

Erfolgsfaktoren im Case Management

Vorabendveranstaltung der Hochschule Luzern

Interdisziplinäre Zusammenarbeit und interinstitutionelle Kooperation

17.11.2011 / LNC



Definition Case Management

Case Management ist ein spezifisches Verfahren zur **koordinierten Bearbeitung komplexer Fragestellungen** im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich.

In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess wird eine auf den **individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistung** erbracht bzw. unterstützt, um gemeinsam vereinbarte Ziele und Wirkungen mit hoher Qualität effizient zu erreichen.

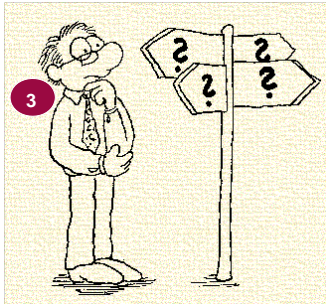
Case Management stellt einen **Versorgungszusammenhang über professionelle und institutionelle Grenzen hinweg her**.

Es respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem.

Netzwerk Case Management Schweiz

Was heisst das? ...

... und auf was kommt es an?



- 3
- 4 **Handlungskompetenz**
Gemeint ist:
- **selbständig,**
 - **verantwortlich und**
 - **sach- / fachgerecht**
- Probleme zu lösen bzw. Aufgaben zu bearbeiten.
→ Der "kranke" Mensch selbst
→ Der Case Manager
→ Die beteiligten Partner

- 1 **Fachliche Interdisziplinarität**
Interdisziplinäre Zusammenarbeit lässt sich, grob gefasst, als eine zwischen **mindestens zwei Parteien** bewusst abgestimmte und auf ein **Ergebnis gerichtete Tätigkeit definieren** - hier mit dem Ziel einer optimalen Betreuung des Patienten/Klienten
Quelle: <http://www.ch.gastrologiem.ch/de>

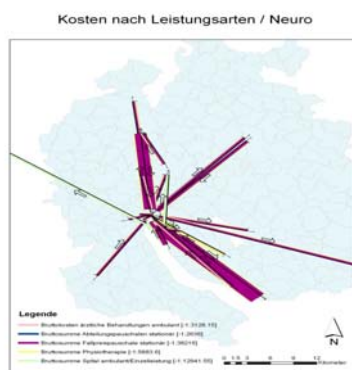
- Leadklärung in der Betreuung eines Menschen
- Teilung der Aufgaben der begleiteten Aktivität
- Fachwissen gezielt einsetzen

- 2 **Interinstitutionelle Zusammenarbeit**
Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ) meint das **koordinierte Miteinander** im Dienste des betroffenen Menschen. Die interinstitutionelle Zusammenarbeit bezweckt durch **koordinierte Bemühungen aller Institutionen das bestehende Optimierungs- und Koordinationspotenzial der Vollzugstellen zu nutzen.**
Quelle: <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin>

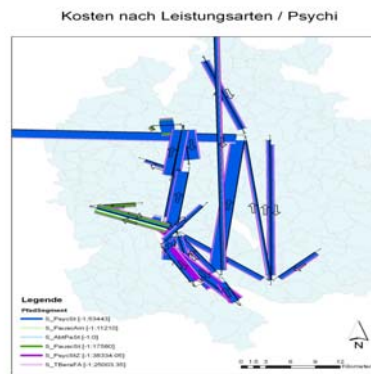
- Definieren der gesetzlichen Rahmenbedingungen generell und im Einzelfall
- Deklarieren von Möglichkeiten für diesen Menschen nach der Bedarfserhebung (Leistungen, Cash, Ressourcen etc.)

