

Geleitwort

„Ein Sachverhalt ist komplex, wenn er aus so vielen Elementen besteht, daß diese nur selektiv zueinander in Beziehung treten können.“

Niklas Luhmann, dt. Soziologe und Gesellschaftstheoretiker (1927–1998)

„Wie kann Komplexität in einer modernen und das heißt einer nach funktionalen Kriterien differenzierten Gesellschaft gestaltet werden? Wie ist Vernetzung unterschiedlicher, selbst wieder komplexer Systeme in dieser Gesellschaft, insbesondere im Kontext psychosozialer Hilfen möglich?“ Diese Fragen stellt sich Heiko Kleve im Kontext der Positionsbestimmung der Sozialen Arbeit.¹ Und er stellt damit Fragen, auf die heute das Case und Care Management Antworten finden soll. Wir leben in einer Zeit, in der die Komplexität in vielen Lebensbereichen zunimmt. Wir sprechen von unserer Gesellschaft als „Risikogesellschaft“, leben in der „Postmoderne“, betonen die Perspektive der „Bürgergesellschaft“. Manche sprechen von der „Multioptions-“ oder von der „multikulturellen Gesellschaft“. Das deutet darauf hin: unsere Gesellschaft funktioniert nicht mehr in hierarchischen Strukturen und folgt keinem Bild von konzentrischen Kreisen. Die Herausforderungen, die sich jedem Einzelnen und der Gesellschaft insgesamt stellen, sind komplex. Wir spüren dies in vieler Hinsicht alltäglich: unübersichtliche Märkte, diskontinuierliche Lebensläufe, schwer durchschaubare Zuständigkeiten, undurchsichtige Verflechtungen, unsichere Zukünfte. Viele Verantwortliche bis in die Regierungen hinein haben letztlich keine Antworten auf Fragen parat, die durch den demografischen und sozialen Wandel, durch die immer stärkere Polarisierung der Gesellschaft in arm und reich und die Auswirkungen der globalen Finanzkrisen aufgeworfen werden. Die Folgen dieser gesellschaftlichen Veränderungen, der Veränderungen in den Lebensverhältnissen, sie müssen von vielen Bürgerinnen und Bürgern aufgegriffen, verarbeitet und umgesetzt werden. Es verwundert nicht, dass die Zahl der Menschen zunimmt, die mit ihrem Leben allein nicht zurechtkommen. In ihren Haushalten alleinlebende alte Menschen mit körperlichen und seelischen Beeinträchtigungen, junge Menschen mit schlechten Chancensituationen, die den Start ins Leben nicht schaffen, Menschen, die Antworten auf die Probleme in Drogen suchen, Menschen mit Zuwanderungs-

¹ Kleve, Heiko: Komplexität gestalten! Von der funktional differenzierten zur vernetzten Gesellschaft. 2011.

geschichte, für die der kulturelle Spagat zwischen Herkunfts- und örtlicher Mehrheitsgesellschaft schwer zu bewältigen ist. Viele – die meisten – meistern ihr Leben. Andere aber, und deren Zahl steigt, brauchen Unterstützung. Der sich in diesen Lebenssituationen und Schicksalen abbildende Zuwachs an Komplexität steht in einem nicht produktiv zu nennenden Spannungsverhältnis zur zunehmenden Standardisierung und Ökonomisierung des Sozial- und Gesundheitswesens. In unserem segmentierten und fragmentierten sozialen Sicherungssystem werden wir mit Strategien der Spezialisierung und Ökonomisierung, gerade in komplexen Fallkonstellationen, den menschlichen Krisen nicht gerecht. Kleve beschreibt diesen Trend zur Spezialisierung als Spezialisierung von Perspektiven. „Mit Spezialisierung ist ein Weltbezug gemeint, der sich auf einen eingegrenzten Ausschnitt bezieht und diesen verabsolutiert. Hier wird [...] *Komplexitätsreduktion* (Bezug auf einen begrenzten Ausschnitt der Welt) betrieben, um die *Komplexitätsexpansion* (bezüglich des beobachteten Weltausschnitts) zu erreichen. Die professionellen und wissenschaftlichen Spezialisten wissen sehr viel über sehr wenig. Sie sind Fachexperten für die begrenzten Weltausschnitte, die sie jeweils beforschen oder bearbeiten. Die funktional differenzierte Gesellschaft hat ihre besondere Effektivität und Effizienz dadurch erreicht, dass sie das Prinzip der beschriebenen Spezialisierung ausdehnt und immer weiter voran treibt.“² Damit wird sie aber miteinander verwobenen Problemkonstellationen schwer gerecht.

