



NETZWERK
CASE MANAGEMENT
SCHWEIZ

verbindet Menschen und Institutionen

Fit für einen Award?

**Die Case Management Organisation im Fokus der
Überprüfung von Kompetenz und Qualität**

Roland Woodtly, Prof. FH
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Präsident Netzwerk Case Management Schweiz

Case Management in der Schweiz

Wer sind die Leistungsanbieter (Organisationen) in der Schweiz?

- Ambulante Beratungsstellen im sozialen Bereich / Soziale Dienste
- Beratungsstellen im stationären sozialen Bereich
- Krankenhäuser
- Stationäre und ambulante Psychiatrie
- Spitalexterne Pflegedienste
- Unfall- und Krankenversicherungen
- Private und staatliche Rentenversicherungen
- Schule / Berufsberatung
- Private Anbieter
- Arbeitslosenbereich / Arbeitsvermittlung
- Verwaltungen und Unternehmungen



Case Management in der Schweiz

Die „CM-Landschaft“ in der Schweiz zeichnet sich aus durch:

- ausgeprägte Heterogenität
- unterschiedliches Verständnis in Bezug auf CM und Begriffsvielfalt
- unterschiedliche Interessen und Wirkungsvorstellungen



Entwicklung von Standards

Weiterentwicklung und Verbreitung des Verfahrens



Qualitätsentwicklung

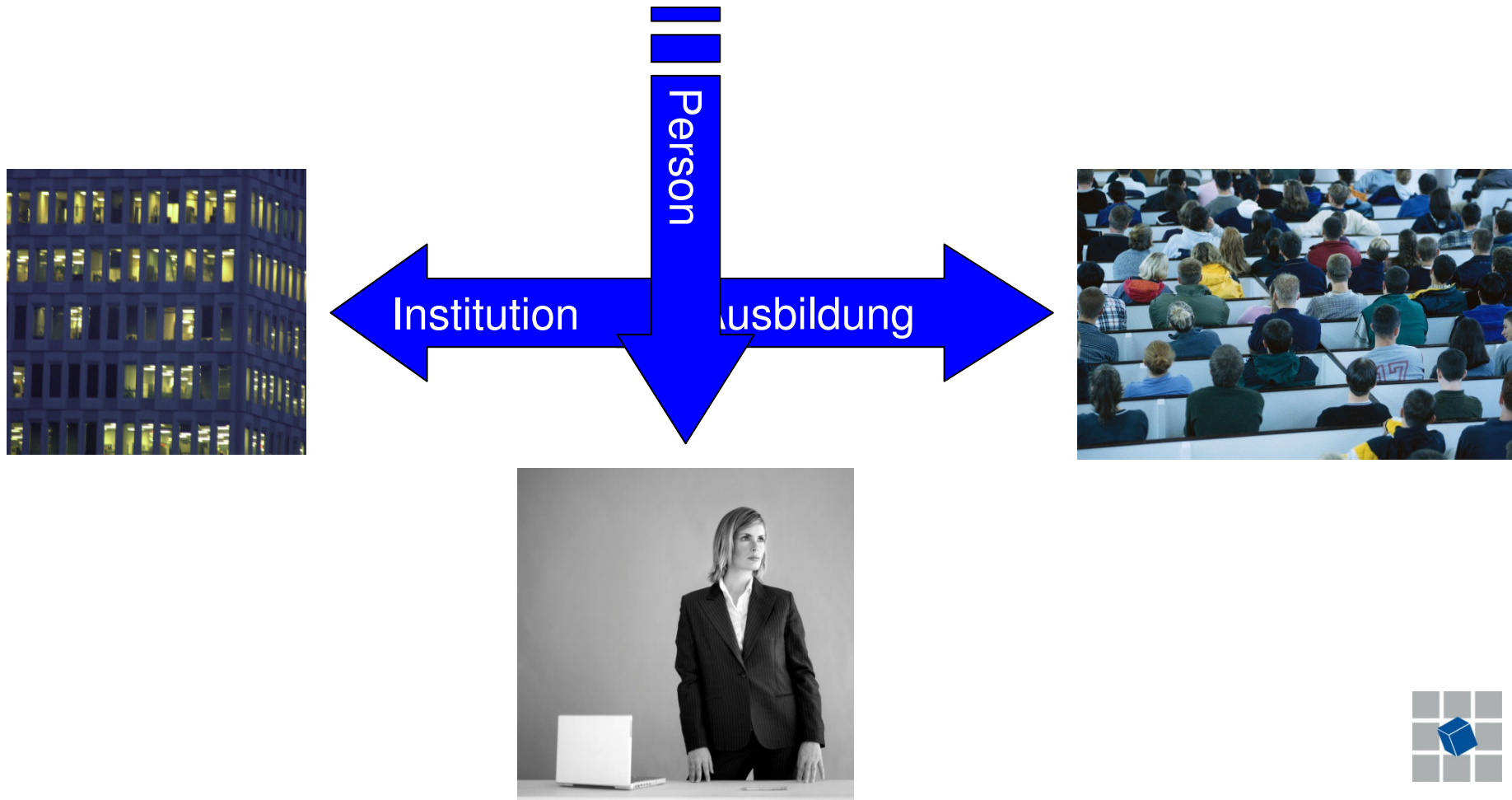
