

## Soziale Arbeit Master

# Case Management beim AMS Wien Verständnis vom CM und die Umsetzung

### Forschungsfragen:

- Wie wurde das Case Management beim AMS Wien implementiert?
- Was versteht das AMS unter Case Management?
- Wie gestaltet sich das Case Management aktuell?

### Forschungsdesign:

Es handelt sich um eine qualitative Forschung. Die Daten wurden mit vierzehn leitfadengestützten Expert\*inneninterviews erhoben und mit der Themenanalyse nach Froschauer & Lueger ausgewertet.

### Derzeitige Ergebnisse:

- ◆ Die erweiterte Beratungsform für arbeitsmarktferne Personen mit Multiproblemlagen (Hilfe mit uneingeschränktem zeitlichem Rahmen der Betreuung, fixe Beratungszuständigkeiten, Termine in regelmäßigen Abständen)
- ◆ Die Erarbeitung der Probleme in der engeren Zusammenarbeit mit bestimmten Kooperationspartner\*innen (Gremien)
- ◆ Das gemeinsame Arbeiten mit den Kund\*innen auf Augenhöhe, Freiwilligkeit und Vereinbarungsstrukturen (Ziele und Hilfeplan mit individuell angepassten Hilfsangeboten)
- ◆ keine systematische Evaluation

### Anpassungen im ams.Casemanagement:

- ◆ Zielgruppenerweiterung
- ◆ Gewisse Abweichungen in normativen Strukturen