Darauf reagiert das Case Management. Es sucht nach Wegen, die Vielgestaltigkeit einer Lebenssituation in den Blick zu nehmen, die unterschiedlichen spezialisierten Sichtweisen zu integrieren und in einen Bewertungs- und Aushandlungsprozess einzubeziehen, um schwierige Lebenssituation zu meistern. Case Management bietet und fordert Arbeits- und Kooperationsformen der häufig segmentiert nebeneinander agierenden Institutionen, Professionen und staatlichen Stellen, die sie in die Lage versetzen das, was der Sozialstaat verspricht – aufeinander abgestimmte, unbürokratische, schnelle und wirksame Hilfen zu organisieren und zu gewähren und zu erfüllen – eben Komplexität, zu verarbeiten und zu gestalten. Anspruchsvoll ist dieser Ansatz, der in einem volkswirtschaftlichen Sinne auf Effizienz des Gesamtsystems setzt, das in seinen Einzelsystemen aber keineswegs immer volkswirtschaftliche Effizienzkriterien als Messgrößen für den eigenen (wirtschaftlichen) Erfolg kennt.

Case Management ist die angemessene und richtige und intelligente Antwort auf die beschriebenen Herausforderungen. Es passt in die Zeit und bietet eine wichtige Perspektive für professionelle Verantwortungsträger – in der Tradition der Sozialen Arbeit, aber relevant für zahlreiche weitere Berufsgruppen und Professionen. Es macht ernst mit der Einlösung von Verantwortung über Institutions- und Professionsgrenzen hinaus und betont das Subjekt, dessen Lebenssituation, dessen Menschenrechte, dessen Lebensvorstellungen und Wünsche. Case Management liegt zugleich quer zu Trends, die in einer immer weiter fortschreitenden Ver-

2 Ebd.

betriebswirtschaftlichung des Sozial- und Gesundheitssektors liegen. Es kann aber in der Lage sein oder in die Lage versetzen, Brücken zu schlagen: zwischen betriebswirtschaftlichen und übergreifenden volkswirtschaftlichen Zielsetzungen. Es bedarf hierzu eines professionellen Handlungsverständnisses, das nicht beliebig – je nach Situation – abgewandelt und ausgedeutet werden kann – je nach Stakeholder-Interessenslage. Das verlangt nach eigenen professionellen Wissensbeständen, Handlungsformen und Strategien. Und es verlangt nach Handlungsmacht.

Das Buch leistet hier in verschiedenerlei Hinsicht einen wesentlichen Beitrag: Es vermittelt die zentrale Zielorientierung des Case Managements. Es führt handlungsfeldübergreifend in die Arbeitsweise des Case Managements ein. Es liefert Instrumente für die Anwendung des Case Managements oder macht sie zugänglich, es verarbeitet vielfältige Praxiserfahrungen. Es reflektiert die ethischen Grundlagen des Case Managements und die notwendige ethische Kompetenz. Es stellt das Case Management in einen größeren Zusammenhang, indem es die Systemebene, das Care Management, systematisch mit einbezieht. Und es reflektiert, welche arbeitsorganisatorischen Implikationen das Case Management und seine Einführung für Institutionen kennt.

Michael Monzer verarbeitet in seinem Buch nicht nur die vielfältigen Erfahrungen aus der Weiterbildung, sondern auch Wissensbestände aus der Implementation des Case Managements und den Forschungen zum Case Management. Er dokumentiert damit in seinem Buch zugleich den *State of the Art* des Case Managements. Er öffnet klassische Case Managementansätze gleichzeitig für den intelligenten Einsatz von tools, von EDV, modernisiert es in gewisser Weise und führt es heraus aus einer stark methodenzentrierten Vermittlung.

