrechen; e) die Case-Management-Organisation die Zusammenarbeit abbricht (z.B. Klient:in hat gegenüber Mitarbeiter:innen/der Organisation Gewalt ausgeübt); f) sich die Fallsituation so ändert, dass die Organisation nicht mehr zuständig sein kann (z.B. Inhaftierung des:der Klient:in, Tod des:der Klient:in). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wie Case Manager:innen die Zusammenarbeit mit Klient:innen abschließen, erfolgt entsprechend der unterschiedlichen Anlässe für eine Beendigung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Case Manager:innen ziehen sich aus dem Fall zurück, wenn kein Bedarf an Case Management mehr besteht. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Entscheidung über die Beendigung des Case Managements wird gemeinsam mit dem:der Klient:in getroffen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Entscheidung über den Abschluss wird jenen fallbeteiligten Akteur:innen zur Kenntnis gebracht, die weiterhin (spezialisierte) Unterstützungen erbringen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Klient:innen werden im Zuge der Abschlussphase gebeten, sich an der Fallevaluation zu beteiligen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Bei Bedarf entwickeln die Case Manager:innen gemeinsam mit den Klient:innen und allenfalls deren An- und Zugehörigen Pläne für den Umgang mit Krisen und/oder Risiken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird vereinbart, wie bei Bedarf eine Wiederaufnahme in das Case Management erfolgen kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die im Verlauf des Case-Management-Prozesses geschlossenen fallbezogenen Zusammenarbeitsvereinbarungen (Kontrakte) werden in für den:die Klient:in nachvollziehbarer Weise aufgehoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zusammenarbeit zwischen Klient:in und Case Manager:in wird ausdrücklich beendet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei einem Wechsel der Zuständigkeit übergeben Case Manager:innen den Fall an andere Case Manager:innen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen werden so frühzeitig wie möglich über einen Wechsel der Zuständigkeit aufgeklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird mit den Klient:innen besprochen und vereinbart, ob und wie die Übergabe an zukünftige Case Manager:innen erfolgen soll. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Bei Wechsel der Zuständigkeit wird der Prozess der Übergabe so gestaltet, dass der:die Klient:in und der:die neue Case Manager:in ihre Zusammenarbeit im Sinne des:der Klient:in gut und möglichst friktionsfrei fortsetzen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die hinkünftig zuständigen Case Manager:innen erhalten bei entsprechender Einwilligung der Klient:innen alle Informationen, die für eine Fortführung des Case Managements notwendig sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Abbrüche des Case Managements durch Klient:innen werden als Lernmöglichkeit interpretiert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Zeichnet sich ab, dass ein Case Management durch den:die Klient:in abgebrochen wird, wird nach Strategien gesucht, diesen Abbruch zu verhindern oder diesen in einen Abschluss zu überführen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Ist ein Abbruchsszenario wahrscheinlich, da der:die Klient:in nicht mehr in Kontakt mit dem:der Case Manager:in tritt, unternimmt der:die Case Manager:in mehrere Versuche, den:die Klient:in zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Für Kontaktversuche mit Klient:innen, die sich nicht mehr melden, setzen Case Manager:innen unterschiedliche Kommunikationsmittel ein (z.B. Hausbesuch, Telefon, elektronische Medien, Brief etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sollten Klient:innen erreicht werden, aber eine weitere Zusammenarbeit ablehnen, werden sie nach ihren Motiven für den Abbruch der Kooperation befragt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Abbrüche des Case Managements werden in retrospektiven Fallanalysen reflektiert und in Hinblick auf mögliche Motive, Muster und Lernpotenziale gedeutet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Für die Analyse des Fallabbruchs wird ein Vorgehen gewählt, das sicherstellt, dass möglichst alle relevanten Aspekte im Fallverlauf und in den fallspezifischen Rahmenbedingungen gewürdigt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Ergebnisse der retrospektiven Fallanalyse werden als Empfehlungen für ähnlich gelagerte Fälle formuliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Abbrüche des Case Managements durch die Case-Management-Organisation werden als Lernmöglichkeit interpretiert. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case-Management-Organisation bricht die Zusammenarbeit mit Klient:innen nur dann ab, wenn dies zum Schutz der eigenen Organisation notwendig ist und keine anderen Interventionen diesen Schutz sicherstellen können (z.B. Schutz der Mitarbeiter:innen, anderer Klient:innen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Entscheidung über die Beendigung der Zusammenarbeit wird dem:der Klient:in, seinen An- und Zugehörigen sowie den fallbeteiligten professionellen Helfer:innen zur Kenntnis gebracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es werden Wege gesucht, um mit dem:der Klient:in zu vereinbaren, wie eine allfällige Übergabe an zukünftig zuständige Case Manager:innen erfolgen kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Situation(en), die zu einem Abbruch durch die Case-Management-Organisation geführt haben, werden in einer retrospektiven Fallbesprechung reflektiert und analysiert. Dabei werden insbesondere die Prozessdynamik der Zusammenarbeit und die konflikthafter Situationen rekonstruiert. Die Analyse dient dem Zweck, fallverstehend Thesen darüber zu entwickeln, inwiefern in zukünftigen ähnlich gelagerten Fällen/Situationen anders agiert werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Abbrüche durch eine Veränderung der Fallsituation werden individualisiert begleitet. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Wird der:die Klient:in inhaftiert und ist es dem:der Case Manager:in aufgrund rechtlicher Regelungen unmöglich, die Unterstützung und Koordination weiterzuführen, werden dem sozialen Dienst der jeweiligen Justizanstalt relevante Informationen über die Situation und Unterstützungsbedarfe des:der Klient:in übermittelt. Nach Möglichkeit wird eine Fortführung der Zusammenarbeit nach Beendigung der Haft angeboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Verstirbt der:die Klient:in, unterstützt der:die Case Manager:in im Bedarfsfall die Hinterbliebenen bei der Bewältigung der in Zusammenhang mit dem Sterbefall anstehenden Aufgaben. So dies im jeweiligen Fall passend ist, steht der:die Case Manager:in den Hinterbliebenen beim Trauerprozess begleitend und beratend zur Seite. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Versterben Klient:innen, sorgen Case Manager:innen für ihre eigenen Bedürfnisse im Umgang mit einer allenfalls bestehenden Trauer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen verfassen einen Abschlussbericht und übergeben diesen an die Klient:innen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der:die Case Manager:in verfasst gemeinsam mit dem:der Klient:in einen Abschlussbericht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Abschlussbericht werden die Ausgangssituation, der Verlauf der Unterstützung und die Erreichung von Zielen kritisch gewürdigt sowie die gegenwärtige Situation dargestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Abschlussbericht wird in einer Weise verfasst, dass er anderen Helfer:innen des:der Klient:in Orientierung bieten kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Abschlussbericht wird in einer Weise verfasst, dass er ein organisationales Lernen vom Fall unterstützen kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Abschlussbericht wird dem:der Klient:in für seine:ihre Zwecke ausgehändigt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Das Case Management ist ausdrücklich abgeschlossen und die im Prozess getroffenen Vereinbarungen sind aufgehoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Alle fallbeteiligten Akteur:innen wissen um die Beendigung der Zusammenarbeit von Case Manager:in und Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es liegt ein schriftlicher Bericht vor, in dem die Ausgangssituation, der Verlauf der Unterstützung, die Erreichung von Zielen sowie die gegenwärtige Situation dargelegt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei Bedarf liegt ein kooperativ entwickelter schriftlicher Plan für den Umgang mit Krisen und/oder Risiken vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Abschlussbericht, Krisen- bzw. Risikopläne wurden der:dem Klient:in ausgehändigt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Eine allenfalls notwendige Übergabe ist organisiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

4.11 Standards für die Falldokumentation

| Prozessorientierte Standards | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Outreach- und Intake-Aktivitäten werden dokumentiert. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen bzw. andere dafür zuständige Mitarbeiter:innen dokumentieren Informationsgespräche mit Adressat:innen zum Zwecke der Bedarfsfeststellung im Sozialraum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Kommt es nach einem Intake zu keiner Zusammenarbeit im Sinne des Case Managements, werden Inhalte und Ergebnisse des Intakes anonymisiert zur Bedarfsfeststellung im Sozialraum dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Stammdaten aller am Fall beteiligten Personen und Organisationen werden erfasst. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Falldokumentation ist eindeutig einer Person zugeordnet und enthält Stammdaten wie Name, Geburtsdatum und aktuelle Kontaktdaten des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Falldokumentation enthält einen jeweils aktuellen Überblick über die fallbeteiligten Personen/Organisationen und deren Kontaktdaten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen dokumentieren alle ihre fallbezogenen Aktivitäten. | | | | | | | | | | | |
| | Stimmen Klient:innen einer Zusammenarbeit im Sinne des Case Managements zu, wird zeitnah eine Falldokumentation angelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es werden alle gesetzten Interventionen dokumentiert, seien sie persönlich, telefonisch, schriftlich oder virtuell erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Verlaufsdocumentation beinhaltet jedenfalls Datum, Art, Ort und Dauer der Interventionen, die dabei beteiligten Personen/Einrichtungen sowie Angaben zu Art und Inhalt der gesetzten Maßnahmen und die getroffenen Vereinbarungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen dokumentieren alle Entscheidungen, die getroffen wurden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Dokumentation unterstützt die prozesshafte Rekonstruktion der Fallbearbeitung. | | | | | | | | | | | |
| | Die Dokumentation des Intakes enthält Hinweise zu den im Zuge der Aufklärung besprochenen Inhalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation des Assessments enthält Angaben zur methodischen Vorgehensweise, den gewonnenen Informationen sowie fachlichen Einschätzungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation des diagnostischen Vorgehens enthält Angaben zur methodischen Vorgehensweise, den gewonnenen Informationen sowie fachlichen Einschätzungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation der Ziele-Arbeit enthält Angaben zur methodischen Vorgehensweise und Zielformulierungen in der Sprache des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Dokumentation ermöglicht, die Beratung der Klient:innen nachzuvollziehen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen dokumentieren alle Veränderungen in Bezug auf Ziele und geplante Interventionen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Anhand der Dokumentation kann das Zustandekommen von Veränderungen bei den Zielen und geplanten Interventionen nachvollzogen werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Falldokumentation ist ersichtlich, ob und wie die An- und Zugehörigen beteiligt wurden und welche Unterstützungen sie seitens der Case Manager:innen erfahren haben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Falldokumentation ist ersichtlich, an welche Personen/Organisationen die Klient:innen vermittelt wurden und wie das Linking erfolgte. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Falldokumentation ist ersichtlich, wie mit informellen und professionellen Helfer:innen kooperiert wurde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Linking-Gespräche, Helfer:innenkonferenzen u.ä. werden in nachvollziehbarer Weise protokolliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Dokumentation wird die Recherche des:der Case Manager:in von passenden Angeboten nachgezeichnet. Das methodische Vorgehen wie auch die Ergebnisse der Recherche werden dargelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Etwaige Mängel und Lücken in der Angebotslandschaft werden benannt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Falldokumentation ist nachvollziehbar dargelegt, wie der Fallabschluss gestaltet wurde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Ergebnisse der (mehrperspektivischen und mehrdimensionalen) Evaluation werden in nachvollziehbarer Weise dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Allfällige standardisierte Evaluationsinstrumente werden in der Falldokumentation gesichert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Dokumentation erlaubt eine Risikobewertung des Fallverlaufs. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Case Manager:innen dokumentieren besonders sorgfältig jene Entscheidungen und Interventionen, die aus ihrer fachlichen Sicht | <ul style="list-style-type: none"> • ein Risiko für den:die Klient:in darstellen; • die Erreichung der gemeinsam vereinbarten Ziele gefährden; • die Entscheidungshoheit des:der Klient:in über die Gestaltung des Hilfeprozesses beeinträchtigen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Protokolle von kollegialen Beratungen, ethischen/retrospektiven Fallbesprechungen u.ä. werden in der Falldokumentation gesichert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Helfer:innenkonferenzen werden protokolliert und in der Falldokumentation gesichert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Dokumente werden übersichtlich abgelegt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Informationsunterlagen, die Klient:innen und/oder deren An- und Zugehörigen ausgehändigt wurden, werden benannt bzw. der Falldokumentation beigelegt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| In der Falldokumentation werden Kontrakte mit Klient:innen in übersichtlicher und gut nachvollziehbarer Weise gesichert. Dazu zählen insbesondere die Vereinbarung zur Zusammenarbeit, Einwilligungserklärungen im Sinne des Datenschutzgesetzes, Zustimmungen zur Informationsweitergabe, der Hilfeplan, etwaige Bevollmächtigungen etc. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Dokumentation enthält Kopien von Assessmentberichten/Befunden/Gutachten o.ä. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Alle fallbezogenen Stellungnahmen und Berichte des:der Case Manager:in sind in der Falldokumentation gesichert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Der Erhalt und die Weitergabe von Informationen sind nachvollziehbar dokumentiert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Von Dritten erhaltene Informationen werden als solche nachvollziehbar dokumentiert (z.B. telefonische Auskünfte, Schriftverkehr, E-Mails etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In der Falldokumentation wird nachvollziehbar beschrieben, welche Informationen an den:die Klient:in und/oder an deren An- und Zugehörige weitergegeben wurden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In der Falldokumentation wird nachvollziehbar beschrieben, welche Informationen an fallbeteiligte, informelle und professionelle Helfer:innen weitergegeben wurden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Fachliche Standards an die Dokumentation und Schriftstücke werden eingehalten. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen stellen sicher, dass in der Dokumentation konsequent zwischen Daten/Fakten, Beobachtungen, Narrationen der Klient:innen, Aussagen Dritter und Interpretationen/Deutungen unterschieden wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation wird in einer sachlichen und wertschätzenden Sprache verfasst. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Stellungnahmen und Berichte der Case Manager:innen orientieren sich an fachlichen Standards. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zusammenfassung der fallbezogenen Evaluation enthält Hinweise zum methodischen Vorgehen, den gewonnenen Informationen und Daten sowie Interpretationen eben dieser. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Vorgehensweise bei und Inhalte der Dokumentation sowie der Umgang mit Daten werden transparent gemacht. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Umstand, dass dokumentiert wird, wird den am Fall beteiligten Personen zur Kenntnis gebracht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen klären ihre Klient:innen und deren An- und Zugehörige über Zwecke, inhaltliche Schwerpunkte und jeweils geltende Standards der Dokumentation auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen klären ihre Klient:innen über ihr Recht auf Akteneinsicht auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Die Case Manager:innen klären An- und Zugehörige darüber auf, inwiefern sie ein Recht auf Akteneinsicht haben und wie bei entsprechenden Anfragen vorgegangen wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen erhalten (Kopien von) Kontrakten/schriftlichen Vereinbarungen, kooperativ erstellten Assessment- und Diagnostikverfahren, Hilfeplänen, Gesprächsprotokollen, Stellungnahmen/Berichten, Anträgen etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Stellungnahmen, Befunde, Gutachten Dritter sowie gerichtliche Beschlüsse, Urteile u.ä. verbleiben bei dem:der Klient:in, in der Falldokumentation werden Kopien abgelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Protokolle von Linking-Gesprächen, Helfer:innenkonferenzen u.ä. werden den Teilnehmer:innen ausgehändigt bzw. übermittelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen nutzen die Dokumentation für ihre Selbstevaluation und ihr Lernen vom Fall. | | | | | | | | | | | |
| | Case Manager:innen nutzen die Falldokumentation für die Reflexion ihres fachlichen Vorgehens. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Auf Grundlage der Falldokumentation rekonstruieren sie den Fallverlauf und können zieldienliche wie auch zielhinderliche Interventionen identifizieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Falldokumentation wird als Informationsquelle für kollegiale Beratungen, ethische und retrospektive Fallbesprechungen u.ä. genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Falldokumentation wird als Informationsquelle für die fallbezogene Evaluation genutzt (Rekonstruktion der Inhalte und der zeitlichen Abläufe in den einzelnen Phasen, der beteiligten Akteur:innen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Ergebnisorientierte Standards | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Das Vorgehen der Case Manager:innen ist prägnant und gleichzeitig gut nachvollziehbar dokumentiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation enthält alle fallrelevanten Informationen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation enthält ausschließlich fallrelevante Informationen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation ermöglicht einen Einblick in die Situation des:der Klient:in. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation unterstützt die Fallevaluation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Dokumentation unterstützt das Lernen vom Fall. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Inhalte sind für die Klient:innen und deren An- und Zugehörige transparent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5. Materialien zur Selbstevaluation des Case Managements auf Organisationsebene

