



# Case Management

Alle Weiterbildungsangebote im Überblick

# Prozesse gestalten in komplexen Situationen

- 2 Case Management ist ein bewährtes Handlungskonzept, um Beratungs- und Unterstützungsprozesse für Menschen mit komplexen Problemlagen systematisch zu gestalten. Diese Prozesse erfordern Leistungen verschiedener Fachstellen und somit eine koordinierte interdisziplinäre Zusammenarbeit. Mit systematischen Verfahrensschritten wird die Fallsteuerung optimiert und die Wirksamkeit massgeschneiderter Unterstützungsleistungen für Klient\*innen mit komplexen Problemlagen erhöht.

Case Manager\*innen steuern in einem definierten Zeitfenster den Unterstützungsprozess und stellen sicher, dass die richtigen Leistungen zum richtigen Zeitpunkt von den richtigen Akteur\*innen erbracht werden. Die Massnahmen für eine erfolgreiche Unterstützung werden von allen Beteiligten gemeinsam erarbeitet, nach Plan umgesetzt und von den Case Manager\*innen zeitnah auf ihre Wirksamkeit hin überprüft. Dieser Prozess erfordert eine hohe Beratungskompetenz, welche Bestandteil unseres Weiterbildungsangebotes ist.

Darüber hinaus verfolgt Case Management die effiziente Planung und Steuerung des Angebots und entwickelt das regionale Versorgungssystem kontinuierlich weiter. Dabei verläuft ein effektives Case Management auf allen drei konzeptionellen Ebenen: der Fall-, der Organisations- und der Versorgungsebene.

Wir freuen uns, dass Sie sich für das Handlungskonzept Case Management interessieren. Neben unseren bewährten individuellen Weiterbildungen unterstützen wir Betriebe und Institutionen bei der Entwicklung, Einführung und Umsetzung von Case Management. Gerne stehen wir Ihnen auch persönlich für Fragen zur Verfügung. Nun wünschen wir Ihnen viel Freude beim Lesen unserer Broschüre zu unserem vielfältigen Weiterbildungsangebot in Case Management.



**Prof. Gabrielle Marti**  
Dozentin  
M.Sc. Psychologin  
gabrielle.marti@bfh.ch

# Inhalt

- 4 Handlungsfelder
- 4 Unsere Weiterbildungsangebote

## 6 Fachkurs

### 9 Certificate of Advanced Studies (CAS)

### 9 Diploma of Advanced Studies (DAS)

## 10 Weitere Informationen

- Kontakt Studienorganisation
- Infoveranstaltungen
- Anmeldung
- Zulassung
- Newsletter
- LinkedIn



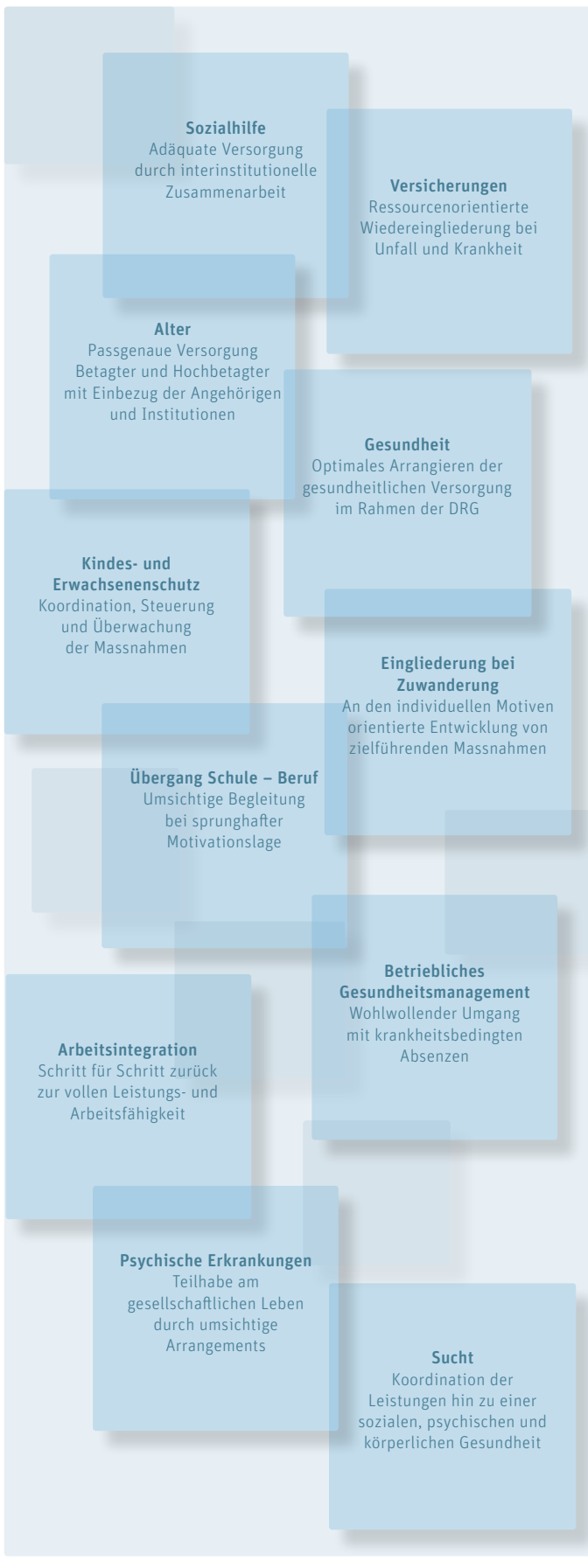
## Für ein besseres Verständnis der Kundschaft und mehr Transparenz