Zertifizierung und Registrierung

Definition Kompetenzprofil



Zertifizierung von...?

Woraufhin kann sich der Fokus bei einer Zertifizierung richten?



Zertifizierung

Zertifizierung von Institutionen/Unternehmungen, die das Verfahren Case Management anwenden

Begründung:

- Weiterbildungsprogramme für Case Manager werden in der Schweiz nur von Fachhochschulen angeboten
- Zertifizierte Case Manager sind keine Garantie für eine fachgerechte Umsetzung und Anwendung des Verfahrens auf der Fall- **und** Systemebene



Projekt Zertifizierung von Institutionen

Zertifiziert wird je nach Grösse der Organisation:

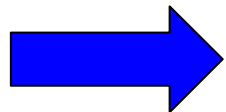
- der ganze Betrieb oder
- die für das CM zuständige Organisationseinheit (Abteilung, Bereich)
- und in Ergänzung zu eventuell schon vorhandenen Zertifikaten wie z.B. ISO, EFQM usw.



Projekt Zertifizierung von Institutionen

Vorgehen

- Interdisziplinär zusammengesetzte Arbeitsgruppe definiert die Qualitätskriterien und die Überprüfungsindikatoren
- Mitwirkungsverfahren unter den Mitgliedern des Netzwerkes
- Ein bis zwei Pilotzertifizierungen



Beizug einer anerkannten Fachorganisation für die Zertifizierung von Organisationen



