

Case Management und interinstitutionelle Zusammenarbeit aus Sicht der Versicherung

14. Dezember 2018

Denise Angélique Camenisch

Agenda

1. Systemlandschaft und die jeweiligen Aufgaben
2. Case Management
 1. Definition
 2. Unterschiede und Prämissen im Bezug auf die Versicherungsparten (UVG, KTG, KVG)
3. Case Management, die System- und Fallführung
 1. Definition
 2. Fairer Einsatz von CM-Ressourcen, was braucht es dazu?

1. Systemlandschaft und die jeweiligen Aufgaben



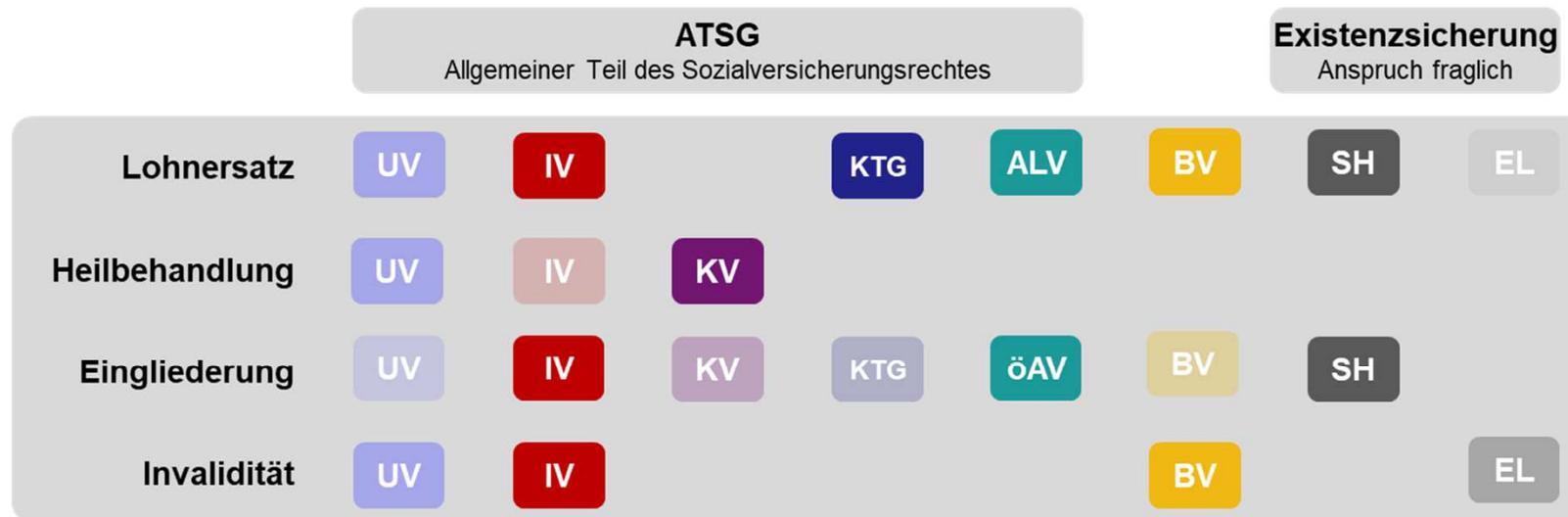
Systemlandkarte der beruflichen Eingliederung von Compasso Arbeitsmarktfähigkeit im Zentrum, www.compasso.ch

Compasso ist ein Netzwerk für Arbeitgeber und Systempartner zur Förderung der beruflichen Eingliederung für Mitarbeitende mit Beeinträchtigung aus Krankheit, Unfall und Behinderung. Ein Hauptschwerpunkt des Vereins Compasso ist die Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den Arbeitgebern und den Systempartnern. Dabei steht der Erhalt und die Wiedererlangung der Arbeitsmarktfähigkeit im Zentrum.

