

**Alpen-Adria Universität Klagenfurt**  
**Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung**  
**Abteilung Organisationsentwicklung: Organizing Public Goods**

Gemäß § 56 UG 2002 und § 41 Teil B der Satzung der Universität Klagenfurt wird ab dem Wintersemester 2006/07 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, 2006

## **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 KlientInnen sind potentiell mehrere Organisationen zuständig, viele Leistungsprozesse erfordern ein koordiniertes Vorgehen. Die 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 KlientInnen und 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, klientengerechte 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 Organisationen. Die Arbeit mit den komplexen Kundenproblemen im Casemanagement liefert notwendiger Weise Entwicklungsimpulse für die Gestaltung der Leistungsprozesse und die interne Organisation. Casemanagement ist nicht nur eine Aufgabe für speziell qualifizierte KlientenbetreuerInnen, sondern auch eine Managementaufgabe. Die wirkungsvolle Implementierung und Weiterentwicklung von Casemanagement braucht qualifizierte SystemmanagerInnen. Ihre

Aufgabe ist es, den internen Organisationsentwicklungsprozess in Richtung auf Casemanagement zu steuern, die MitarbeiterInnen entsprechend zu führen, die Vernetzung der Leistungsprozesse zu betreiben und die Kooperation zu anderen AnbieterInnen aus einer verantwortlichen Position heraus, aufzubauen.

## **Rechtsträger**

Rechtsträger dieses ULGs ist die Universität Klagenfurt, Universitätsstraße 65-67, 9020 Klagenfurt. Der ULG wird in Zusammenarbeit mit dem BFI Oberösterreich, 4021 Linz, Raimundstraße 3, durchgeführt. Die Zusammenarbeit betrifft insbesondere die organisatorische Abwicklung des ULGs. Die IFF-OE übernimmt die wissenschaftliche Leitung (Curriculumsentwicklung, Auswahl der Lehrbeauftragten, Erstellung der Prüfungsmodalitäten, Leitung der Prüfungskommission, etc.).

## **2. Zielsetzung**

Dieser Universitätslehrgang

- **qualifiziert** Führungskräfte und 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 Teilnehmenden in Form von fix etablierten Lerngruppen. Fix etablierte Lernteams treffen sich zwischen den Modulen (6 bzw. 8 UE) und während des Praxisprojektes und erarbeiten gruppenbezogene Lernprotokolle, die von den 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	Unterrichtseinheiten	ECTS
<b>1. Semester</b>	<b>Kick off und Netzerkennung (Präsenzphase)</b> - Einführung in Casemanagement aus der Perspektive der Organisationsentwicklung - Konstituierung des Lernsystems - Lernvereinbarung zwischen den Teilnehmenden, EntsenderInnen und der Lehrgangsleitung	8	1
	<b>Workshop: Organisationen verstehen (Präsenzphase)</b> - Konstituierung der Lehrgangsgruppe - Dynamik der Spezialisierung und Arbeitsteilung der Organisationen - Formen der Koordination zwischen Organisationen - Angewandte Organisationstheorie - Diagnose von Organisationen	32	4
	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
	<b>Workshop: Leistungsprozesse (Präsenzphase)</b> - Methoden der Leistungsprozessanalyse - Organisationsentwicklung über Prozessoptimierung - Verknüpfung von Effizienz und Qualität in der kundenorientierten Optimierung von Leistungsprozessen	32	4
	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5

