

**SOZIALARBEITERISCHES CASE MANAGEMENT  
IN ÖSTERREICH –  
INFORMATIONSMATERIALIEN FÜR UND  
ERFAHRUNGEN VON NUTZER:INNEN**

JULIA BRANDT, NORBERT EDER, SARAH GLASER-SCHWEIGHOFER, ANIELLE GUTERMANN,  
BIANCA HARTMANN, MOHAMMED KHATTAB, HEIDELINDE LUGER, BIANCA MÜHLBAUER,  
NIMA OBARO, KATHARINA PLÖCHL, SEBASTIAN SPIEGEL-SCHMIDT, MARTINA SPITZER

# ÜBERBLICK

- Vorstellung und Einstieg
- Ausgangslage
- Projektüberblick
- Materialpräsentation
- Impressionen der Nutzer:innenperspektive
- Erkenntnisse und Ausblick
- Diskussion
- Ausklang

# AUSGANGSLAGE

Nutzer:innenperspektive als handlungsleitendes Prinzip im Case

Management:

- Klient:innen-Orientierung
- Konsequente Beteiligung
- Anwaltschaftlichkeit

ABER wenig empirische Forschung dazu vorhanden

# AUSGANGSLAGE

Positionspapier zu den Standards des Social Work Case Managements durch die AG Case Management der ogsa (2019)

Weiterführendes Interesse:

- Relevanz dieser Standards aus Perspektive von Case Management-Nutzer:innen untersuchen
- Erkenntnisse über Erfahrungen und Perspektiven von Case Management-Nutzer:innen für die Weiterentwicklung Theorien und Standards

# PROJEKTÜBERBLICK

- Erfahrungen von Case Management-Nutzer:innen für Theorie und Praxis nutzbar machen
- Grundlagen von Case Management
- Recherche zu vorhandenem Informationsmaterial
- Recherche zu empirischen Erhebungen der Nutzer:innenperspektive im Case Management

# PROJEKTÜBERBLICK

Aufteilung in 2 Forschungsrichtungen:

- Materialentwicklung
  - Förderung der Auseinandersetzung mit Case Management-Erfahrungen
  - Informations- und Reflexionsinstrumenten
  - Texte, Videos, Workshop
- Datenerhebung zu Erfahrungen von Nutzer:innen mit Case Management

# PROJEKTÜBERBLICK



Erklärvideo



Interviews mit Nutzer:innen



Jugendworkshop + Video



Grundlagentexte

# DIGITALE AUSSTELLUNG



<https://padlet.com/heidiluger/informations-und-reflexionsmaterial-zu-case-management-mm0r2p8ajl70y49u>



# IMPRESSIONEN DER NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

- Eine Gruppe von sechs Studierenden fokussiert auf das Themenfeld der **Erfahrungen von Nutzer\*innen mit Case Management** → offene, explorative Fragestellung
- **Datenerhebung in vier unterschiedlichen CM-Anwendungsfeldern:** Kinder- und Jugendhilfe, Flucht- und Migrationsbereich, Sozialhilfe sowie Betriebliche Wiedereingliederung

# CASE MANAGEMENT IN BILDERN - NUTZER:INNENPERSPEKTIVE



Umsetzung einiger der prägnantesten Bilder, die die Nutzer:innen des *Case Management für Bezieher:innen von Sozialhilfe* präsentierten.

Die Zitate der Nutzer:innen wurden achtsam geglättet und mit lizenzfrei über Websites für Fotos und Illustrationen bezogenen und mittels eines Bildbearbeitungsprogramms editierten Fotos kombiniert.

