

Kompetenzzentrum Case Management

Case Management: Aktuelle Entwicklungen in der Schweiz

Case Management als koordinierte Intervention zur Bearbeitung komplexer menschlicher Problemlagen findet auf breiter Ebene zunehmende Bedeutung. Der Fachbereich Soziale Arbeit BFH und die HSA Luzern gehen in der Ausbildung und Praxisbegleitung gemeinsam voran.



Yvonne Hofstetter Rogger
Dozentin und Projektleiterin
Case Management

Case Management (CM) ist eine spezifische Art der koordinierten Leistungserbringung für Menschen mit komplexen Problemlagen. In einem zeitlich begrenzten, zielorientiert und systematisch geführten Prozess werden auf den individuellen Bedarf abgestimmte Leistungen von mehreren Agierenden kooperativ erbracht. Die angestrebten Wirkungen und geeigneten Massnahmen werden gemeinsam mit der Klientel und wichtigen Beteiligten definiert. Case Managerinnen und Manager steuern die Umsetzung und evaluieren die Leistungserbringung nach Gesichtspunkten der Qualität, Effektivität und Effizienz. Wichtiger Leitgedanke ist das Empowerment, insbesondere die nachhaltige Aktivierung und Nutzung von Ressourcen der Klientel und ihres Umfelds. Die Organisationen, die Case Management betreiben, sorgen für die interinstitutionelle Zusammenarbeit, um die segmentierte Leistungserbringung zu überwinden.

Viel mehr als bloss Methode

Das Case Management basiert auf bekannten Grundlagen netzwerkorientierter systemischer Sozialarbeit. Mit seiner intra- und interinstitutionellen Konzeptualisierung und Organisation sowie seiner sozialpolitischen Dimension geht es aber weit über das hinaus, was gemeinhin als Methode bezeichnet wird. CM spielt sich auf der Ebene der Zusammenarbeit im Einzelfall und auf der Ebene des Betriebes, respektive mehrerer Organisationen ab. CM trägt zur Bedarfsanalyse im Gemeinwesen bei, und entsprechende organisatorische Rahmenbedingungen (Strukturen, Prozesse, Konzepte) und sozialpolitische Voraussetzungen (Gesetze, Leistungsaufträge, Ressourcenplanung, usw.) unterstützen die

Umsetzung von Case Management in der Praxis.

In der Schweiz wurden in den letzten Jahren interessante Modelle des CM im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich entwickelt. Um die Erfahrungen in den verschiedenen Bereichen zusammenzuführen und um Praxis und Ausbildung in CM zu standardisieren, wurde ein Netzwerk Case Management Schweiz gegründet. Es wird ein Konsens darüber hergestellt, was unter CM zu verstehen ist und welche Merkmale und Qualität es auszeichnen soll. Der Fachbereich Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule (BFH) und die Hochschule für Soziale Arbeit (HSA) Luzern sind mit ihrem gemeinsamen Kompetenzzentrum Case Management massgeblich in der Entwicklung von Konzepten und in der Weiterbildung von Mitarbeitenden engagiert.

Zunehmende Durchdringung

Im Nachdiplomkurs (neu Zertifikatslehrgang) Case Management haben sich bisher rund 180 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Versicherungsfachleute, Pflegefachleute, Juristinnen und Juristen usw. mit den theoretischen Grundlagen und dem methodischen Handeln vertraut gemacht. In der Praxis ihrer Organisationen haben sie Elemente des CM umgesetzt oder CM im Rahmen grösserer Projekte eingeführt. Der Fachbereich Soziale Arbeit der BFH und die HSA Luzern erbringen Dienstleistungen für eine Reihe von Einrichtungen und Betrieben, die CM in ihrer Organisation etablieren und die fachliche Qualifikation voranbringen wollen. Einige Blitzlichter auf verschiedene abgeschlossene und laufende Projekte der beiden Hochschulen zeigen einen bedeutsamen Ausschnitt dessen, was sich in Sachen CM in der Schweiz tut:

Pro Senectute

Die Idee des Case Managements wurde in der Pro Senectute in einigen Kantonen, insbesondere im Kanton Bern, Ende der 90er-Jahre aufgegriffen – allerdings in erster Linie in der methodischen Ausrichtung und weniger auf der Ebene der interinstitutionel-

len Zusammenarbeit. Durch einen neuen Leistungsvertrag mit dem Bundesamt für Sozialversicherung, in dem CM explizit als Dienstleistung der Pro Senectute vereinbart ist, erhält das bisher von einzelnen Fachleuten und Beratungsstellen in Ansätzen praktizierte Konzept zunehmende Bedeutung.