<b>2. Semester</b>	<b>Forschungstage (Präsenzphase)</b> - Arbeitsfelder der Organisation - Tradition, Arbeitslogik und Kultur der Organisation - Leistungsprozesse der Organisation - Schnittstellen zu anderen Organisationen - Herausforderungen für Casemanagement	32	4
	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
	<b>Workshop: Organisationen entwickeln (Präsenzphase)</b> - Theorie der Intervention in soziale Systeme - Konzepte der Veränderung - Projektmanagement als Instrument der Veränderung - Theorie von Veränderungsprozessen	32	5
	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
	<b>Forschungstage (Präsenzphase)</b> - Arbeitsfelder der Organisation - Tradition, Arbeitslogik und Kultur der Organisation - Leistungsprozesse der Organisation - Schnittstellen zu anderen Organisationen - Herausforderungen für Casemanagement	22	3
	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
	<b>Workshop: Kooperation zw. Organisationen (Präsenzphase)</b> - Aufarbeitung der Erkenntnisse aus den Forschungstagen - Dynamik der (Kooperations)beziehung von selbständigen Organisationen - Typen und Erfolgsbedingungen der Kooperation - Funktion und Steuerung von organisationalen Netzwerken und Leistungsverbänden	42	5
<b>3. Semester</b>	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
	<b>Einrichtung des Praxisprojektes (Präsenzphase)</b> - Einrichtung und Coaching des Praxisprojektes - Abstimmung des Praxisprojektes mit den EntsenderInnen und Führungskräften - Beratung bei der Auswahl und Planung des Praxisprojektes - Beratungsunterstützende Reflexion des Handelns und der eignen beruflichen Rolle - Vermittlung fallspezifischer Projektmanagementkenntnisse	22	3
	<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
	<b>Praxisprojekt (Fernstudienphase)</b> - Bearbeitung eines Praxisprojektes innerhalb der eigenen Organisation oder auch zwischen zwei oder mehreren Organisationen - Umsetzung der gelernten Theorien und Modelle - Beiträge zur Organisationsentwicklung von	50	8

Casemanagement - Reflexion des eigenen beruflichen Handelns		
<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
<b>Projektberatung (Präsenzphase)</b> - Beratung der Projekte in Kleingruppen - Kollegialer Erfahrungsaustausch bezüglich des laufenden Vorhabens	22	3
<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	6	0,5
<b>Workshop: OE-Perspektiven des Casemanagements (Präsenzphase)</b> - Casemanagement – Prozessoptimierung – Organisationsentwicklung – Kooperation zwischen Organisationen - Integration des Wissens und Schlussfolgerungen für Person, Organisation und Netzwerk	22	3
<b>Verpflichtende Lerngruppe (Fernstudienphase)</b>	8	1
<b>Abschlussarbeit (Fernstudienphase)</b>	62	10
<b>Abschluss: Prüfung</b> - Vorstellen des Praxisprojektes und der Abschlussarbeit - gewonnene Erkenntnisse innerhalb des Praxisprojektes - Verknüpfung und Reflexion der gelernten Konzepte und Modelle mit der eigenen beruflichen Rolle		
<b>Abschlussworkshop und akademische Feier (Präsenzphase)</b> - 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 Lehrganges entspricht es, dass er sich an InteressentInnen wendet, die bereits Berufserfahrungen 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 Lehrgangsführung

Gemäß UG § 70 Abs. 1 UG haben die 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/die Dekanin der IFF-Fakultät ernannt einen wissenschaftlichen ULG-Leiter/eine wissenschaftliche ULG-Leiterin. Diese/r ist berechtigt, ein beratendes Team einzurichten. Der/die wissenschaftliche LehrgangsführerIn 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 Lehrganges betreffen, verantwortlich. Die organisatorische Durchführung kann in Kooperation mit anderen Einrichtungen erfolgen. Darüber hinaus schlägt der/die ULG-LeiterIn dem Dekan/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 WissenschaftlerInnen mit Erfahrung in den zu bearbeitenden Themengebieten sowie OrganisationsberaterInnen mit entsprechender theoretischer Kompetenz und didaktischer Erfahrung vorgeschlagen. Die Lehrbeauftragten und die Mitglieder der Prüfungskommission werden vom Dekan/der Dekanin, auf Vorschlag der/des wissenschaftlichen LehrgangsführerIn 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 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 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 „Akademische Organisationsentwicklerin für Casemanagement / Akademischer Organisationsentwickler für Casemanagement“ verliehen.

## **10. APPELLATION**

In allen Angelegenheiten des Universitätslehrgangs mit Ausnahme der Leistungsbeurteilung ist der Dekan/die Dekanin der IFF Appellationsinstanz für die TeilnehmerInnen.