Michael Monzer hat ein Standardwerk für das Case Management vorgelegt, das als Referenz für Case Management in Theorie und Praxis seinen Platz finden wird. Er ist nicht der Entdecker des Case Managements, auch nicht der Importeur von Case Management in Handlungsfelder des Sozial- und Gesundheitswesens. Diese Rollen haben andere übernommen. Michael Monzer macht mit dem Case Management Ansatz in der Wirklichkeit des deutschsprachigen Sozial- und Gesundheitswesens Ernst. Und es gelingt ihm, das Case Management, entwickelt für komplexe Fälle in einer Zeit zunehmender Komplexität, in seinen vielfältigen Elementen zueinander in Beziehung zu setzen. Er macht auch deutlich: Case Management ist etwas für Menschen, für die Komplexität einen Reiz besitzt, die sich ihr – und damit gesellschaftlich und systemisch verursachten Herausforderungen im Sozial- und Gesundheitswesen, denen wir uns aus menschenrechtlichen Gesichtspunkten ebenso wenig wie aus ökonomischen nicht entziehen können – stellen mögen.

Freiburg, im Juli 2013
Prof. Dr. Thomas Klie

Vorwort zur 1. Auflage

Schon während des Schreibens fragte ich mich öfter: Kommt dieses Buch zur richtigen Zeit? Wäre es nicht viel passender gewesen, die Grundlagen des Case Managements schon vor einigen Jahren zusammenzutragen und als Lehrbuch für alle diejenigen anzubieten, die sich aufgemacht hatten, Case Management zu lernen und sich, mit einem Zertifikat ausgestattet, daranmachen, das Gelernte in ihren Organisationen umzusetzen. Natürlich gab es auch schon damals wichtige deutschsprachige Veröffentlichungen, allen voran die wegweisenden Bücher von *Wendt*, von *Ewers* und *Schaeffer*, die Schriften von *Löcherbach* und nicht zuletzt das Lehr- und Arbeitsbuch von *Riet* und *Wouters*. Auch alle Veröffentlichungen, die Case Management vor dem Hintergrund von Arbeitsfeldern ausbreiten, wie *Neuffer* in der sozialen Arbeit, *Reis* im Bereich der Sozial- und Arbeitsverwaltungen oder solche, die Perspektiven vertiefen, wie *Brinkmann* das Thema Organisationsentwicklung und Change Management oder *Kleve* die systemische Sichtweise des Handlungskonzepts, haben mittlerweile ein ausreichendes Fundament für die deutschsprachige Leserschaft geschaffen. Wären Grundlagen des Case Managements vor einigen Jahren erschienen, so hätten sie nicht viel mehr leisten können, als die Inhalte dieser Werke zusammenzufassen und daraus bestenfalls ein umfassendes Konzept zu schnüren und für diejenigen, die an Case Managementweiterbildungen teilnehmen, aufzubereiten. Ich bin mir sicher, dass es einige Skripte in den Instituten und Hochschulen gibt, die genau diesen Anspruch bestens erfüllen. Zu spät kommt dieses Buch wohl nicht.

Kommt es zu früh? Angesichts der stetig wachsenden Zahl an Arbeitsfeldern, die Case Management aufgreifen, wie etwa die Pflegestützpunkte, Fallmanagement in der Eingliederungshilfe oder das Jugendcoaching in Österreich, der vielen Anstrengungen mithilfe von Fallsteuerung im Gesundheitswesen sinnvollere Prozesse zu gestalten oder der Erkenntnis, dass die „totale Institution“ Gefängnis als Rehabilitationsinstrument ungeeignet ist und ein Offender Management benötigt, könnte man sich fragen, ob es sinnvoll ist, sich gerade jetzt mit dem Handlungskonzept grundlegend auseinanderzusetzen. Muss nicht befürchtet werden, dass alles, was jetzt geschrieben wird, in einigen Jahren von der Entwicklung überholt ist? Betrachtet man aber einige der genannten Entwicklungen genauer, so wird auffallen, dass Case Management hier häufig auf die Attribute *intensiver*, *strukturierter*, *kontrollierter*, *schneller* und *günstiger* reduziert wird. Prallt Case Management, wie es in diesem Buch beschrieben wird, als spezialisiertes Konzept für spezielle Fälle auf diese unspezifisch komparativen Vorstellungen, nimmt man es zwar gerne als willkommenes Label mit, mischt es sich allerdings allzu sehr in die

täglichen Abläufe ein, wird es bald als störend empfunden, auf Theorieniveau herabgestuft und beiseitegelegt.

