

Case- und Care Management: Lotsen im Gesundheitswesen

Von Annette Höcker

Erschienen in:

Gesundheitsversorgung der Zukunft, Gesundheitsland Schleswig-Holstein, Jahrbuch 2008/2009, herausgegeben vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein

Bei schweren Erkrankungen in komplizierten Lebenssituationen sind Betroffene und Dienste häufig überfordert. Case Management bietet sich an, passgenaue Hilfen zu finden und die Übergänge z.B vom Krankenhaus in die Häuslichkeit zu erleichtern.

Ausgangssituation

Schwere Erkrankungen erfordern nicht nur medizinische Versorgung, sondern bringen häufig die gesamte Lebenssituation ins Wanken. Das wird gerade beim Schlaganfall drastisch deutlich. Diese Erkrankung bringt das gesamte, gewohnte Leben von jetzt auf gleich durcheinander. Auch der Oberschenkelhalsbruch allein lebender alter Menschen oder der schwere Unfall oder die plötzliche Krebserkrankung junger Mütter bringen diese Menschen nicht nur in körperlich hilfebedürftigen Situationen. Diese Menschen benötigen Hilfestellungen bei der Gestaltung des Lebens während, nach oder mit der Krankheit. Sie benötigen vor allem Beistand beim Finden der passenden Hilfeleistungen für genau ihre Situation. Unser Sozial- und Gesundheitssystem bietet eine Vielfalt von Hilfen und Unterstützungen. Wo welches Angebot im Ort und in der Region angesiedelt ist, bleibt jedoch oft verborgen und unübersichtlich. Hinzu kommt, dass Betroffene und Angehörige in dieser Situation häufig emotional und zeitlich überfordert sind, sich ausreichend zu informieren, alle Angebote zu überblicken und „Das Richtige“ aus der Vielzahl der Möglichkeiten auszuwählen, alle Finanzierungsmöglichkeiten zu erkunden und die passende herauszufiltern.

Was leistet Case Management?

Im Gesundheitswesen ist Case Management dann angebracht, wenn eine komplexe, zeitlich andauernde Problembewältigung anliegt, die individuell angemessen sein soll. Das heißt, jede häusliche Situation ist anders, jeder Mensch hat unterschiedliche emotionale, soziale und finanzielle Ressourcen. Case Management sucht genau

nach diesen individuellen Möglichkeiten der Problembewältigung. Die Bearbeitung des Problemzusammenhangs erfolgt alltagsbezogen. Sie bezieht die individuelle Bewältigungsweise der Betroffenen und deren Angehörigen aktiv mit ein und lotet alle Möglichkeiten der Unterstützung auch informelle, wie Nachbarschaft, Ehrenamt etc aus.

In solchen komplexen Problemlagen übernimmt Case Management die Lotsen- und Steuerfunktion. Dabei werden persönliche Bedarfe und öffentliche Leistungen passgenau miteinander verbunden. Gleichzeitig koordiniert Case Management die Vielzahl und Vielfältigkeit der beteiligten Dienste und baut Netzwerkstrukturen der Hilfeleistenden auf. Case Manager sind sowohl Ansprechpartner der betroffenen Menschen als auch der am Hilfeprozess beteiligten Personen und Institutionen.

Ziele von Case Management sind

Finden von optimalen und passenden Hilfeleistungen

Vermeidung von Über- und Unterversorgungssituationen

Reduzierung von Reibungsverlusten an Schnittstellen z.B zwischen Krankenhaus und Häuslichkeit

Case Management kann z.B. angesiedelt werden

im Krankenhaus oder der Reha-Klinik (Entlassungsmanagement oder Sozialdienst) in der stationären Kurzzeitpflege,

bei ambulanten Diensten,

bei Pflegestützpunkten,

Pflegeberatungsstellen,

regionalen Lotsendiensten

bei ärztlichen Praxisnetzen.

Aus diesen Bereichen liegen mittlerweile sehr positive bundesweite Ergebnisse vor.

Sie zeigen, dass Case Management die Versorgungsqualität von Patienten in

Multiproblemlagen steigert als auch gesamtwirtschaftlich effizient und effektiv wirkt.

Case Management arbeitet nach einem durchdachten, bewährten und transparenten Verfahren in der Fallführung. Struktur, Prozess- und Ergebnisqualität sind jederzeit überprüfbar. Transparenz, Partizipation und Ressourcenorientiertheit sind die Grundpfeiler in der Fallführung. Das heißt Klienten, Patienten, Nutzer sind bei allen Schritten –von der Erhebung des Hilfebedarfs, über die Hilfeplanung bis hin zur Kontrolle der Zeilerreichung - aktiv beteiligt.

Case Management bearbeitet mit dem Klienten folgende Fragen:

Was ist nötig? (Ermittlung des Bedarfs)

Was ist machbar? (Welche Hilfeleistungen sind möglich und passgenau)

Welches ist das derzeitige Hauptproblem?

Welche Unterstützung jenseits des bereits Bekannten ist denkbar?

Vorteile von Case Management

Die Vorteile für die Patienten liegen auf der Hand: Ein professioneller Ansprechpartner steht in dieser schwierigen Lebenslage zur Verfügung, Übergänge werden erleichtert, Zugänge gesichert und individuelle passende Lösungen gemeinsam entwickelt, Lebensqualität, Würde und Selbstheilungskräfte gestärkt.