1 Fachliche Interdisziplinarität

Patientenpfade Neurologie



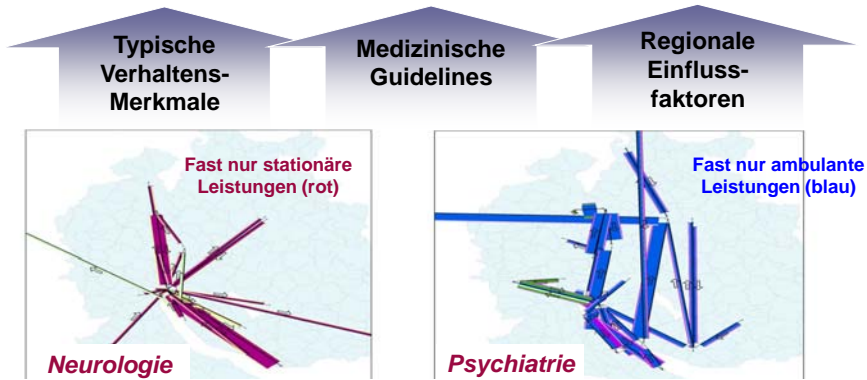
Psychiatrie



Je nach Krankheitssegment ergibt sich ein anderer Koordinationsbedarf

1 Fachliche Interdisziplinarität

... für jedes Krankheitssegment ergibt sich ein spezifischer Koordinationsbedarf



LNC/DC

5

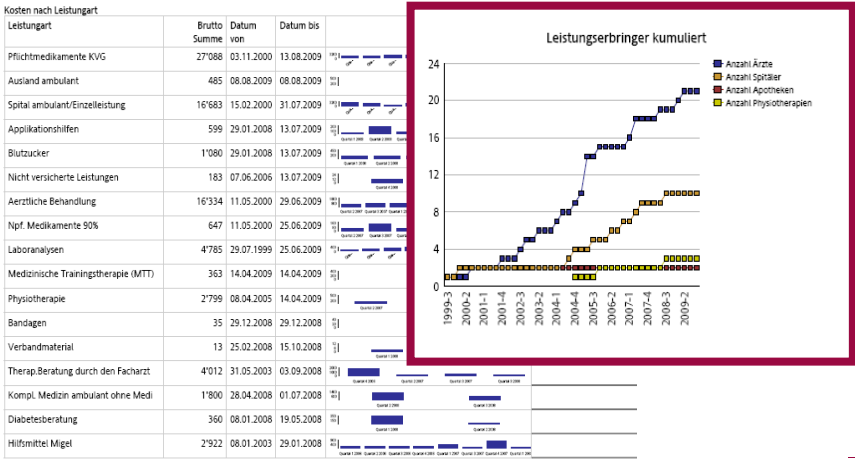
**1 Verschiedene Krankheitsverläufe ...
... verschiedene Herausforderungen**



- Reaktionszeit, Krankheits- und Kostendynamik
- Versicherungstechnische Besonderheiten
 - Intra- und Interinstitutionellen Koordination
 - Unterschiedliche Krankheitssegmente
- Ansätze und Schwerpunkte in der Nachbehandlung
 - Dauer, Intensität und Komplexität
 - Erfahrung, Ausbildung der Case-/Fall-/Caremanager