Abbildung 1: Case Management in Bildern  
(vgl. T05:337f.; Fotocredit: Gustavo Fring auf Pexels);

# CASE MANAGEMENT IN BILDERN - NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

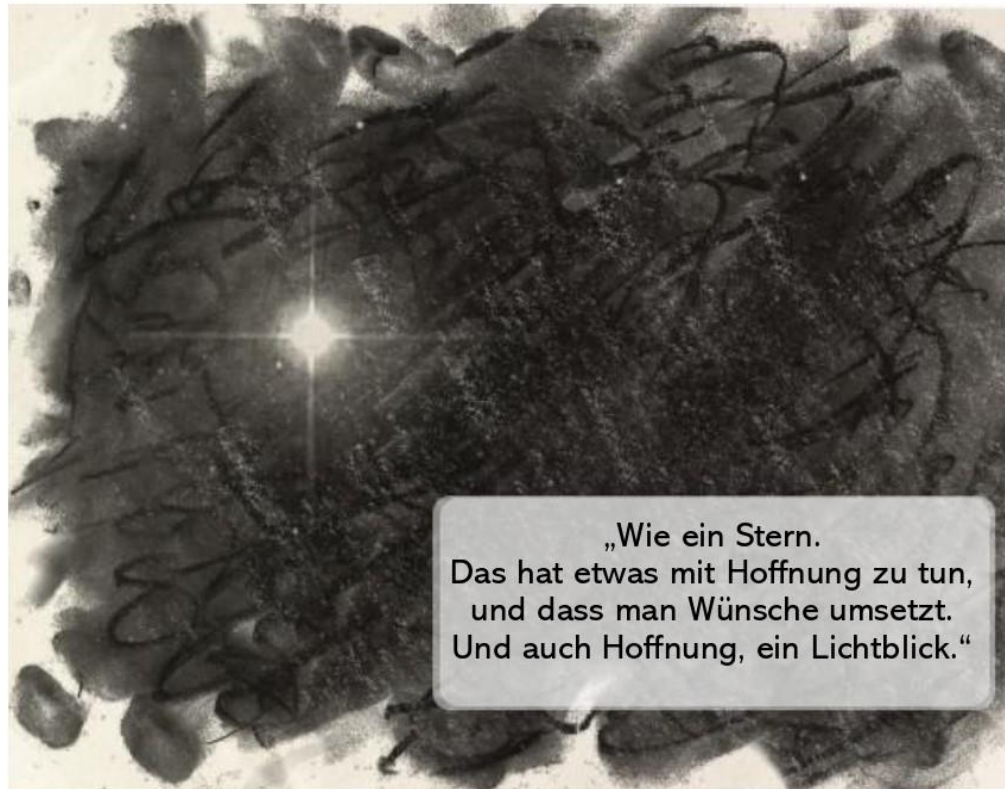


Abbildung 2: Case Management in Bildern  
(vgl. T10b:270-279; Fotocredit: kjpargetera auf Freepik)



Abbildung 3: Case Management in Bildern  
(vgl. T01b:312-316; Fotocredit: Sururi Ballidag auf Pexels)

# CASE MANAGEMENT IN BILDERN - NUTZER:INNENPERSPEKTIVE



Abbildung 4: Case Management in Bildern  
(vgl. T06:419f.; Fotocredit: Mikes-Photography auf Pixabay)