In den nachstehenden Checklisten werden organisationale Rahmenbedingungen gelistet, die zu einer gelingenden Umsetzung des Handlungsansatzes Case Management beitragen. Anhand der Kriterien lässt sich dessen Implementierungsgrad in der Organisation einschätzen. Zunächst werden die zentralen Inhalte des schriftlichen Case-Management-Konzepts benannt, anschließend wird der Stellenwert des Bekenntnisses von Führung und Leitung zu einem fachgerechten Vorgehen verdeutlicht. Der institutionellen Netzwerkarbeit kommt besondere Bedeutung zu, weshalb sie auch als Schlüsselprozess verstanden werden könnte. Damit sich organisierte Hilfen bzw. sogenannte Humandienstleistungen an den Bedarfen und Logiken von Einzelfällen ausrichten, benötigt es Bereitschaft zur kontinuierlichen Reflexion und Weiterentwicklung der Organisation. Die Checklisten zu organisationalem Lernen, fallübergreifender Evaluation, kontinuierlicher Verbesserung, Beteiligung der Klient:innen wie auch Personalmanagement sind von dieser Prämisse getragen. Die Checkliste zur Systemsteuerung widmet sich Aufgaben wie der Bedarfserhebung und Rückbindung der Erkenntnisse aus der Fallarbeit an Verwaltung und Politik. Abschließend werden Beiträge zur Forschung, Ausbildung und Lehre vorgeschlagen.

5.1 Das Case-Management-Konzept

| Die Organisation verfügt über ein verbindliches Case-Management-Konzept. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Das Konzept wird von der Führung verantwortet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept beschreibt die strukturelle Eingliederung des Case Managements in die Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird beschrieben, was in der Organisation unter Case Management verstanden wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden die Zielgruppen des Case Managements beschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept ist den am Case Management beteiligten Organisation(seinheit)en und Mitarbeiter:innen zugänglich und vertraut. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| In dem Konzept wird das Case-Management-Verständnis der Organisation offengelegt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Im Konzept werden Ausgangslage, Motive und Anlässe für die Implementierung von Case Management offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird ersichtlich, welche Bedarfe der Zielgruppe(n) mit Case Management abgedeckt werden sollen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden die Finanzierung und daraus resultierende Aufträge offengelegt. Es wird erläutert, welche Auswirkungen die Finanzierungsbedingungen auf Klient:innen haben. ² | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept nennt die Ziele, die mit dem Angebot des Case Managements erreicht werden sollen (auf Ebene des Falls, auf Ebene der Organisation, auf Ebene der Netzwerke, auf der Ebene der Hilfe- und Versorgungslandschaft, auf Ebene von Verwaltung und Politik). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird festgehalten, was die Organisation unter ‚Multiproblemlagen‘ versteht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Kriterien für die Aufnahme ins Case Management werden beschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird dargelegt, welche fallübergreifenden Ziele die Organisation mit Case Management verfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden die Aufgaben- und das Aufgabenverständnis der Case Manager:innen dargelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird dargelegt, wie (auf welchen Wegen) der Zugang zum Case Management erfolgen kann (Outreach, Vermittlung, Kontaktaufnahme). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der idealtypische Ablauf des Case-Management-Prozesses auf Fallebene wird (exemplarisch) vorgestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es werden die theoretischen und methodischen Handlungsansätze skizziert, die dem Case Management der Organisation zugrunde liegen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

² Dabei kann es sich um die Notwendigkeit der Weitergabe von Daten (z.B. bei subjektfinanzierten Angeboten), um Verpflichtungen zur sogenannten Mitwirkung (wie sie bei Leistungen wie dem Rehabilitationsgeld, der bedarfsorientierten Mindestsicherung etc. eingeführt wurden), um die Weitergabe von Inhalten der Unterstützung an Dritte (wie bei Leistungen der privaten Kinder- und Jugendhilfe) u.ä.m. handeln.

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Im Konzept werden die handlungsleitenden Prinzipien erläutert. Insbesondere wird erklärt, was in der Organisation unter prozeduraler Fairness, Lebensweltorientierung, Stärken- und Ressourcenorientierung, Advocacy etc. verstanden wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Sicherheit von Klient:innen und Mitarbeiter:innen gewährleistet wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, welche Möglichkeiten Klient:innen haben, um sich an der Gestaltung der Case-Management-Organisation und ihrer Konzepte zu beteiligen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es werden die für das Case Management relevanten Rechtsgrundlagen und Rechtsnormen benannt und erläutert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, an welchen ethischen Richtlinien sich das Case Management orientiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird skizziert, mit welchen (Arten) von Einrichtungen, niedergelassenen Fachkräften, Behörden/Institutionen, ehrenamtlichen Angeboten, Ressourcen des Sozialraums, Selbstvertretungsorganisationen etc. Kooperationsbeziehungen bestehen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird offengelegt, wie die fallbezogene Dokumentation erfolgt und welche (personenbezogenen) Daten erhoben und ausgewertet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation die Qualität des Case Managements sichert. | | | | | | | | | | |
| Es wird dargelegt, über welche Qualifikation die Case Manager:innen verfügen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird dargelegt, wie die fachliche Eignung der am Case Management beteiligten internen und externen Akteur:innen sichergestellt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Konzept nennt die zeitlichen Ressourcen der Mitarbeiter:innen des Teams für die Fallarbeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die maximale Anzahl der zu bearbeitenden Fälle pro Teammitglied ist benannt und wird eingehalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation sicherstellt, dass die handlungsleitenden Prinzipien von den Mitarbeiter:innen auch eingehalten werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Im Konzept werden die Möglichkeiten beschrieben, wie Klient:innen und deren An- und Zugehörige Feedback, Rückmeldungen, Beschwerden etc. äußern können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird dargelegt, wie mit Feedback, Rückmeldungen, Beschwerden, Fehlern etc. umgegangen wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird offengelegt, wie mit Verstößen gegen geltende Rechtsnormen umgegangen wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden die Zwecke und inhaltlichen Eckpfeiler der Dokumentation dargelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es werden die standardisierten Auswertungsroutinen beschrieben und dargelegt, wofür die statistischen Daten verwendet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird (exemplarisch) dargelegt, welche Instrumente/Foren zur Qualitätssicherung eingesetzt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden die Mindeststandards für das Wissensmanagement im Case-Management-Verfahren beschrieben | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird skizziert, wie die Organisation Personalentwicklung sichert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation die Weiterentwicklung des Case Managements sichert. | | | | | | | | | | | |
| | Im Konzept wird dargestellt, wie Erkenntnisse aus der Fallarbeit gewonnen und für die Weiterentwicklung des Case Managements genutzt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird beschrieben, wie (fallübergreifende) Evaluation praktiziert wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept stellt die Bemühungen der Organisation dar, Erkenntnisse aus der Fallarbeit bei der Weiterentwicklung ihres Case-Management-Angebots einzubinden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Im Konzept wird die interne und externe Netzwerkarbeit der Organisation(seinheit) dargelegt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Das Konzept nennt die Einbettung des Case Managements in die Versorgungslandschaft für die Zielgruppe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird das Kooperationsnetzwerk der Organisation(seinheit) beschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird beschrieben, welche Informations- und Kommunikationsprozesse mit Kooperationspartner:innen gepflegt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden (exemplarisch) Kooperationsvereinbarungen mit Partner:innen offengelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept werden (besonders relevante) Schnitt- und Nahtstellen genannt und erläutert, wie diese im Sinne der passgenauen Unterstützung im Einzelfall gestaltet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird dargelegt, an welchen regionalen und fachlichen Netzwerken sich die Organisation(seinheit) beteiligt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation Verbesserungen auf Systemebene anregt. | | | | | | | | | | | |
| | Im Konzept wird beschrieben, wie die Organisation ihrer Rolle als Mitgestalterin der Rahmenbedingungen und Angebote im Sozialraum versteht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird beschrieben, wie Erkenntnisse aus der Fallarbeit und/oder der fallübergreifenden Evaluation des Case Managements an Netzwerkpartner:innen übermittelt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird dargelegt, wie die Organisation mit Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung vernetzt ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Konzept wird beschrieben, wie Erkenntnisse aus der Fallarbeit und/oder der fallübergreifenden Evaluation des Case Managements an Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung übermittelt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird dargelegt, wie die Organisation dafür eintritt, dass Angebote und Versorgungsstrukturen auf die Bedarfe der Einzelfälle ausgerichtet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Es wird dargelegt, wie die Organisation für (rechtliche) Rahmenbedingungen eintritt, die den Bedarfen und (berechtigten) Interessen ihrer Zielgruppe entsprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird beschrieben, welche sonstigen Aktivitäten die Organisation setzt, um sozialen Wandel im Sinne ihrer Zielgruppe voranzutreiben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Konzept ist frei zugänglich. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept ist für die interessierte Öffentlichkeit niedrigschwellig verfügbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept liegt in einer an die Zielgruppe adressierten Version vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept ist so verfasst, dass es von der Zielgruppe verstanden wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.2 Führung und Leitung