Die Case Managementgrundlagen kommen also nicht zu früh, wenn – ja, wenn sie in der Lage sind, auf die derzeitigen und zukünftigen Implementationen Einfluss zu nehmen. Die zunehmende *Indienstnahme*¹ des Handlungskonzepts trägt die Gefahr in sich, dass Case Management nur noch als Hinweis auf effektivere und effizientere Koordinierungsprozesse in humandienstlichen Organisationen verstanden wird und den Einzelfall nur dann als Maßstab hervorholt, wenn es um die Außendarstellung geht. Dieses Buch verfolgt deshalb konsequent den Weg, Case Management als eine Spezialisierung im Umgang mit systemkritischen Fällen einzusetzen. Damit werden Einzelfälle, die in den vorgegebenen Strukturen nicht mehr ohne Weiteres zurecht kommen, als Anlass für besondere Verfahrensweisen und damit als strukturverbessernde Innovatoren gesehen. Systemkritische Fälle sollen in ihrem Potenzial für die Weiterentwicklung von Unterstützungsangeboten besonders wertschätzend behandelt werden. Bestehende Anbieter, die mit diesen Fällen in Konflikt geraten, müssen die Größe beweisen, sich auf die Füße treten zu lassen und anschließend sogar interessiert nachfragen, was zu tun ist, damit man mit der Leistung zufrieden ist. Wer nur gereizt reagiert, wird sich mit Case Management schwertun. Wer seine Füße nicht ins Getümmel stellt, riskiert nicht einmal getroffen zu werden.

Die Hoffnung besteht, dass dieses Buch denjenigen dabei hilft, die ihren Fuß zumindest in die Türe bekommen wollen, die es zu durchschreiten gilt, um das Potenzial systemkritischer Fälle zu nutzen. Diese Türen stehen meiner Meinung nach gerade jetzt so weit offen, um den Fuß hineinzubekommen. Ob sie weiter aufgehen ist ungewiss; insofern kommt dieses Buch, das seinen Schwerpunkt in der täglichen Unterstützungspraxis legt, hoffentlich gerade richtig.

Das Schreiben über Case Management wird fast immer von der Unsicherheit begleitet, ob das, was geschrieben wird, für alle Arbeitsfelder zutrifft. Ob möglicherweise bereits auf der Ebene der dargestellten Grundlagen Festlegungen getroffen wurden, die es einigen Disziplinen, Diensten oder Angeboten leicht machen, sich den in diesem Buch aufgestellten Ansprüchen zu entziehen. Das wäre schade und nicht gewollt. Case Management wird in diesem Buch so behandelt, dass es in jedem humandienstlichen Verfahren anwendbar ist. Seine Definition darf sich allerdings nicht nur am Wunsch orientieren, alles einzuschließen, sie muss immer auch darauf achten, das Spezielle nicht aus dem Auge zu verlieren und beim Anspruch bleiben, Organisationen und Strukturen aus der Perspektive der Einzelfälle zu beurteilen. So kommt man allerdings unweigerlich wieder zu den systemkritischen Fällen als Credo des Case Managements, also den meist wenigen Fällen, die den Bewahrern von Standards und Regeln das Leben schwer machen. Verbleibt Case Management im Mainstream, in dem die Mehr-

1 Klie: Case Management im Recht? Editorial. In: Case Management 8 (1)/2011, S. 1–2.

zahl der Einzelfälle gut versorgt werden kann und geschieht das Treten auf die Füße der Organisationen nur als missliebiger „Zwischenfall“, verliert es seine Trennschärfe und wird letztlich seinen Platz an die nächste Mode im ständigen Wechsel der Paradigmen abzugeben haben. Case Management sollte also nicht nur daran gemessen werden, ob es als passend für das eigene Arbeitsfeld gesehen wird. Es ist ein „unbescheidenes“ Ziel dieses Buches, Case Management so aufzubereiten, dass es besser gelingen kann, Zukunftsfähigkeit unserer Institutionen aus dem Verstehen und Umgehen mit den „Zwischen-Fällen“ zu entwickeln, die nicht ins Muster passen und so den Zwang zur Vereinheitlichung von Prozessen als Behinderung für eine angemessene Sozialisation unserer humandienstlichen Organisationen zu entlarven. Damit geht das hier vertretene Case Managementverständnis über angestammte Sichtweisen hinaus und verschiebt den Schwerpunkt auch im Vergleich zur DGCC-Definition², ohne diese zu verlassen.