Für die Dienste und Institutionen bringt Case Management den Vorteil, dass sie sich auf ihre professionellen Kernkompetenzen konzentrieren können und dabei z.B. von Koordinationsaufgaben, Terminkollisionen und Zeitdruck entlastet werden. Sie haben einen verlässlichen Ansprechpartner, der die Kommunikation der Dienstleister koordiniert und die Hilfen vernetzt und den Gesamtüberblick über den Hilfeprozess hat.

Einführung von Case Management

Mittlerweise haben sich Ansätze von Case Management auch in der bundesdeutschen Gesundheitslandschaft etabliert. So arbeiten auch bereits in Schleswig-Holstein Krankenhäuser nach diesem Handlungsmodell, ebenso finden sich Elemente der Herangehensweise bei Lotsendiensten und Pflegeratungsstellen.

Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) unterstützt die Einführung von Case Management wissenschaftlich und praktisch. (www.dgcc.de). Vor bereits mehreren Jahren wurde eine zertifizierte Weiterbildung in Care und Case Management von der (DGCC) entwickelt. Diese Weiterbildung wird derzeit flächendeckend im gesamten Bundesgebiet durchgeführt. Die Weiterbildung fordert hohe, kontinuierlich zu erbringende Qualitätsansprüche an die Ausbildungsinstitute. So müssen die beteiligten Dozentinnen und Dozenten sowohl fundierte theoretische Kenntnisse als auch praktische Erfahrungen in Case Management nachweisen und sich regelmäßig fortbilden. Die zertifizierten Institute müssen über erwachsenenpädagogisches know-how und entsprechende Infrastruktur verfügen. Als Fort- und Weiterbildungsinstitut des Diakonischen Werkes Schleswig-Holstein ist das IBAF eine zertifizierte Ausbildungsstätte der DGCC und hat diese zertifizierte Weiterbildung bereits 2004 in Schleswig-Holstein als erster Anbieter durchgeführt. Im Kompetenzzentrum für Case Management bündeln sich fundierte fachliche und praktische Kenntnisse und Erfahrungen sowohl in der Vermittlung als auch in der Umsetzung von Case Management in Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitswesen. Im Mittelpunkt steht der Theorie Praxis Transfer. Hier werden neueste Entwicklungen diskutiert und praktisch fortentwickelt.

In der Weiterbildung werden alle wesentlichen Aspekte von Case Management auf der Seite der Fallführung und auf der Systemebene vermittelt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer fertigen zum Abschluss eine schriftliche Hausarbeit an, die dann in einem Kolloquium zur fachlichen Diskussion gestellt wird. Absolventinnen und Absolventen der Ausbildung bringen Case Management Kompetenz in ihre Arbeitsfelder ein. Sie sind qualifiziert, Case Management aktiv und professionell in die Praxis einzuführen.

Erfahrungen liegen bereits vor aus Krankenhäusern, Lotsendiensten und ambulanten Pflegediensten. Auch Apotheken und Sanitätshäuser nutzen die Kenntnisse von professionellem Case Management zur Verbesserung Ihrer Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit.

Die Einführung von Case Management erfordert organisationsentwicklerische Überlegungen. An welcher Stelle im System soll Case Management in der Organisation eingebunden werden? Für welche Personengruppen mit welchen Problemlagen soll Case Management zuständig sein? Wie wird das Handeln nach

Case Management im Betrieb kommuniziert und multipliziert? Welche Finanzierungsform bietet sich an?

Das Kompetenzzentrum für Case Management beschäftigt sich mit diesen und weiteren Fragen der Organisationsentwicklung bei der Einführung von Case Management. Es verfügt über professionelle Fachkenntnisse und praktische Erfahrungen in der Umsetzung und Einführung von Case Management. Neben der Qualifizierung von Einzelpersonen finden Betriebe hier verschiedenste Unterstützungsformen, Impulse und Prozeßbegleitung bei Einführung dieses neuen Verfahrens und dessen Strukturen.

Case Management ist ein kundenorientierter Handlungsansatz, der zur Effizienz und Schnittstellenoptimierung beiträgt und den Gesundheitsdienstleistern Schlüsselpositionen im regionalen Umfeld ermöglicht. Ein Weg im Gesundheitswesen in Richtung Qualitätssteigerung, Kundenorientierung und Effizienz im Dienst erkrankter Menschen in schwierigen Lebenslagen.

Annette Höcker, Jg. 1955, ist Soziologin M.A. und Diplom Pädagogin. Sie leitet das IBAF Qualifizierungszentrum für Führung und Management in Kiel. Das IBAF ist Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management. Das Kompetenzzentrum für Case Management des IBAF bietet Qualifikation, Beratung und Prozeßbegleitung zu allen Fragen rund um Case Management und beteiligt sich intensiv an wissenschaftlichen Diskursen und praktischen Umsetzungen von Case Management. (www.ibaf.de)

IBAF Qualifizierungszentrum für Führung und Management
Im Kieler Schloß
Burgstr.3
24103 Kiel
Tel.: 0431 64 99 212
Fax.:0432 64 99 218
Email: annette.hoecker@ibaf.de
www.ibaf.de