

Case Management

- Nutzen für eine Gemeinde

von Ursula Uttinger, lic. iur./exec. MBA HSG

Wenn Mitarbeiter längere Zeit krank geschrieben sind, kann das diverse negative Konsequenzen für Mensch und Arbeit haben. Mit Hilfe von Case Management lassen sich diese vermindern und sowohl die wirtschaftliche, wie auch die soziale Komponente stärken.

Sicher sind Ihnen solche Situationen bekannt: Wiederholt schon hat Herr Müller über Rückenschmerzen geklagt. Die Arbeit als Mitarbeiters des Werkhofs ist körperlich anstrengend, im Winter ist es kalt, im Sommer schwitzt man schnell. Nun fällt Herr Müller für drei Wochen aus. Nachdem er die Arbeit wieder aufgenommen hat, dauert es nicht lange, und er kommt wieder mit einem Arztzeugnis, welches ihn für einen Monat arbeitsunfähig schreibt.

Frau Meier, Primarlehrerin, fällt immer mal wieder für ein bis zwei Tage aus. Eines

Tages wird Sie mit der Diagnose Burn-out krankgeschrieben. Es stellt sich die Frage, kann Frau Meier je wieder als Primarlehrerin arbeiten?

So unterschiedlich die Personen, die Arbeitssituationen sind, sind doch einige Gemeinsamkeiten feststellbar: Mitarbeitende fallen für längere Zeit aus. Das Wissen der Personen fehlt, die Arbeitslast muss, zumindest vorübergehend auf die übrigen Mitarbeiter verteilt werden, und versicherte Leistungen werden bezogen. Dies wiederum kann dazu führen, dass die Versicherungsprämien steigen.

Sowohl Herr Müller als auch Frau Meier sind verunsichert, wissen nicht, wie die berufliche Zukunft aussieht, was für Geldleistungen Ihnen bei einer längeren Absenz zustehen. Diese Unsicherheit ist für den Heilungsverlauf nicht förderlich. Genau deswegen haben bereits verschiedene Städte und Kantone flächendeckend ein Case Management eingeführt.

Bindeglied zwischen Klient und Patient

Die Definition von Case Management lautet: «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.¹»

Dies tönt kompliziert, in der Praxis ist es aber um einiges einfacher: Aufgrund eines sauberen Controllings bezüglich Absenzen muss der Arbeitgeber Kriterien definieren, wann ein Case Management geprüft werden soll. Dabei ist das bekannte Beschwerdebild, die Dauer der Absenz, oder der vermuteten Absenz ein mitentscheidend. In beiden beschriebenen Fällen, kann ein Case Management für alle beteiligten Parteien (Mitarbeiter/in, Arbeitgeber, aber auch Umfeld der betroffenen Person) Nutzen bringen.

Die Rolle eines Case Managers wird wie folgt beschrieben: «Der Case Manager ist das Bindeglied zwischen Klient/Patient, dessen Umfeld und dem professionellen System sowie den Kostenträgern und dem Gemeinwesen in einem hochgradig arbeitsteiligen und komplexen Gesundheits-, Sozial- und Versicherungswesen. Charakteristisch für Case Management sind die Verbesserung der Kommunikation und Koordination zwischen allen involvierten Akteuren und die Vereinigung vielfältiger Interessenlagen in einen kontinuierlichen Prozess mit einem gemeinsamen transparent definierten Ziel. Die gegenseitige Abgrenzung der einzelnen spezialisierten Berufe soll überwunden werden. Der Klient/Patient sowie bei Bedarf das ihn umgebende Umfeld wird in die Entscheidungsprozesse als Kontraktpartner mit einbezogen (Partizipation). Case Management orientiert sich am Prinzip des Empowerment (Menschen stärken) und zeichnet sich aus durch eine ressourcenorientierte Haltung.²»

1 Definition von Netzwerk CM Schweiz

2 Philosophie/Arbeitsprinzipien gemäss Netzwerk CM Schweiz



Nutzen für die betroffenen Personen

- Unabhängige Unterstützung in der Sache
- Vermittler/in in schwierigen Situationen, aber auch zwischen Klient/in und Arbeitgeber
- Coaching
- Allenfalls Arbeitsplatzabklärung bzw. Berufsberatung

Nutzen für den Arbeitgeber

Case Management ist im ersten Moment eine Ausgabe und deshalb eine klare Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden. Da Case Management auf einem Vertrauensverhältnis zwischen Case Manager und Klient basiert, kann der Case Manager den Arbeitgeber – unter Wahrung seiner Schweigepflicht gegenüber dem Klienten – Hinweise geben, was allenfalls bei Prozessen anzupassen wäre. Ist nicht klar, wie das Arbeitsverhältnis weitergeführt werden kann, kann der Case Manager die Ressourcen des Klienten genauer abklären und dessen Eignung für einen Beruf evaluieren.

Erfahrungen in der Stadt Zürich

Die Stadt Zürich hat im Dezember 2010 entschieden, Case Management in der Verwaltung der Stadt Zürich stadtweit weiterzuführen. Begründet wurde dies unter anderem mit folgenden Argumenten³:

- Reintegration von erkrankten oder verunfallten Mitarbeitenden möglichst am angestammten Arbeitsplatz
- Steigerung der Zufriedenheit und Wertschätzung der Mitarbeitenden;
- Senkung der Anzahl der Langzeitabwesenheiten und Invaliditätsfälle gegenüber der Zeit vor Case Management
- Realisierung von Kostenersparnissen der Stadt durch Rückführung erkrankter oder verunfallter Mitarbeitender an ihren Arbeitsplatz

- Reduktion der Kosten für Invalidenrenten bzw. Versicherungsprämien für das Invaliditätsrisiko

Im Rahmen einer Vernehmlassung wurden sowohl die involvierten Ämter, Vorgesetzten als auch Personalverbände befragt. Die Weiterführung des Case Management wurde von allen «einhellig» begrüsst.

Und eine kleine Gemeinde?

Case Management muss keineswegs intern durchgeführt werden. Anders als die Stadt Zürich hat der Kanton Zürich von Anfang an den Weg gewählt und arbeitet im Case Management konsequent mit externen Anbietern von Case Management zusammen. Der Erfolg ist derselbe – aus Sicht Datenschutz ist dieses Vorgehen sogar vorzuziehen.

Wichtig in der Zusammenarbeit mit einem externen Anbieter ist das Vertrauen, klare Prozesse und bei jeder Case-Anmeldung ein saubere Auftragsklärung. ■

³ GR Nr. 2010/329 Weisung des Stadtrates an den Gemeinderat – Stadt Zürich