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Implementierung von Case Management in der Organisation beruht auf einer Entscheidung der Führung der Organisation. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Führung bekennt sich zum Case Management in der Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das jeweilige Case-Management-Verständnis sowie die vorgesehene Ausgestaltung des Handlungskonzepts sind in einem Konzept/Organisationshandbuch klar beschrieben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Führung stellt sicher, dass die Bedeutung des Case Managements (Inhalte, Zweck, Ziele) und der organisationsinternen Kooperation innerhalb der Organisation verstanden wird. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Fachliche Prinzipien des Case Managements finden ihren Niederschlag im Leitbild, der Vision und den Strategien der Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Organigramm weist das Case Management/die Organisation(seinheit) aus. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Alle für das Case Management relevanten Prozesse und Abläufe sind in die Organisation integriert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die für das Case Management bedeutsamen Organisation(seinheit)en bekennen sich zu Case Management und Kooperation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Schnitt-/Nahtstellen der Organisation(seinheit) Case Management zu anderen Einheiten der Organisation sind definiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen für interorganisationale Kooperation und Vernetzung sind klar geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen für Aktivitäten der Systemsteuerung sind klar geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| Die Organisation stellt ausreichend Budgetmittel und Ressourcen zur Verfügung, um die vielfältigen Ansprüche aus dem Case Management zu erfüllen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation lukriert finanzielle Mittel, um Case Management entsprechend fachlichen Prinzipien und den im Konzept festgelegten Standards umzusetzen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht mit dem zur Verfügung gestellten Budget die Umsetzung des Case Managements auf Fallebene unter Einhaltung der Prinzipien und Standards. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen die gebotene Qualitätssicherung und Personalentwicklung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen das gebotene ‚Lernen vom Fall‘ und die Reflexion. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen die gebotene intra- und interorganisationale Vernetzung und Kooperation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen die gebotene Evaluation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen die gebotene Weiterentwicklung des Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen Beiträge zu Forschung und Lehre. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation ermöglicht mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen Aktivitäten zur Systemsteuerung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen werden an der Finanz- und Ressourcenplanung beteiligt. Ihre Erfahrungen, Expertisen und Ressourcenbedarfe werden berücksichtigt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass der Case-Management-Prozess auf Fallebene entsprechend fachlicher Prinzipien und der konzeptionell festgelegten Standards realisiert werden kann. | | | | | | | | | | |
| Personen mit Leitungsfunktion im Case Management verfügen über umfassendes Wissen über Case Management auf Fall- und Systemebene. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Personen mit Leitungsfunktion im Case Management verfügen über eine einschlägige Qualifikation als Case Manager:innen (ÖGCC-/DGCC-zertifiziert). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Verantwortung für die operative Umsetzung des Case Managements ist geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass der Case-Management-Prozess auf Fallebene entsprechend fachlicher Prinzipien und der konzeptionell festgelegten Standards realisiert werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung trägt Sorge dafür, dass sich alle am Case Management beteiligten Mitarbeiter:innen an den definierten fachlichen Prinzipien und Standards orientieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass im Case Management einschlägig qualifizierte Mitarbeiter:innen eingesetzt werden (siehe Personalmanagement). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt die Qualitätssicherung und -entwicklung des Case Managements auf Fallebene sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass Anforderungen/Weiterbildungsbedarfe aus dem Case Management in den Personalentwicklungsmaßnahmen berücksichtigt werden (siehe Personalmanagement). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung unterstützt ihre Mitarbeiter:innen im Bedarfsfall fachlich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung setzt im Bedarfsfall fallbezogene Advocacy-Interventionen gegenüber Dritten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Führung und Leitung tragen Sorge, dass organisationales Lernen ermöglicht und befördert wird. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Führung und Leitung bekennen sich zu einem stärkenorientierten, kooperativen und partizipativen Führungsstil. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung stellen für das von- und miteinander Lernen ausreichend Ressourcen zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung stellen überprüfbar sicher, dass die Erfahrungen und Perspektiven der Klient:innen und ihrer Angehörigen, der Case Manager:innen und der Kooperationspartner:innen systematisch erhoben werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass kritische Rückmeldungen/Beschwerden/Fehler bearbeitet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt passende Instrumente für Wissensmanagement bereit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Foren zur fallübergreifenden Reflexion, Evaluation und Weiterentwicklung sind implementiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung ermutigt und unterstützt alle am Case Management beteiligten Akteursgruppen dabei, voneinander und miteinander zu lernen. | | | | | | | | | | |
| Die Zusammenarbeit mit anderen Einheiten der Organisation, die Angebote für die Zielgruppe/ Klient:innen bereithalten, unterstützt die Ziele des Case Managements. | | | | | | | | | | | |
| | Führung und Leitung tragen Sorge für die intraorganisationale Vernetzung und Kooperation der Einheiten, die Angebote für die Zielgruppe/die Klient:innen bereithalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung tragen Sorge dafür, dass andere relevante Organisation(seinheit)en zum Gelingen des Case Managements beitragen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung übernimmt Verantwortung für die intraorganisationale Vernetzung und Kooperation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung bemüht sich um Kooperationsvereinbarungen mit anderen Organisation(seinheit)en, die eine fallbezogene Zusammenarbeit im Sinne der Klient:innen unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung stellt sicher, dass Erkenntnisse aus dem Case Management (Monitoring und Evaluation) den anderen Organisationseinheiten nähergebracht werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Leitung wirbt bei anderen Organisation(seinheit)en dafür, dass diese die Erkenntnisse aus dem Case Management (Monitoring und Evaluation) bei der Weiterentwicklung ihrer Angebote/Leistungen berücksichtigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitungen der beteiligten Organisation(seinheit)en kooperieren in einer Art und Weise, die die Umsetzung des konzipierten Case Managements auf Fallebene ermöglicht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die anderen Einheiten der Organisation unterstützen das Case Management/die Organisation(seinheit) dabei, die vorgegebenen Ziele zu erfüllen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die anderen Einheiten der Organisation unterstützen das Case Management/die Organisation(seinheit) dabei, das bestehende Konzept im Sinne der zugrundeliegenden Standards und Prinzipien weiterzuentwickeln. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Leitung stellt sicher, dass interorganisationale Vernetzung und Kooperation erfolgt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zuständigkeit für fallübergreifende interorganisationale Vernetzung und Kooperationen ist geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung stellt sicher, dass Kooperationsvereinbarungen im Sinne der Bedarfe und Ziele der Klient:innen getroffen werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung stellt sicher, dass Kooperations- und Vernetzungsaktivitäten kontinuierlich erfolgen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Führung und Leitung bekennen sich dazu, für die Interessen ihrer Zielgruppe einzutreten. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zuständigkeiten für Beiträge zur Systemsteuerung/Advocacy auf Systemebene sind geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung stellt sicher, dass Wissen über Bedarfe ihrer Zielgruppe so aufbereitet sind, dass Kooperationspartner:innen und Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung diese nutzen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung gewährleisten aktiv Maßnahmen, damit Angebote und Versorgungsstrukturen auf die Bedarfe der Einzelfälle ausgerichtet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung setzen oder unterstützen aktiv Maßnahmen, um sozialen Wandel im Sinne der Bedarfe und Interessen ihrer Klient:innen voranzutreiben. | | | | | | | | | | |

5.3 Vernetzung, Kooperation, Netzwerkarbeit

| Die Kooperation mit relevanten Akteur:innen ist als wichtige Aufgabe von Case Manager:innen definiert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Case Manager:innen wissen um die Institutionen, Einrichtungen, (ehrenamtlichen) Vereine, Selbstvertretungsinitiativen und anderen Ressourcen im Sozialraum, die für ihre Klient:innen von Bedeutung sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen kennen die Angebote der Institutionen, Einrichtungen, (ehrenamtlichen) Vereine, Selbstvertretungsinitiativen und anderen Ressourcen im Sozialraum, die für ihre Klient:innen von Bedeutung sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen kooperieren mit Institutionen, Einrichtungen, (ehrenamtlichen) Vereinen, Selbstvertretungsinitiativen und anderen Ressourcen im Sozialraum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen pflegen Kooperationsbeziehungen mit Institutionen, Einrichtungen, (ehrenamtlichen) Vereinen, Selbstvertretungsinitiativen und anderen Ressourcen im Sozialraum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen teilen ihr Wissen über die Problem- und Ressourcenlage ihrer Klient:innen mit Kooperationspartner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| Die Organisation stellt die notwendigen Ressourcen für Netzwerkarbeit und Kooperationsarbeit zur Verfügung. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In der Organisation bestehen Dokumentationssysteme, in der die wichtigsten institutionellen Netzwerkpartner:innen mit allen für die Klient:innenarbeit relevanten Informationen zu finden sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass diese Dokumentationssysteme laufend aktualisiert werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen haben Zugang zu diesen Dokumentationssystemen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen können Informationen in diese Dokumentationssysteme einspeisen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt zeitliche Ressourcen zur Verfügung, damit Case Manager:innen ihr Wissen über Ressourcen im Sozialraum aktuell halten können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Organisation stellt zeitliche Ressourcen zur Verfügung, damit Case Manager:innen sich auch fallunabhängig mit Kooperationspartner:innen vernetzen können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Zuständigkeit für die Vernetzung mit den unterschiedlichen Kooperationspartner:innen ist geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Wie mit den unterschiedlichen Kooperationspartner:innen kooperiert wird, ist innerhalb der Organisation geklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es bestehen (schriftliche) Kooperationsvereinbarungen mit wichtigen Partner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | |
| Die Organisation analysiert kontinuierlich den Bedarf an institutionellen Kooperations- und Netzwerkpartner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation macht periodische Bedarfsanalysen zur Feststellung jener institutionellen Kooperations- und Netzwerkpartner:innen, die in typischen Fällen der Organisation relevant sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Kriterien für die Bestimmung der institutionellen Kooperations- und Netzwerkpartner:innen sind festgelegt und transparent. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen haben Zugang zum schriftlichen Ergebnisbericht über die Bedarfsanalyse. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | |
| Die Case-Management-Organisation(seinheit) wirkt an Netzwerken mit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) wirkt an fachlichen Case-Management-Netzwerken mit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) wirkt an regionalen Case-Management-Netzwerken mit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen kennen die Netzwerke, an denen die Organisation beteiligt ist, sowie deren inhaltliche Ausrichtung und regionale Reichweite. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen kennen die Aufgaben, Funktionen, Kompetenzen und Ressourcen der verschiedenen Netzwerkpartner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen nehmen an Aktivitäten der Netzwerke teil. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Case Manager:innen teilen ihr Wissen über die Problem- und Ressourcenlage ihrer Klient:innen im Netzwerk. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Case-Management-Organisation(seinheit) koordiniert Case-Management-Netzwerke. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Organisation(seinheit) initiiert den Aufbau von Netzwerkstrukturen zwischen jenen institutionellen Ressourcen, die für eine passgenaue und koordinierte Unterstützung ihrer Zielgruppe wichtig sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation gewährleistet eine kontinuierliche personelle Beteiligung zur Etablierung einer stabilen Akteur:innenkonstellation im Netzwerk. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) koordiniert den regelmäßigen Austausch der Netzwerkpartner:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) wirbt für eine solche Zusammenarbeit im Netzwerk, die den Interessen und Bedarfen der Zielgruppe des Case Managements Rechnung trägt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) regt an, Inhalte, Zuständigkeiten und Arbeitsweisen im Netzwerk auszuhandeln und zu vereinbaren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt die Dokumentation der Zusammenarbeit und Verschriftlichung von Vereinbarungen im Netzwerk sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) regt Projekte innerhalb des Netzwerks an, die zu einer qualitätsvollen und koordinierten Unterstützung und Versorgung der Zielgruppe beitragen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt die laufende Evaluation der Netzwerkaktivitäten sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.4 Organisationales Lernen

