

Wege aus verfahrenen Situationen

Casemanagement

Und

Video als Hilfsmittel

© DHG-Tagung
23./24.10.09, Heidelberg

Louise Megens
Gennep /NL

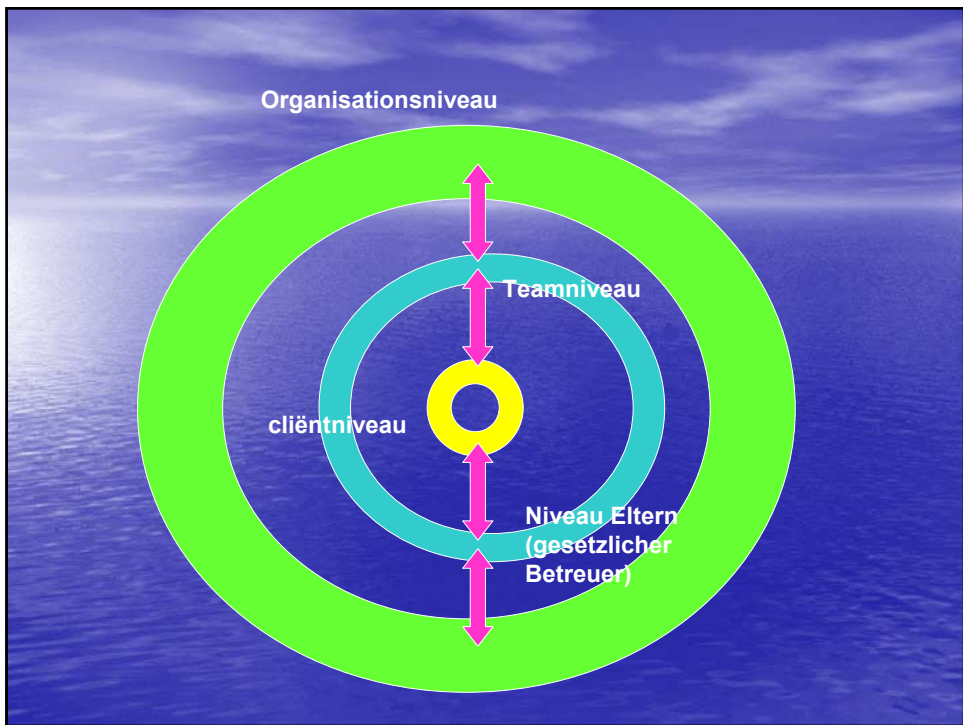
Casemanager =

Beteiligt

Aussenstehender

Zeitlich begrenzt

Zusätzlich



Wer ist verantwortlich?



Problematik auf Organisationsniveau

Auf Niveau Organisation

- auflösen von Teams
- Eltern, die ihre Kinder holen wollen
- überspannte / überarbeitete Vorgesetzte / Verhaltensexperten
- Unzulängliche Räumlichkeiten
- Finanzielle Probleme
- (Re)organisatorische Probleme

Verdeckt

- Keine Protokolle oder unzureichend ausgearbeitet
- Kein gutes Sicherheitssystem
- Keine eindeutigen Absprachen zur Intimsphäre
- Mitarbeiter die richtig bezahlt werden
- Bürokratie
- Fehlen einer eindeutigen Vision zur Hilfeleistung
- Schaufenstermentalität

Problematik auf Teamniveau

Problematik

- Probleme in der Zusammenarbeit
- Probleme in der Organisation
- Belegungsprobleme
- Zu wenig Erfahrung / Professionalität
- Handlungsverlegenheit
- Nicht erkennen Problematik Klient
- Überfragt werden / über eigene Grenzen hinaus gehen

Verdeckt

- Fehlen einer eindeutigen Vision
- Fehlen von Hausregeln
- Fehlen von guter Übergabe und Feedback
- Ausbildungsniveau / Einstufung
- Schlechte Vorbereitung bei der Aufnahme
- Einstellung (Sub)kultur / Team
- Unzureichende Steuerung
- Splitting / Teilung
- Ungesunde symbiotische Beziehung mit dem Klienten

Problematik auf Niveau Eltern (gesetzlicher Betreuer)

Problematik

- Erziehungsprobleme
- Verzweiflung / Burnout
- Handlungsverlegenheit
- Nicht erkennen der Probleme vergrößert die Problematik
- Ungesunde Symbiose
- Splitting Verhalten

Verdeckt

- Akzeptanz(Process) des behinderten Kindes
- Fehlen frühzeitiger Erkennung der Verhaltensproblematik
- Frühe Bindungsprobleme
- Unzureichende Begleitung durch Experten
- Eigenes kognitives und/ oder soziales Funktionsniveau
- Psychiatrische Problematik
- Gestörte Beziehung mit Team / Einrichtung / ...

Problematik auf Klientenniveau

Problemen

- (Schwere) Selbstverwundung
- Physische oder verbale Agressivität
- Ängste
- Trink- und Essprobleme
- Anti soziales Verhalten
- Isoliertes Dasein
- Psychotisches und / oder dissoziatives Verhalten
- Pica
- Fixiert sein auf Menschen und Gegenstände
- Über- / unterreizt
- (Sexuell) entgleistes Verhalten
- Und noch viel andere Verhaltensprobleme

Verdeckt

- Geistige und/oder körperliche Behinderung
- Gestörte oder verlangsamte Entwicklung
- Frühe Bindungsproblematik
- Syndrome, genetische und oder neurologische Abweichungen
- Nicht angeborener Hirnschaden
- Autismus
- Spasticiteit, Legasthenie, usw.
- Hospitalisierung / angelegerte Hilflosigkeit
- usw.

