

Erfolg im Case Management Eine Frage der Perspektive?

Internationale Fachtagung Case Management (ÖGCC/OÖGKK/PGA)
Case Management – aus der Sicht ALLER Beteiligten
Linz, 14. November 2014

Yvonne Hofstetter Rogger
Dozentin für Case Management an der Berner Fachhochschule
rohof Gmb

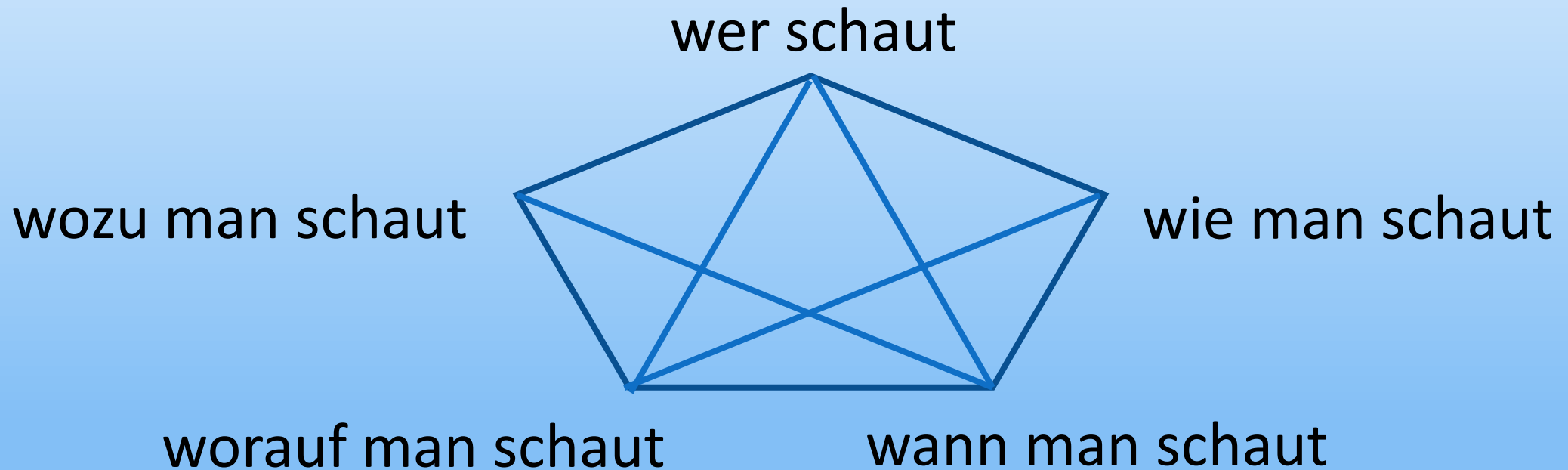
Was ist Erfolg?

Erfolgsbeurteilung ist eine Bewertung, die sich an unterschiedlichen Normen und Maßstäben orientieren kann.

- **Statistische Norm** (Vergleich mit statistisch zu Erwartendem)
- **Intraindividuelle Norm** (Vergleich von vorher und nachher bei der selben Person)
- **funktionale Norm** (Wert, der gegeben sein muss, damit bestimmte Rollen erfüllt werden können)
- **Idealnorm** (Vergleich mit dem, was als ethisch, fachlich, wirtschaftlich, politisch als erstrebenswert gilt)

(nach M. Isfort)

Wodurch wird bestimmt, was man als Erfolg sieht?



Wer schaut?

- Gesetzgeber
- Organisation / Institution, die Case Management anbietet und finanziert
- Träger der Kosten der im Rahmen des CM erbrachten Leistungen
- Leistungserbringer / Netzwerkpartner
- Nutzer des Case Managements: Klient_innen / Patient_innen
- Angehörige, event. Arbeitgeber
- Case Manager_innen

Perspektive des Gesetzgebers (Politik, Verwaltung)

Was als Erfolg betrachtet wird:

- Das Gesetz ist umgesetzt / CM ist in passenden Organisationen implementiert. Die Organisationen arbeiten vernetzt (Care Management)-
- Die mit dem Gesetz beabsichtigten Effekte werden erzielt.
- Die Bürger_innen werden gleich behandelt.
- Die politisch wahrgenommene Problemstellung ist entschärft.