Das Hauptziel des Projektes „Systemlandkarte“ ist, die Zusammenhänge in den Schnittstellen zwischen den Systempartnern und den Arbeitgebern in der beruflichen Eingliederung transparent und ganzheitlich aufzuzeigen. Die Systemlandkarten sollen als Orientierungshilfen für die Systempartner angewendet werden können. Zudem sollen die Unterlagen als Grundlagendokument für zukünftige Entwicklungen und Entscheide benutzt werden.

Systemübersicht berufliche Eingliederung

Systemlandkarte von Compasso



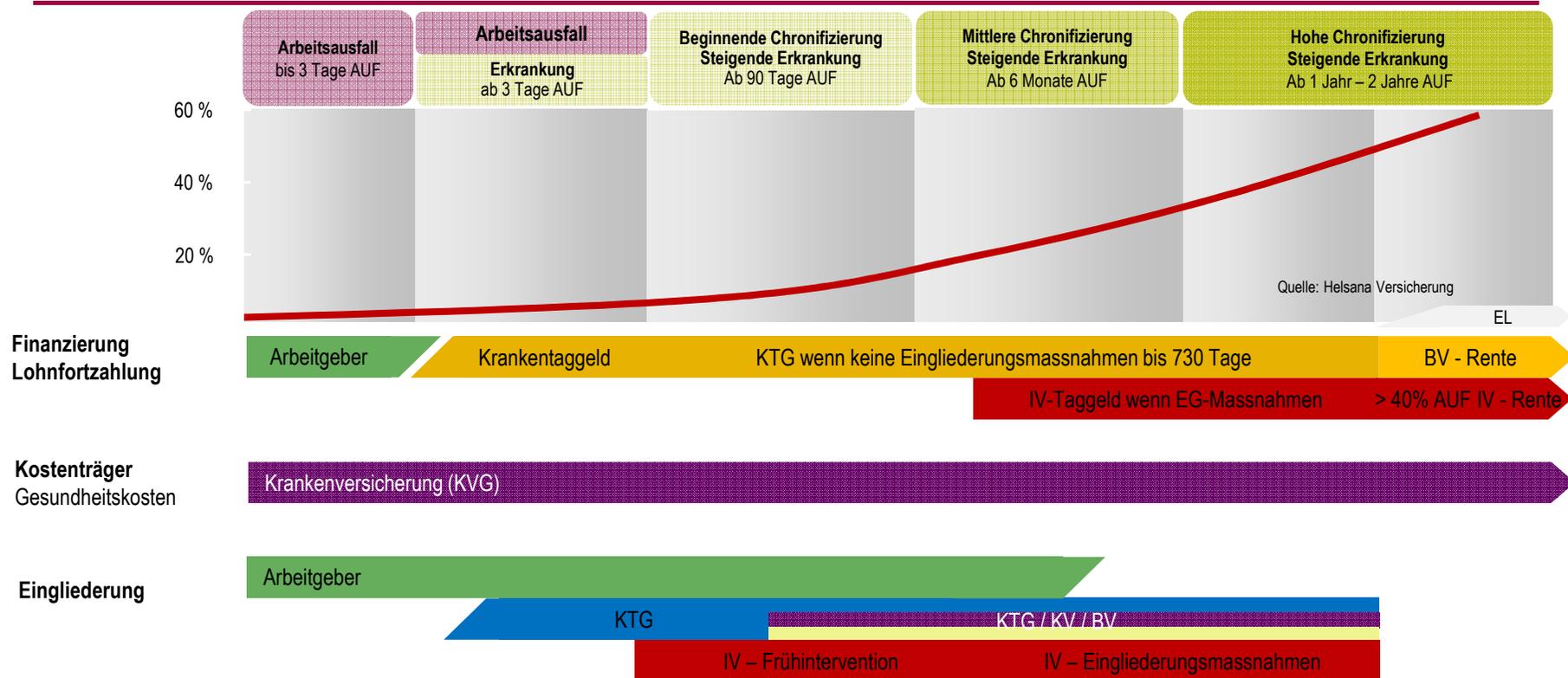
Compasso «Systemlandkarte»