Carmine Coscia arbeitet als Care-Manager bei einer grösseren Krankenkasse. Der CAS Case Management stärkte ihn in seiner Arbeit und hilft ihm bei der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen.

Seite 7

# Handlungsfelder

4



# Unsere Weiterbildungsangebote

Werden bei komplexen Fallsituationen gleichzeitig mehrere Dienste in Anspruch genommen, sorgen Case Manager\*innen für einen reibungslosen Zugang zu den passenden Leistungen, übernehmen die sorgfältige Koordination und überwachen die Beratungs- und Unterstützungsprozesse. Sie steuern den Prozess und sorgen dafür, dass die vereinbarten Massnahmen zielgerichtet und ökonomisch vertretbar umgesetzt werden. Über die Fallsteuerung hinaus beansprucht Case Management auch den Einfluss auf eine effiziente Angebotsplanung und -entwicklung im regionalen Versorgungssystem.


Die Umsetzung eines Case-Management-Konzeptes erfordert eine auf die spezifischen Anforderungen abgestimmte Qualifizierung. Neben fundierten Kenntnissen des Verfahrens benötigen die Fachkräfte eine ausgeprägte Beratungs- sowie Netzwerk- und Kooperationskompetenz, ein breites Methodenrepertoire und die Fähigkeit zur Reflexion. Unsere Weiterbildungen qualifizieren Fach- und Führungspersonen, Case Management wirksam umzusetzen und sich damit für verantwortungsvolle Funktionen im jeweiligen Praxisgebiet zu qualifizieren.

Das modular aufgebaute Weiterbildungsangebot beinhaltet zum einen den Fachkurs für die praxisorientierte Anwendung der Verfahrensschritte sowie die Vertiefung der Beratungskompetenzen. Der darauf aufbauende CAS Case Management (modular) vermittelt Fachwissen zur betrieblichen Implementierung des Handlungskonzeptes und der motivierenden Gesprächsführung. Zusätzlich werden Supervisionstage angeboten um die Anwendung des Case Management Verfahrens zu reflektieren.

In Kooperation mit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit wird ein durchgehender CAS-Studiengang angeboten. Beide CAS-Studiengänge können in Verbindung mit einem weiteren Studiengang zum Diploma of Advanced Studies (DAS) in Case Management ausgebaut werden.

Massgeschneiderte, den Bedürfnissen der Organisation angepasste Kurse und Kaderkurse führen wir in Zusammenarbeit mit Expert\*innen aus der Praxis durch. Die Kurse geben einen Überblick über das Konzept Case Management und Impulse zur Umsetzung.



A portrait of Jasmin Keckeis, a woman with long brown hair, wearing a white shirt and a grey checkered blazer. She is looking slightly to the left of the camera with a neutral expression. The background is a blurred office setting.

«Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen und in komplexen Situationen sind darauf angewiesen, dass Berater\*innen ihre Interessen vertreten und ihnen neue Perspektiven eröffnen. Der CAS Case Management bot mir hierzu Einblicke in andere Berufsfelder und half mir, meine bisherige Arbeitsweise aktiv zu reflektieren.»

**Jasmin Keckeis**, Jobcoach Avantos GmbH aus Bern, besuchte den CAS Case Management.

# Ihr Einstieg ins Weiterbildungsstudium

## Fachkurs

### 6 Case Management

Werden bei komplexen Fallsituationen gleichzeitig mehrere Dienste in Anspruch genommen, sorgen Case Manager\*innen für einen reibungslosen Zugang zu den passenden Leistungen, übernehmen die sorgfältige Koordination und überwachen die Beratungs- und Unterstützungsprozesse. Sie steuern den Prozess und sorgen dafür, dass die vereinbarten Massnahmen zielgerichtet und ökonomisch vertretbar umgesetzt werden. Die Teilnehmenden setzen sich mit konkreten Fallsituationen entlang der Verfahrensschritte auseinander und lernen, wie zielorientiert Unterstützungsleistungen gemeinsam mit Klient\*innen abgestimmt, koordiniert und kontrolliert erbracht werden können. Mit drei digitalen Kurstagen verbindet der Fachkurs den persönlichen Austausch vor Ort mit flexiblen Online-Angeboten.