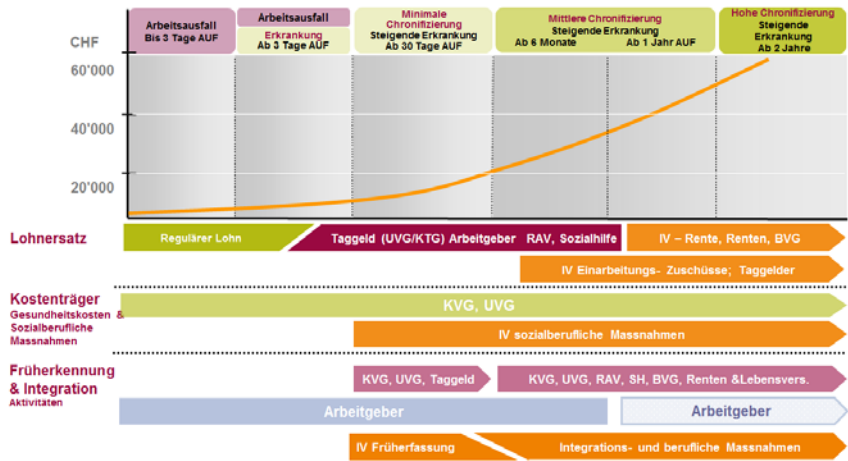
LNC/DC

1 Unterschiedliche "Konsummuster" in Bezug auf medizinische Leistungen



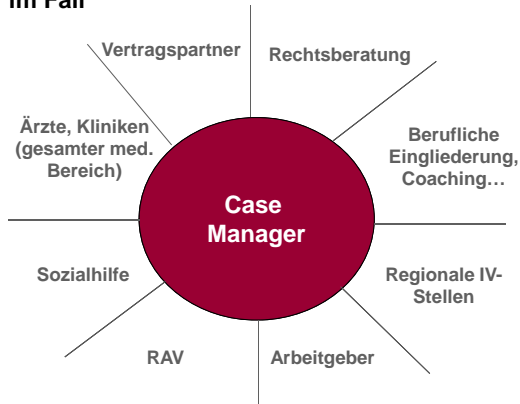
Bei jeder Art von Betreuung von Menschen und Krankheitsbildern ist es wichtig, das Krankheitskollektiv in seinen Inhalten und Ausprägungen zu kennen.

2 Interinstitutionelle Zusammenarbeit



2 Interinstitutionelle Koordination ist auch Netzwerk- und Partnermanagement

Bestehende Kooperationen mit Key-Partnern sind oft Voraussetzung für zeitgerechtes, effizientes und wirksames Arbeiten im Fall

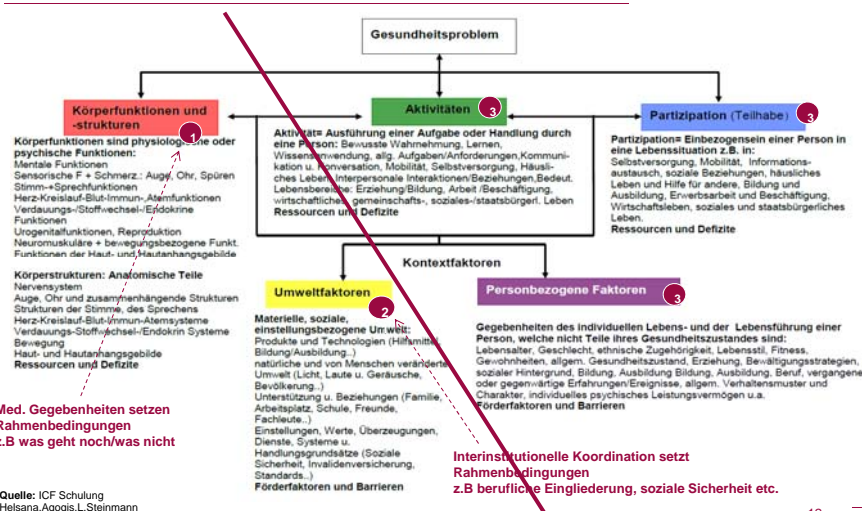


Die Anzahl involvierter Akteure nimmt mit fortschreitender Chronifizierung zu.

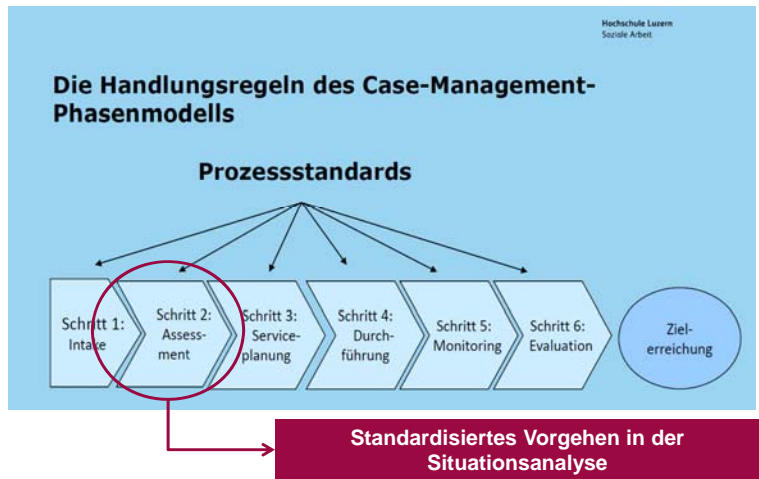
Akteure agieren innerhalb der für sie verbindlichen und bekannten Gesetze. Mögliche Spielräume (eigene und anderer Akteure) sind oft nicht bekannt und werden zu wenig genutzt.

