

# Lohnt sich Case Management?

## **Daniel Schaufelberger**

Dozent und Projektleiter Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Präsident Netzwerk Case Management Schweiz

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

6. Basler Risikotag – Umgang mit Risiken im öffentlichen Verkehr  
Freitag, 28. November 2014

## **Lohnt sich Case Management?**

....um das zu beantworten, müssen wir klären:

Was sich für wen und in welcher Hinsicht lohnen soll?

## Aufbau des Referats

- 1) Case Management – im Kontext Arbeit, Krankheit und Unfall
- 2) Die Frage nach dem Lohnenswerten, Nützlichen, Wirkungsvollen
- 3) Vier Antworten

# Case Management



## 2. Definition Case Management

Das Netzwerk Case Management orientiert sich in Bezug auf die Begriffsdefinition am aktuellen Fachdiskurs (State of the Art) und berücksichtigt die ausgeprägte Heterogenität der „CM-Landschaft“ in der Schweiz und deren unterschiedlichen Handlungsfelder.

### 2.1. Definition

Case Management ist ein Handlungskonzept zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess werden Menschen in komplexen Problemlagen ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt und auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistungen erbracht. Die Erreichung gemeinsam vereinbarter Ziele wird angestrebt.

Case Management will Grenzen von Organisationen und Professionen überwinden und eine organisationsübergreifende Steuerung des Unterstützungsprozesses gewährleisten. Dazu werden Netzwerke initiiert und gepflegt. Case Management respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, berücksichtigt die Anforderungen des Datenschutzes und nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem. Die bedarfsbezogene Weiterentwicklung des Versorgungsangebotes wird gefördert.

## Case Management

...beabsichtigt die zielgerichtete Steuerung bei der Erbringung von personenbezogenen Leistungen in komplexen Fallsituationen

dabei will Case Management...

... ausgehend vom Unterstützungsbedarf individuelle Hilfe-Arrangements gestalten

... Kontinuität in der Unterstützung

... eine effiziente und effektive Hilfe/Versorgung leisten

... die Ressourcen von Betroffenen und dem Umfeld nutzen

# Case Management

Case Management setzt dieses Anliegen um....

