

Evaluation des Case Managements

Vorabendforum HSLU SA
20. Mai 2010
Lukas Bärffuss

Die kantonale Verwaltung

- 5'000 Angestellte (Verwaltung und kantonale Schulen)
- dezentrale Struktur
- Lohnsumme 480 Millionen Franken
- überwiegend Mitarbeitende an Büroarbeitsplätzen und Lehrpersonen
- Absenzquote 2.1% (2009)

Case Management

- externe Firma (Rehawork, Zürich)
- Rahmenvertrag
- Einzelaufträge pro CM-Fall
- Auftragsvolumen 2009
= 120'000 Franken
- ca. 20 Fälle 2009
(Neuanmeldungen)

Vorgeschichte

- 2007/2008 Test Absenz- und Case Management in der Verwaltung: Pilotprojekt mit 9 Dienststellen, 1'200 Mitarbeitenden
- 2009 Öffnung für weitere Dienststellen
- 2010 ganze Verwaltung

Ziele CM

1. Unterstützung kranker Mitarbeitender mit dem Ziel der Wiedereingliederung
2. Entlastung von Vorgesetzten und Teams
3. Senkung der Lohnfortzahlungskosten
 - Werden diese Ziele erreicht?
 - Wie lässt sich dies feststellen?
 - Objektive Wirkungsmessung möglich?

Evaluation – ursprünglich vorgesehen

- begleitende Wirkungsmessung mit Unterstützung der HSLU SA
- Zusammenarbeit mit HSLU SA im Rahmen eines Forschungsauftrags

Evaluation – ursprünglich vorgesehen

- Online-Befragung TN pro Fall
- Online-Befragung VG pro Fall
- Online-Befragung HR periodisch
- externes Expertenteam, das ausgewählte Fälle hinsichtlich Wirkung und Umsetzung beurteilt

Evaluation, tatsächlich umgesetzt

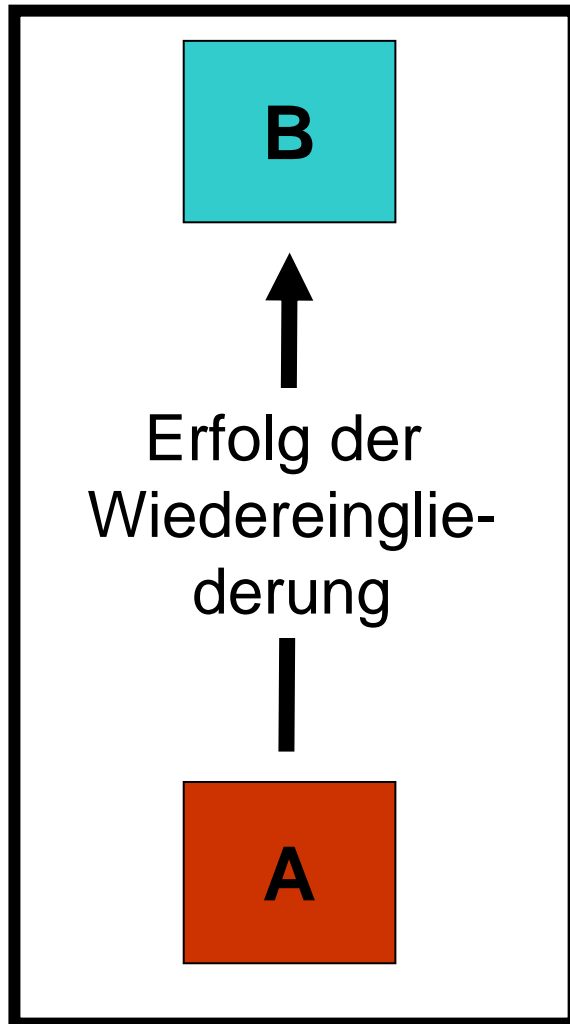
- Online-Befragung der TN, pro Fall
- kurzes Telefoninterview mit VG, pro Fall

Wie wird Zielerreichung des CM damit überprüft?

Ziel 1: Unterstützung MA

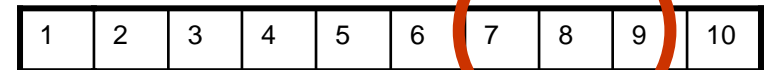
- Vergleich der Situation des MA vor CM/nach CM
 - Einschätzung MA: Nutzen CM?
 - Einschätzung VG: Nutzen CM?
- ➔ Veränderung und Nutzen werden auf Skala abgebildet
- ➔ offene Fragen geben Raum für Vertiefung

Arbeitshypothese



+

Nutzen des CM für Prozess der Wiedereingliederung aus Sicht des MA und des VG:



= Wirkung des CM

Ziel 2: Entlastung VG

- Einschätzung VG: eigene Entlastung?
 - Einschätzung VG: Entlastung Team?
-
- ➔ Entlastung wird auf Skala abgebildet
 - ➔ offene Fragen geben Raum für Vertiefung

Ziel 3: Einsparungen

Einschätzung VG, pro Fall:

Einsparung direkter und indirekter
Kosten?

→ Einsparung wird auf Skala
abgebildet

Auswertung

Quantifizierte Auswertung:

skalierte Antworten bez. Veränderung,
Nutzen, Entlastung, Einsparung

qualitative Analyse :

Antworten auf offene Fragen, z.B. nach
besonders hilfreichen Massnahmen im CM

Fazit

- Wirkungsmessung „unscharf“
- Hauptfokus der Evaluation: (subjektive) Zufriedenheit von TN und VG mit Zielerreichung und Umsetzung des CM
- Evaluation Teil der Qualitätssicherung und –verbesserung
- finanzielle Einsparungen schwierig zu überprüfen

**Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**