

Zusammenarbeit Hausarzt – Case Manager

Ingrid Schnitzer-Brotschi

lic. iur. / Case Manager CAS,
Gruppenleiterin Back to Work,
Leistungen Personenversicherungen,
Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG

Der einfacheren Lesbarkeit halber wird im vorliegenden Artikel darauf verzichtet, beide Geschlechter zu nennen; mit der männlichen ist jeweils auch die weibliche Form gemeint.

Résumé

Un accident ou une maladie grave bouleverse la vie d'une personne et celle de son environnement social. Atteint dans sa santé, elle se voit tout à coup confrontée avec ses proches à de nombreux intervenants (représentant les diverses professions et institutions de notre système complexe de santé et d'assurances).

Cet article traite du Case Management, un processus clairement structuré et systématisé et comme tel un instrument à considérer en cas de gestion de cas difficiles d'assurance. Se référant aux stades de la procédure à l'aide d'exemples concrets, l'auteur indique en particulier les potentialités et les opportunités d'une collaboration constructive entre le médecin traitant et le case manager.

Zusammenfassung

Ein schwerer Unfall oder eine ernsthafte Erkrankung bedeutet für den Betroffenen und sein Umfeld einen schweren Einschnitt im Leben. Neben dem Verlust der Gesundheit sehen sich der Betroffene und seine direkten Angehörigen unmittelbar mit vielen Akteuren (aus unterschiedlichen Professionen und von verschiedenen Institutionen eines komplexen Gesundheits- und Versicherungssystems) konfrontiert.

Dieser Beitrag möchte Case Management als klar strukturiertes, systematisches Verfahren und als mögliches Instrument bei der Bearbeitung von komplexen Versicherungsfällen vorstellen und innerhalb der Abhandlung der einzelnen Verfahrensschritte mit konkreten Beispielen auf die Möglichkeiten und Chancen einer konstruktiven Zusammenarbeit zwischen Hausarzt und Case Manager hinweisen.

Case Management

Mit Case Management ist ein klar strukturiertes, systematisches Verfahren der Fallsteuerung gemeint. Ein Einzelner – der Case Manager – initiiert dabei einen zielgerichteten Prozess und übernimmt

während einer bestimmten Zeitspanne die Koordination aller beteiligten Akteure (Betroffener, Angehörige, Arzt, Therapeut, Arbeitgeber, meistens mehrere Versicherungen, Anwalt usw.) und ihrer Leistungen. Der Case Manager strebt dabei einen auf Unterstützung und Kooperation ausgerichteten dynamischen Prozess an, bei dem die Grenzen von Organisationen und Professionen überwunden werden sollen. Er erarbeitet gemeinsam mit dem Betroffenen und den Beteiligten Ziele und überwacht anschliessend deren effiziente und effektive Erreichung.

Der Case Manager arbeitet ressourcenorientiert, verschafft dem Betroffenen einen bestmöglichen Zugang zu Unterstützungsmöglichkeiten und respektiert dabei den Anspruch des Betroffenen auf ein selbst bestimmtes Leben.

Case Management in der Versicherungsbranche

Fast alle Versicherungsgesellschaften in der Schweiz setzen bei der persönlichen Betreuung von Verunfallten oder Erkrankten, denen eine lang andauernde Arbeitsunfähigkeit oder gar Invalidität

Definition Case Management

(Netzwerk Case Management Schweiz) (1)

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 Klienten, nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem.

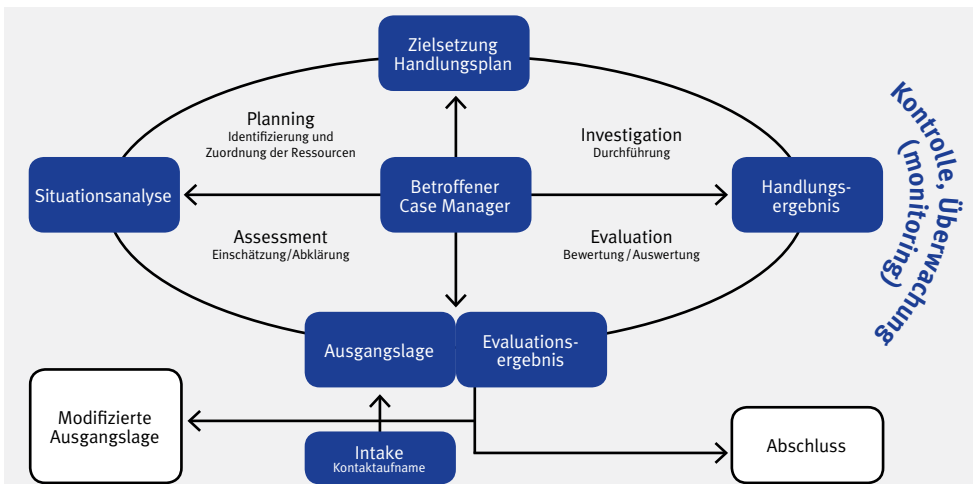
droht, auf Case Management. Einige Versicherungsgesellschaften verfügen über eigene, sog. interne Case Manager, die anderen nutzen das grosse Angebot an externen Anbietern von Case Management. (1)