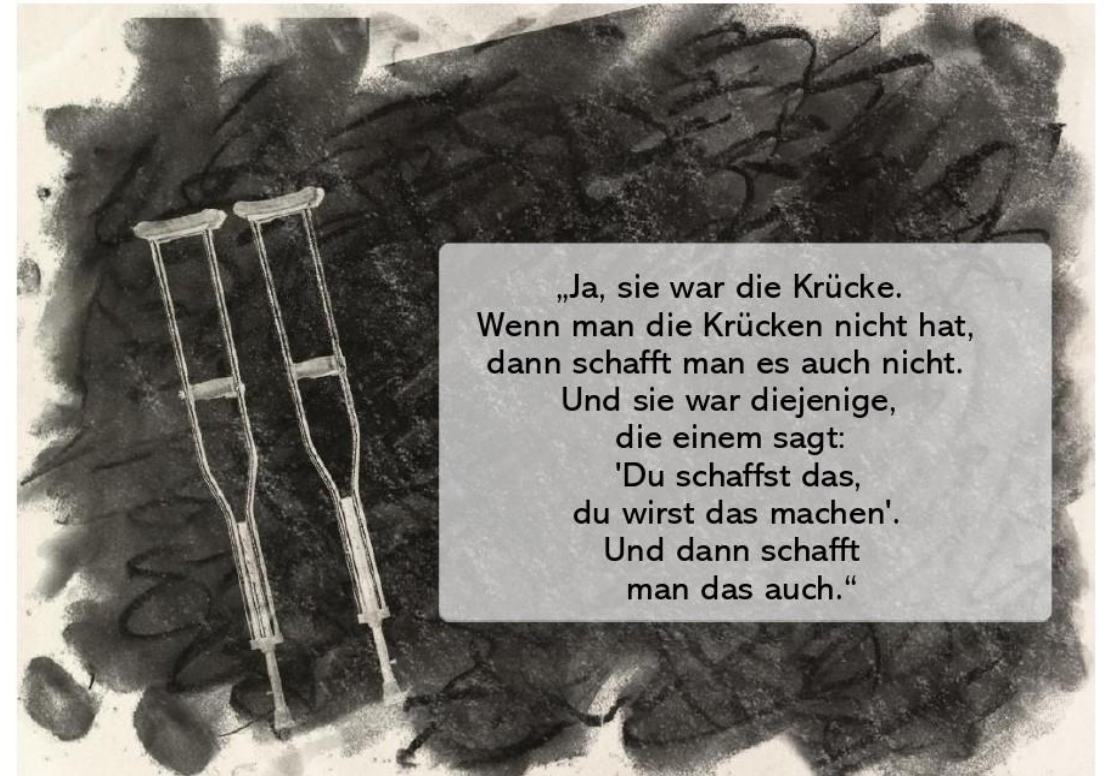


Abbildung 5: Case Management in Bildern  
(vgl. T09:393ff.; Fotocredit: Anna Shvets auf Pexels)

# CASE MANAGEMENT IN BILDERN - NUTZER:INNENPERSPEKTIVE

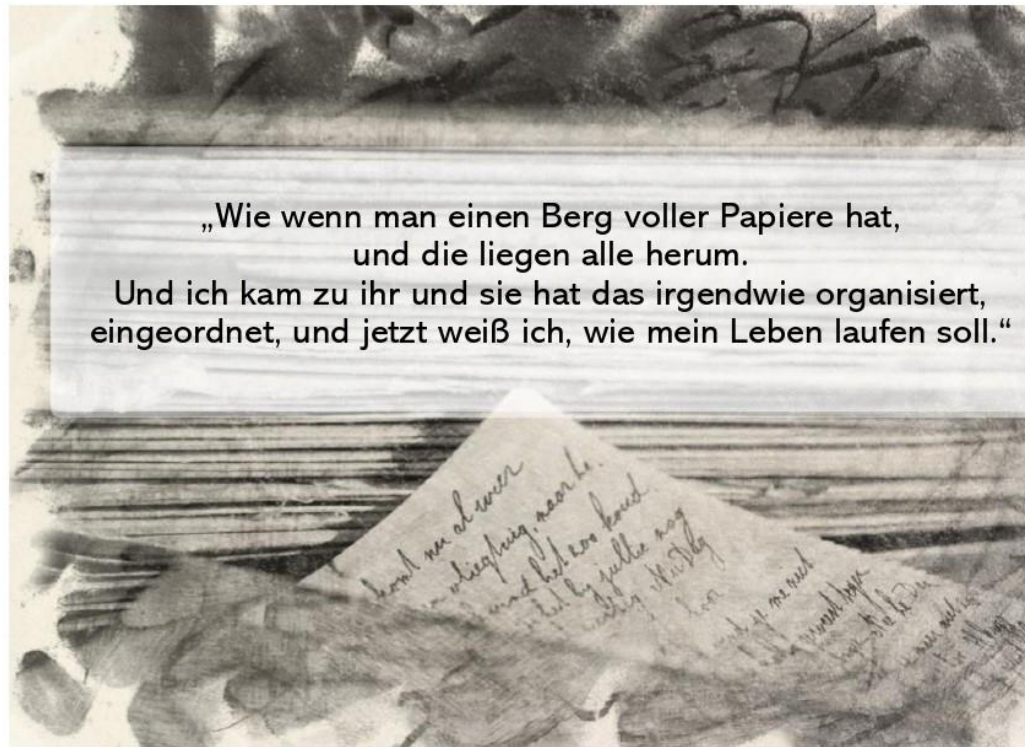


Abbildung 6: Case Management in Bildern  
(vgl. T09:325ff.; Fotocredit: Pixabay auf Pexels)

