

Alpen-Adria Universität Klagenfurt
Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung
Abteilung Organisationsentwicklung und Gruppendynamik

Gemäß § 56 UG 2002 und § 41 Teil B der Satzung der Universität Klagenfurt wird ab dem Wintersemester 2007/08 an der Universität Klagenfurt

der Universitätslehrgang

Kooperation zwischen Organisationen:

**CASEMANAGEMENT UND
ORGANISATIONSENTWICKLUNG**

eingrichtet.

Das Curriculum tritt mit dem ersten Tag des Monats in Kraft, der auf die Kundmachung im Mitteilungsblatt der Universität Klagenfurt folgt.

Wien, 2007

1. Bedarfsbegründung

Die öffentlichen Leistungen im Bereich der Gesundheitsversorgung sowie der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik werden von hoch spezialisierten Organisationen erbracht. Der Trend zur Ausdifferenzierung und Spezialisierung der öffentlichen Leistungen – inhaltlich und organisatorisch – ist ungebrochen.

Diese fachliche und organisatorische Spezialisierung bildet einerseits eine wesentliche Grundlage der Leistungsfähigkeit und des Erfolgs des Sozialsystems. Sie schafft andererseits ein wachsendes Koordinations- und Orientierungsproblem. Für viele komplexe Fälle der Klienten bzw. Klientinnen sind potentiell mehrere Organisationen zuständig, viele Leistungsprozesse erfordern ein koordiniertes Vorgehen. Die Klienten bzw. Klientinnen müssen ihren Pfad zwischen den vielfältigen Dienstleistungen mehrerer Organisationen finden, um die optimale Unterstützung zu erhalten. Aus der Sicht der Organisationen und der öffentlichen Haushalte geht es hier gleichermaßen um eine sachlich angemessene und eine wirtschaftliche Erbringung der Leistungen. Die Spezialisierung moderner Dienstleistungsorganisationen verlangt gleichzeitig nach Koordination und Kooperation zwischen den beteiligten Systemen.

CASEMANAGEMENT ist eine professionelle und organisatorische Antwort auf den Unterstützungsbedarf der Klienten bzw. Klientinnen und Leistungsempfänger bzw. Leistungsempfängerinnen. Casemanagement als professionelle Leistung versucht auf kooperativem Wege bedarfsgerechte Leistungsansätze zu ermitteln und den Zugang zu den jeweils passenden Leistungen zu erschließen.

Casemanagement, aus einer Tradition und aus Unterstützung gegenüber Dienstleistungseinrichtungen entstanden, wird heute auch als eigene Leistung der Organisationen selbst angeboten, in dem Versuch, klienten- bzw. klientinnengerechte fachliche und effiziente Leistungen durch Information und Koordination zu gewährleisten.

Casemanagement in der Organisation zu implementieren ist nicht nur eine anspruchsvolle Qualifizierungsaufgabe, sondern erfordert auch eine Neuorientierung der Organisation. Die Arbeit mit den komplexen Kunden- bzw. Kundinnenproblemen im Casemanagement liefert notwendiger Weise Entwicklungsimpulse für die Gestaltung der Leistungsprozesse und die interne Organisation. Casemanagement ist nicht nur eine Aufgabe für speziell qualifizierte

Klientenbetreuer bzw. Klientinnenbetreuerinnen, sondern auch eine Managementaufgabe. Die wirkungsvolle Implementierung und Weiterentwicklung von Casemanagement braucht qualifizierte Systemmanager und -managerinnen. Ihre Aufgabe ist es, den internen Organisationsentwicklungsprozess in Richtung auf Casemanagement zu steuern, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen entsprechend zu führen, die Vernetzung der Leistungsprozesse zu betreiben und die Kooperation zu anderen Anbietern bzw. Anbieterinnen aus einer verantwortlichen Position heraus, aufzubauen.

Rechtsträger bzw. Rechtsträgerin

Rechtsträger bzw. Rechtsträgerin dieses ULGs ist die Universität Klagenfurt, Universitätsstraße 65-67, 9020 Klagenfurt. Die IFF-OE übernimmt die organisatorische Abwicklung des ULGs als auch die wissenschaftliche Leitung (Curriculumsentwicklung, Auswahl der Lehrbeauftragten, Erstellung der Prüfungsmodalitäten, Leitung der Prüfungskommission, etc.).

2. Zielsetzung

Dieser Universitätslehrgang

- **qualifiziert** Führungskräfte und Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen in zentralen Stabsfunktionen für diesen anspruchsvollen Prozess der Organisationsentwicklung,
- **bietet** Beratung für Projekte zur Entwicklung von Casemanagement und zur Koordination von Leistungsprozessen und
- **unterstützt** die Vernetzung zwischen den Organisationen.

3. Struktur und Inhalt

Der drei-semesterige berufsbegleitende Lehrgang umfasst 60 ECTS und besteht aus einem Präsenzstudium mit 278 Unterrichtseinheiten und einem Fernstudienteil mit 174 Unterrichtseinheiten, insgesamt umfasst der Lehrgang 452 Unterrichtseinheiten.