IV Invaliditätsversicherung
UV Unfallversicherung
BV Berufliche Vorsorge
ALV Arbeitslosenversicherung

KV Krankenversicherung
EL Ergänzungsleistungen
SH Sozialhilfe
KTG Krankentaggeld
öAV Öffentliche Arbeitsvermittlung

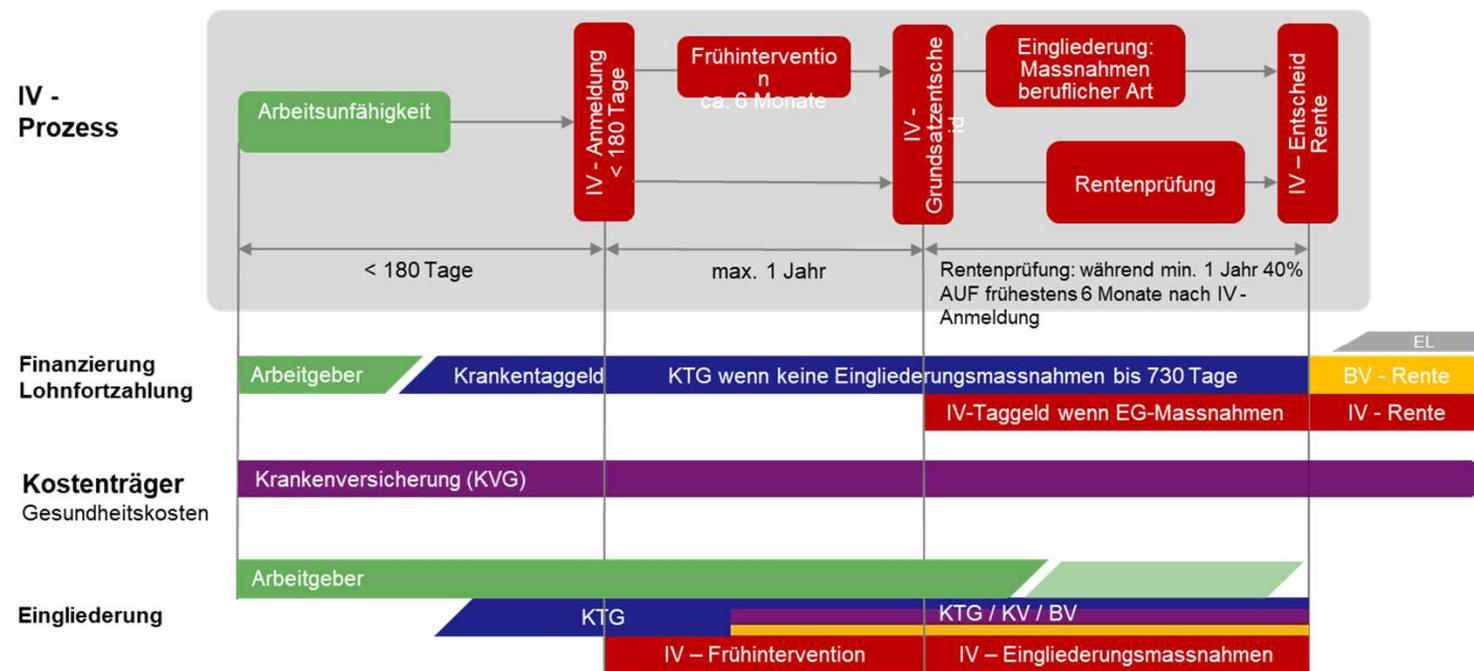
Kostenentwicklung nach Falldauer & Komplexität

Systemlandkarte von Compasso



Systemlandkarte Hauptprozess 1 – Krankheitsfall mit IV-Rentenverfügung

Systemlandkarte von Compasso



i

Für die häufigsten Fallverläufe stehen die entsprechenden Abbildungsbeispiele im 1.- 2.Q 2019 durch Compasso zur Verfügung