Als Grundlage für eine nachhaltige Ziel- und Massnahmenplanung ist eine fallbezogene Analyse der verschiedenen gesetzlichen Rahmenbedingungen und Handlungsmöglichkeiten entscheidend.

3 Der Mensch im Mittelpunkt ICF - Das Bio - Psycho - Soziale Modell



3 **Wo müsste interdisziplinäres Denken und Handeln vor allem verankert sein?**



3 **Hauptfokus: Gestaltung der Zusammenarbeit im Interesse aller Akteure**

1. Assessment - Situationsanalyse

2. Verbindliche Klärung und Regelung des "Leads"

- **Nutzen standardisierter Vorlagen der Sozialversicherungen** (Ziel: die gleiche Sprache sprechen und verstehen!)
- **Die versicherungstechnische Ausgangslage ist für die Ziele und Massnahmen entscheidend.**
 - Zuerst Ausarbeiten der Rahmenbedingungen
 - Das auf den Kranken/Verunfallten angepasste, individuelle CM folgt erst im zweiten Schritt

- **Der Lead pro Case Management** Fall muss vor der Umsetzung und Schritt 3 des Prozessstandards koordiniert werden.

...und erst dann aktiv beginnen

Es ist zwingend den Lead der involvierten Parteien zu klären, wer tut warum, wo, was:

A. Administrativer Lead

Wer fühlt sich verantwortlich die involvierten Partner zu informieren (Unterlagen, Updates etc.)

B. Persönlichen Kontakt

Wer betreut den kranken/verunfallten Menschen (Direktkontakt)

C. Versicherungstechnische Koordination

Wer bezahlt wann was und wie lange und in welchem Kontext

**3 Beispiel - Situationsanalyse –
Bereits involvierte Kostenträger**

C 5. Kostenträger / Beteiligte Akteure

a. Bereits involvierte Kostenträger

Kostenträger	Adresse und Eckdaten	Aktuelle Massnahmen	Bemerkungen / involviert seit
KTG	Allianz Suisse	Krankentaggeld: CHF 99.16 pro Tag	Leistungsende: Juni 2011
IV	IV-Stelle Bern	Bis anhin nur Intake-Gespräch am 18.01.2010.	IV-Anmeldung am 16.12.2009 erfolgt

→ Als Teil der Situationsanalyse zu erheben

3 Beispiel - Situationsanalyse –
neu zu involvierende Kostenträger

b. Potenzielle / neu zu involvierende Kostenträger und Akteure

Kostenträger	Adresse und Eckdaten	Aktuelle Massnahmen	Bemerkungen / involviert seit
ALV		Keine	Sobald eine Teilerwerbsfähigkeit (mind. 20%) erreicht wird ist eine Anmeldung zum Bezug von ALV-Leistungen möglich
Beratung	Mütter und Väterberatung Kanton Bern Ref. Kirchgemeindehaus Bümpliz Bernstrasse 85 3018 Bern 031 300 50 00		Mögliche Beratungsstelle; Fachhilfe
Beratung	Verein Postnatale Depression Schweiz 3000 Bern info@postnatale- depression.ch		Mögliche Beratungsstelle; Fachhilfe/Selbsthilfegruppen

→ Als Teil der Situationsanalyse zu erheben

Vielen Dank!

Denise Camenisch
Leiterin Case Management UVG/KTG/KVG

Telefon +41 43 340 56 98
denise.camenisch@helsana.ch