| Die Organisation zeichnet sich durch eine vertrauensvolle Lernkultur aus. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die einzelnen Teammitglieder haben Vertrauen in die Stärken, Fähigkeiten und Kompetenzen ihrer Kolleg:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Umgang im Team bzw. unter den Kolleg:innen befördert das Lernen voneinander. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Team, die Leitung und/oder die Führung bekennen sich zur kontinuierlichen professionellen/fachlichen Weiterentwicklung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Team nutzt ‚Fehler‘ als gute Gelegenheit, voneinander und miteinander zu lernen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | ,Fehler‘ werden (im Team/unter den Kolleg:innen) offen angesprochen und in einer Weise bearbeitet, die sowohl individuelles Lernen ermöglicht wie auch ein Lernen, das dem Team/den Kolleg:innen, der Organisationseinheit und der Organisation als Ganze dient. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Team kennt passende Formate, um voneinander und miteinander zu lernen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Führung unterstützt und ermutigt das Team/die Kolleg:innen, voneinander und miteinander zu lernen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation unterstützt und ermutigt das Team/die Kolleg:innen, voneinander und miteinander zu lernen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung ist ein Vorbild für den Umgang miteinander. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Führung ist ein Vorbild für den Umgang miteinander. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Theorie- und Fachwissen, Methodenwissen, kulturelles Wissen und Ressourcenwissen werden in der Organisation systematisch gemanagt. | | | | | | | | | | | |
| | In der Case-Management-Organisation(seinheit) stehen zeitliche und materielle Ressourcen für das Wissensmanagement zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Team- und Organisationskultur befördert das Teilen und den Austausch von Wissen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen verfügen über zeitliche Ressourcen, um sich am Austausch von Wissen zu beteiligen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen beteiligen sich aktiv am Austausch von Wissen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es finden regelmäßig Recherchen statt, um das fachlich-theoretische Wissen aktuell zu halten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es finden regelmäßig Recherchen statt, um das Methoden-Repertoire zu erweitern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das in der Organisation verfügbare Theorie- und Methodenwissen wird in Hinblick auf Differenz- und Kultursensibilität geprüft und erweitert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es findet eine laufende Aktualisierung des Ressourcenwissens statt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Informations- und Wissensmanagement erfolgt sowohl durch technische Strategien als auch Foren für den persönlichen fachlichen Austausch. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Spezialisiertes Wissen einzelner Mitarbeiter:innen ist innerhalb der Organisation(seinheit) bekannt und kann abgerufen werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) verfügt über eine für alle Mitarbeiter:innen einsehbare Wissenslandkarte, in der das (spezialisierte) Fachwissen der am Case Management beteiligten Fachkräfte abgebildet ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) hat Verfahren entwickelt, um etwaige Mängel beim Informations- und Wissensaustausch zu entdecken und zu beheben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und/oder Leitung tragen Verantwortung, dass Theorie-, Methoden-, System- und Ressourcenwissen ebenso wie Sachwissen über zielgruppenspezifische Besonderheiten generiert und gesichert wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt technische Hilfsmittel für den Austausch von Wissen bereit. | | | | | | | | | | | |
| | Sämtliche Case-Management-relevanten Dokumente (Formulare, Arbeitshilfen, Vorlagen, Checklisten etc.) sind für die Case Manager:innen und beteiligte Fachkräfte leicht verfügbar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Arbeitsinstrumente für alle Prozessphasen sowie die für ihre effiziente Handhabung notwendigen EDV-Programme werden bereitgestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Fachliteratur und Materialien für den fachlich-theoretischen Wissenserwerb und Kompetenzzuwachs werden in leicht verfügbarer Weise bereitgestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Fachliteratur und Materialien für den methodischen Wissenserwerb und Kompetenzzuwachs werden in leicht verfügbarer Weise bereitgestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation verfügt über eine zeitgemäße Wissensplattform, in der Informationen über externe Ressourcen aufbereitet sind. Informationen über Organisationen, Institutionen, Selbsthilfeinitiativen und andere (sozialräumliche) Ressourcen beinhalten Hinweise zu den Angeboten, dem Zugang zu diesen, Kontaktpersonen, der konzeptionellen Ausrichtung, Qualität etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation verfügt über eine zeitgemäße Wissensplattform, in der Informationen über relevante Gesetzesgrundlagen, sozialstaatliche Ansprüche und Leistungen sowie karitative Hilfen aufbereitet werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Foren, die den fachlichen Wissens- und Erfahrungsaustausch befördern, sind strukturell verankert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Der Nutzen des persönlichen fachlichen Austauschs wird erkannt und entsprechende Foren sind installiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) fördert den Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen Mitarbeiter:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und/oder Leitung tragen Sorge dafür, dass das vorhandene Sach-, Theorie-, Methoden-, System- und Ressourcenwissen unter den Mitarbeiter:innen des Teams ausgetauscht und (in der Tendenz) weiterentwickelt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass Case Manager:innen an der Entwicklung von Formaten des fallübergreifenden Wissens- und Erfahrungsaustauschs beteiligt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Formate der internen Kommunikation unterstützen den Wissens- und Erfahrungsaustausch der Mitarbeiter:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Mitarbeiter:innen teilen ihr spezifisches Wissen und stehen sich gegenseitig als Ansprechpartner:innen für fachliche Fragen zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass ihr Case Management fallübergreifend reflektiert wird. Die Reflexion dient der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebots. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und/oder Leitung stellen sicher, dass das Case-Management-Konzept, seine Umsetzung wie auch die ermöglichenden organisationalen Strukturen und Prozesse kontinuierlich reflektiert werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) hat Foren für die fallübergreifende Reflexion ihres Case Managements auf Fallebene etabliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Erfolgreiche Fallverläufe werden in Hinblick auf förderliche und begünstigende Faktoren analysiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Schwierige Fallverläufe werden in Hinblick auf hinderliche und förderliche Faktoren analysiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Abbrüche werden auf ihr Lernpotenzial hin untersucht, Erkenntnisse aus retrospektiven Fallbesprechungen werden für die Reflexion des Case Managements genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) hat Foren für die kooperative Reflexion ihres Case-Management-Konzepts etabliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Fallübergreifende ethische Dilemmata werden identifiziert und hinsichtlich bestimmender Einflussfaktoren und Strategien des Umgangs analysiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation hat Foren für die kooperative Reflexion jener Strukturen und Prozesse etabliert, welche Einfluss auf das Case Management auf Fallebene nehmen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation hat Foren für die kooperative Reflexion ihrer Netzwerkarbeit etabliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | An der Reflexion des Case Managements der Organisation werden jene Mitarbeiter:innen beteiligt, die mit der Umsetzung von Case Management betraut sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen und deren Angehörige bzw. Vertreter:innen (z.B. Klient:innensprecher:innen) werden dazu ermutigt, sich an der Reflexion des Case-Management-Konzepts und des Case-Management-Prozesses auf Fallebene zu beteiligen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen und deren Angehörige bzw. Vertreter:innen (z.B. Klient:innensprecher:innen) werden als Berater:innen für die Weiterentwicklung des Case-Management-Konzepts und des Case-Management-Prozesses auf Fallebene genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Umsetzung des Case-Management-Konzepts und die Qualität der eigenen Praxis wird vor dem Hintergrund aktueller fachlicher Standards und Leitlinien reflektiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Erkenntnisse aus der Reflexion werden für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Konzepts, seiner Umsetzung und der ermöglichenden organisationalen Strukturen und Prozesse genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation hat Foren zur Reflexion von (schwierigen) Fällen etabliert. | | | | | | | | | | | |
| | Schwierige Fallverläufe werden mit erfolgreichen Fällen verglichen, um förderliche und hinderliche Faktoren des Case Managements zu identifizieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Retrospektive Fallbesprechungen sind etabliert, um Abbrüche auf ihr Lernpotenzial hin zu untersuchen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Ethische Fallbesprechungen sind etabliert, um Dilemmata in der Fallarbeit hinsichtlich bestimmender Einflussfaktoren analysieren und Strategien im Umgang entwickeln zu können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Erkenntnisse über nachteilige Auswirkungen bestehender Politiken (Logiken, Strategien und Programme von Arbeitsmarkt-, Sozial-, Bildungs- und Gesundheitspolitik) werden erfasst und gesichert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Der Umgang mit Fehlern ist geregelt und befördert die Lernkultur. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Organisation hat Vorkehrungen für ein sanktionsfreies Fehlermeldesystem getroffen, um „kritische Vorkommnisse“ zu erkennen und gemeinsames Lernen zu ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Aus der Analyse von Fehlern werden etwaige notwendige Korrekturen und Vorbeugemaßnahmen abgeleitet sowie umgesetzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Handhabung sogenannter Katastrophenfälle und Beinahe-Zwischenfälle ist geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Sogenannte Katastrophenfälle und Beinahe-Zwischenfälle werden kritisch und differenziert evaluiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse der Analyse von sogenannten Katastrophenfällen und Beinahe-Zwischenfällen werden zur Verbesserung der Fallarbeit und/oder anderer organisationaler Prozesse und Strukturen genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, um erfahrungsbasierte Standards für die Fallarbeit im Case Management zu entwickeln. | | | | | | | | | | | |
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, um erfahrungsbasierte Standards für die Fallarbeit im Case Management zu entwickeln. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird sichergestellt, dass die Erkenntnisse aus der Fallarbeit allen Case Manager:innen zugänglich gemacht werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation definiert Standards für die Fallarbeit und entwickelt diese kontinuierlich weiter. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation nutzt das Wissen um erfolgreich verlaufene Fälle für die (Weiter-)Entwicklung des Case-Managements auf Fallebene und seiner Standards. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Erkenntnisse aus der Analyse schwieriger Fallverläufe werden für die Verbesserung und Weiterentwicklung des Case Managements auf Fallebene und seiner Standards herangezogen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Konzept/Organisationshandbuch wird basierend auf Evaluationsergebnissen und im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung weiterentwickelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die (Weiter-)Entwicklung des Konzepts/Organisationshandbuchs erfolgt in einem partizipativen Prozess, an dem Case Manager:innen, am Case Management mitwirkende Mitarbeiter:innen, Nutzer:innen und Kooperationspartner:innen beteiligt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Basierend auf den Evaluationsergebnissen werden Strategien und Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Case-Management-Konzepts und/oder der Organisation abgeleitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird definiert, wer für die Umsetzung der Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Case-Management-Konzepts und/oder der Organisation verantwortlich ist und wer an diesen Maßnahmen mitwirkt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird vereinbart, in welchem Zeitraum welche Maßnahmen erfolgen und wie diese hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei der Weiterentwicklung innerorganisatorischer Vorgänge und Abläufe (Unterstützungsprozesse) wird darauf geachtet, dass diese die Arbeit im Einzelfall optimal unterstützen. | | | | | | | | | | | |
| | Alle Anstrengungen der Organisation in Bezug auf Budget- und Finanzgestaltung sind darauf ausgerichtet, den besten und nachhaltigsten Service im Einzelfall zu ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Weiterentwicklung des Personalmanagements ist darauf ausgerichtet, den besten und nachhaltigsten Service im Einzelfall zu ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Alle Anstrengungen der Organisation in Bezug auf Infrastruktur sind darauf ausgerichtet, den besten und nachhaltigsten Service im Einzelfall zu ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Alle Anstrengungen der Organisation in Bezug auf Kooperation und Netzwerkarbeit sind darauf ausgerichtet, den besten und nachhaltigsten Service im Einzelfall zu ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Alle Anstrengungen der Organisation in Bezug auf Qualitätssicherung sollen bei der konsequenten Ausrichtung auf den besten und nachhaltigsten Service im Einzelfall unterstützen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der (weiter)entwickelte Umgang mit Beschwerden, Fehlern, nicht-intendierten Zwischenfällen, Beinahe-Katastrophen und Katastrophen wird so gestaltet, dass er die konsequente Ausrichtung auf den besten und nachhaltigsten Service im Einzelfall unterstützt (Critical Incident Reporting System). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.5 Fallübergreifende Evaluation