2. Case Management



Quelle: CM Netzwerk Schweiz <http://www.netzwerk-cm.ch/page/fachwissen>

Verfahrensschritte im Case Management	Heute übliche Ressourceninvestition im Case Management
1 Clearing und Intake	5%
2 Situationsanalyse	30%
3 Ziel definieren und Massnahmen planen	15%
4 Massnahmen umsetzen und überwachen	45%
5 Ergebnisse bewerten, Zusammenarbeit auflösen	5%

Darstellung: Verfahrensschritte und Ressourceninvestition heute

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.

Auszug von Definition CM

Unterschiede und Prämissen im Bezug auf die Versicherungsparten (UVG, KTG, KVG) bei Helsana im 2017

Case Management ausgerichtet auf gesamtheitliche Betreuung nach ICF*

CM OKP (KVG)			CM UVG	CM KTG
<p>Medizinische Koordination Betreuungszeit: offen Medizinische und soziale Stabilisierung</p> <hr/> <p>CM Betreuungsfokus: Versicherungsnehmer mit <u>medizinischen progressiven und / oder komplexen</u> Krankheitsverläufen mit Mehrfachproblematiken</p> <hr/> <p>Vollmachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zur Koordination mit involvierten Parteien - Weiterleitung der Akte <p>Einhaltung Informationspflicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phasen und Leistungsinhalte des CM - Ausstieg / Konsequenz - Rechten und Pflichten etc. 	<p>Interinst. Koordination Betreuungszeit: offen Berufliche, soziale Stabilisierung und Reintegration</p> <hr/> <p>CM Betreuungsfokus: Versicherungsnehmer mit <u>chronische und komplexen</u> Verläufen mit Mehrfachproblematiken</p> <hr/> <p>Vollmachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zur Koordination mit involvierten Parteien - Weiterleitung der Akte <p>Einhaltung Informationspflicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phasen und Leistungsinhalte des CM - Ausstieg / Konsequenz - Rechten und Pflichten etc. 	<p>Leistungskürzung Sinnvoller Bezug von Leistungen nach KVG → WZW</p> <hr/> <p>Kein CM Fokus</p> <hr/> <p>Brauchen keine Vollmacht</p>	<p>Interinst. Koordination Betreuungszeit: bis Rente Berufliche, soziale Stabilisierung und Reintegration</p> <hr/> <p>CM Betreuungsfokus: Versicherungsnehmer mit Mehrfachproblematik und Potenzial auf Hochkostenfälle (potenzielle Rentenfälle)</p> <hr/> <p>Vollmachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zur Koordination mit involvierten Parteien - Weiterleitung der Akte <p>Einhaltung Informationspflicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phasen und Leistungsinhalte des CM - Ausstieg / Konsequenz - Rechten und Pflichten etc. 	<p>Interinst. Koordination Betreuungszeit: max. 730 Tage Rasche berufliche Reintegration</p> <hr/> <p>CM Betreuungsfokus: Versicherungsnehmer mit Mehrfachproblematik / hohem Taggeld</p> <hr/> <p>Vollmachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zur Koordination mit involvierten Parteien - Weiterleitung der Akte <p>Einhaltung Informationspflicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phasen und Leistungsinhalte des CM - Ausstieg / Konsequenz - Rechten und Pflichten etc.