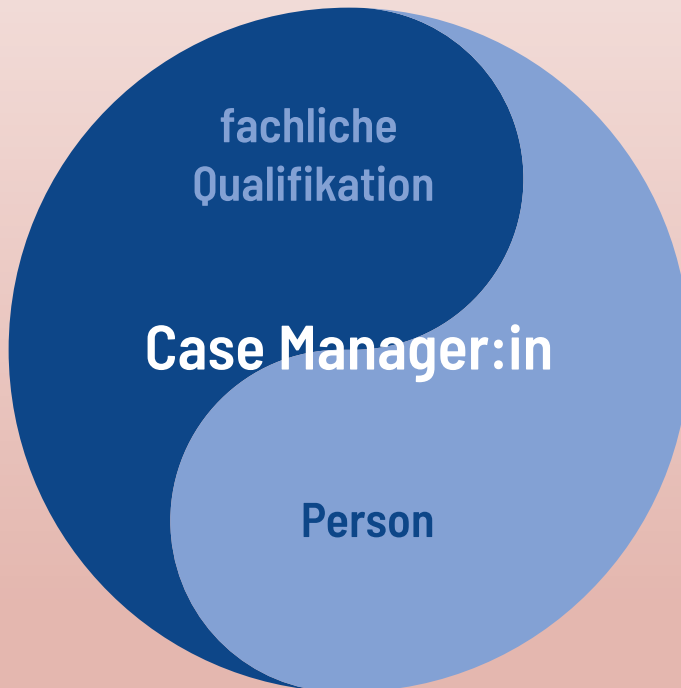


Abbildung 7: Case Management in Bildern  
(vgl. T05:316f.; Fotocredit: Caleb Oquendo auf Pexels)

# ERKENNTNISSE

- CM als komplexes Konzept nicht einfach zu vermitteln
- Umstrittenheit und Vielseitigkeit des CM-Konzepts spürbar
- Einbindung von Klient:innen Sozialer Arbeit in Forschungsprozesse sinnvoll und bereichernd

# ERKENNTNISSE



**hoher Anteil an personaler Ebene der Beziehung**

→ Die professionelle Beziehung im psychosozialen Bereich erfordert oftmals Dimensionen einer persönlichen Beziehung, was den Anspruch an eine minimale Rollenspezialisierung und Expertisierung mit sich bringt (vgl. Gahleitner 2017:36).

# ERKENNTNISSE (VORLÄUFIG)

- Kontinuität und Erreichbarkeit wirken sich positiv auf die Beziehungsgestaltung aus
- Transparenz kann das Sicherheitsgefühl und die Nachvollziehbarkeit im Prozess erhöhen
- Mitspracherecht ermöglicht passgenaue Hilfe und die Identifikation mit dem Hilfeprozess



# ERKENNTNISSE (VORLÄUFIG)

- Zuversicht als relevantes Element in der Zusammenarbeit
- CM als Orientierung im System
- CM als Kompensation fehlender informeller Netzwerke

# AUSBLICK

- Anwendung der Materialien erwünscht
- Weiterentwicklung der Materialien erwünscht
- Einbindung von Klient:innenperspektiven in sozialarbeiterische Konzepte
- Sprachliche Barrierefreiheit Sozialer Arbeit
- Bedeutung der persönlichen Ebene der Arbeitsbeziehung nicht unterschätzen

# DISKUSSION IN KLEINGRUPPEN

<https://padlet.com/heidiluger/polarisierende-aussagen-zu-case-management-hihaye701njyy4m6>

# HERZLICHEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Wir freuen uns über Fragen und Rückmeldungen!