

## Eine kleine Geschichte des Begriffs Case Management und warum er längst nicht mehr nur im sozialen Bereich Anwendung findet

Googelt man den Begriff Case Management, finden sich dazu schnell Erklärungen und Definitionen, meist im Umfeld des Sozial- und Gesundheitswesens. In diesem Kontext findet die Methodik Case oder auch Care Management auch heute noch am häufigsten Anwendung, nachdem sie schon in den frühen 70er Jahren in den USA entwickelt wurde – damals mit der Motivation, das amerikanische Gesundheitssystem zu strukturieren und effizienter zu machen.

Denn das Dienstleistungsangebot war bis dato so zersplittert, dass Klienten und Patienten sich kaum zurechtfinden und an mehreren Stellen Hilfe in Anspruch nahmen, was letztendlich zu Überlappungen und überhöhten Kosten führte. Ein professionelles Case Management versprach Abhilfe: Mit diesem Lösungsweg sollten (Einzel-)Fälle in einer komplexen, hochgradig arbeitsteiligen Welt, in der unter hohem Kostendruck gearbeitet wird, sinnvoll und strukturiert abgearbeitet werden.

### Fallmanagement in Deutschland

Auch in Deutschland wurde das sog. „Fallmanagement“ zunächst im Pflege- und Gesundheitsbereich eingesetzt. Seit den 90er Jahren findet es vermehrt Einsatz in anderen Bereichen des Sozialwesens, wie zum Beispiel in der Arbeitsvermittlung oder bei der Vermittlung von Leistungen des Sozialgesetzbuches. Die 2005 gegründete Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) [definiert den Begriff offiziell so](#):

„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.“

### Der Faktor Mensch – Case Management vs. Prozessmanagement

Dreh- und Angelpunkt ist der Case Manager, der alle nötigen Leistungen koordiniert, kontrolliert, dokumentiert und später evaluiert, um die optimale Versorgung des Klienten/Kunden zu gewährleisten. Er vermittelt zwischen dem Klienten und den verschiedenen Leistungserbringern und berät ihn im gesamten Verlauf des Falls. Dabei steht nicht der streng definierte Prozess im Vordergrund, sondern die Möglichkeit, situativ flexibel zu reagieren, also aus einem Gesamtportfolio unterschiedliche Leistungen für unterschiedliche Bedürfnisse in optimaler Reihenfolge auszuwählen.

Es geht also nicht um das lineare Durchlaufen eines vorgegebenen Prozesses. Case Management zeichnet sich durch die menschliche Komponente aus, um die menschliche „Einmischung“ innerhalb eines Systems, das von einem Regelkorsett zusammengehalten wird. **Case Management soll den verantwortlichen Fallmanager befähigen**, Möglichkeiten zu erwägen, abzuwägen und in der Folge Lösungen und Ressourcen zu koordinieren.

Genau hier liegt auch der wesentliche Unterschied im Vergleich zum Prozessmanagement. Das **klassische Prozessmanagement orientiert sich an geordneten Abläufen**, deren Reihenfolge mehr oder weniger vorgegeben ist. Entstanden aus der Produktion und dem Qualitätsmanagement, wird hier abteilungsübergreifend, quer zur Linienfunktion gearbeitet, um einen Fall bestmöglich abzuwickeln.

## Case Management als Workflow-Lösung für Geschäftsprozesse

Nicht nur im sozialen Bereich bzw. im Gesundheitswesen basieren Entscheidungen auf menschlichen Erfahrungen und Abwägungen. Dieser Ansatz ist letztendlich auf jeden Anwendungsbereich übertragbar, der Komplexität aufweist und trotzdem effizient funktionieren muss. Sei es im Versicherungswesen, im Bankengeschäft oder im Personalmanagement – individuelle „Cases“ gibt es überall. So zum Beispiel wenn ein Bankkunde mit all seinen Konten zu einer anderen Bank umziehen oder einen Kredit beantragen möchte.

Für die Prozessmodellierung und Workflow-Lösungen befindet sich hier auch schon der Casus knacksus. Denn wie kann man geordnet durch einen Prozess führen, wenn Teile davon noch nicht vorhersehbar sind? Nach ConSol-Einschätzung werden im Optimalfall Case Management und Prozessmanagement dahingehend kombiniert, dass einerseits geordnete Abläufe garantiert sind, andererseits aber so viel Flexibilität vorhanden ist, dass den beteiligten Mitarbeitern immer genug Handlungsspielraum bleibt, ihr Know-how und neue Lösungsansätze einzubringen. Eine Prozessmanagement-Software muss also genau diese Anforderung abbilden können.

## ConSol CM als Prozess- & Case Management Software

Die Prozess- / Case Management Software ConSol CM vereint das Beste aus beiden Welten: Mit dem Process Designer, der Prozessmodellierungs-Applikation innerhalb von ConSol CM, werden Workflows definiert, die geordnete Prozesse abbilden. Gleichzeitig bietet der Process Designer Methoden und Möglichkeiten, das starre Prozesskorsett zu verlassen und bedarfsgerecht andere Aktivitäten anzustoßen – ohne jedoch den Gesamtablauf aus den Augen zu verlieren.

Die Zuständigkeit für einen Fall kann wechseln oder bei einem Hauptverantwortlichen, dem Case Manager, verbleiben. Dabei kann der Betreiber des Systems entscheiden, für welchen Anwendungsbereich es mehr in Richtung Prozessmanagement gehen sollte oder mehr in Richtung Case Management. In jedem Fall werden alle Schritte dokumentiert und stehen später für eine Evaluation und für die Auswertung von KPIs zur Verfügung. So ist in jedem Fall die bestmögliche Betreuung des Kunden gewährleistet.

Das ist Teil 1 unserer Content-Reihe zum Thema Case Management. Wir informieren Sie dazu regelmäßig weiter – vorbeischaun für mehr lohnt sich also! Alles rund um unsere Prozessmanagement- und Case Management-Lösung ConSol CM **erfahren Sie hier**.

### Quellenangaben:

- 1) <https://www.dgcc.de/>
- 2) [http://www.uni-kassel.de/fb01/fileadmin/groups/w\\_270300/issl\\_galuske/CaseManagement.pdf](http://www.uni-kassel.de/fb01/fileadmin/groups/w_270300/issl_galuske/CaseManagement.pdf)
- 3) <https://reimbursement.institute/glossar/case-management/>
- 4) [https://aok-bv.de/lexikon/c/index\\_00273.html](https://aok-bv.de/lexikon/c/index_00273.html)
- 5) <https://olev.de/c/case-management.htm>
- 6) <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/case-management-28340>
- 7) Buch: Michael Monzer, Case Management - Grundlagen (Case Management in der Praxis), medhochzwei, Gebundenes Buch, 27. September 2013



ConSol  
Consulting & Solutions Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43  
D-81669 München  
Tel.: +49-89-45841-100  
cm-vertrieb@consol.de  
cm.consol.de  
Folgen Sie uns auf Twitter: @consol\_de

ConSol  
Austria Software GmbH

Leopold-Ungar-Platz 2, 1. Stock - Stiege 2 (Square One)  
A-1190 Wien, sterreich  
Tel.: +43-1-9971392  
cm-vertrieb@consol-software.at  
cm.consol-software.at  
Folgen Sie uns auf Twitter: @consol\_at

cm.consol.de