| Die Organisation evaluiert fallübergreifend ihr Case Management. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Organisation überprüft den konzipierten Case-Management-Prozess auf Fallebene hinsichtlich seiner Passung für die Bedarfe, Ziele und Interessen der Klient:innen sowie seiner Wirksamkeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation evaluiert, ob mit dem Case Management jene Personen erreicht werden, die einen Bedarf an diesem Handlungsansatz aufweisen (Auswahl der Fälle/Auswahlkriterien, Zweck des Case Managements). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation evaluiert, inwiefern das Vorgehen im Case Management zur Zielerreichung der Klient:innen beigetragen hat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation evaluiert, inwiefern das Vorgehen im Case Management zu einer Verbesserung des Wohlbefindens, der Lebenssituation und der Lebenslage der Klient:innen beigetragen hat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation hat Indikatoren zur Einschätzung des Outcomes des Case Managements definiert. Der Zusammenhang zwischen diesen Indikatoren und den Bedarfen und Zielen der Klient:innen sind nachvollziehbar dargelegt (z.B. Erhöhung der Lebensqualität und des Wohlbefindens der Klient:innen; Erreichung der individuellen Ziele; Förderung der autonomen Lebensführung; stabile Versorgungssituation; Verbleib im häuslichen Umfeld). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation überprüft, ob die eingesetzten Ressourcen den Anforderungen der Fallarbeit entsprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation evaluiert ihre Instrumente der Prozesslenkung, wie das methodische Vorgehen, die eingesetzten Arbeitsinstrumente, die definierten Vorgaben und Standards. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation evaluiert ihre Strategien des Wissensmanagements, der Qualitätssicherung und des organisationalen Lernens. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation evaluiert, inwiefern ihre organisationale Netzwerkarbeit zu einer bedarfsgerechten und klient:innenorientierten Unterstützung und Versorgung der Zielgruppe beiträgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Umsetzung des Case-Management-Konzepts und die Qualität der eigenen Praxis werden vor dem Hintergrund aktueller fachlicher Standards und Leitlinien reflektiert. | | | | | | | | | | |

| Die Organisation evaluiert ihr Case Management systematisch und in definierten Zeitabständen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Evaluation des Case Managements ist integraler Bestandteil der organisationalen Routinen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es ist geregelt, in welcher Frequenz eine systematische Evaluation des Case Managements erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die finanziellen und personellen Ressourcen für eine systematische fallübergreifende Evaluation sind gewährleistet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation verfügt bei jedem Evaluationsvorhaben über ein Konzept, das die Fragestellungen, die Ziele und das methodische Vorgehen der Evaluation nachvollziehbar beschreibt. Im Konzept wird außerdem festgelegt, ob eine Selbstevaluation erfolgt oder eine Fremdevaluation beauftragt wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case-Management-Organisation definiert, welche Ziele mit dem Case Management fallübergreifend erreicht werden sollen, und unterzieht den Grad der Zielerreichung einer regelmäßigen Bewertung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Dokumentationssystem wird als Datenquelle für die Evaluation genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass die zur Anwendung gelangenden Evaluationsmethoden und -instrumente State of the Art sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluation erfolgt kooperativ und mehrperspektivisch. | | | | | | | | | | | |
| | Am Evaluationsprozess werden Klient:innen beteiligt, ihren Erfahrungen und Sichtweisen wird besondere Bedeutung beigemessen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Am Evaluationsprozess werden Angehörige und Zugehörige beteiligt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Am Evaluationsprozess werden Case Manager:innen und andere am Case Management beteiligte Fachkräfte der Organisation beteiligt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Am Evaluationsprozess werden externe Kooperationspartner:innen beteiligt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es werden solche Evaluationsmethoden gewählt, die für die Erhebung von (subjektiven) Erfahrungen und Sichtweisen der beteiligten Akteur:innen geeignet sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Die Evaluationsergebnisse werden den am Evaluationsprozess beteiligten Personen präsentiert und mit ihnen in Hinblick auf ihren Erkenntniswert diskutiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Gemeinsam mit (repräsentativen) Klient:innen, An- und Zugehörigen, Kooperationspartner:innen, Case Manager:innen und anderen am Case Management beteiligten Fachkräften werden aus den Evaluationsergebnissen Schlussfolgerungen und Empfehlungen abgeleitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Evaluationsergebnisse werden verbreitet. | | | | | | | | | | | |
| | Es liegt ein schriftlicher Evaluationsbericht über das Case Management vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In dem Evaluationsbericht werden die Fragestellungen und das methodische Vorgehen offengelegt sowie die Evaluationsergebnisse dargelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Evaluationsbericht enthält allenfalls abgeleitete Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Case Managements, der spezialisierten professionellen Angebote sowie für andere Maßnahmen zur Verbesserung der Situation der Zielgruppe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es liegt eine Version (Zusammenfassung) des Evaluationsberichts in einfacher Sprache vor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Evaluationsbericht ist in einer Art und Weise verfasst, dass er von der Organisation zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und/oder für die Systemsteuerung genutzt werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Evaluationsbericht (oder eine adressat:innengerechte Zusammenfassung) wird an Kooperationspartner:innen zur Weiterentwicklung und Verbesserung ihrer Angebote weitergeleitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Evaluationsbericht (oder eine adressat:innengerechte Zusammenfassung) wird an Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung weitergeleitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Evaluation wird für die Weiterentwicklung des Case Managements und der Versorgungs- und Unterstützungslandschaft genutzt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Evaluation dient der Organisationsentwicklung und zielt darauf ab, den Case-Management-Prozess ebenso wie die Aktivitäten auf Systemebene zu reflektieren und allenfalls zu verbessern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse der Evaluation werden für die Weiterentwicklung und Verbesserung des Case Managements auf Fallebene genutzt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse der Evaluation werden für die Weiterentwicklung und Verbesserung von Strukturen und Prozessen der Organisation genutzt, die das Case Management auf Fallebene beeinflussen (z.B. Unterstützungsprozesse). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung werben bei Kooperationspartner:innen für die Berücksichtigung der Evaluationsergebnisse bei deren kontinuierlichen Verbesserungsprozessen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Führung und Leitung werben bei Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung dafür, den Evaluationsergebnissen bei der Ausgestaltung struktureller Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case-Management-Organisation(seinheit) berät Kooperationspartner:innen sowie Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung, wie den Evaluationsergebnissen Rechnung getragen werden kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.6 Beteiligung der Klient:innen

| Feedback und Beschwerden von Klient:innen, Angehörigen von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und anderen relevanten Dritten werden anerkannt und bearbeitet. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Der Umgang mit Feedback, Irritationen, Unzufriedenheiten, Beschwerden u.ä. ist geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen, Angehörige von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und andere relevante Dritte werden dazu eingeladen, Feedback zu geben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen, Angehörigen von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und anderen relevanten Dritten wird die Möglichkeit zur Artikulation von Irritationen, Unzufriedenheiten, Beschwerden u.ä. geboten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Klient:innen, Angehörige von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und andere relevante Dritte werden über den (allgemeinen) Umgang mit Feedback, Irritationen, Unzufriedenheiten, Beschwerden u.ä. aufgeklärt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Beschwerdemanagement steht sämtlichen fallbeteiligten Akteur:innen offen und gewährt einen niedrigschwelligen Zugang. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Feedback, Irritationen, Unzufriedenheiten, Beschwerden werden ernst genommen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sowohl positives wie auch negatives Feedback wird in Hinblick auf Verbesserungspotenziale analysiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Fallunspezifische Fehler, Beschwerden etc. werden dahingehend untersucht, ob und wie Prozesse und Abläufe optimiert werden können, damit solche Fehler, Beschwerden etc. nicht wieder auftreten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Klient:innen, Angehörige von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und andere relevante Dritte werden darüber informiert, wie mit ihrer konkreten kritischen Rückmeldung bzw. ihrer Beschwerde umgegangen wird. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| So im jeweiligen Anlassfall passend und angemessen, werden Klient:innen, Angehörige von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und andere relevante Dritte dazu ermutigt, sich an der konstruktiven Bearbeitung der Irritation zu beteiligen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation hat Routinen zur Bearbeitung von Konflikten zwischen Mitarbeiter:innen und Klient:innen, Angehörigen von Klient:innen, Kooperationspartner:innen und anderen relevanten Dritten etabliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird nach solchen Vorgehensweisen gesucht, die den (berechtigten) Interessen und Zielen der Klient:innen bestmöglich entsprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation beteiligt die Klient:innen an der Weiterentwicklung des Angebots. | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) bekennt sich zur Beteiligung der Klient:innen bei der Weiterentwicklung ihres Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) schafft Voraussetzungen für die Beteiligung der Klient:innen an der Weiterentwicklung des Angebots. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass die Klient:innen so weit unterstützt und gestärkt werden, dass sie ihre Beiträge zur Weiterentwicklung des Angebots in den Entscheidungsgremien der Organisation vertreten können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) stellt sicher, dass die Beiträge der Klient:innen zur Weiterentwicklung des Angebots tatsächlich berücksichtigt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation(seinheit) fördert die Selbstvertretungskompetenz der Klient:innen. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen weisen ihre Klient:innen auf solche Selbstvertretungsorganisationen hin, die zu ihren genannten Themen und Themenfeldern passen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Case Manager:innen unterstützen ihre Klient:innen dabei, bei solchen Selbstvertretungsorganisationen anzudocken, die zu ihren genannten Themen und Themenfeldern passen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Gibt es zu bestimmten Themen und Fragestellungen keine bestehenden Selbstvertretungsorganisationen, so bemüht sich die Organisation(seinheit) darum, eine solche Organisation aus dem Pool der Klient:innen zu initiieren. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation unterstützt jene Gruppe von Klient:innen, die sich als Selbstvertretungsorganisation konstituiert haben, solange mit Infrastruktur, bis diese Gruppe mit eigenen Mitteln ihre Vision verfolgen kann. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.7 Personalmanagement