Pro Infirmis

Pro Infirmis Schweiz hat mit einigen Kantonen und Beratungsstellen ein Pilotprojekt zur Einführung von Case Management für die Bearbeitung komplexer Lebenslagen Behinderter realisiert. Das Projekt zeichnet sich dadurch aus, dass sich alle Führungsebenen dieser Herausforderung bewusst stellen und die Mitarbeitenden in den Beratungsstellen daran sind, eine gemeinsame Praxis zu entwickeln.

Sozialhilfe Basel

Schon früh hat die Sozialhilfe Basel das Case Management aufgegriffen. Zuerst wurden darin vor allem die Standardisierung der Fallbearbeitung und die Möglichkeit zur Realisierung des Subsidiaritätsprinzips gesehen. Erkannt wurde auch die grosse Bedeutung der organisatorischen Rahmenbedingungen und struktureller Massnahmen. Heute gewinnt CM in der Sozialhilfe Basel eine besondere Bedeutung als freiwilliges Angebot für ausgewählte Klientel-Gruppen im Zusammenhang mit der Trennung von wirtschaftlicher Hilfe und Beratung. Die methodische Praxis und die ressourcenorientierte Arbeitsweise werden in zwei CM-Teams (je eines für junge Erwachsene und für Erwachsene) umgesetzt. Die intra- und interinstitutionelle Zusammenarbeit wird nun optimiert.

Integrierte Psychiatrie Winterthur

Seit einigen Jahren hat die Integrierte Psychiatrie Winterthur ein Team eingesetzt, das kostenpflichtige Leistungen nach einem fachlich gut ausgearbeiteten CM-Konzept für Patientinnen und Patienten mit besonders hohem Betreuungsbedarf erbringt. Dabei wird eine für die spezifischen Anforderungen der Zusammenarbeit mit psychisch

belasteten Personen und ihrem Umfeld angepasste Praxis entwickelt.

Netzwerk IIZ des HEKS / Kanton Aargau

Im Kanton Aargau wird die interinstitutionelle Zusammenarbeit im Erwerbslosenbereich durch das Netzwerk IIZ des HEKS mit dem Verfahren des CM umgesetzt. Jährlich werden über 30 Mitarbeitende aus den RAV, den Sozialdiensten der Gemeinden, der IV, aus privaten Einrichtungen, Berufsberatung usw. während ein bis zwei Tagen in die Grundlagen und Vorgehensweisen des CM eingeführt. Die Idee gewinnt rasch Verbreitung und die Praxis wird nach und nach entwickelt. Zunehmend qualifizieren sich einzelne Mitarbeitende im NDK (neu ZLG) Case Management, um ihre Fachlichkeit zu verstärken. In geeigneten Fällen führt das Netzwerk IIZ die zu beteiligenden Fachleute der verschiedenen Institutionen zur Bildung von fallbezogenen CM-Teams an einen Tisch und unterstützt diese fachlich und administrativ.

Versicherungen

Nach ersten Erfahrungen der SUVA mit Case Management haben auch verschiedene private Versicherungen CM für komplexe Schadenfälle eingeführt. Hervorgehoben seien hier Projekte im Bereich der Unfall- und Haftpflichtversicherung. Die Allianz war die erste Unfallversicherung, bei der sich die Geschäftsleitung von einem Absolventen des NDK CM durch die Vorlage eines Konzepts für die Einführung von Case Management überzeugen liess. Die Fachleute im Bereich für komplexe Personenschäden erhielten eine vom Fachbereich Soziale Arbeit der BFH und der HSA Luzern durchgeführte Schulung. Eine analoge Entwicklung fand bei der Winterthur statt. Hier begnügen sich die meisten Case Managerinnen und Manager allerdings nicht mit der 15-tägigen internen Schulung, sondern erweitern ihre Grundlagen zusammen mit Mitarbeitenden der Pro Infirmis bis zum Abschluss mit NDK-Zertifikat. Dem Beispiel der internen Schulung folgt gerade jetzt Die Mobiliar. Andere Unternehmen, wie z.B. die Basler Versicherungen, haben sich entschieden, bei komplexen Schadensfällen selbständige Case Managerinnen und Manager mit einer möglichst weitgehenden Reintegration der Versicherten in die Arbeitswelt zu beauftragen.