Absicht:

- Politische Legitimation. Volkswirtschaftliche Steuerung?

Methode der Beurteilung:

- Beobachtung der öffentlichen Debatte, wissenschaftliche Studien

Zeitpunkt:

- Gemäss politischer Aktualität – zuwenig langfristige Beobachtung des Impacts auf das System der gesundheitlichen Versorgung und der sozialen Sicherung.

Perspektive der Organisation / Institution

Was als Erfolg des CM betrachtet wird:

- Aufwand und Ertrag stehen in einem guten Verhältnis.
- Das Sparpotenzial ist ausgeschöpft.
- CM ist umfassend implementiert, Aufbau-, Ablaufstruktur und Kultur sind passgerecht.
- Die Case Manager_innen arbeiten effizient und effektiv.
- Die eigene Marktstellung ist gestärkt.

Absicht:

- Steuerung der (Betriebs-)Wirtschaftlichkeit (kurz-, mittel- und langfristig). Soziale Verantwortung?

Methode der Beurteilung:

- Finanzcontrolling, Jahresbericht, Programmevaluation

Zeitpunkt:

- Vor der Einführung, nach Abschluss der Einführung, alljährlich – oft zu früh

Perspektive der Träger der Kosten der Leistungen

Was als Erfolg des CM betrachtet wird:

- Die Leistungen sind wirksam eingesetzt, keine Doppelspurigkeiten.
- Geringere Inanspruchnahme von Leistungen.
- Die Leistungserbringer sind gut gewählt (Passung, Qualität, Preis).
- Die Selbstsorge der Leistungsempfänger ist möglichst gut aktiviert.
- Die Leistungspflicht ist möglichst rasch abgeschlossen.
- Gelungene Statusänderung: Integration in Arbeit oder Eingliederung in passende Einrichtung.

Absicht:

- Steuerung der Wirtschaftlichkeit (kurz- und mittelfristig)

Methode der Beurteilung:

- Kostenvergleiche zwischen Standardversorgung und CM

Zeitpunkt: Unbekannt, sporadisch

Perspektive der individuellen Leistungserbringer

(nicht in Netzwerke eingebundene Fachleute / Institutionen - Marktlogik)

Was als Erfolg im CM betrachtet wird:

- Der Leistungserbringer kann sich auf seine Kernkompetenz konzentrieren.
- Für die Abdeckung des Bedarfs durch andere Fachleute / Institutionen ist gesorgt.
- Die Leistungen der verschiedenen Leistungserbringer sind koordiniert.
- Die erbrachten Leistungen und die Zusammenarbeit wird wertgeschätzt.
- Die Autonomie bleibt gewährleistet.
- Die Bezahlung der Leistungen ist gesichert.

Absicht:

- Erkennbarmachen der eigenen Leistungsfähigkeit, Marktpositionierung

Methode der Beurteilung:

- Nicht standardisierte Selbstevaluation, Zufriedenheitsbefragung

Zeitpunkt: Während und am Schluss der Leistungserbringung

Perspektive der vernetzter Leistungserbringer

(Akteure in einem für das CM geschaffenen Netzwerk - Netzwerklogik)

Zusätzlich zu den für nicht vernetzte Leistungsbringer genannten Punkte:

Was als Erfolg des CM betrachtet wird:

- Die Kooperation der Netzwerkpartner funktioniert auf Augenhöhe.
- Das im Netzwerk vereinbarte Regelwerk hat sich bewährt.
- Allfällige Differenzen sind über Verhandlung geklärt und geregelt worden.
- Das Verhältnis von Konkurrenz und Kooperation ist ausbalanciert.
- Die eigene Rolle im Netzwerk ist gestärkt, das Zusammenspiel der Rollen funktioniert.