Sowohl der interne wie auch der externe Case Manager unterstehen den Auflagen des Datenschutzgesetzes und unterliegen der Schweigepflicht. Der Case Manager kann Informationen des Betroffenen nur einholen oder weitergeben, wenn dies entweder durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen erlaubt ist oder wenn der Betroffene dazu sein schriftliches Einverständnis (Vollmacht) gibt und der Case Manager ihn über Ziel und Zweck sowie die Folgen der Voll-

machtserteilung aufgeklärt hat. Gegenseitiges Vertrauen und Transparenz sind die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen dem Betroffenen und seinem Case Manager.

Während der ganzen Betreuungsphase übt der Case Manager eine vielfältige Rolle aus: er analysiert, nutzt und aktiviert Ressourcen, steuert den Zugang zu Leistungen und verpflichtet sich zu Effizienz und Effektivität, vermittelt und

Einzelne Verfahrensschritte des Case Management



modifiziert

Quelle: Schulungsunterlagen der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit, CAS Case Management, 2007 / 2008

koordiniert zwischen dem Betroffenen und dem Versorgungssystem sowie berät und informiert den Betroffenen über seine Rechte und Pflichten. Zudem überwacht er die Erreichung der Ziele und unterstützt den Betroffenen, Komplikationen, Konflikte, Belastungen und Probleme aus eigener Kraft zu bewältigen (sog. Empowerment = Hilfe zur Selbsthilfe) und Lösungen bzw. Perspektiven für die Zukunft zu erarbeiten.

Intake: Kontaktaufnahme, Klärung

Der Erstkontakt mit dem Betroffenen findet meistens telefonisch statt. Dabei informiert der bevollmächtigte Case Manager den Betroffenen über seinen aktuellen Wissensstand, welchen er sich durch die Konsultation der Versicherungsakte aneignen konnte, und über das Unterstützungsangebot. Dieses erste Gespräch stellt den Beginn einer Arbeitsbeziehung dar und soll gleichzeitig dazu dienen, die Fragen, Anliegen und Erwartungen des Betroffenen zu klären. Der Case Manager nimmt sich für die Bestandaufnahme genügend Zeit und lehnt eine sofortige Hilfe (ausser bei Krisen) ab, denn es geht um die Abklärung des Hilfebedarfs und nicht da-

rum, dem Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Die vorläufige Bewertung der Anliegen, das Aufzeigen von Grenzen, das Akzeptieren von Wünschen und die Vereinbarung der nächsten Schritte (Ziele, Zeitraum, Ort) sowie eine kurze Reflexion des Gesprächs runden die Kontaktaufnahme ab. (2)

Assessment: Einschätzung, Abklärung

Die Basis für die anschliessende Planungsphase bildet das Assessment, welches eine Analyse der Situation, eine Einschätzung und eine Prognose vereint (2). Dabei werden einerseits die aktuelle Situation und der Bedarf des Betroffenen und andererseits die verschiedenen Rollen der Involvierten geklärt. Dazu gehören neben den medizinischen (Gesundheit, Wohlbefinden) und beruflichen Aspekten (aktuelle Tätigkeit, Arbeitgeber, Aus- und Weiterbildungsstand) auch die Abklärung des persönlichen Umfeldes (Familie, Freunde und Wohnsituation), der Alltagsgestaltung, des Lebenssinns/-ziels, der Autonomie, der ökonomischen Situation (Finanzen, Schulden) und der Rechtslage. Innerhalb dieser ganzheitlichen Situationsanalyse muss zudem eine

Klärung der Rollen / Positionen der verschiedenen Beteiligten (Arzt, Therapeut, Arbeitgeber, Versicherer, Rechtsanwalt usw.) stattfinden. Erfahrungsgemäss sind für die umfassende Analyse der Ausgangssituation mehrere Termine mit dem Betroffenen und (eventuell am runden Tisch) mit allen Involvierten notwendig.

Vor allem der Hausarzt spielt in dieser Phase eine bedeutende Rolle. Er steht in einem Vertrauensverhältnis zum Betroffenen; er begleitet seinen Patienten oft während vieler Jahre und kennt ihn deshalb gut. In der aktuellen Situation – nach einem schweren Unfall bzw. einer ernsthafte Erkrankung – hält der Hausarzt die Behandlungs- / Therapiefäden in der Hand und beurteilt die Arbeitsunfähigkeit.