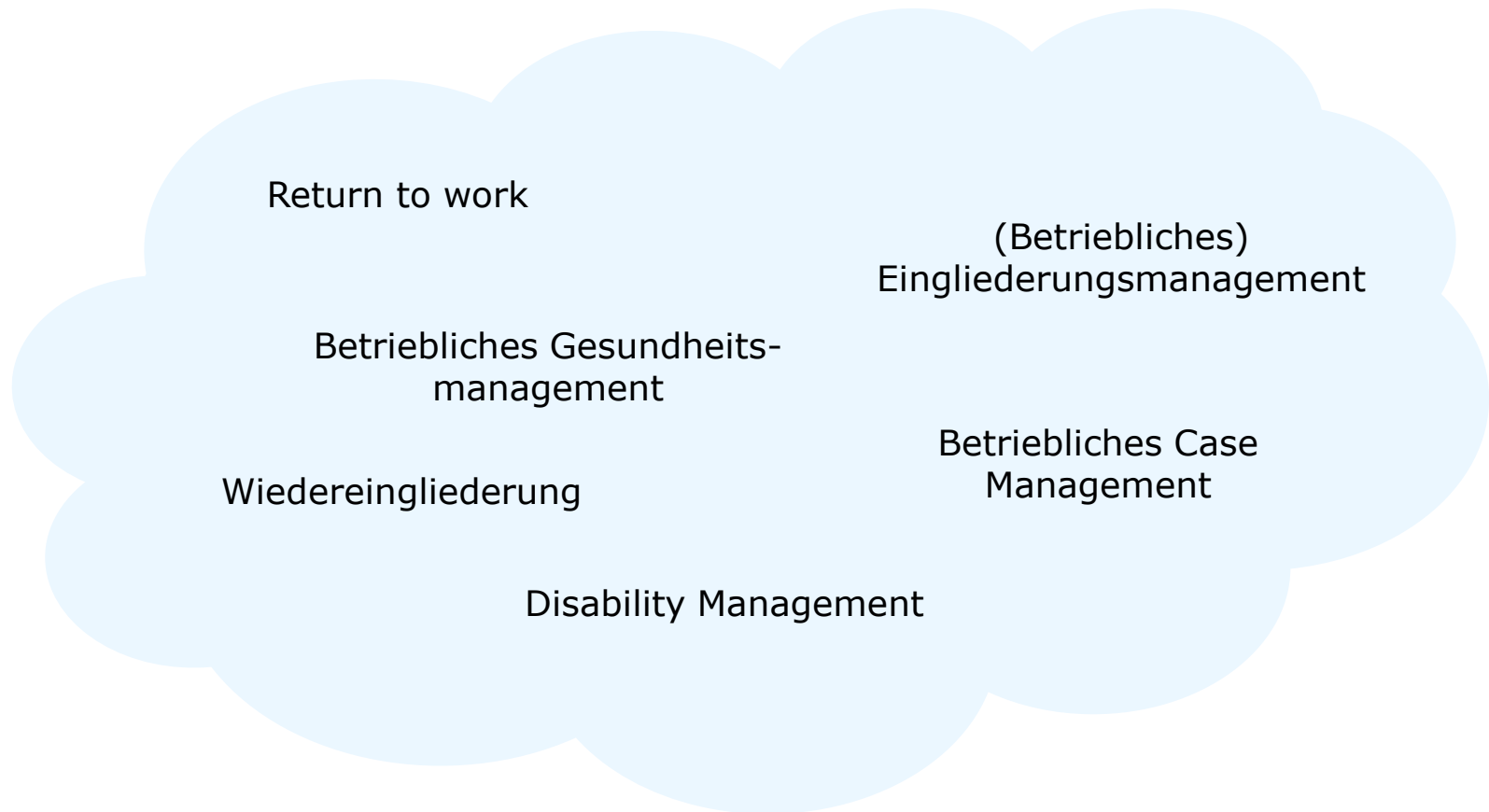
...durch einen Prozess der Zusammenarbeit, in dem geklärt, geplant, umgesetzt, koordiniert, überwacht und bewertet wird, was an Dienstleistungen zur individuellen Bedarfsdeckung notwendig und im Hinblick auf verfügbare Ressourcen qualitäts- und kostenbewusst erreichbar ist

...indem ein Akteur (der beteiligten Professionellen) die Rolle des Case Managers übernimmt. Der Case Manager steuert den Unterstützungsprozess und „verbindet“ die beteiligten Personen und Organisationen

## Case Management im Kontext Arbeit, Krankheit u. Unfall

- Case Management von Sozial- und Privatversicherer
- Case Management von Betrieben (oder von Ihnen beauftragten Fachstellen)
- > *Verhinderung oder Überwindung von Arbeitsunfähigkeiten und der Wiedereingliederung von erkrankten oder verunfallten Personen*