Wer solche Aussagen in einem Vorwort formuliert, sollte tunlichst darauf achten, in den folgenden Kapiteln die notwendige Substanz folgen zu lassen. Im Case Management entsteht Substanz meist durch den angemessenen Umgang mit Komplexität. Erst wenn dies gelingt, wenn methodische Schritte dargestellt werden, mit denen die Komplexität der erwähnten Fälle tatsächlich so abgebildet werden kann, dass die Organisation für deren individuellen Besonderheiten Aufmerksamkeit zeigt, fängt Case Management an interessant zu werden. Die Darstellung von Techniken, mit deren Hilfe die Fälle in Form und in Ordnung gebracht werden, damit sie im vorgegebenen Rahmen abgearbeitet werden können, führt in aller Regel dazu, dass das Interesse an Case Management schnell verblasst und das Handlungskonzept dem „Alter-Wein-in-neuen-Schläuchen-Argument“ anheimfällt. Der Tritt auf die Füße wird nur dann wahrgenommen, wenn er durch die Benennung konkreter Tatbestände untermauert wird. Wenn also nachgewiesen werden kann, dass die stationäre Unterbringung weder notwendig noch gewollt ist oder die konsequente Rechtsauslegung auch langfristig keine Lösung für den konkreten Einzelfall mit sich bringt. Der Umgang mit Komplexität erschwert es all denjenigen, die Case Management gerne frühzeitig je nach Standpunkt als restriktives oder desorganisierendes Verfahren abtun möchten. Die Aufrechterhaltung von komplexen Fällen widersetzt sich einer vorschnellen Vereinnahmung, die meist das Ziel verfolgt, externe Logiken einzuführen, um „bewährte“ Argumente und Verfahrensweisen einsetzen zu können. Dieser Hinweis bezieht sich sowohl auf diejenigen, die Case Management als Produkt der Agenda 2010 verstanden wissen wollen, als auch auf die Organisatio-

2 Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Der Handlungsansatz ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) 2013.

nen, die den Einsatz von Case Management vor allem als Kontrollinstrument im Rahmen einfacher Aktivierungsverfahren vorsehen. Es ist deswegen dringend geboten, die Beherrschung von Komplexität als Basis von Case Management nicht zu verlassen. Deshalb war es das Bestreben, in diesem Buch, möglichst viele der eingesetzten Verfahrensschritte in weitere Teilaspekte zu zerlegen. Die im Assessment begonnene Gliederung in verschiedene auslösende Probleme und Beteiligte oder die sich wiederholende Gliederung in Arbeitsschritte wird bis zum Fallabschluss aufrechterhalten. Die für das Handlungskonzept Case Management prägende Zirkularität zwischen Einzelfall und Angeboten verfolgt beständig das Ziel, durch eine angemessene Abbildung der Komplexität ein Mehr an Lösungsmöglichkeiten zu schaffen. Fälle, schon gar nicht die komplexen, das wissen wir, lassen sich nicht nur mit einem Beziehungsangebot, einer vorgegebenen Strategie oder mit Instrumenten und Techniken „erledigen“.

Das Buch folgt in seiner Gliederung dem sattsam bekannten Ablauf eines Case Managements und könnte deshalb selbst den eben noch angemahnten Anspruch des Besonderen verfehlen. Die Inhalte der einzelnen Kapitel verfolgen aber eine andere Strategie, indem sie entweder neue Modelle, Werkzeuge, Prozessabläufe oder Prinzipien in den Fokus rücken. Nach einem einführenden Kapitel und einer Klärung der Begriffslandschaft, in der sich Case Management bewegt, folgt die Vertiefung der Prozessschritte. Die Klärungsphase wird, da es in diesem Abschnitt die systemkritischen Fälle zu entdecken gilt, vor allem unter einem organisatorischen Aspekt vertieft. Im Assessment dominieren Werkzeuge und Verfahren, welche die Voraussetzung schaffen, Komplexität angemessen zu erfassen und zu verstehen. Der Abschnitt der Serviceplanung hat vor allem strategische Bedeutung und soll das Case Management deshalb dabei unterstützen, für die folgenden Schritte mithilfe methodischer Disziplin, Argumentationsfähigkeit zu entwickeln. Das Linking wird als Herausforderung dargestellt, parallel mit verschiedenen Beziehungen angemessen umzugehen. Im Monitoring geht es um die Positionierung, die vor allem die advokatorische Persönlichkeit betont und den Blick auf die Beendigung der Fälle legt. Die Beschäftigung mit der Evaluation des Case Managements konzentriert sich auf Kriterien und Modelle, die aus anderen Managementbereichen importiert wurden. Die Darstellung der Systemsteuerung als Schluss verfolgt die Auffassung, notwendige strukturelle Veränderungen als Gewinn der Einzelfallorientierung herauszustellen.