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Personalplanung | | | | | | | | | | | |
| Die Organisation stellt in ihrer Personalplanung systematisch sicher, dass die eingesetzten Fachkräfte mit Case Management vertraut sind. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation verfügt über verbindliche schriftliche Stellen- und Anforderungsprofile für Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation verfügt über verbindliche schriftliche Stellen- und Anforderungsprofile für die am Case Management beteiligten Fachkräfte. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Es ist klar definiert, über welche Qualifikationen und Kompetenzen Case Manager:innen verfügen müssen und wie diese bei der Personalauswahl überprüft werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es ist klar definiert, über welche Qualifikationen und Kompetenzen die am Case Management beteiligten Fachkräfte verfügen müssen und wie diese bei der Personalauswahl überprüft werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Stellenbeschreibung bzw. Funktion der Case Manager:innen wird so ausgestaltet, dass diese über größtmöglichen Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum in ihren fallbezogenen Aufgaben verfügen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation beschäftigt nur solche Case Manager:innen, die für die Ausübung der genannten Tätigkeiten hinreichend qualifiziert sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation verfügt über eine ausreichend große Anzahl an Case Manager:innen, um wirksames, klient:innenorientiertes und fachlichen Ansprüchen genügendes Case Management sicherstellen zu können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Mitarbeiter:innen, die als Case Manager/innen in der Organisation tätig sind, verfügen über eine einschlägige abgeschlossene Ausbildung und sind mit dem Handlungsansatz Case Management vertraut. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Mindestens 20% der Case Manager:innen haben eine von der ÖGCC (oder DGCC) anerkannte Case-Management-Fortbildung absolviert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Personalentwicklung | | | | | | | | | | | |
| Die Organisation(seinheit) stellt die Kompetenzerweiterung ihrer Case Manager:innen und anderer am Case Management beteiligter Fachkräfte durch geeignete Formen des Lernens sicher. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation trägt Sorge dafür, dass die Mitarbeiter:innen ein Verständnis von Fachlichkeit im Case Management teilen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Mit einer strukturierten und systematischen Einschulung neuer Mitarbeiter:innen wird sichergestellt, dass Mitarbeiter:innen jenes Wissen über die Organisation und das Handlungsfeld erlangen, das für die Ausübung ihrer Tätigkeit notwendig ist. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Einschulungsplan werden alle Themenbereiche behandelt, die für eine Umsetzung des Case Managements entsprechend den fachlichen Standards relevant sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Der Einschulungsplan wird kontinuierlich weiterentwickelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Es wird sichergestellt, dass Case Manager:innen und andere damit betraute Mitarbeiter:innen über zeitliche und fachliche Ressourcen für die Einschulung von Kolleg:innen verfügen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Weiterentwicklung der fachlich-professionellen Kompetenzen für Case Management ist integraler Bestandteil des Tätigkeitsprofils von Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Weiterentwicklung der fachlich-professionellen Kompetenzen für Case Management ist integraler Bestandteil des Tätigkeitsprofils von den am Case Management beteiligten Mitarbeiter:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt den am Case Management beteiligten Mitarbeiter:innen geeignete Formate für den Arbeitsfeld-relevanten Wissenserwerb zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt sicher, dass sich Case Manager:innen regelmäßig zu relevanten Themen des Case Managements fortbilden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt sicher, dass sich andere am Case Management mitwirkende Fachkräfte regelmäßig zu relevanten Themen des Case Managements fortbilden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt Mitarbeiter:innen Fachliteratur und Materialien für Wissenserwerb und Kompetenzzuwachs zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation ermutigt und/oder verpflichtet Mitarbeiter:innen zur Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bei der Auswahl externer Fortbildungen und/oder Referent:innen achtet die Organisation auf deren fachliche Qualität/Eignung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation achtet darauf, dass sich Case Manager:innen mit internationalen Fachdiskursen und Praxisentwicklungen befassen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation beteiligt sich an (internationalen) fachlichen Netzwerken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation stellt sicher, dass (internationale) Standards und fachliche Leitlinien des Case Managements und verwandter Themen in ihrer jeweils aktuellen Fassung innerhalb der Organisation bekannt sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Personalentwicklung der Case-Management-Organisation(seinheit) erfolgt systematisch und partizipativ. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | In Mitarbeiter:innengesprächen werden Erfahrungen, Stärken und Weiterentwicklungsbedarfe der Case Manager:innen besprochen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | In Mitarbeiter:innengesprächen werden Erfahrungen, Stärken und Weiterentwicklungsbedarfe anderer am Case Management beteiligter Fachkräfte besprochen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Lern- und Entwicklungsbedarfe werden systematisch unter Beteiligung der Case Manager:innen und anderer am Case Management mitwirkender Fachkräfte erhoben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Klient:innen bzw. Klient:innenvertreter:innen werden als Berater:innen hinsichtlich ihrer Einschätzung zu Lern- und Entwicklungsbedarfen des Teams befragt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation formuliert jährlich Ziele der Personalentwicklungsmaßnahmen und Strategien, um diese zu erreichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung der Case-Management-Organisation(seinheit) wird in die Planung von Personalentwicklungsmaßnahmen eingebunden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation setzt Personalentwicklungsmaßnahmen ausgehend von den in der Fallarbeit erkannten und partizipativ festgestellten Bedarfen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Strategien der Personalentwicklung (Fortbildungen, Selbsterfahrung, Hospitationen etc.) werden dokumentiert und hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Personalentwicklungsmaßnahmen der Organisation fördern die Kompetenzen der Case Manager:innen auf Ebene der Fallarbeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Personalentwicklungsmaßnahmen der Organisation fördern die Kompetenzen der Case Manager:innen auf Ebene der organisationalen Verankerung von Case Management. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Personalentwicklungsmaßnahmen der Organisation fördern die Kompetenzen der Case Manager:innen auf Ebene der organisationalen Netzwerkarbeit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Personalentwicklungsmaßnahmen der Organisation fördern die Kompetenzen der Case Manager:innen auf der Makroebene der Systemsteuerung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation fördert (fachliche) Karrierewege der Case Manager:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Gesamtorganisation berücksichtigt in ihren Personalentwicklungsmaßnahmen Erkenntnisse aus dem Case Management. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Erkenntnisse aus der Fallarbeit der Case Manager:innen hinsichtlich Lern- und Entwicklungsbedarfen der Mitarbeiter:innen anderer Organisation(seinheit)en werden diesen zur Verfügung gestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es wird dafür geworben, Erkenntnisse aus dem Case Management in den Personalentwicklungsmaßnahmen anderer Organisation(seinheit)en zu berücksichtigen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Personalentwicklungsmaßnahmen anderer Organisation(seinheit)en tragen zu einer Verbesserung der passgenauen und angemessenen Unterstützung der Klient:innen des Case Managements bei. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Personalverwaltung | | | | | | | | | | | |
| | Die Organisation hat Vorkehrungen für geplante und ungeplante Abwesenheiten von Case Manager:innen in Form von Vertretungsregelungen getroffen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Beim Austritt von Case Manager:innen und anderen am Case Management mitwirkenden Fachkräften stellt die Organisation eine friktionsfreie Fallübergabe sicher. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.8 Systemsteuerung

| Die Organisation bekennt sich dazu, für die Interessen ihrer Zielgruppe einzutreten. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Zuständigkeiten für Beiträge zur Systemsteuerung/Advocacy auf Systemebene sind geregelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation hat Routinen etabliert, wie Strategien und Aktivitäten des Advocacy auf Systemebene entwickelt, entschieden und geplant werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation setzt Advocacy-Interventionen auf Systemebene. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation bemüht sich um solche Advocacy-Interventionen, die ihren Klient:innen (und nicht den Eigeninteressen der Organisation) entsprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation bemüht sich darum, auch in ihren Advocacy-Aktivitäten handlungsleitenden Prinzipien gerecht zu werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Organisation(seinheit) bereitet ihre Erfahrungen und ihr Wissen über Bedarfe ihrer Adressat:innen und Klient:innen auf. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Organisation(seinheit) verfügt über Routinen zum Erheben der Bedarfe der Zielgruppe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Hinweise auf Bedarfe aus Outreach, Intake, Assessment und Hilfeplanung werden zusammengeführt und für die weitere Bearbeitung aufbereitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Hinweise auf Versorgungs- und Angebotslücken sowie -mängel aus Hilfeplanung und Monitoring werden in systematisierter Weise gesammelt und für die weitere Bearbeitung aufbereitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Hinweise auf strukturelle Qualitätsmängel von Angeboten werden in systematisierter Weise gesammelt und für die weitere Bearbeitung aufbereitet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung stellt sicher, dass die Evaluationsergebnisse die Weiterentwicklung des Angebots für die Adressat:innen ermöglichen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Leitung bemüht sich darum, die Evaluationsergebnisse so aufzubereiten, dass die Entscheider:innen aus Verwaltung und Politik die Weiterentwicklung des Angebots für die Adressat:innen des Case Managements gut informiert unterstützen und befördern können. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation(seinheit) hat Routinen zur Erfassung und Sicherung von Erkenntnissen über nachteilige Auswirkungen bestehender Politiken (Logiken, Strategien, Programme von Arbeitsmarkt-, Sozial-, Bildungs- und Gesundheitspolitik) etabliert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, damit Angebote und Versorgungsstrukturen auf die Bedarfe der Einzelfälle ausgerichtet werden können. | | | | | | | | | | | |
| | Die Organisation bemüht sich in ihren Kooperationsbeziehungen mit Netzwerkpartner:innen um eine Feedback- und Lernkultur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation bemüht sich um Austausch mit Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation meldet Erkenntnisse über Gelingendes/„gute Praxis“ an ihre Kooperations- und Netzwerkpartner:innen zurück. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Die Leitung stellt sicher, dass die Evaluationsergebnisse den Entscheidungsträger:innen aus Verwaltung und Politik (Makroebene) zur Verfügung gestellt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation meldet die von ihr festgestellten Lücken/fehlende Angebote in der Hilfe- und Versorgungslandschaft an Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation meldet festgestellte Mängel wie unzureichende oder unpassende Angebote in der Hilfe- und Versorgungslandschaft an Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation wirbt dafür, dass Versorgungslücken und -mängel seitens der Entscheidungsträger:innen behoben werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation meldet ihren Kooperationspartner:innen allfällig festgestellte Qualitätsmängel und/oder Abweichungen von fachlichen und ethischen Prinzipien zurück. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation wirbt dafür, dass die Qualitätsmängel behoben werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation bietet ihre fachliche Expertise zur Behebung von Versorgungslücken und Qualitätsmängeln an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation bemüht sich aktiv, an (regionalen) Planungsprozessen der Angebots- und Versorgungsstrukturen mitzuwirken. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt ihre Expertise für Planungen der Angebots- und Versorgungsstrukturen (im Sozialraum) zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation setzt aktiv Maßnahmen, um sozialen Wandel im Sinne der Bedarfe und Interessen ihrer Klient:innen voranzutreiben. | | | | | | | | | | | |
| | Die Organisation klärt die (interessierte) Öffentlichkeit über die Lebens-, Bedarfs- und Interessenslagen ihrer Zielgruppe auf. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation tritt anwaltschaftlich für Interessen ihrer Zielgruppe ein (fachliche Stellungnahmen, öffentlichkeitswirksame Aktionen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Die Organisation beteiligt sich an Netzwerken, die anwaltschaftlich für die Interessen der Zielgruppe eintreten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation unterstützt Selbstvertretungsorganisationen (in jeweils angemessener Weise). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation beteiligt sich an Prozessen der Gesetzgebung (Stellungnahmen, Positionspapiere etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation teilt ihre Erkenntnisse über Wirkungen und (unerwünschte) Nebenwirkungen bestehender Wohlfahrts-, Arbeitsmarkt-, Sozial-, Bildungs- und Gesundheitspolitik mit Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation problematisiert öffentlichkeitswirksam politische Strategien, Programme und rechtlicher Regelungen, die soziale Ungleichheit, Exklusion und Diskriminierung befördern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Die Organisation liefert Anregungen, wie das eigene Case-Management-Angebot (langfristig) überflüssig gemacht werden kann. | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Dem Team wird Gelegenheit geboten, über Rahmenbedingungen seitens Politik, Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen etc. zu diskutieren, die die Wahrscheinlichkeit für die Entwicklung der bestehenden Multiproblemlagen ihrer Klient:innen reduzieren würden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Thesen über geeignete präventive Strategien zur Vermeidung von Multiproblemlagen werden an Kooperationspartner:innen, Entscheidungsträger:innen aus Politik und Verwaltung sowie die (weitere) Fachöffentlichkeit kommuniziert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Das Team beteiligt sich an Diskursen darüber, wie Multiproblemlagen vermieden werden können und stellt seine Expertise für die Entwicklung präventiver (passender frühzeitiger) Interventionsstrategien zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