12 Kurstage



Alle Informationen unter  
[bfh.ch/case-management](https://bfh.ch/case-management)



# Für ein besseres Verständnis der Kundschaft und mehr Transparenz

7

Carmine Coscia arbeitet als Care-Manager im Bereich Heilungskosten bei einer grösseren Krankenkasse. Im Interview berichtet er, wie ihn der CAS Case Management in seiner Arbeit gestärkt hat und ihm hilft mit anderen Institutionen zusammenzuarbeiten.

## **Carmine Coscia, was war Ihre Motivation dafür, sich für den Kurs anzumelden?**

Carmine Coscia: Ich arbeite bereits seit fast 3 Jahren im Care-Management der SWICA und wende die ganzen Prozessschritte des Case Management Regelkreises in meiner täglichen Arbeit an. Aus Gründen der Qualitätssicherung benötige ich hierfür das CAS-Zertifikat.

## **Wie hat sich Ihre Arbeitsweise durch das Handlungskonzept Case Management verändert?**

Durch das theoretische Basiswissen gewann ich mehr Sicherheit. Bei uns ist vieles bereits durch die Software, mit der wir arbeiten, gut strukturiert. Da wird man gezwungenermassen durch die ganzen Prozessschritte vom Case Management durchgeführt. Da hat man die Lasche mit dem «Intake», dann hat man das «Assessment», den «Ziel und Massnahmenplan», die «Evaluation» und dann den «Abschluss».

Seit der Weiterbildung Case Management kann ich auch die Rolle der Kund\*innen besser einordnen: Wann sind sie Betroffene, wann sehen sie sich als Opfer, wann als Aussenstehende? Ansonsten habe ich viele kleine Dinge aus dem Kurs mitgenommen, auf die man im Alltag zu wenig achtet. Zum Beispiel wenn es bei der Kommunikation um das Wort «aber» geht, das für Kund\*innen provozierend wirken kann oder ihnen vermittelt, dass sie unglaubwürdig wirken.

## **Wie erleben Sie Ihre Arbeit als Case Manager nach dem Besuch des CAS? Was macht Ihnen Spass an Ihrer Arbeit?**

Was mir Spass macht, ist die Individualität, auf die ich immer wieder treffe. Die einzelnen Geschichten, die hinter den Kund\*innen stehen, sie abzuholen, ihnen aufzuzeigen, welche Möglichkeiten sie bezüglich Heilungskosten bei der SWICA haben. Man hat allgemein das Bild, die Krankenkassen seien die «Bösen», die stets etwas abkürzen, die Leistungen verweigern wollen. Dabei investieren wir gerade am Anfang mehr, um einen langfristig anhaltenden Erfolg zu erreichen. Und das garantieren wir mit dem Care-Management, das individuell auf die Bedürfnisse der Kund\*innen zugeschnitten ist.



## **Im Case Management geht es auch um die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen. Gibt es da Aspekte aus der Weiterbildung, die für Sie hilfreich waren?**

Seit der Weiterbildung bestehe ich häufiger auf «Round-Tables» mit den verschiedenen Leistungserbringern und Netzwerkpartnern – d.h. mit den Ärzten, Therapeutinnen, den verschiedenen Kliniken, ... Damit machte ich sehr gute Erfahrungen.

Leider es gibt aber auch Akteure, die sehr kritisch uns gegenüber sind und sich nicht in die Karten blicken lassen wollen. Da hilft mir die Ausbildung, um uns in der interdisziplinären Zusammenarbeit positionieren zu können. Am besten erreicht man das durch einen offenen Dialog, in dem man die Kritikpunkte oder die Einstellungen des Gegenübers wahrnimmt und akzeptiert. Anhand von gelungenen Fallbeispielen kann ich dann zeigen, dass unser Care-Management nicht dem Bild entspricht, das das Gegenüber im Kopf hat.

Interview: Gabrielle Marti Salzmann, Dozentin,  
Institut Soziale Sicherheit und Sozialpolitik







Vertiefte Kompetenz in Ihrem Thema

## Certificate of Advanced Studies (CAS)

Werden bei komplexen Fallsituationen gleichzeitig mehrere Dienste in Anspruch genommen, sorgen Case Manager\*innen für einen reibungslosen Zugang zu den passenden Leistungen, übernehmen die sorgfältige Koordination und überwachen die Beratungs- und Unterstützungsprozesse. Sie steuern den Prozess und sorgen dafür, dass die vereinbarten Massnahmen zielgerichtet und ökonomisch vertretbar umgesetzt werden. Über die Fallsteuerung hinaus beansprucht Case Management auch den Einfluss auf eine effiziente Angebotsplanung und -entwicklung im regionalen Versorgungssystem.