Die Neuentwicklung von Werkzeugen hat mich dazu veranlasst, *Daniel Ströhmann* zu beauftragen, mir vier kleine Apps für Windows zu programmieren. Der *CaseFinder* soll auf einfache Weise darin unterstützen, die passenden Fälle für das Case Management zu bestimmen. Etwas aufwendiger gestaltet sich der *InteractionFinder*, dessen Funktion darin liegt, die Komplexität der Fälle zu formulieren und zumindest in einer ersten Annäherung auch zu erfassen. Mit dem *Goal-Finder* soll das Verfahren der Zielkontrolle in der Serviceplanung unterstützt werden. Wer sich systematischer mit der Recherche von Qualitätsproblemen

auseinandersetzen möchte, kann mit dem *GapFinder* eine erste Eingrenzung möglicher Ursachen versuchen³.

Es ist heute dank technischer Unterstützung kein großes Problem ein Buch mit Schreibweisen zu versehen, die sowohl die weiblichen als auch die männlichen Endungen berücksichtigen. Es gibt sogar schon Add-Ins, die für bereits geschriebene Texte mehr oder weniger erfolgreich Vorschläge zum geschlechterneutralen Formulieren machen. Leider unterstützen diese Hilfen nur die AutorInnen nicht aber die Leser_innen, was mich schließlich dazu veranlasst, die übliche Vorbemerkung zu formulieren, dass wegen der leichteren Lesbarkeit nur die männliche Schreibweise gewählt wurde, die jedoch beide Geschlechter einschließt. Wenn von dem Case Management gesprochen wird, so sind damit zumeist die Vertreterinnen und Vertreter des Konzepts auf den verschiedenen Handlungsebenen gemeint. Damit ist zumindest an einigen Stellen die Geschlechterneutralität gewahrt geblieben.

Ich fühle mich mit dieser Veröffentlichung vor allem den vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmern meiner Weiterbildungen verpflichtet. Sie sind mit mir zusammen den schmalen Pfad zwischen einem bereichsübergreifenden Konzept und fachlichen Spitzfindigkeiten ihrer eigenen Disziplinen gegangen und haben so zu vielen Erkenntnissen beigetragen, die in diesem Buch wiedergegeben werden. Eine neue Erfahrung beim Schreiben dieses Buches verdanke ich *Sissi Wiedmaier*. Mir war die Kunst bisher unbekannt, sich allein über einen richtigen Sprachgebrauch in die Logik eines Konzeptes hineinzudenken, Fragen zu stellen und formulierungskünstlerische Schlupflöcher zu verschließen. Ihren wichtigen Beitrag will ich deswegen genauso hervorheben wie die angenehme Zusammenarbeit mit *Daniel Ströhm* und seiner Firma *Solworx*. Aus einer kleinen Idee, einige meiner Tools als Windowsprogramme erstellen zu lassen, ergab sich ein zusätzlicher Prozess, mit dessen Hilfe ich mich mit der Umsetzung des Konzepts auseinandersetzen hatte.

Christiane Bader danke ich für ihre fachliche und freundschaftliche Unterstützung. Meine KollegInnen im *Sozialamt Stuttgart* bieten für mich nicht nur ein ideales Lernumfeld; ihre Kritik, Anerkennung und Sympathie wird mir immer wichtiger. Für ihre direkte oder indirekte Unterstützung danke ich meinen Mentoren *Thomas Klie* und *Michael Wissert* genauso wie *Peter Löcherbach* für seine praktischen Hilfestellungen. Ohne die Lektüre, der Bücher und Aufsätze von *Wolf Rainer Wendt* und *Claus Reis* wäre dieses Buch undenkbar.