Das **Präsenzstudium** umfasst folgende Veranstaltungen:

Kick off

Workshops

Forschungstage in den jeweiligen Organisationen

Einrichtung der Projektarbeit

Projektberatung

Mündliche Prüfung

Abschlussworkshop mit anschließender akademischer Feier

Der **Fernstudienteil** beinhaltet den Austausch zwischen den Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen in Form von fix etablierten Lerngruppen. Diese fix etablierten Lernteams treffen sich zwischen den Modulen (6 bzw. 8 UE) und während des Praxisprojektes und erarbeiten gruppenbezogene Lernprotokolle, die von den Referenten bzw. Referentinnen beobachtet und ausgewertet werden. Weiters dient der Fernstudienteil dem Transfer des Gelernten in die Praxis anhand von Arbeitsunterlagen und des Praxisprojektes und umfasst das Verfassen der Abschlussarbeit.

	Inhalt	Unterrichts- einheiten	ECTS
1. Semester	Kick off und Netzerkennung (Präsenzphase) - Einführung in Casemanagement, Koordination und Kooperation aus unterschiedlichen fachlichen Perspektiven - Gemeinsame Definition und Abklärung der Ziele und Erwartungen an den Lehrgang - Lernvereinbarung zwischen den Teilnehmern und Teilnehmerinnen, Entsendern und Entsenderinnen und der Lehrgangsleitung	8	1
	Modul 1: (Präsenzphase) - Konstituierung des Lernsystems - Dynamik der Spezialisierung und Arbeitsteilung der Organisationen - Casemanagement und Kooperation als Antwort - Reflexion der eigenen Rolle und Lernperspektive	32	4
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Modul 2: Leistungsprozesse (Präsenzphase) - Methoden der Analyse von Leistungsprozessen - Ansätze der Prozessoptimierung - Verknüpfung von Prozessoptimierung und Organisationsentwicklung - Spezifika organisationsübergreifender Leistungsprozessen	32	4
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5

2. Semester	Praxistage (Präsenzphase) - Besuch der Organisation eines Teilnehmers bzw. einer Teilnehmerin - Präsentation durch die Gastgeber bzw. Gastgeberinnen, Diskussion über: <ul style="list-style-type: none"> - Tradition, Arbeitslogik und Kultur der Organisation - Leistungsprozesse der Organisation - Schnittstellen zu anderen Organisationen - Herausforderungen für Casemanagement 	32	4
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Modul 3: Organisationen entwickeln (Präsenzphase) - Konzepte der Veränderung - Veränderungen in Organisationen gestalten - Projektmanagement als Instrument der Veränderung	32	5
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Praxistage (Präsenzphase) - Besuch der Organisation eines Teilnehmers bzw. einer Teilnehmerin - Präsentation durch die Gastgeber bzw. Gastgeberinnen, Diskussion über: <ul style="list-style-type: none"> - Tradition, Arbeitslogik und Kultur der Organisation - Leistungsprozesse der Organisation - Schnittstellen zu anderen Organisationen - Herausforderungen für Casemanagement 	22	3
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Modul 4: Kooperation zwischen Organisationen (Präsenzphase) - Aufarbeitung der Erkenntnisse aus den Praxistagen - Dynamik der (Kooperations) Beziehung von selbständigen Organisationeneinheiten - Typen und Erfolgsbedingungen der Kooperation - Steuerungsansatz und professionelle Rollen für Kooperationen - Funktion und Steuerung von organisationalen Netzwerken - Aufbau und Management von organisationalen Netzwerken und Leistungsverbänden	42	5
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Modul 5: Projekte einrichten und beraten (Präsenzphase) - Beratung bei der Auswahl und Planung des Praxisprojektes - Abstimmung des Praxisprojektes mit den Entsendern bzw. Entsenderinnen und Führungskräften - Einrichtung und Coaching des Praxisprojektes - Vermittlung fallspezifischer Projektmanagementkenntnisse	22	3

3. Semester	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Praxisprojekt (Fernstudienphase) - Bearbeitung eines Praxisprojektes innerhalb der eigenen Organisation oder auch zwischen zwei oder mehreren Organisationen - Umsetzung der gelernten Theorien und Modelle - Beiträge zur Organisationsentwicklung von Casemanagement und anderen Koordinationsformen - Reflexion des eigenen beruflichen Handelns	50	8
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Projektberatung (Präsenzphase) - Beratung der Projekte in Kleingruppen - Kollegialer Erfahrungsaustausch zwischen den laufenden Vorhaben	22	3
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	6	0,5
	Modul 6: Verknüpfung der Perspektiven: Leistungsprozesse, Casemanagement und Organisationsentwicklung (Präsenzphase) - Casemanagement; Prozessoptimierung; Organisationsentwicklung; Kooperation zwischen Organisationen - Integration des Wissens und Schlussfolgerungen für Person, Organisation und Netzwerk	22	3
	Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)	8	1
	Abschlussarbeit (Fernstudienphase) - Schriftliche Dokumentation und Auswertung des Praxisprojektes	62	10
	Mündliche Prüfung - Vorstellen des Praxisprojektes und der Abschlussarbeit - Gewonnene Erkenntnisse innerhalb des Praxisprojektes - Verknüpfung und Reflexion der gelernten Konzepte und Modelle mit der eigenen beruflichen Rolle		
	Abschlussworkshop und akademische Feier (Präsenzphase) - Evaluation des Lehrganges - Austausch von Ergebnissen und Erfahrungen zwischen den Praxisprojekten - Präsentation der Praxisprojekte in Form einer Ausstellung und im Rahmen von Miniworkshops - Zeugnisverteilung und akademische Feier	12	1,5
	452	60	

4. Zulassungsvoraussetzungen

Dem Fortbildungscharakter des Lehrgangs entspricht es, dass er sich an Interessenten und Interessentinnen wendet, die bereits Berufserfahrung mitbringen.