## «Begriffsdschungel»

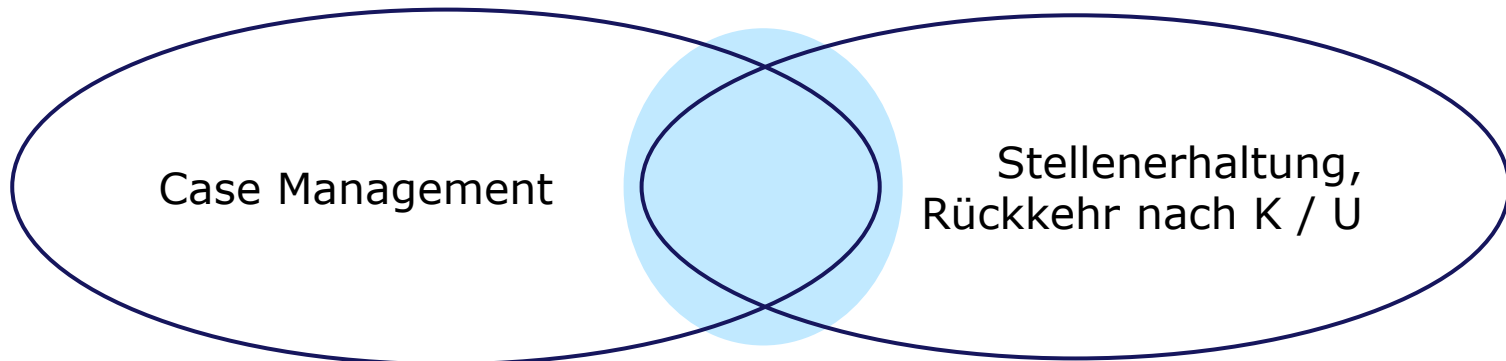




## **...um was es (bei all den Begriffen) geht?**

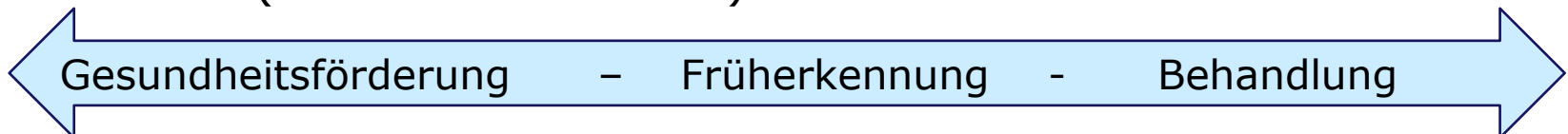
- Gesundheit am Arbeitsplatz
- Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden
- Umgang mit Mitarbeitenden mit Leistungseinschränkungen
- Rückkehr, Stellenerhaltung von Mitarbeitenden nach Krankheit / Unfall