Leinfelden-Echterdingen, im Juli 2013

Dr. Michael Monzer

³ Um die CM-Tools gratis zu beziehen, sollte man mir über die Adresse cm-tools@monzer.de einen Kaufnachweis des Buches zukommen lassen.

Vorwort

Im Vorwort zur ersten Auflage stellte ich mir die Frage: Werden die Case Management Grundlagen zur richtigen Zeit veröffentlicht? Heute, nachdem jetzt die zweite, überarbeitete Auflage nach nicht einmal fünf Jahren erscheint, bin ich mir sicher, dass das Buch zur richtigen Zeit herauskam. Case Management ist ein hochaktuelles Konzept, das in immer weiteren Handlungsfeldern eingesetzt wird. Case Management im Krankenhaus hat sich zur Individualisierung von Prozessen genauso fest etabliert wie im Entlassmanagement, das, angetrieben durch die gesetzliche Nachjustierung, verstärkt auf das Methodenset des Handlungskonzepts setzt. Als neues Arbeitsfeld nutzt das Integrationsmanagement für geflüchtete Menschen Case Management als Ansatzpunkt für eine Systematisierung der Unterstützung auf der Fall- und Systemebene. Auch die Beschäftigungsförderung in den Jobcentern benötigt ein individualisierendes Verfahren in Zeiten geringer Arbeitslosigkeit, um Menschen zu unterstützen, die nicht ohne weiteres auf den Arbeitsmarkt zu vermitteln sind. In Österreich begleiten Case Managerinnen und Case Manager individuell abgestuft in bundesweiten Programmen junge Menschen im Übergang von der Schule ins Berufsleben. Dies sind nur einige Hinweise darauf, dass Case Management hoch aktuell ist, weil sich einerseits die Rahmenbedingungen für die Unterstützung von Menschen ständig ändern, aber gleichzeitig auch ein Verfahren benötigt wird, das sich von durchorganisierten Fallbehandlungen wirksam abgrenzt, weil die Problemlagen zunehmend komplexer werden.

Als ich das Buch schrieb, war der Umgang mit Vereinfachungen, die gesellschaftliche Phänomene ihrer Komplexität berauben, noch nicht in dem Maße im Fokus. Komplexität ist heute beinahe schon ein politischer Begriff geworden, der sich denjenigen entgegenstellt, die ohne große Bedenken oder auch gezielt, ganze Teile unserer Gesellschaft auf wenige, meist Schuld zuschreibende Feststellungen und Zuschreibungen reduzieren. Die Instrumente zum Abbilden komplexer Fälle, die vielfältigen Differenzierungen, die in diesem Buch für die Fallarbeit entwickelt wurden und die Haltung, die Organisationen durch den Blick der Einzelnen wahrzunehmen, sind – so erfahre ich es in der praktischen Arbeit und in den Diskussionen mit den vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Weiterbildungen – notwendiger denn je.

Die Erweiterungen und Korrekturen der zweiten Auflage sind von dieser Haltung getragen. So veranschaulichen beispielsweise die hinzugenommenen Passagen über unvollständige Servicepläne (Kap. 5.3.5) und über unvollständiges Linking

Vorwort

(Kap. 6.3.5), dass wir auch durch methodische Achtsamkeit verhindern können, dass Fälle durch die täglichen organisatorischen Forderungen zu schnell „plattgemacht“ werden. Dass aber auch die Organisationen Anstrengungen unternehmen, um sich mit dem Case Management weiterzuentwickeln, veranschaulicht das Kapitel „Modellhafte Lösungen zur Bestimmung von Fallauswahl“ (Kap. 3.4). Case Managementorganisationen entwickeln sich, indem sie das Case Finding dazu nutzen jeweils herauszuarbeiten, für welche Fälle Case Management eingesetzt werden soll.

Da viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer meiner Weiterbildungen die Case Management Grundlagen nutzen, habe ich das Glück, viele direkte Rückmeldungen zu bekommen, die die Anstrengungen dieses Lehrbuch zu schreiben, schon lange aufgewogen haben.

Leinfelden-Echterdingen, im März 2018

Prof. Dr. Michael Monzer