Für die Zulassung zum Universitätslehrgang werden gemäß Satzung Teil B § 41 Abs. 2 Z. 4 folgende Voraussetzungen festgelegt

- Matura oder Vergleichbares, z.B. Studienberechtigungsprüfung
- Abgeschlossene einschlägige Berufsausbildung
- Nachweis einer Führungserfahrung oder Erfahrung in einer Stabsfunktion, die auf die Entwicklung der Gesamtorganisation gerichtet ist.

Zusätzlich sind noch folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Nachgewiesene Teilnahme an einem Informationstag
- Gespräch mit der Lehrgangsleitung

Gemäß UG § 70 Abs. 1 UG haben die Teilnehmer und Teilnehmerinnen an Universitätslehrgängen um Zulassung als außerordentliche Studierende anzusuchen. Für diesen Universitätslehrgang ist um die Zulassung an der Universität Klagenfurt anzusuchen.

5. Organisation des Universitätslehrganges:

5.1. wissenschaftliche Leitung

Der Dekan bzw. die Dekanin der IFF-Fakultät ernennt einen wissenschaftlichen ULG-Leiter bzw. eine wissenschaftliche ULG-Leiterin. Dieser bzw. diese ist berechtigt, ein beratendes Team einzurichten. Der wissenschaftliche Lehrgangsleiter bzw. die wissenschaftliche Lehrgangsleiterin ist für die Planung des ULGs, die Auswahl der Lehrbeauftragten, die Durchführung des ULGs sowie für sämtliche Angelegenheiten, welche die Steuerung, die organisatorische und die inhaltliche Durchführung des Lehrgangs betreffen, verantwortlich. Die organisatorische Durchführung kann in Kooperation mit anderen Einrichtungen erfolgen. Darüber hinaus schlägt der ULG-Leiter bzw. die ULG-Leiterin dem Dekan bzw. der Dekanin die personelle Nominierung für die Prüfungskommission vor, davon mindestens ein habilitiertes Mitglied der Universität Klagenfurt.

5.2. Lehrbeauftragte und Mitglieder der Prüfungskommission

Als Lehrbeauftragte werden Wissenschaftler bzw. Wissenschaftlerinnen mit Erfahrung in den zu bearbeitenden Themengebieten sowie Organisationsberater bzw. Organisationsberaterinnen mit entsprechender theoretischer Kompetenz und didaktischer Erfahrung vorgeschlagen. Die Lehrbeauftragten und die Mitglieder der Prüfungskommission werden vom Dekan bzw. von der Dekanin, auf Vorschlag der wissenschaftlichen Lehrgangsführung eingesetzt.

6. Evaluation:

Der Universitätslehrgang wird gemäß § 43, Teil B der Satzung der Universität Klagenfurt evaluiert

7. Finanzierung:

Für den Besuch des Universitätslehrganges ist von den Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen ein Lehrgangsbeitrag zu entrichten, der vom Senat der Universität Klagenfurt gemäß § 91 Abs. 7 UG 2002 unter Berücksichtigung der tatsächlichen Kosten festgesetzt wird.

8. Prüfungsordnung

1. Prüfung:

Am Ende des Lehrgangs haben die Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen eine kommissionelle, mündliche Prüfung abzulegen. Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist

- a) die Teilnahme an zumindest 90% der Präsenzveranstaltungen bezogen auf das Gesamtvolumen der Unterrichtseinheiten und
- b) eine positive Begutachtung der Abschlussarbeit durch die Prüfungskommission. Im Mittelpunkt der Prüfung stehen das Praxisprojekt und die Abschlussarbeit hinsichtlich der Umsetzung der OE-Prozesse in Bezug auf Casemanagement und der Reflexion des eigenen beruflichen Handelns.

Die Gesamtbeurteilung erfolgt „mit Auszeichnung bestanden“, "bestanden" oder "nicht bestanden".

2. Bezeichnung

Bei erfolgreichem Abschluss des Universitätslehrgangs wird vom zuständigen Universitätsorgan die Bezeichnung „Akademischer Organisationsentwickler für Casemanagement / Akademische Organisationsentwicklerin für Casemanagement“ verliehen.

10. APPELLATION

In allen Angelegenheiten des Universitätslehrgangs mit Ausnahme der Leistungsbeurteilung ist der Dekan bzw. die Dekanin der IFF Appellationsinstanz für die Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen.