

Evaluation von Case Management

Daniel Schaufelberger

Projektleiter und Dozent Institut Sozialmanagement und Sozialpolitik

T direkt +41 41 367 49 15
daniel.schaufelberger@hslu.ch

Luzern 21. Mai 2010

Vorabendveranstaltung Case Management vom 20. Mai 2010

Wirkungen und Wirkungsweisen von Case Management

*hoch angepriesen
aber
wenig bewiesen*

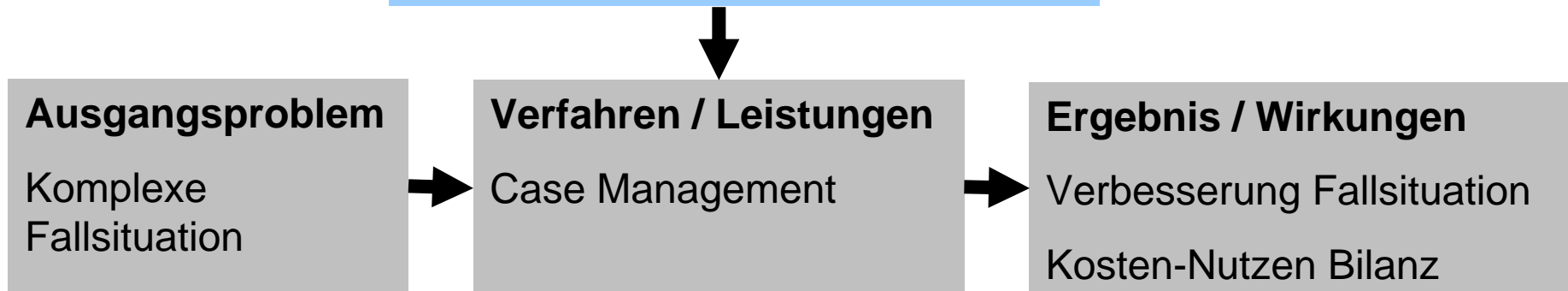
Schwierigkeiten

Gründe für den unübersichtlichen, uneinheitlichen und unbefriedigenden Stand der Forschung zu Case Management (Schmid, Schu 2006):

- Case Management wird wenig einheitlich verstanden
- Case Management findet in unterschiedlichen Handlungsfeldern statt
- Case Management setzt auf unterschiedlichen Ebenen an

Zusammenhang von Verfahren und Wirkung

problembezogene und strukturelle
externe Einflussfaktoren:



Ergebnisse und Wirkungen im Case Management sind beeinflusst durch Ausgangsprobleme (Zielgruppen), das Vorgehen (Prozesse), die Rahmenbedingungen (Strukturen) sowie externen Einflussfaktoren.

Bezugspunkte zur Evaluation von Case Management

	problembezogene, fachliche Aspekte	ökonomische / betriebs- wirtschaftliche Aspekte
Ergebnis / Wirkung	a) fachliche Ergebnisse Welche Ergebnisse / Wirkungen wurden mit den angewandten Verfahren erzielt?	b) Kosten-Nutzen-Bilanz Wie sieht das Verhältnis von Aufwand und Ertrag aus?
Verfahren/ Strukturen	c) Bewertung Verfahren / Strukturen Wie sind die Verfahren / Strukturen aus Sicht der Ergebnisse zu bewerten? („do the things right“)	d) Verfahren-Problem Passung Welche Verfahren eignen sich für welche Problem- stellungen / Zielgruppen? („do the right things“)

Passende Evaluationsdesigns zu den Bezugspunkten

a) fachliche Ergebnisse

Welche Ergebnisse / Wirkungen wurden mit den angewandten Verfahren erzielt?

- Einzelfallanalysen
- **Verlaufsanalysen (vorher / nachher)**
- Kontrollgruppenstudien
- Quasi-Kontrollgruppenvergleiche

b) Kosten-Nutzen-Bilanz

Wie sieht das Verhältnis von Aufwand und Ertrag aus?

- Kosten-Nutzen-Analysen
- SROI-Analysen

c) Bewertung Verfahren / Strukturen

Wie sind die Verfahren / Strukturen aus Sicht der Ergebnisse zu bewerten?

- **Implementierungsuntersuchungen**
- **Einzelfall- / Verlaufsanalysen**

d) Verfahren-Problem Passung

Welche Verfahren eignen sich für welche Problemstellungen / Zielgruppen?

- Reviews / Metaanalysen
- Einzelfall- / Verlaufsanalysen
- Vergleichsstudien

Beispiel:

Qualitätsüberprüfung Case Management des Kantons Zürich

- Externe Begleitevaluation durch die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit im Auftrag des Kantons Zürich
- Überprüfung der Qualität der Fallbegleitung (im Case Management) mittels Stichproben
- Laufend: Pilot (2009), erstes Erhebungsjahr (2010)

Kontext

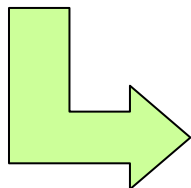
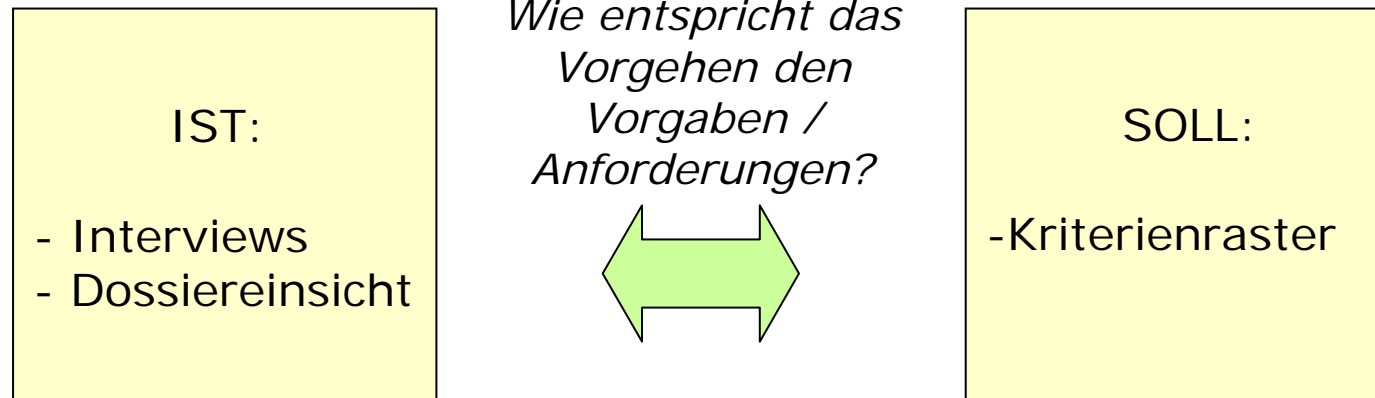
- Case Management für Mitarbeitenden (Verwaltung) des Kantons Zürich
- Unterstützung bei Arbeitsunfähigkeit und der Rückkehr an den Arbeitsplatz nach Krankheit oder Unfall
- Zusammenarbeit mit externen Anbietern

Zielsetzung der externen Qualitätsüberprüfung

- Der Kanton Zürich verfügt über eine externe Einschätzung der Prozessqualität (Fallbegleitung)
- Der Kanton Zürich gewinnt Hinweise zur Optimierung und Weiterentwicklung des Case Managements sowie zur Wechselwirkung zwischen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität
- Die Ergebnisse der Überprüfung können zur Berichterstattung an den Regierungsrat verwendet werden

Vorgehen

- Untersuchung von Einzelfällen nach Fallabschluss



Wie eignet sich das Vorgehen im Hinblick auf die Zielsetzung des Case Managements?

Kriterienraster

„Katalog“ mit 41 Kriterien zu folgenden Themen:

- Erkennung der Fälle / Zuweisung
- „Vorphase“ bis Auftragserteilung
- Phase der Fallbearbeitung: vom Assessment bis zum Fallabschluss

- Gestaltung der Zusammenarbeit
- Dokumentation

- Nachvollziehbarkeit / Transparenz im Vorgehen
- Haltungsrelevante Aspekte (Bedarfs-, Ressourcen- und Lösungsorientierung, Kooperationsverständnis, Rollen- und Beratungsverständnis)

Datenerhebung

- Leitfadengestützte Interviews nach Fallabschluss mit Case Manager/-in, Vorgesetzte/r, Personalverantwortliche/r
- Dossiereinsicht bei Case Manager/in: Sichten der zentralen Unterlagen im Falldossier
- Die Datenerhebung erfolgt anonym

Auswahl der Stichprobe

- Geschichtete Stichprobe: Auswahl nach bestimmten Merkmalen (Unterscheidungsmerkmal = „Direktionen“ und „Anbieter“)

		Direktionen						
		1	2	3	4	5	6	7
Anbieter	1			x				
	2		x			x		
	3				x			
	4			x				x
	5	x						
	6					x		
	7						x	