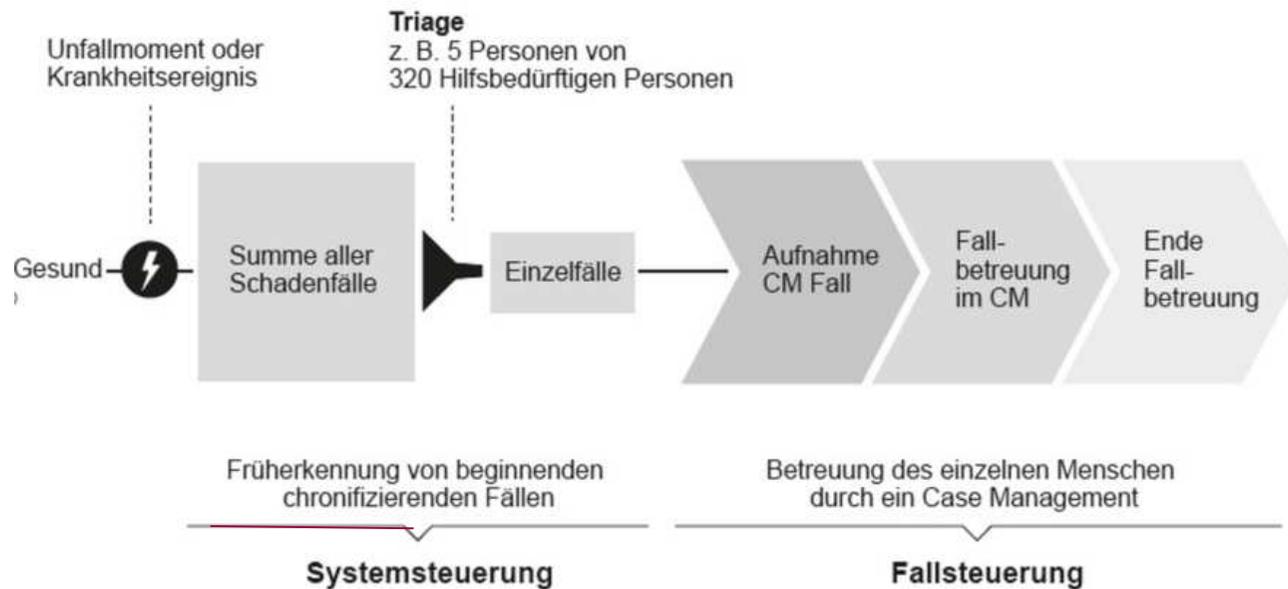
3. Case Management, die System– und Fallführung



Sie stützt mit Ihren Belegen die These: Bei Versorgern im Dienst am Menschen kommt Systemsteuerung vor Fallführung. Im Handlungskonzept heisst das: *Ein Case Management beginnt vor dem Case Management und hört mit ihm nicht auf.* Diese scheinbar paradoxe Aussage verweist auf die doppelte Bedeutung der Implementierung des Verfahrens. Eine Organisation bedient sich des Case Managements, um in vielen Fällen ihr Vorgehen zu steuern. Die Handhabung des Einzelfalles in einer organisierten Versorgung vollzieht sich im Rahmen und auf den Pfaden dieses Vorgehens, oder besteht in einer davon abweichenden Fallführung. Hier werden Hilfen, Behandlungen oder fördernde Massnahmen auf den individuellen Versorgungsbedarf und die persönliche Lage zugeschnitten.