## Case Management im Betrieb

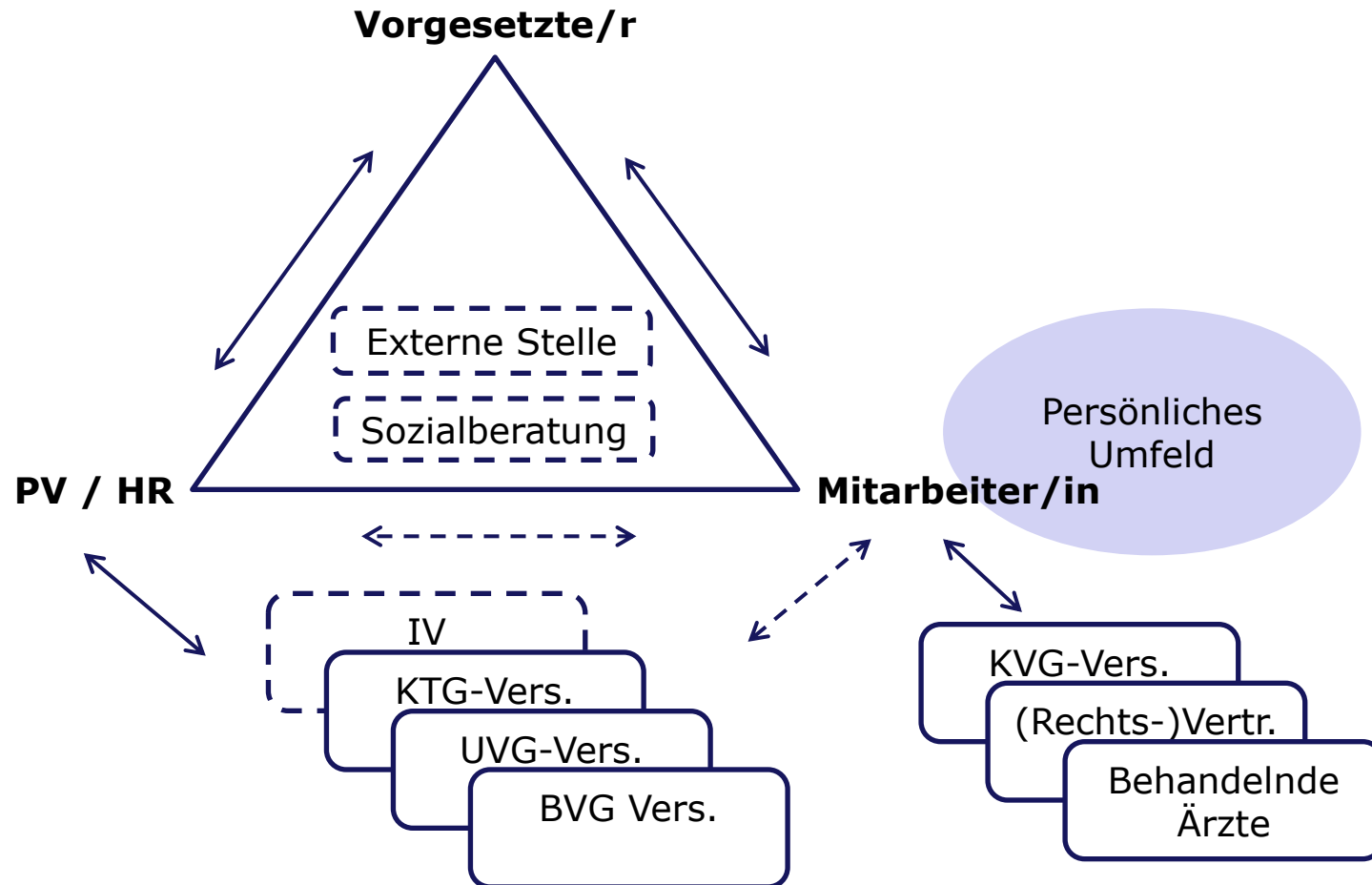


*Case Management als Handlungskonzept der Wahl zur Unterstützung von Mitarbeitende mit drohender oder bestehender Arbeitsunfähigkeit zur Rückkehr an den bisherigen oder an einen neuen Arbeitsplatz*

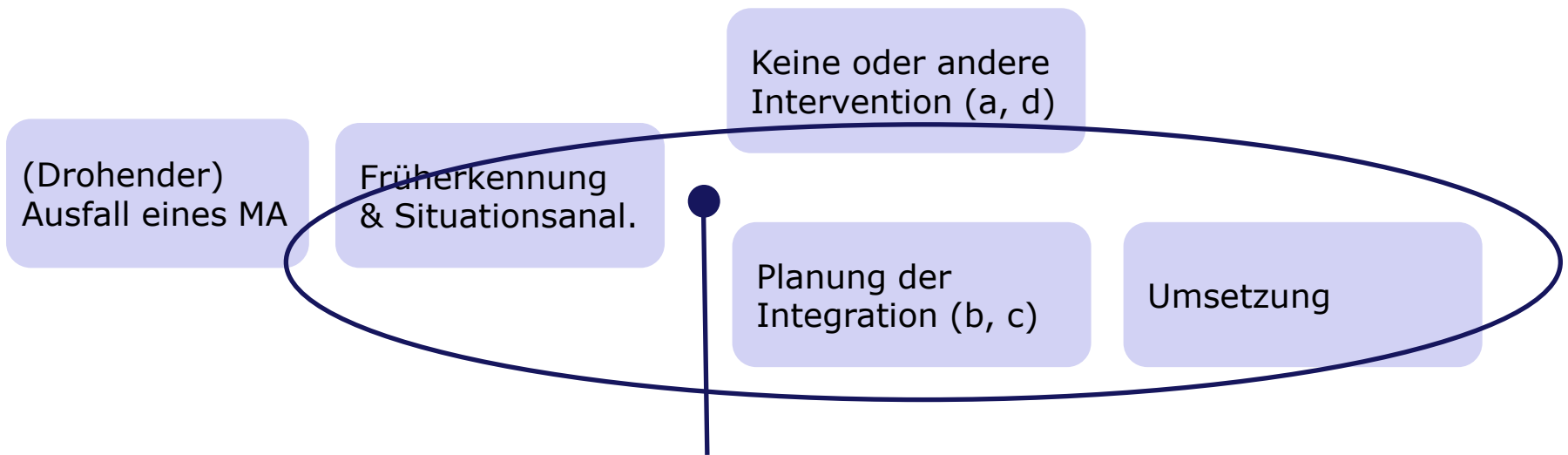
- Oftmals systematisiert als «Managementsystem»
- Oftmals im Verbund mit oder durch (Sozialvers.)-Partner
- Oftmals (und sinnvollerweise) als Teil von «BGM»