Projekt Zertifizierung von Institutionen Vorgehen

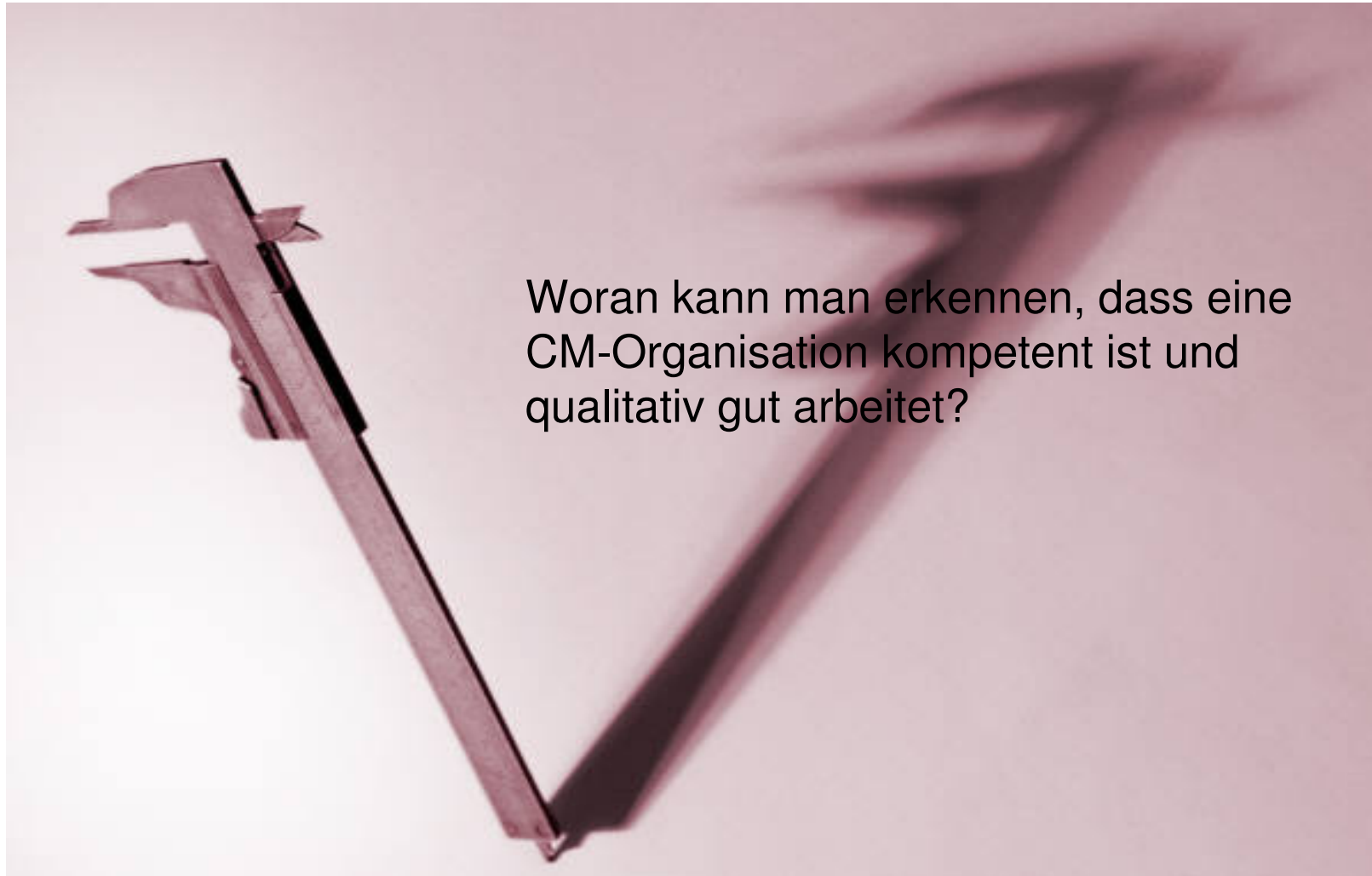


Schweizerische Vereinigung für
Qualitäts- und Management-Systeme

www.sqs.ch



Was ist Qualität im Case Management?



Woran kann man erkennen, dass eine CM-Organisation kompetent ist und qualitativ gut arbeitet?



Bezugsrahmen - Definition Case Management

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.