Der Kontakt zwischen Hausarzt und Case Manager findet meistens telefonisch, selten schriftlich statt. Der Case Manager plant einen telefonischen Termin mit dem Arzt und entschädigt ihn für seine Bemühungen. Je nach Situation kann der Case Manager den Betroffenen zum Arzt begleiten. In diesen Fällen ist das Einverständnis aller Beteiligten im Voraus einzuholen. Im persönlichen Ge-

spräch mit dem Arzt kann der Case Manager zusammen mit dem Betroffenen konkrete Angaben zur aktuellen Arbeitsplatzsituation des Betroffenen liefern und / oder über Wiedereingliederungsangebote bzw. über vorhandene Schonarbeitsplätze beim aktuellen Arbeitgeber oder in anderen Institutionen informieren. Der Hausarzt leistet mit seiner Einschätzung einen wertvollen Beitrag, denn verschiedene Studien belegen, dass ein rascher beruflicher Wiedereinstieg enorm wichtig ist, da die Eingliederungschancen bereits nach einer sechsmonatigen Arbeitsunfähigkeitsdauer um 50 Prozent sinken.

Planning: Ziele und Massnahmen definieren

In der Planungsphase geht es einerseits um die Identifizierung und Zuordnung der Ressourcen und andererseits darum, die kurz-, mittel- und langfristigen Ziele und die dazu notwendigen Massnahmen gemeinsam mit dem Betroffenen zu erarbeiten und festzuhalten. Zuerst wird das Grundsatzziel, d.h. das «grosse» Ziel, welches am Ende der gemeinsamen und begrenzten Zeitspanne erreicht werden soll, definiert. Danach wird das

Grundsatzziel durch mittelfristig zu erreichende Rahmenziele konkretisiert, um anschliessend die «kleinen» Schritte (Handlungsziele) in unmittelbarer Zukunft zu planen.

Auch in der Planungsphase spielt der Arzt eine zentrale Rolle. Die Koordination zwischen den involvierten Spezialisten und Therapeuten soll über den Hausarzt laufen. Der Case Manager erlebt oft, dass mehrere Fachärzte hinzugezogen werden und zum Teil unterschiedliche und nicht koordinierte Behandlungen vorschlagen. Z. B. ein Facharzt favorisiert einen stationären Aufenthalt, damit sich der Betroffene für eine absehbare Zeit einzig und alleine auf sich und seine Rehabilitation konzentrieren kann, während ein anderer Facharzt ein ambulantes Behandlungskonzept vorschlägt, damit der Betroffene nicht aus seinem Alltagsgefüge herausgerissen wird. In solchen Konstellation ist es sehr wichtig, dass der Hausarzt die Fäden der Rehabilitation in den Händen behält und im Idealfall gemeinsam mit dem Betroffenen und seinem Case Manager die verschiedenen medizinischen Möglichkeiten erläutert, nach der sorgfältigen Abwägung der Vor- und Nachteile der einen oder anderen

Rehabilitationsmöglichkeit den Vorzug gibt und die professionelle Überwachung des gewählten Behandlungskonzepts gewährleistet. Fällt die Entscheidung z. B. für den stationären Aufenthalt in einer Rehabilitationsklinik, so ist es die Aufgabe des Case Managers, alle Folgen daraus zu erfassen und die notwendigen Massnahmen gemeinsam mit dem Betroffenen zu erarbeiten (z. B. die Organisation der Kinderbetreuung innerhalb oder ausserhalb der Familie oder einer Ersatzkraft bei einem Selbändigerwerbenden während der Zeit des Klinikaufenthaltes).

Handlungsplan: Kontrakt (schriftlicher Vertrag)

Die definierten Ziele und Massnahmen werden nun schriftlich festgehalten. Es wird bestimmt, wer für die Umsetzung verantwortlich ist und wie der Zeitrahmen aussieht. Um einerseits Klarheit und Transparenz im Unterstützungsprozess zu schaffen und andererseits Verbindlichkeit zu gewährleisten, wird in der Regel ein Vertrag (Kontrakt) unterschrieben, der sämtliche Vereinbarungen und die Einbindung aller Beteiligten und deren Aufgaben festhält.

