



## **Thema**

### **Mediation und Beratung auch in interkulturellen Feldern**

## **Prozess Case – Care- und Konfliktmanagement**

#### PHILOSOPHIE

Vom verneinen und bekämpfen zum Akzeptieren und Helfen.

#### WEG

Anstatt Symptombekämpfung (übliches Vorgehen) Ursachenbekämpfung.  
Von der Klärung der Ursachen zum vermeiden das der die Klient/in zum Pflegefall wird.

(Arbeit vor Ort mit Klienten und im System. Regelmäßige Kommunikation mit dem ganzen System (Ärzte, Rechtsanwälte, Versicherung, usw.)

#### ZIEL

von Gewinnern und Verlierern zu Gewinner und Gewinnern

Rehabilitation von verunfallten oder erkrankten Personen  
Ganzheitliche Betreuung des Rehabilitationsprozesses unter Berücksichtigung der Grundsätze von Neutralität und Unabhängigkeit

#### TÄTIGKEITSGEBIET

Schweiz

#### GRUNDPFEILER DER DIENSTLEISTUNGEN KMG

- Bindeglied zu den Ansprechpartnern
- Koordination der Helferkonferenz
- Vertrauen gewinnen
- Therapie

### **Wozu/wann Case- Care- und Konfliktmanagement**



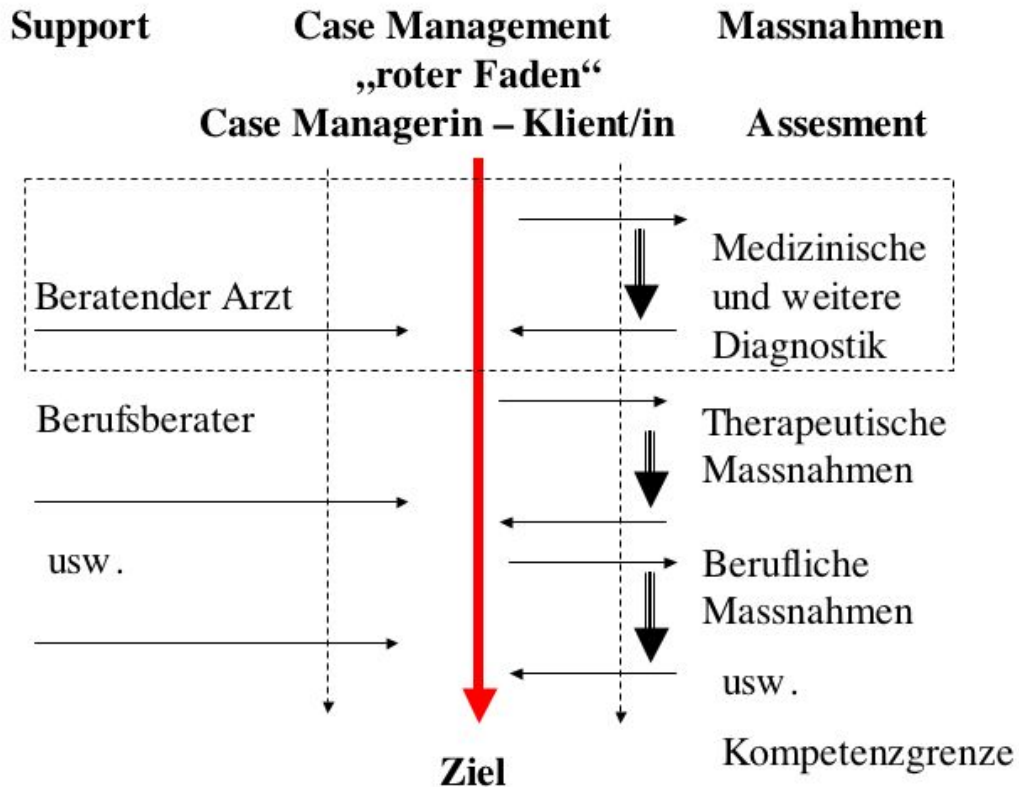
Menschen werden aus einer bestimmten Problematik Klienten/Kunden von Professionellen (z.B. nach Unfall. Arzt, Therapeut, Versicherungen).

Sie kommen dabei in ein für sie unübersichtliches Angebot von Maßnahmen und Hilfsangeboten (wo gibt es welche Ressourcen?)

Gesundheitswesen: stark fragmentiert

Die Professionellen können nicht alle Maßnahmen selber durchführen ( Sprachliche und Kulturelle Unkenntnisse, Gender, Spezialisierung).

Niemand sorgt für die Gesamtübersicht.



## Schlüsselkomponenten

### ASSESSMENT

Einschätzung, Abklärung, Standortbestimmung



### KONFLIKTMANAGEMENT

(KONFLIKTE IM GESAMTSYSTEM ERKENNEN UND MASSNAHMEN ZUR KONFLIKTDÄMMUNG UND AUFLÖSUNG  
EINLEITEN)

#### **Planung von Maßnahmen**

(gemeinsam mit Klient vor Ort, Motivation zur Mitarbeit, Therapeutische Arbeit,  
Persönlichkeitsaufbau) Was, wann, wo?

HERANFÜHREN DES KLIENTEN AN VON IHM BENÖTIGTE MASSNAHMEN

#### **Durchführen der Maßnahmen durch KMG und weitere Anbieter**

#### **Kontrolle der Erbringung der Maßnahmen**

#### **Anwaltschaftliches Handeln**

Die Case Managerin vertritt den Klienten gegenüber den Erbringern der  
Maßnahmen, sie ist besorgt, dass ihr Klient die Maßnahmen in guter Qualität erhält.

#### **Evaluation**

(Auswertung der durchgeführten Maßnahmen)

RE-ASSESSMENT