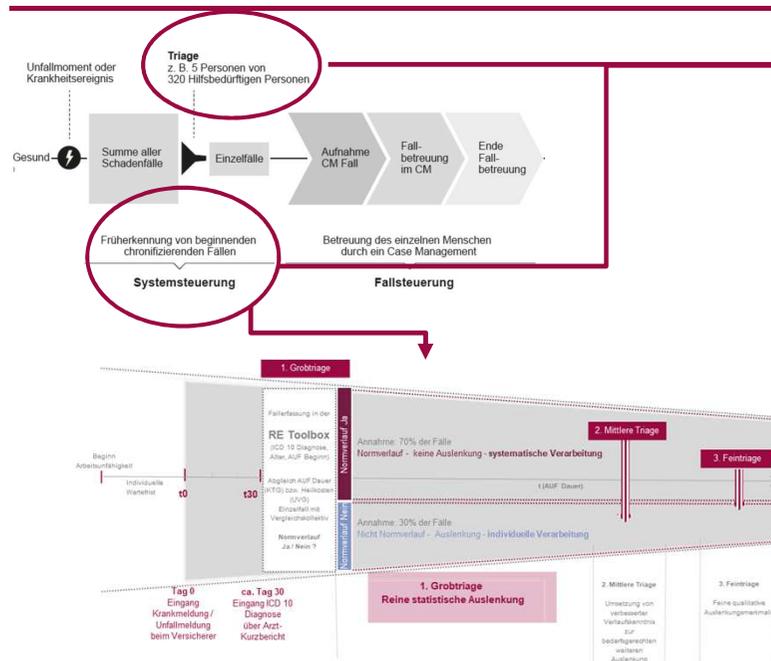
Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt
“ Das Feld der Gesundheit präventiv bestellen“
Fachartikel im Fachbuch Früherkennung zwischen Wohlbefinden und Krankheit
Stämpfli

Case Management, die System- und Fallführung



Das klassische Case Management fängt bei der Frage, wie «erkennt man auffällige Fälle in der Systemsteuerung» an und hört bei der Fallbetreuung eines Individuums auf.

Case Management, die Systemführung Fairer Einsatz von CM-Ressourcen, was braucht es dazu?



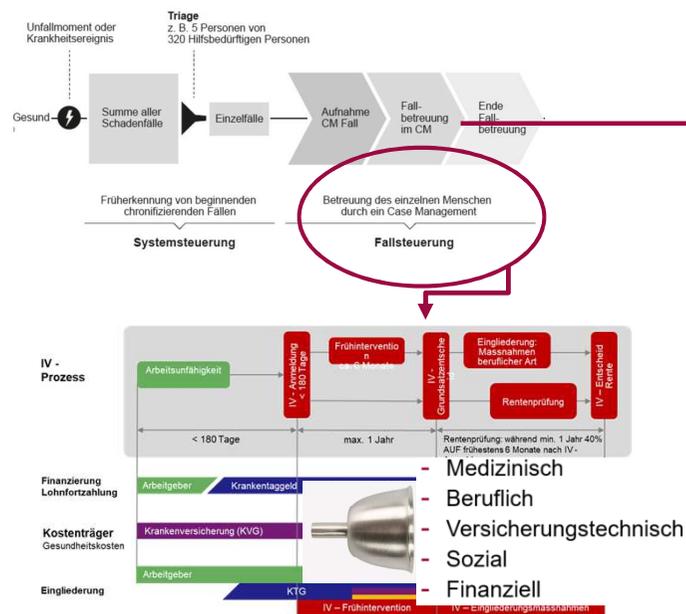
Wie können die Ressourcen «gerecht» verteilt werden?

- Existente Systemsteuerungen sind bei den Systempartnern vorhanden.
 - Die Systempartner müssen ähnliche Bewertungskriterien in der **Systemsteuerung** und **Folgetriage** haben.
 - Die Systemsteuerung muss fundiert und verschriftlicht sein.
- Die Bewertungskriterien für oder gegen ein CM und/oder andere Leistungen müssen allen zugänglich, begründet und überprüfbar sein.
 - Die Ausbildung der CM in der Fallbetreuung muss deklariert und fachlich hochwertig sein.
- Die Systemsteuerung muss durch evidenzbasierte Evaluationssysteme bei der Triage von Grob zu Feintriage wie z.B. durch eine Re-Toolbox (SVV) unterstützt sein.

! Eine gerechte Ressourcen- und Leistungsverteilung ist möglich, aber nicht trivial. Eine transparente Triage ist entscheidend.

Case Management, die Fallsteuerung

Wie soll der Fall schematisch und doch individuell betreut werden?



Wie können die Ressourcen «gerecht» verteilt werden?