Absicht:

- Stärkung der eigenen Position im Netzwerk und der Entwicklung des Netzwerkes an sich

Methode der Beurteilung:

- Selbstevaluation und gemeinsame Evaluation im Netzwerk

Zeitpunkt: Vor dem Entscheid, in einem Netzwerk mitzuwirken, Anfangszeit, sporadisch

Perspektive der Klient_innen / Patient_innen

Was als Erfolg im CM betrachtet wird:

- An einer Stelle angekommen zu sein, die sich als zuständig erklärt und sich um verschiedene Belange der Situation kümmert.
- Empathie zu erfahren und mit seinen Bedürfnissen, Ängsten, Möglichkeiten, Grenzen, Wünschen, Kompetenzen und Kräften wahrgenommen zu werden.
- Seine eigene Situation neu geordnet zu haben und zu verstehen.
- Existenzielle Grundlage gesichert zu haben. Sich sicherer fühlen.
- Passgerechte Dienstleistungen zu erhalten.
- Sich auf ein Netz von unterstützenden Personen verlassen können.
- Eigene Handlungsfähigkeit wieder gewonnen zu haben. Sich selber als wirksam erleben.
- Reduktion der Belastungen, erhöhte Lebensqualität erfahren.
- Fähigkeiten zur Problembewältigung gefestigt, wiedererlangt, neu gewonnen zu haben.
- Ziel(e) erreicht zu haben.

Perspektive von Angehörigen und Arbeitgeber

Was als Erfolg des CM betrachtet wird:

Angehörige:

- CM ist auf die Lebenswelt gerichtet und bringt spürbare Entlastung.
- Sich als Angehörige ernst genommen und gehört fühlen.
- Gemeinsam mit dem Partner / der Partnerin und einem stabilen Unterstützungsnetz die eigene Situation wieder selbständig zu bewältigen und das Leben zu steuern.

Arbeitgeber:

- Lösung realisiert, die die Rahmenbedingungen der Arbeitswelt respektiert.
- Arbeitnehmer mit seinen Kompetenzen weiterbeschäftigen können. / Arbeitnehmer mit seinen schon vorbestehenden Problemen losgeworden zu sein.
- Als bedeutsamer Akteur in der Problemlösung wertgeschätzt werden.

Zeitpunkt: Klient_innen und ihr Umfeld schätzen von der ersten Sekunde bis zum Schluss immer wieder ein, wie die Erfolgschancen stehen. Hier liegt ein Schlüssel für Motivation und Beteiligung.

Perspektive der Case Manager_innen

Was als Erfolg des CM betrachtet wird:



Was nicht als Erfolg betrachtet werden soll:

- Allen Erfolgserwartungen aller andern zu entsprechen.
- Das Funktionieren der andern nach den eigenen Erfolgserwartungen.

Perspektive der Case Manager_innen

Was als Erfolg des CM betrachtet werden kann:

Fokus auf den Sinne der Arbeit: Erfolg von CM als Programm (nicht des einzelnen Cases):

- Gelungene Kooperationen.
- Rahmenbedingungen geschaffen zu haben, die es den Klient_innen und anderen Beteiligten ermöglichen, wirksam und erfolgreich zu sein.
- Die Erfahrung, dass der Erfolg der Beteiligten durch die Beziehungsgestaltung und die Strukturierung des Prozesses möglich geworden ist.
- In der Arbeit die eigenen Kompetenzen einsetzen und weiter entwickeln können.

Absicht:

- Selbstvergewisserung; Weiterentwicklung im Beruf

Methode der Beurteilung:

- Selbstreflexion, Selbstevaluation, Supervision und kollegiales Feedback

Zeitpunkt: Vor, während und nach dem Handeln.

Links zu Evaluationsstudien

Peter Löcherbach:

Verschiedene Studien

<http://www.case-manager.de/forschung-im-case-management/#comment-1133>

Thomas Klie:

[PDF]Band 10: Pflegeberatung - GKV-Spitzenverband

[www.gkv-spitzenverband.de/.../Schriftenreihe Pflege Band 10.pdf](http://www.gkv-spitzenverband.de/.../Schriftenreihe_Pflege_Band_10.pdf)

Berner Fachhochschule:

Verschiedene Studien publiziert

http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/de/forschung/publikationen/soziale_intervention.html