# Akteure und Beziehungen



# Prozess und Aufgaben



## **Einschätzung der Situation:**

- a) Rückkehr an den Arbeitsplatz ohne Anpassungen / Unterstützung möglich
- b) Rückkehr an den Arbeitsplatz mit Anpassungen und/oder Support möglich
- c) Wiedereingliederung durch Umplatzierung (und ggf. Support) möglich
- d) Kein Wiedereingliederung im Betrieb möglich

## Organisationale Modelle (in der Schweiz)

Modelle, welche sich in der «Praxislandschaft» etabliert haben:

- Betriebliches Case Management
  - mit interner Fach(stelle) / –person (als Teil der Betrieblichen Sozialberatung, in HR-Abteilung oder als Unterabteilung vom HR)
  - mit externen Anbietern
  - mit Versicherungspartner
- Case Management der Versicherung als Dienstleistung (i.d.R. integriert in Prämie) für Versicherte und Betriebe

## Aufbau des Referats

- 1) Case Management – im Kontext Arbeit, Krankheit und Unfall
- 2) Die Frage nach dem Lohnenswerten, Nützlichen, Wirkungsvollen
- 3) Vier Antworten

## Nutzen von Case Management

Ob sich CM lohnt, ist abhängig von der jeweiligen Perspektive

- Betroffene Personen
- Persönliches Umfeld und Hilfesystem der Betroffenen
- Teamkollegen/innen / Belegschaft
- Arbeitgeber
- Versicherung / Kostenträger im Sozial- und Gesundheitswesen
- Politik
- Medien / Öffentlichkeit

## **als lohnenswert versprochen, verkündet...**

*„Rund 120 Mio. CHF Leistungskosten liessen sich schweizweit jährlich einsparen; zusätzlich könnten Versicherer rund 1.1 Mrd. CHF an Rückstellungen auflösen“*

*„Durch die erfolgreiche Anwendung von Case Management kann nicht nur gesamtschweizerisch sondern das einzelne Unternehmen bis zu 90% der durchschnittlichen Leistungskosten, die bei Kenntnisnahme der Fälle prognostiziert wurden, einsparen“*

(Boston Consulting Groupe 2010, Case Management und seine strategische Bedeutung für Versicherer)



## als lohnenswert erkannt...

*«Seit dem Höchststand von Neurenten im 2003 reduzierte sich die Anzahl Fälle um 52%. Dieser Rückgang geht einher mit der Einführung des Case Managements»*

(Geschäftsbericht SUVA 2012)

*„Case Management am Arbeitsplatz in der Stadt Zürich hat in der Berichtsperiode 2007 bis 2009 ohne Zweifel ein erfolgreiches wirtschaftliches Ergebnis in der Höhe von rund 6 Mio. Franken erzielt....Demnach ist auch in wirtschaftlicher Hinsicht die Zielsetzung des Case Managements am Arbeitsplatz erreicht. Als Folge von Case Management darf deshalb in naher Zukunft mit Senkungen der Risikoprämien der Sozialversicherungen der Stadt Zürich gerechnet werden“*

(Weisung des Stadtrats an den Gemeinderat Zürich (Nr. 2010/329))

## aber...

Was davon ist auf Case Management zurück zu führen?