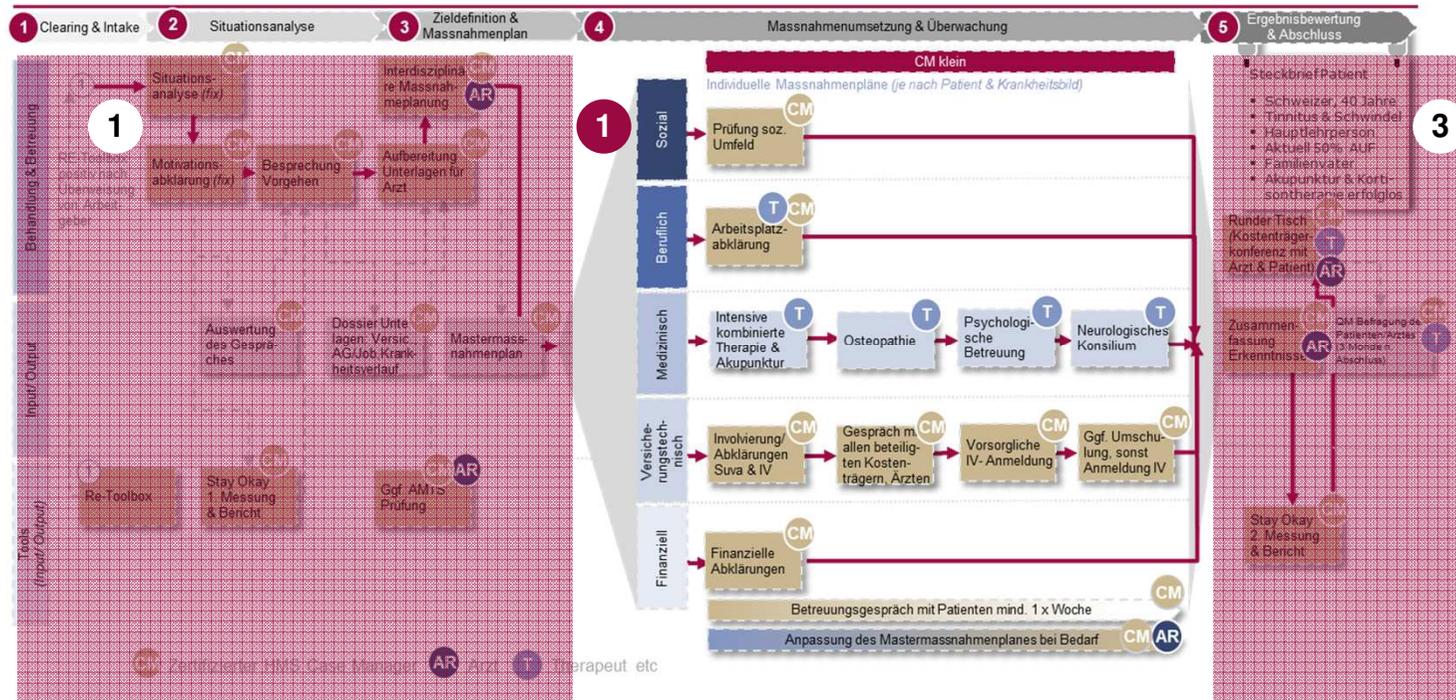
- Die Fallsteuerung ist der «bekanntere und offensichtlichere» Teil des CM's und soll möglichst unter **Einbezug aller Ebenen** erfolgen:
 - Medizinisch
 - Beruflich
 - Versicherungstechnisch
 - Sozial
 - Finanziell
- Der Start des CMs erfolgt mit einem Informationsteil zum CM-Inhalt und Ablauf sowie der Informationsklärung und Unterzeichnung der Vollmacht.



Der Fokus in der Fallführung ist klar die Koordination der involvierten Parteien.

Case Management, die Fallsteuerung

Exemplarisches Beispiel eines Behandlungspfades (Tinnitus & Schwindel)





Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!

Kontakt: denise.camenisch@hmsag.ch
Tel: 058 900 76 44