Kritische Erfolgsfaktoren eines Veränderungsprozesses

- inhaltliche Fachkenntnisse / adäquate Expertise des Casemanagers
- Unterstützung durch Diagnostik Experten (Diplom-Psychologen, Diplom-Pädagogen, Arzt/Psychiater u.a.)
- Multidisziplinäre Abstimmung zur Veränderungsidee
- externes, objektives Engagement
- breite Zustimmung zu Veränderungsidee / Beteiligung und Engagement der Einrichtung
- Entscheidungsbefugnisse der unmittelbar Beteiligten / (falls notwendig) die Möglichkeit, Entscheidungen erzwingen zu können

Kritische Erfolgsfaktoren eines Veränderungsprozesses (2)

- eine gute Betreuungsstruktur / Organisation;
- Kontinuität beim Personal (keine Personalfuktuation)
- Priorität / Vorrang des Klienten und seines Betreuungsbedarfs
- Klarheit bezüglich Rollen, Aufgaben und Zuständigkeiten
- Offenheit, Vertrauen, Respekt und Wertschätzung

Rollenverständnis Casemanager

- Unabhängig
- Inhaltserfahren
- Signalfunktion: Inhalt, Zusammenarbeit, Organisation
- Stimulierend
- Keine direkte Hilfeleistung
- Unterrichten, Training, Coaching
- Methoden (Übertragbarkeit)
- Prozessorientiert

Kenntnisse und Attitude darstellen

- **Ausgangspunkt:** Im system selber sind viele Kenntnisse und Erfahrungen anwesend, aber unzureichend genutzt
- Kenntnisse mobilisieren und zusammen bringen
- Implizite: nicht erkannte Kenntnisse aus der Praxis: Erfahrungen, Routinen: Von einzelnen Betreuern erlebt, aber schwierig anderen zu erklären.
- Explizite, oft externe Kenntnisse: Fakten, Zusammenhänge von Gedankengängen, Theorien, Modellen
- Verbindung von expliziten und impliziten Kenntnissen

Methoden um Ergebnisse zu messen (Klient- und Begleiterniveau)

- Messen der Art, Häufigkeit und Intensität des Problemverhaltens
- Spannungsaufbauschema's ausarbeiten mit Berichterstellungssystem
- Fortgang und Perspektive mit Ziel- und Bewertungsbögen
- Persönliche Gespräche und Interviews
- Vergleich Ergebnisse der diagnostischen Untersuchungen aus den verschiedenen Phasen
- Videoanalyse und Videotraining, um das implizite explizit zu machen
- Prozess auf Video / DVD festhalten
- Auf Video dokumentieren, was wichtig ist in der Begleitung vom Klienten

Schöne Ergebnisse und Erfahrungen

Klienten die:

- Sich lösen aus einem deprimierten und isolierten Dasein
- Sich sicher abhängig fühlen
- Viel weniger oder nicht mehr abhängig sein von Mitteln und Massnahmen (z.B Fixierung)
- Wieder zu Hause wohnen
- (wieder) teilhaben an einem sozialen Umfeld
- (wieder) an sinnvolle Tagesstruktur teilnehmen
- (wieder) besser kommunizieren können
- Eigenes soziales Netzwerk geschaffen und eine Vertrauensperson haben

Aber auch weniger schöne Dinge...

Klienten die

- Sich erst lösen, aber sich dann doch wieder verstricken im Prozess mit Eltern und Begleitern
- Spielball werden von Beziehungsproblemen
- Ohne Absprache verlegt werden
- Plötzlich sterben
- Sich blind geschlagen haben
- Zurückfallen in schwere Autoaggressionen

Persönlichkeit und Verhaltensstil eines Casemanagers

- 'hands on'-Mentalität
(eine Haltung des "*Jetzt leg mal los*")
- Ist selbstbewusst
- Praktische Einstellung, ist handlungsorientiert
- Offene, Vertrauen erweckende Person
- Lernbereit, steht neuen Ideen aufgeschlossen gegenüber

Kompetenzen eines casemanagers (1)

Ein guter Casemanager:

- hat inhaltliche Fachkenntnisse über die Betreuung der Zielgruppe / Kenntnisse über und Erfahrung mit der inhaltlichen Thematik.
- verfügt über Erfahrung mit der Betreuung und der Dienstleistung an der Zielgruppe / er weiß, was es bedeutet, „in der Gruppe“ zu arbeiten.
- vermittelt das Gefühl, mitten im Geschehen zu stehen („one of the guys“), bleibt jedoch am Rande (wird nicht zum Teil des Systems).

Kompetenzen eines Casemanagers (2)

- verfügt über gute analytische Fähigkeiten, ist zugleich feinfühlig und hat ein gutes Gespür für die Organisation.
- kann die Richtung angeben und einhalten (er lässt sich nicht von den Tagesereignissen mitreißen).
- hat kommunikative Fähigkeiten.
- verfügt über didaktische Fertigkeiten.
- ist flexibel (sowohl in seinem Ansatz und den Methoden als auch hinsichtlich der Zeit).

Auswahlkriterien Casemanager

- inhaltliches Wissen / Wissen und Erfahrung mit der inhaltlichen Problematik (z.B. Autismus oder Taubblindheit);
- das voraussichtliche Zusammenspiel zwischen dem Casemanager und der wichtigsten Kontaktperson in der Einrichtung (meist der Betreuungskordinator oder der persönliche Betreuer);
- Persönlichkeit und Verhaltensweisen;
- Erfahrung;
- Vorliebe für Methode

Seminar Casemanagement

- Praktische Aspekte vom Casemanagement
- Veränderungsprozessen
- Methoden
- Denkweisen
- Entschlüsseln vom Problematik
- Nehme kontakt auf mit Louise Megens