5.9 Forschung, Ausbildung und Lehre

| Die Case-Management-Organisation unterstützt wissenschaftliche Forschung. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Einrichtung umreißt auf Basis ihrer Erfahrungen Forschungsfragen, deren Bearbeitung zur Verbesserung der Situation der Zielgruppe, zur fachlichen Weiterentwicklung des Case Managements, zur Verbesserung des eigenen Angebots u.a.m. beitragen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Einrichtung stellt ihre aufbereiteten Evaluationsergebnisse der (Fach-)Öffentlichkeit zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation beteiligt sich an Forschungsprojekten, die wissenschaftlich fundiert sind und deren Erkenntnisse einen Nutzen für die Zielgruppen und/oder die fachliche Weiterentwicklung des Case Managements versprechen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt anonymisierte statistische Daten für wissenschaftliche Forschungsprojekte bereit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation unterstützt Forscher:innen beim Zugang zu Nutzer:innen, deren Angehörigen, Kooperationspartner:innen, Auftraggeber:innen etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation klärt, ob mit den Forschungsmethoden etwaige Risiken für das Wohlergehen von Teilnehmer:innen und/oder Forscher:innen verbunden sind. Im Zweifelsfall wird dem Wohlergehen der Teilnehmer:innen Vorrang vor den Interessen der Forscher:innen gegeben. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation unterstützt Forscher:innen bei deren Datenerhebung (z.B. Bereitstellung von Räumen für Interviews, Ausfüllen von Fragebögen, als Interviewpartner:innen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation achtet darauf, dass die Teilnahme von Klient:innen und/oder ihren An- und Zugehörigen an Forschungsprojekten freiwillig erfolgt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass die Teilnahme von Klient:innen und/oder deren An- und Zugehörigen an Forschungsprojekten auf einer informierten Zustimmung beruht und dass Datenschutz, Vertraulichkeit und Anonymität gewahrt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass die Teilnehmer:innen bei Bedarf während und nach dem Forschungsprojekt angemessene Unterstützung erhalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| Die Case-Management-Organisation unterstützt die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Die Organisation vernetzt sich mit Aus- und Fortbildungsstätten, Hochschulen etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation teilt ihr Fach- und Erfahrungswissen zu Case Management mit Hochschulen und Fortbildungsstätten, die (zertifizierte) Case-Management-Lehrgänge anbieten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation teilt ihr Fach- und Erfahrungswissen mit Aus- und Fortbildungsstätten, Hochschulen etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation berät Hochschulen, Aus- und Fortbildungsstätten zu Kompetenzbedarfen von Case Manager:innen und anderen am Case Management beteiligten Fachkräften. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation ermöglicht Exkursionen von Aus- und Fortbildungsstätten, Hochschulen etc., durch die die Teilnehmer:innen Einblicke in das Case Management der Organisation erhalten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation bietet Auszubildenden und Studierenden Schnuppertage, Hospitationen, Praktika, Job-Shadowing u.ä.m. an. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Qualität von Praktika, Job-Shadowing u.ä. in der Organisation wird mit geeigneten Strukturen und Prozessen sichergestellt (z.B. Einschulungspläne, Praktikumsbegleitung, Reflexionsmöglichkeiten, individuelle Unterstützung etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Praktikant:innen oder Auszubildende erhalten umfassende Einblicke in Kernaufgaben und -tätigkeiten, Strukturen, Prozesse und die Kultur der Organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Praktikumsleitfäden o.ä. werden entlang von Erfahrungen, Rückmeldungen und fachlichen Weiterentwicklungen adaptiert und aktualisiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass Case Manager:innen und andere damit betraute Mitarbeiter:innen über zeitliche Ressourcen für ihre Aufgaben als Ausbilder:innen/Anleiter:innen verfügen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Organisation stellt sicher, dass Case Manager:innen und andere damit betraute Mitarbeiter:innen über fachliche Kompetenzen für Ausbildungs- und Leitungsaufgaben verfügen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

6. Materialien zur Selbstevaluation von Case-Management-Netzwerken

Bei den nachstehenden Ausführungen handelt es sich um eine erste Idee, wie Standards für Case-Management-Netzwerke ausgestaltet werden könnten. Wir dachten dabei an solche Netzwerke, die sich für eine bedarfsgerechte und bedürfnisorientierte Unterstützung von ausgewählten Zielgruppen in einer Region engagieren. Der Entwurf basiert vorrangig auf den Arbeiten von Herbert Schubert (2005, 2008) zu organisationalen Netzwerken. Der Entwurf soll zur weiteren Entwicklung von Materialien für die Auseinandersetzung mit Case Management auf Systemebene respektive Care Management anregen.

| Das (regionale) Case-Management-Netzwerk verfügt über eine Struktur, die sowohl eine kontinuierliche Vernetzung als auch eine Erledigung zielgerichteter Aufgaben erlaubt. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Im strategischen Gesamtnetzwerk bekennen sich die Entscheidungsträger:innen der teilnehmenden Organisationen zu Kooperation und gemeinsamem Lernen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im strategischen Gesamtnetzwerk werden Zwecke und Ziele des Netzwerks, dessen Aufgaben und Kooperationsstrukturen von Entscheidungsträger:innen der teilnehmenden Organisationen festgelegt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Netzwerkpartner:innen gewährleisten eine kontinuierliche personelle Beteiligung zur Entstehung einer stabilen Akteur:innenkonstellation im Netzwerk. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Innerhalb des Netzwerks können zweckgerichtete Teilnetzwerke eingerichtet werden, die definierte Aufgaben übernehmen (z.B. Definition von geteilten Standards, Entwicklung von Kooperationsvereinbarungen, Gestaltung von Prozessabläufen an Schnittstellen von Organisationen, Formulieren von Positionspapieren/Stellungnahmen etc.). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | An den zweckgerichteten Teilnetzwerken wirken (auch) Mitarbeiter:innen mit, die in ihren Organisationen mit Fallarbeit betraut sind. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Eine Koordinationsebene des Netzwerks übernimmt Aufgaben der Moderation, Koordination, Dokumentation und der Administration der Netzwerkaktivitäten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Ein möglichst breiter und transparenter Informationsfluss wird sichergestellt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Es ist geregelt, wie Entscheidungen im Netzwerk getroffen werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| Spannungsfelder im Netzwerk werden offen thematisiert. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Netzwerkpartner:innen machen ihren Umgang mit der doppelten Zugehörigkeit zu ihrer Organisation und dem Netzwerk und den daraus resultierenden Spannungsfeldern so transparent wie ihnen möglich. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Netzwerk werden gemeinsame Strategien im Umgang mit möglichen Konkurrenzstellungen von Organisationen besprochen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Netzwerk werden gemeinsame Strategien im Umgang mit möglichen Macht- und Statusungleichheiten der verschiedenen Netzwerkpartner:innen besprochen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Konflikte zwischen Netzwerkpartner:innen, die die Arbeitsfähigkeit des Netzwerks beeinträchtigen, werden einer Bearbeitung zugeführt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Netzwerkpartner:innen sind um Balance zwischen Loyalität zur eigenen Organisation und der Loyalität zum Netzwerk bemüht. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| Das (regionale) Case-Management-Netzwerk schafft in kooperativer Weise Unterstützungsangebote und -strukturen, die den Bedarfen der Zielgruppe gerecht werden. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Netzwerkpartner:innen tauschen ihr Wissen und ihre Erfahrungen kooperativ aus. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zusammenarbeit im Netzwerk trägt zur Erweiterung der Expertise und Kompetenzen der Partner:innen bei. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Netzwerk werden solche Kooperationsstrukturen und -prozesse vereinbart, die zu einer bestmöglichen Unterstützung und Versorgung der Zielgruppe beitragen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | Im Netzwerk werden Ideen und Konzepte für die bedarfsgerechte Weiterentwicklung von Angeboten entworfen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Im Netzwerk werden Ideen und Konzepte für neue Angebote entwickelt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Kooperation im Netzwerk trägt zur Etablierung einrichtungsübergreifender Angebote bei. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das Netzwerk macht periodische Analysen zu Bedarfen von Anspruchsgruppen/Klient:innen und schätzt ein, inwieweit diese Bedarfe durch das bestehende Angebot in der Region abgedeckt werden. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Ergebnisse dieser Analysen werden im Netzwerk diskutiert und Beiträge der Netzwerkpartner:innen sowie des Netzwerks zur Weiterentwicklung der Angebotsstrukturen werden abgeleitet und geplant. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Zusammenarbeit im Netzwerk und die bestehenden Kooperationsstrukturen werden kontinuierlich reflektiert und evaluiert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | | |
| Das Netzwerk informiert und berät die Verwaltung und Politik. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Der Bedarf an Rahmenbedingungen für institutionelle Netzwerkarbeit wird bei Verwaltung und Politik eingefordert. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das institutionelle Netzwerk stellt den Entscheidungsträger:innen aus Verwaltung und Politik Wissen über die Problem- und Ressourcenlagen der Klient:innen zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das institutionelle Netzwerk stellt den Entscheidungsträger:innen aus Verwaltung und Politik das Wissen, die Erfahrungen und Expertisen der Netzwerkpartner:innen wie auch des Netzwerks selbst zur Verfügung. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Das institutionelle Netzwerk informiert und berät Verwaltung und Politik hinsichtlich notwendiger Unterstützungsformen für Klient:innen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | Die Entscheidungsträger:innen in Verwaltung und Politik werden anwaltschaftlich im Sinn der Nutzer:innen beraten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

7. Ausblick

Die hier vorgestellten Checklisten sind als Entwürfe zu verstehen. Aus unserer Sicht steht in einem nächsten Schritt eine Evaluation dieser Materialien an, um ihre Tauglichkeit als Reflexions- und Selbstevaluationsinstrumente zu prüfen. Sollten sich die Checklisten in den Praxistests grundsätzlich bewähren, könnten Anpassungen, Veränderungen, Ergänzungen wie auch Kürzungen vorgenommen werden. Im Idealfall entstehen in einem solchen Prozess fachlich und empirisch fundierte Materialien für die Evaluation und Forschung. Wir empfehlen für ein solches weiteres Vorhaben, Redaktionsteams mit Vertreter:innen aus Forschung und Anwendung einzurichten.

Einstweilen hoffen wir, einen ersten inhaltlich brauchbaren und praktikablen Entwurf vorgelegt zu haben, und wünschen den Leser:innen spannende und anregende Reflexionen und Diskussionen.

8. Materialien

Die hier zur Verfügung gestellten Checklisten zur Selbstreflexion- und -evaluation von Case Manager:innen und Case-Management-Organisationen beruhen auf der langjährigen fachlichen Auseinandersetzung der Autor:innen mit Case und Care Management. Unsere fachlichen Positionen beruhen auf folgenden Quellen, die uns vielfach als Inspiration für diese Veröffentlichung gedient haben.

Ballew, Julius R. / Mink, George (1996): Case Management in Social Work. Developing the Professional Skills Needed for Work with Multiproblem Clients, 2. Aufl., Charles C Thomas, Springfield.

Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport BMKÖS (2020): CAF 2020. Common Assessment Framework. Europäisches Qualitätsmanagement für den öffentlichen Sektor, https://oeffentlicherdienst.gv.at/wp-content/uploads/2023/01/CAF_2020_deutsch_PDF_barrierefrei.pdf (15.02.2024).

Case Management Society of America (2010): Standards of Practice for Case Management, Case Management Society of America, Arkansas.

Case Management Society UK (2018): Code of Ethics and Conduct in Case Management Practice, <https://www.cmsuk.org/files/CMSUKDocuments/Membership%20Documents/001Code%20of%20Ethics%20and%20Conduct%20in%20Case%20Management%20Practice%20Feb%202018%20logos%20updated%2008.08.18.pdf> (15.02.2024).

Case Management Society UK (2009): CMSUK Standards of Practice and Best Practice Guideline, <https://www.cmsuk.org/uploads/page/000standards-2nd-ed-hoZc.pdf> (15.02.2024).

Corsten, Hans (Hrsg.) (2001): Unternehmensnetzwerke: Formen unternehmensübergreifender Zusammenarbeit (Lehr- und Handbücher der Betriebswirtschaftslehre), De Gruyter, Oldenburg.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.) (2009): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management, medhochzwei, Heidelberg.

Edwards, Adrian / Elwyn, Glyn (2009): Shared Decision Making in Health Care. Achieving Evidence-Based Patient Choice, Oxford University Press, Oxford.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias (2013): Implementierung von Case Management (CM) in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens, in: Ehlers, Corinna/Broer, Wicher (Hrsg.): Case Management in der Sozialen Arbeit, Opladen, Berlin und Toronto, S. 107–125.

Ehlers, Corinna / Müller, Matthias / Schuster, Frank (2017): Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten, Opladen, Berlin und Toronto.

Früchtel, Frank / Roth, Erzsébet (2017): Familienrat und inklusive, versammelnde Methoden des Helfens, Carl-Auer, Heidelberg.

Gissel-Palkovich, Ingrid (2006): Case Management. Chancen und Risiken für die Soziale Arbeit und Aspekte seiner Implementierung in soziale Organisationen, in: Brinkmann, Volker (Hrsg.): Case Management. Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen, Gabler, Wiesbaden, S. 90–116.

Goger, Karin (2022): Die Empirie des Gelingens – Einblicke in Evaluationen des Case Managements, in: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela / Böhm, Reinhard (Hrsg.): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte, Beltz Juventa, Weinheim, Basel, S. 84–108.

Goger, Karin (2022): Zum Begriff des Social Work Case Managements, in: Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela / Böhm, Reinhard (Hrsg.): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte, Beltz Juventa, Weinheim, Basel, S. 30–69.

Goger, Karin / Tordy, Christian (2023): Beziehungsarbeit im Sozialarbeiterischen Case Management, in: Müller, Matthias / Ehlers, Corinna / Siebert, Annerose (Hrsg.): Sozialarbeiterisches Case Management: Ein Lehr- und Praxisbuch, Kohlhammer, Stuttgart, S. 40–63.

Goger, Karin / Tordy, Christian (2019): Standards für Social Work Case Management, Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit, https://ogsa.at/wp-content/uploads/2018/12/ogsa_Standards-f%C3%BCr-Social-Work-Case-Management.pdf (15.02.2024).

Goger, Karin / Tordy, Christian / Meusburger, Manuela / Böhm, Reinhard (Hrsg.) (2022): Gelingendes Case Management in der Sozialen Arbeit. In komplexen Fällen navigieren: Praxiserfahrungen und Forschungsberichte, Beltz Juventa, Weinheim, Basel.

Haye, Brigitta / Kleve, Heiko (2006): Systemische Schritte helfender Kommunikation, in: Kleve, Heiko / Haye, Britta / Hampe-Grosser, Andreas / Müller, Matthias (Hrsg.): Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit, Carl-Auer, Heidelberg, S. 103–125.

International Association of Social Workers (IFSW) / International Association of Schools of Social Work (IASSW) (2004): Ethik in der Sozialen Arbeit, in: Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (Hrsg.): Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V., S. 1–3, https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/grundlagenheft_-PDF-klein_01.pdf (09.08.2024).

Kleve, Heiko (2014): Vom Kapitän zum Lotsen. Implementierung von Case Management in der öffentlichen Verwaltung, in: Case Management 2014/2, S. 86–91.

Lenz, Albert (2002): Empowerment und Ressourcenaktivierung – Perspektiven für die psychosoziale Praxis, in: Lenz, Albert / Stark, Wolfgang (Hrsg.): Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation, DGVT Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, Tübingen, S. 13–54.

Lenz, Albert / Stark, Wolfgang (Hrsg.) (2002): Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation, DGVT Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, Tübingen.

Löcherbach, Peter / Wissert, Michael / Remmel-Faßbender, Ruth / Mennemann, Hugo / Baur, Waltraud / Podeswik, Andreas / Monzer, Michael / Wissmann, Peter / Wendt, Wolf Rainer (2015): Standards und Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. für die Weiterbildung: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen und in der Beschäftigungsförderung, in: Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.): Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen, medhochzwei, Heidelberg, S. 75–82.

Mennemann, Hugo / Götzmann, Thomas / Kanth, Eva / Köddewig, Sandra / Monzer, Michael / Peloso, Claudio (2015): Ethische Grundlagen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. zum Handlungskonzept Case Management, in: Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.): Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen medhochzwei, Heidelberg, S. 37–55.

Mennemann, Hugo / Kanth, Eva / Monzer, Michael / Podeswik, Andreas (2015): Rahmenempfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. zum Handlungskonzept Case Management, in: Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.): Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen, medhochzwei, Heidelberg, S. 1–35.

Monzer, Michael (2013): Case Management Grundlagen, medhochzwei, Heidelberg.

Monzer, Michael (2013): Zehn Möglichkeiten, eine Case Managementimplementation in den Sand zu setzen, in: Case Management 2013/3, S. 120–126.

Moxley, David P. (1997): Advocacy and Case Management Practice, in: Moxley, David P. (Hrsg.): Case Management by Design. Reflections on Principles and Practices, Nelson-Hall, Chicago, S. 145–161.

Moxley, David P. (1989): The Practice of Case Management, SAGE, Newbury Park (CA).

Müller, Matthias (2018): Zur Begründung des sozialarbeiterischen Case Managements/Social Work Case Management, in: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete: Sozialarbeiterisches Case Management 67(September/Oktober), S. 332–347.

National Association of Social Workers (2013): NASW Standards for Social Work Case Management, Washington, <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/NASW-Standards-for-Social-Work-Case-Management> (09.08.2024).

National Association of Social Workers (2021) [1996]: Code of Ethics, <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English> (09.08.2024).

Netzwerk Schweiz Case Management (2022): Definition und Standards, https://www.netzwerk-cm.ch/_files/ugd/13c060_088b28c6e7af46769ee1e12a216668dc.pdf (09.08.2024).

Pantuček, Peter (1998): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe, Lambertus, Freiburg im Breisgau.

Rapp, Charles A. / Goscha, Richard J. (2006): The Strengths Model. Case Management with People with Psychiatric Disabilities, 2. Aufl., Oxford University Press, New York.

Röh, Dieter (2013): Soziale Arbeit, Gerechtigkeit und das gute Leben. Eine Handlungstheorie zur da-seinmächtigen Lebensführung, Springer VS, Wiesbaden.

Saleebey, Dennis (2013): Strengths Perspective in Social Work, 6. Aufl., Pearson, New York.

Schubert, Herbert (2008): Netzwerkkooperation – Organisation und Koordination von professionellen Vernetzungen, in: ders. (Hrsg.): Netzwerkmanagement. Koordination von professionellen Vernetzungen. Grundlagen und Beispiele, Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 9–105.

Schubert, Herbert (Hrsg.) (2008): Netzwerkmanagement. Koordination von professionellen Vernetzungen. Grundlagen und Beispiele, Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Schubert, Herbert (2005): Das Management von Akteursnetzwerken im Sozialraum, in: Bauer, Petra / Otto, Ulrich (Hrsg.): Mit Netzwerken professionell zusammenarbeiten Bd. 2, dgtv-Verlag, Tübingen, S. 73–103.

Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete (2018): Sozialarbeiterisches Case Management 67 (September/Oktober).

Theunissen, Georg (2009): Empowerment und Inklusion behinderter Menschen. Eine Einführung in Heilpädagogik und Soziale Arbeit, 2., veränderte Aufl., Lambertus, Freiburg im Breisgau.

Theunissen, Georg (2002): Stärken-Perspektive und Empowerment. Impulse für die Behindertenarbeit, in: Lenz, Albert / Stark, Wolfgang (Hrsg.): Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation, DGVT Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, Tübingen, S. 139–154.

Autor:innen

Karin Goger

ist Sozialarbeiterin, Soziologin, Supervisorin und Organisationsberaterin, Psychotherapeutin, Case Managerin (DGCC) und Case-Management-Ausbildnerin (DGCC). Sie war als Sozialarbeiterin und in verschiedenen Leitungsfunktionen in der Wiener Suchthilfe, in der Wiener Gebietsbetreuung und in einer Frauen- und Familienberatungsstelle im Burgenland tätig. Sie lehrt an der Fachhochschule St. Pölten und an der Bertha von Suttner Privatuniversität Methoden der Sozialen Arbeit und hält als selbstständige Referentin Seminare zu Sozialer Diagnostik und Case Management. Als Organisationsberaterin begleitete sie u.a. die Implementierung von Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe des Landes Steiermark. Sie war bis 2024 Koordinatorin der AG Case Management der ogsa. Als Psychotherapeutin und Supervisorin ist sie in freier Praxis tätig.

Christian Tordy

ist Sozialarbeiter, Sozialmanager, Supervisor und Organisationsberater, Psychotherapeut, Case Manager (DGCC) und Case-Management-Ausbildner (DGCC). Er war als Sozialarbeiter und Psychotherapeut in der schulischen und außerschulischen Jugendarbeit, in der Arbeit mit Flüchtlingen, in arbeitsmarktpolitischen Kontexten, in der Wiener Suchthilfe, der Wiener Gebietsbetreuung und der psychiatrischen Rehabilitation tätig. Er verfügt außerdem über langjährige Erfahrung als Projekt- und Qualitätsmanager, in der fachlichen Leitung, als Team- und als Einrichtungsleiter sowie als Geschäftsführer von Profit- und Social-Profit-Organisationen. Christian Tordy lehrte Case Management in Studiengängen für Soziale Arbeit an der Fachhochschule St. Pölten und an der Fachhochschule Joanneum sowie als selbstständiger Referent. Als Organisationsberater hat er u.a. das Land Steiermark bei der Implementierung von Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe begleitet. In freier Praxis bietet er Supervision, Coaching und Psychotherapie im Einzel- und Gruppensetting an. Christian Tordy war bis 2024 Co-Koordinator der AG Case Management der ogsa.

An der Entwicklung des Instruments mitgewirkt haben außerdem:

Claus-Clemens Lichtenthäler

ist Pflichtschullehrer, Sozialarbeiter und Case Manager (ÖGCC, DGCC). Er war viele Jahre im arbeitsmarktpolitischen Kontext tätig und verfügt über Erfahrungen in der Entwicklung und Umsetzung von Projekten in den Bereichen Jugendarbeit und Migration. Seit mehreren Jahren ist er als Case Manager der Betrieblichen Wiedereingliederung und als Regionaler Gesundheitsmanager bei den *Österreichischen Bundesbahnen* (ÖBB) tätig und zeichnet außerdem für die Fachsteuerung des Case Managements und der Betrieblichen Wiedereingliederung bei den ÖBB verantwortlich.

Renate Zingerle

ist Psychologin, klinische Psychologin in Ausbildung, Sozialwissenschaftlerin, zertifizierte Case Managerin (DGCC), zertifizierte Case-Management-Ausbildnerin (DGCC) und zertifizierte Familienratskoordinatorin. Sie arbeitet als Psychologin in einer psychiatrischen Rehabilitationsklinik und ist in selbstständiger Tätigkeit als fachliche Leiterin von Case-Management-Lehrgängen und als Referentin in Case-Management-Lehrgängen tätig und führt sozialwissenschaftliche Projekte durch. Als langjähriges Mitglied im Vorstand der *Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management* (ÖGCC) war sie federführend an der Erstellung der Richtlinien für zertifizierte Lehrgänge Case Management (ÖGCC) und der Richtlinien für zertifizierte Ausbilder:innen (ÖGCC) beteiligt. Für die ÖGCC koordinierte sie über viele Jahre hinweg den inhaltlichen Fachaustausch zwischen der ÖGCC, der *Deutschen Gesellschaft für Case und Care Management* und dem *Netzwerk Case Management Schweiz*. Sie ist Mitglied der Anerkennungskommission (ÖGCC).

Monika Wild

ist diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin mit Studium der Pädagogik und Pflegewissenschaft, darüber hinaus absolvierte sie die Universitätslehrgänge Gesundheits- und Pflegemanagement sowie Gesundheitsförderung und Internationales Projektmanagement. Sie war von 1993 bis 2021 Leiterin der Gesundheits- und Sozialen Dienste beim *Österreichischen Roten Kreuz*. Seit 2007 ist sie stv. Obfrau der *Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management* (ÖGCC), darüber hinaus war sie in verschiedenen Gremien im Gesundheits- und Sozialministerium tätig, z.B. von 2010 bis 2019 im Obersten Sanitätsrat. Ihre beruflichen Schwerpunkte waren die (Weiter-)Entwicklung von Dienstleistungen im Bereich der Langzeitpflege und -betreuung sowie die Koordination und Zusammenarbeit von Gesundheits- und Pflegedienstleistungen.

Kontakt

E-Mail: case-management@ogsa.at

AG-Website: <https://www.ogsa.at/arbeitsgemeinschaften/ag-case-management/>

Arbeitsgemeinschaft Case Management der ogsa (2024):

*Instrument zur
Selbstevaluation von
Case-Management-
Organisationen*

Wien: ogsa