### CAS Case Management

9

In Kooperation mit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit bietet die BFH einen 24-tägigen CAS-Studiengang an. Er ist ausgerichtet auf Fach- und Führungspersonen, die sich für ein durchgängiges Weiterbildungsstudium als geschlossenes Qualifizierungsprogramm entscheiden. Innerhalb einer kontinuierlichen Lerngruppe werden in diesem Studiengang fundiertes Fachwissen und für das Case Management relevante Kompetenzen zusammenhängend vermittelt.

24 Studientage

### CAS Case Management (modular)

Der CAS-Studiengang richtet sich an Fach- und Führungspersonen aus unterschiedlichen Handlungsfeldern, die mit der Fallführung komplexer Fälle betraut sind. Er ist modular aufgebaut und besteht aus dem 12-tägigen Fachkurs und einem 12-tägigen Aufbaukurs, der den Erwerb des Zertifikatsabschlusses «Certificate of Advanced Studies» ermöglicht.

12 Tage Fachkurs plus 12 Tage Aufbaukurs

Kompetenz steigern – Expertise zeigen

## Diploma of Advanced Studies (DAS)

### DAS Case Management

Das Handlungskonzept Case Management stellt je nach Arbeitsbereich und Funktion unterschiedliche Ansprüche an die praktische Umsetzung. Mit dem DAS Case Management ermöglichen wir Ihnen eine weiterführende Qualifizierung. Der Studiengang besteht aus einem der CAS in Case Management sowie einem weiteren CAS mit einem spezifischen Schwerpunkt, den Sie frei wählen können.

Ca. 48 Studientage



# Weitere Informationen

## 10 Kontakt Studienorganisation

Sandrine Aschilier  
sandrine.aschilier@bfh.ch  
Telefon +41 31 848 46 90

### Infoveranstaltungen

Wir bieten regelmässig Infoveranstaltungen zu unserem Angebot an. Informieren Sie sich über die aktuellen Termine unter [bfh.ch/soziale-arbeit/infoveranstaltungen-wb](https://bfh.ch/soziale-arbeit/infoveranstaltungen-wb)



### Anmeldung

Ein Anmeldeformular und weitere Informationen finden Sie beim entsprechenden Angebot unter [bfh.ch/case-management](https://bfh.ch/case-management)

### Zulassung

#### CAS / DAS

Für die Zulassung zum CAS-Studiengang sind ein Hochschulabschluss (Uni, ETH, FH, PH), ein Weiterbildungszertifikat einer eidgenössisch anerkannten Hochschule oder ein eidgenössisch anerkannter Abschluss einer Höheren Fachschule (HF) nötig. Vorausgesetzt werden auch ein bis zwei Jahre Berufserfahrung in einem Case-Management-relevanten Handlungsfeld.

Personen, die nicht über einen oben erwähnten Abschluss verfügen, können «sur dossier» zugelassen werden. Mit dem erfolgreichen Besuch des Kurses «Einführung ins wissenschaftliche Arbeiten am Departement Soziale Arbeit» können auch sie den Zugang zu unseren CAS-Studiengängen erlangen.

Bitte beachten Sie unsere allgemeinen Zulassungsbedingungen [bfh.ch/soziale-arbeit/zulassung](https://bfh.ch/soziale-arbeit/zulassung)

### Newsletter

Möchten Sie weiter auf dem Laufenden bleiben?

Abonnieren Sie unseren Newsletter:

[bfh.ch/soziale-arbeit/aboservice](https://bfh.ch/soziale-arbeit/aboservice)



### LinkedIn

Folgen Sie unserer Seite auf LinkedIn:

[linkedin.com/showcase/bfh-soziale-arbeit/](https://linkedin.com/showcase/bfh-soziale-arbeit/)



Rechtlicher Hinweis:

Die vorliegende Broschüre dient der allgemeinen Orientierung. Im Zweifelsfall ist der Wortlaut der gesetzlichen Bestimmungen und Reglemente massgebend. Überdies bleiben Änderungen vorbehalten.

8000 Exemplare, August 2022



**Berner Fachhochschule**

Soziale Arbeit

Weiterbildung

Schwarztorstrasse 48

3007 Bern

[weiterbildung.soziale-arbeit@bfh.ch](mailto:weiterbildung.soziale-arbeit@bfh.ch)

[bfh.ch/soziale-arbeit/weiterbildung](http://bfh.ch/soziale-arbeit/weiterbildung)