Grundsatzziel	Rahmenziele	Handlungsziele
langfristig	mittelfristig	kurzfristig
<p>Das Grundsatzziel soll</p> <ul style="list-style-type: none"> • prägnant • leicht verständlich • positiv formuliert • glaubhaft • widerspruchsfrei • vorstellbar • akzeptierbar • dauerhaft geltend • Ideen auslösend • positiv • attraktiv <p>formuliert sein.</p>	<p>Die Rahmenziele sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> • offen genug sein, • eine Richtung aufweisen, • realistisch sein und • positiv herausfordern. 	<p>Die Handlungsziele sollen die</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMART-Kriterien erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> • spezifisch • messbar • akzeptabel • realistisch • terminiert und • positiv • eindeutig • machbar • ohne Spielraum <p>formuliert sein.</p>
Beispiel	Beispiele	Beispiele
«In zwei Jahren bin ich beruflich und sozial wieder voll integriert.»	<p>«In meiner Agenda plane ich regelmässig aktive Betätigung ein.»</p> <p>«Meine sozialen Kontakte pflege ich aktiv.»</p>	<p>«Ab morgen gehe ich einmal pro Tag für 1 Stunde an die frische Luft.»</p> <p>oder</p> <p>«Ab nächster Woche gehe ich dreimal pro Woche ins Hallenbad schwimmen.»</p> <p>«Ab sofort besuche ich einmal im Monat meinen ehemaligen Schulfreund Peter in Genf.»</p>

Intervention: Durchführung, Umsetzung des Handlungsplans

Alle Involvierten setzen die Aufgaben gemäss dem Handlungsplan um. In dieser Phase übernimmt der Case Manager die Rolle des Überwachers (Monitoring). Kontinuierlich überwacht er den laufenden Prozess und reagiert korrigierend / steuernd, sobald er eine Abweichung zu den Zielvereinbarungen erkennt.

Während der Umsetzung des Handlungsplans beruft der Case Manager – vor allem bei einer Begleitung des Betroffenen über einen langen Zeitraum – in regelmässigen Zeitabständen eine Reha-Konferenz (Helfer-Konferenz) ein. Alle Involvierten, wenn möglich also auch der Hausarzt, setzen sich gemeinsam an einen Tisch. Dabei geht es um das gegenseitige Informieren, das Festlegen des weiteren Vorgehens und die Klärung der Zuständigkeiten.

Steht ein beruflicher Wiedereinstieg bevor – sei dies am bestehenden Arbeitsplatz, in einer Verweistätigkeit, an einem Arbeitstrainings- oder Schonarbeitsplatz – soll in Absprache mit dem Hausarzt der Tag des Einstiegs bewusst gewählt

werden. Mittwoch, Donnerstag oder Freitag ist oft sinnvoller als Montag. Dieser sanfte Einstieg ermöglicht dem Betroffenen nach ein bis drei Arbeitstagen zwei volle Ruhetage (Wochenende), bevor er sich den Anforderungen einer ganzen Arbeitswoche zu stellen hat.

Evaluation: Auswertung, Bewertung, Beendigung der Unterstützung

Der Case Manager überprüft gemeinsam mit dem Betroffenen, ob die Ziele erreicht worden sind. Die starken wie die schwachen Punkte der Planumsetzung werden erfasst und bewertet. Dem Betroffenen dient diese Abschlussphase der kritischen Reflexion des Betreuungsprozesses. Dem Case Manager dient die Evaluation der Entwicklung von Massnahmen der Qualitätssteigerung für künftige Begleitungen. Dabei bewertet er neben der eigenen Einschätzung auch die Aussagen der Beteiligten, welche er z. B. mittels Fragebogen erhalten hat, hinsichtlich Zusammenarbeit, Nutzen und Aufwand.

Konnten die Ziele (vor allem das Grundsatzziel und die Rahmenziele) nicht erreicht werden, und kommen die Akteure

– vor allem der Betroffene und der Case Manager – zum Schluss, dass man sich mit dem bis jetzt Erreichten nicht zufrieden geben will, spricht man von einer modifizierten Ausgangslage. Sämtliche Prozessschritte werden mit der Überzeugung, mehr erreichen zu können und zu wollen, nochmals durchgeführt: Re-Assessment, Re-Planning, Re-Intervention, Re-Monitoring, Re-Evaluation.

Nach der hoffentlich für alle Involvierten positiven Evaluation beendet der Case Manager seine Begleitung. In manchen Situationen kann eine mehrmonatige Nachbetreuungsphase (in der Regel drei Monate) trotz Abschluss der Case-Management-Phase durch den Betroffenen gewünscht werden und sinnvoll sein.

Referenzen

1. (1) Verein Netzwerk Case Management Schweiz. (www.netzwerk-cm.ch)
2. (2) Neuffer, Manfred (3., überarbeitete Auflage 2007). Case Management, Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien, Grundlagen Texte soziale Berufe. Juventa Verlag Weinheim und München.