Studie der Suva über Kostenwirksamkeit ihres Case Management bzw. Vergleich CM – Komplexschadenbearbeitung (nicht veröffentlicht):

- keine Verbesserung der Erwerbsfähigkeit und keine nennenswerten Unterschiede bei den Invaliditätsgraden
- > aktive Unterstützung (Bearbeitung von Leistungsfällen) lohnt sich. Wann und wie Case Management dazu nötig und wirkungsvoll ist, ist zu differenzieren

## Die Frage nach der «Wirkung»

- Die Wirkungsfrage wird (zu Recht) vermehrt gestellt
- Oftmals wird Wirkung aber nur auf kurzfristige und einfache Nachweise von Wirkungsindikatoren reduziert
- Ergebnisse und Wirkungen sind aber oft nur langfristig erreichbar, von externen Faktoren abhängig und schwierig zu messen

## ...was wir wissen

Berufliche Wiedereingliederung bei/nach gesundheitlichen Problemen...

- gelingt am Besten durch Stellenerhaltung
- ist abhängig vom Zusammenspiel von Ressourcen / Belastungen der Personen und den Möglichkeiten bzw. Unterstützung des Betriebes und beteiligten Stellen

Relevante Unterstützungsfaktoren sind...

- Verankertes Gesundheitsmanagement (Prävention, Ansprechstelle bzw. zuständige Person, rasche Kontaktaufnahme)
- Umsetzung konkreter Massnahmen (Coaching, Anpassung Arbeitsbedingungen, Arbeitsversuche, u.ä.)
- Koordination der Leistungen / Akteure

Quellen: Guggisberg, Jürg; Oesch, Thomas; Rudin, Melanie & Künzi, Killian (2012). Arbeit und Krankheit – Wege zurück in die Arbeitswelt

## Seven Principles of Return to Work (RTW)

Evidenz aus Unfallprogrammen –rehabilitation am Arbeitsplatz (Franche et al. 2005)

- Arbeitgeber sucht einen frühen und wohlwollenden Kontakt zum (ausgefallenen) Mitarbeitenden
- Jemand trägt die Verantwortung für die Koordination des Return-to-Work-Prozesses (RTW-Prozess)
- Arbeitgeber macht Angebot eines frühen Wiedereinstiegs (in den Arbeitsprozess) mit angepassten Arbeitsbedingungen
- Sicherstellen, dass durch die Rückkehr des Mitarbeitenden keine Nachteile für Teamkollegen/innen und Vorgesetzte entstehen
- Vorgesetzte sind in der Früherkennung geschult und am RTW-Prozess beteiligt
- Kommunikation unter den Beteiligten (Einverständnis MA!)
- Arbeitgeber «committet» sich, für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz zu sorgen, was sich in dessen Verhalten zeigt

Quelle: Franche, Renee-Louise et al. (2005). A Systematic Review of the Quantitative Literature In: *Journal of Occupational Rehabilitation*, Vol. 15, No. 4, December 2005

Guggisberg, Jürg; Oesch, Thomas; Rudin, Melanie & Künzi, Killian (2012). Arbeit und Krankheit – Wege zurück in die Arbeitswelt

## Aufbau des Referats

- 1) Case Management – im Kontext Arbeit, Krankheit und Unfall
- 2) Die Frage nach dem Lohnenswerten, Nützlichen, Wirkungsvollen
- 3) Vier Antworten

## **Antwort 1**

Case Management im Betrieb liegt im Interesse aller und lohnt sich

...aber....

ist nicht immer Win-Win und setzt voraus, dass drin ist, was drauf steht

## Antwort 2

Mit Case Management kann die Stellenerhaltung und Rückkehr nach Krankheit oder Unfall verbessert werden

...aber....

dazu ist nicht immer Case Management nötig («einfache» Rückkehr an den Arbeitsplatz benötigt kein CM)



## **Antwort 3**

Case Management kann sich auch ökonomisch lohnen

...aber...

Nutzen und Wirkung zeigen sich zu aller erst in veränderten Situationen (bezüglich Gesundheit & Arbeit)

## **Antwort 4**

Case Management braucht Strukturen, Prozesse und Management

...aber....

bleibt eine Unterstützungsarbeit von Personen für Personen