Diverse Institutionen und Einrichtungen

In grösseren ambulanten und stationären Einrichtungen oder in Städten mit differenzierten Institutionen für bestimmte Zielgruppen fällt dem Case Management eine

besondere Bedeutung im Hinblick auf die abgestimmte Nutzung der verschiedenen Programme oder Angebote zu. Die im Bereich Arbeitsintegration tätige Institution Kiebitz in Basel setzt CM ein, um verschiedene interne und externe Unterstützungsquellen zu koordinieren. Die Suchthilfe der Stadt Zürich entwickelt ein CM-Konzept und regelt die Kooperation der verschiedenen Leistungserbringer. Beide Einrichtungen bieten ihren Mitarbeitenden ein entsprechendes Schulungsprogramm an und werden dabei vom Fachbereich Soziale Arbeit der BFH und von der HSA Luzern unterstützt und begleitet. In den Suchthilfe-Organisationen der Stadt Bern wurde ein CM-Pilotprojekt evaluiert, das Grundlagen für die interinstitutionelle Zusammenarbeit bildet.

Ausblick

Jede der von uns begleiteten Organisationen entwickelt ihre eigene Ausprägung des Case Managements und geht unterschiedlich weit in der Umsetzung. Keiner der Innovationsprozesse verläuft gradlinig. Die Einführung von CM bedeutet für alle eine grosse Herausforderung. Die Klientel soll mit Partizipation, Transparenz, bedarfsorientierten Leistungen und verlässlichen Case Managerinnen und Managern als umfassend denkende Ansprechpersonen gewonnen werden. Den Organisationen geht es um einen sparsamen und wirksamen Einsatz der Mittel. Und die Politik wird sich der volkswirtschaftlichen Bedeutung des CM langsam bewusst. Doch auf allen Ebenen bräuchte es mehr zeitliche und finanzielle Investitionen, um die gewünschten Effekte tatsächlich zu erreichen. Der isolierte Blick auf die Ausgaben der einzelnen Kostenträger reicht nicht aus, um die Effizienz des Case Managements zu bestimmen. Modelle für die Berechnung von Kosten und Nutzen kooperativ erbrachter Leistungen zur Bewältigung von Mehrfachproblematiken fehlen bis heute. Trotzdem teilen immer mehr Fachleute die Erfahrung, dass mittels rascher, passgerechter und koordinierter Intervention Verlustspiralen durchbrochen werden und durch Vernetzung von privater und institutionalisierter Unterstützung nachhaltige Effekte erzielt werden können.

Das Kompetenzzentrum Case Management

Der Fachbereich Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule BFH und die HSA Luzern führen gemeinsam ein Kompetenzzentrum (KPZ) Case Management. Beide Fachhochschulen erbringen seit Jahren Dienstleistungen zum Case Management und bieten gemeinsam einen Zertifikatslehrgang an. Case Management ist eine koordinierte Intervention mehrerer Akteure zur Bearbeitung komplexer menschlicher Problemlagen. Um CM wirksam betreiben zu können, bedarf es gut qualifizierter Fachleute und eines institutionell verankerten Konzepts. Zudem müssen meistens organisationsinterne Abläufe und Strukturen angepasst werden. Schliesslich braucht es eine verbindliche interinstitutionelle Zusammenarbeit. Die Einführung von Case Management ist somit gleichzeitig eine methodische und eine organisationale Innovation und erfordert klare Entscheide und Massnahmen auf fachlicher, betrieblicher und oft auch auf normativer Ebene.

Das KPZ bietet dazu Unterstützung

- durch Beratung zur Einführung von Case Management
- bei der Erarbeitung eines Konzepts
- in der Schulung und Beratung von Mitarbeitenden im Rahmen des ZLG oder in massgeschneiderten, betriebsbezogenen Weiterbildungen
- durch Beratung zum Qualitätsmanagement

Kontakt

Yvonne Hofstetter Rogger
Telefon 031 300 35 85
E-Mail yvonne.hofstetter@bfh.ch
Roland Woodtly
Telefon 041 367 48 48
E-Mail rwoodtly@hsa.fhz.ch

Weiterbildungsangebote

Der Zertifikatslehrgang Case Management (siehe Seite 25) startet zweimal jährlich. Die erste Durchführung 2006 ist bereits ausgebucht. Für die zweite Durchführung mit Beginn im Oktober 2006 sind noch einige Plätze frei. Die Anmeldung erfolgt über die HSA Luzern: mhelfenstein@hsa.fhz.ch