Bezugsrahmen - Standards Verfahrensschritten

Prozessschritt 1

Clearing, Intake → Aufnahme abklären

Prozessschritt 2

Assessment → Situation und Bedarf einschätzen

Prozessschritt 3

Zielvereinbarung → Ziele entwickeln

Prozessschritt 4

Massnahmenplanung → Unterstützungsangebote/Massnahme planen

Prozessschritt 5

Durchführung und Leistungssteuerung → Massnahmen durchführen

Prozessschritt 6

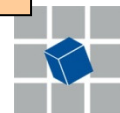
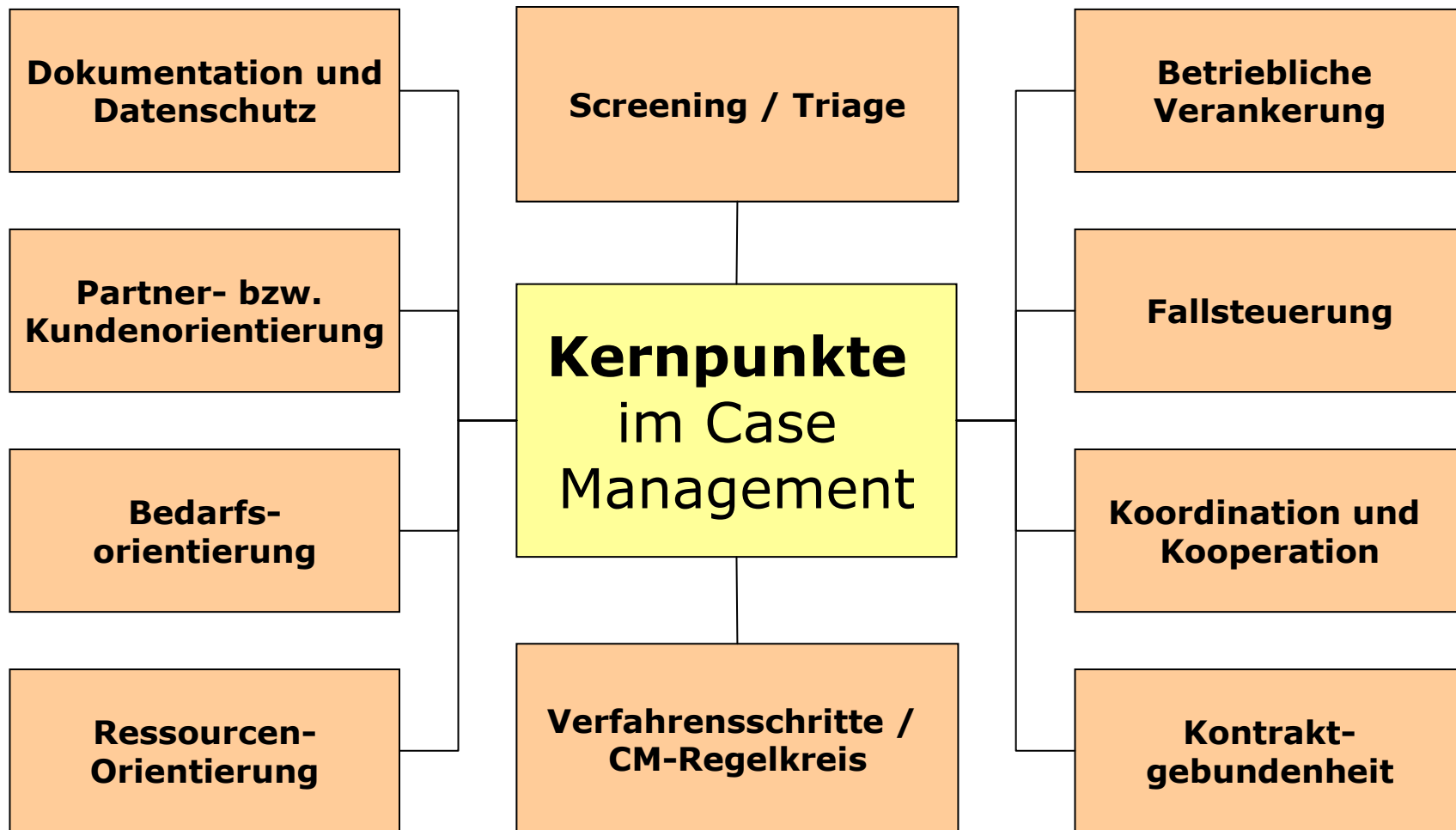
Evaluation → Ergebnisse erfassen und bewerten



Woraufhin soll sich der Fokus richten?



Bezugsrahmen



Bezugsrahmen

Dokumentation und Datenschutz	Screening / Triage	Betriebliche Verankerung
Partner- bzw. Kundenorientierung	Kernpunkte im Case Management	Fallsteuerung
Bedarfs- orientierung		Koordination und Kooperation
Ressourcen- Orientierung	Verfahrensschritte / CM-Regelkreis	Kontrakt- gebundenheit



Raster

Thema	
Qualitätskriterien	Überprüfungsindikatoren
1.	<ul style="list-style-type: none">• -----• -----• -----• -----
2.	<ul style="list-style-type: none">• -----• -----• -----• -----
3.	<ul style="list-style-type: none">• -----• -----• -----• -----



Detail aus dem Raster (I)

Bedarfsorientierung

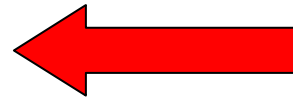
Die Organisation versteht unter Bedarf alle Massnahmen und Mittel die erforderlich sind um wirkungsvoll, zielgerichtet und finanziell tragbar fallbezogen vereinbarte Ziele erreichen zu können

Die Festlegung des Bedarfs ist das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses unter allen Beteiligten Institutionen und Personen, namentlich auch der Betroffenen Personen selber

- Die Bedarfsorientierung ist in einem Leitbild als Grundsatz festgeschrieben
- Es müssen verschiedene Leistungsanbieter im Einzelfall involviert sein
- Durch die Falldokumentation wird belegt, dass ein Aushandlungs- und Entscheidungsprozess stattgefunden
- Die Entscheidungsgrundlagen für den identifizierten Bedarf sind nachvollziehbar dargestellt

Detail aus dem Raster (II)

Koordination und Kooperation




Die Art und Weise der Zusammenarbeit wird zwischen wichtigen Kooperationspartner/innen auf institutioneller Ebene abgesprochen und verbindlich festgelegt


Mit den wichtigsten Zusammenarbeitspartnern sind schriftliche Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen worden.

- Verträge oder Vereinbarungen mit den Kooperationspartner/innen liegen vor
- Die Art und Weise der Zusammenarbeit wird in der Verträgen/Vereinbarungen geregelt
- Die Zuständigkeit für die Kooperationsverhandlungen und die Zeichnungsberechtigung ist schriftlich geregelt

Detail aus dem Raster (III)

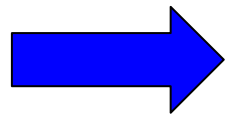
Betriebliche Verankerung 	
<p>Die Einführung von Case Management beruht auf einem Entscheid der obersten Führungsebene der Unternehmung/Organisation</p> <p>Die Einführung des Verfahrens Case Management basiert auf einem bewussten Unternehmensentscheid und die Einführung erfolgte geplant und gesteuert.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Der Entscheid über die Einführung von CM und der Prozess der Einführung sind für Dritte nachvollziehbar dokumentiert• Die Anwendung des Verfahrens Case Management ist als Grundsatz im Leitbild (Strategie, Unternehmenspolitik o.ä) festgeschrieben

Detail aus dem Raster (IV)

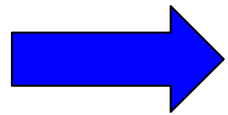
Betriebliche Verankerung 	
<p>Die Organisation verfügt über gut ausgebildete und für die Anwendung des Case Management-Verfahrens qualifizierte Fachkräfte sowie Führungspersonen mit einer adäquaten Aus-/Weiterbildung im Bereich Case Management</p> <p>Die für die Umsetzung und Anwendung des Verfahrens Case Management erforderlichen Qualifikationen sind in der Organisation/Unternehmung vorhanden</p>	<ul style="list-style-type: none">• Personen, die im Case Management tätig sind, verfügen über eine Ausbildung im Wirkungsgebiet und über Qualifikationen im CM-Bereich• 25 % der im CM tätigen Mitarbeitenden verfügen über eine CM-Ausbildung auf tertiärem Niveau• Fachlich Verantwortliche der operativ tätigen Case Manager/innen verfügen über eine Ausbildung im Hauptwirkungsgebiet und über Qualifikationen im CM-Bereich.• Die Organisation verpflichtet ihre Case Manager/innen zu regelmässiger Weiterbildung in CM-relevanten Themen• Die Organisation bietet die Möglichkeit von Reflexion auf Fall- und Institutionsebene an und verpflichtet ihre Mitarbeitenden dazu

Kriterienkatalog

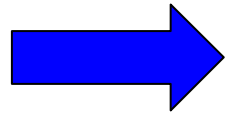
Der gesamte Kriterienkatalog besteht z.Z. aus:



10 Themen



41 Qualitätskriterien



134 Überprüfungsindikatoren

Qualität ergibt sich aus der Summe aller QM-Kriterien und Indikatoren !



Bisherige Erkenntnisse

- Der „Teufel“ steckt im Detail
- Viele Begriffe sind interpretationsbedürftig und so gut fassbar wie eine nasse Seife
- Die Interessen sind sehr unterschiedlich und die am Entwicklungsprozess beteiligten Personen lassen sich von den eigenen Interessen leiten
- Qualität ist das was die Beteiligten definieren
- Die „Messbarkeit“ ist begrenzt, die individuelle Interpretation spielt eine bedeutende Rolle
- Entscheidend sind: fachliche Qualifikationen, Haltungen, Einstellungen, Werte



... und trotzdem

es lohnt sich die Weiterentwicklung von Case Management
auch unter dieser Perspektive zu verfolgen

Das Interesse an der Zertifizierung ist in der Praxis gross





**Ist Ihre Organisation
fit für einen Award?**



Kontakt:

**Roland Woodtly
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Werftestrasse 1, CH-6002 Luzern**

Tel.: 0041 41 367 48 63

Mail: roland.woodtly@hslu.ch

www.netzwerk-cm.ch

