

15. Schweizerischer Case Management-Kongress

Mittwoch, 13. September 2017, Technopark Zürich

Forum 1: Komplexität versus Standardisierung – Perspektive der Versicherer. Wenn unterschiedlichste Systeme mit verschiedenen Erwartungen aufeinander prallen

Wenn unterschiedlichste Systeme mit verschiedensten Erwartungen aufeinanderprallen, nimmt die Komplexität oftmals zu. Was ist überhaupt Komplexität und was gibt es zu beachten. Anhand einer Fallstudie (Inkomplette Paraplegie) wird die Komplexität auf verschiedenen Systemebenen beleuchtet und entflochten. Sind CM-Fälle komplex oder bilden wir uns das ein. Danach steht die Diskussion offen für Fragen, Bemerkungen und Anregungen.

Franco Avellino, Case Manager CAS, Mediator CAS, dipl. Coach ZiS, Case Manager bei der AXA Winterthur

Forum 2: Komplexität aus Klientenoptik

Die Klientenoptik ist naturgemäss eine andere als die Sicht der sonstigen involvierten Institutionen (Case Manager, Anwälte, Versicherungen, Arbeitgeber etc.). Ausgangspunkt für ein erfolgreiches Case Management ist das Herausfinden der Bedürfnisse der jeweiligen Klientschaft.

Auf der anderen Seite ist es wichtig, die Rahmenbedingungen und die verschiedenen Rollen der diversen Institutionen der Klientschaft transparent zu machen. Z. B. ist es ein Unterschied, ob das Case Management für die betroffene Person freiwillig ist oder aber dieses in einem klar umschriebenen Setting bzw. unter spezifischen gesetzlichen Rahmenbedingungen zu erfolgen hat. Die notwendige Transparenz der verschiedenen Rollen gegenüber der Klientschaft ist notwendige Voraussetzung für die Schaffung eines Vertrauensverhältnisses zu dieser.

Matthias Horschik, Rechtsanwalt, spezialisiert in den Bereichen Datenschutz, Haftpflicht- und Versicherungsrecht

Forum 3: Nutzen vs. Risiken von Case Management bei komplexen Situationen aus Sichtweise des Arbeitgebers – eine Kooperation zwischen Arbeitgeber und Taggeldversicherer

Das Ziel des Case Managements der Taggeldversicherer ist der Erhalt des Arbeitsplatzes und die Reintegration von erkrankten oder verunfallten Mitarbeitenden möglichst am angestammten Arbeitsplatz sowie die Beratung und Begleitung von Arbeitgebern. Eine erfolgreiche Reintegration ist abhängig vom Faktor Zeit, den Ressourcen und Problemen der Mitarbeitenden sowie der Koordination der involvierten Akteure (Arbeitgebenden, Ärzte, IV. etc.). Das Forum gibt in einem ersten Teil einen Überblick über den Nutzen und die Risiken eines Case Managements aus Sicht des Arbeitgebers. Daraus sollen im zweiten Part im interaktiven Teil des Forums Optimierungen für die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber und Taggeldversicherer diskutiert werden. Dabei wird mit konkreten Beispielen aus der Praxis gearbeitet. Das Ziel ist es, Wissen zu ermitteln, wie in Zukunft in komplexen Situationen Risiken vermindert werden und der Nutzen in der Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber und Taggeldversicherer gestärkt werden können.

Monika Zbinden, HR Coordinator Gesundheitsmanagement, SV-Group Schweiz

Tamara von Rotz, Case Management Deutschschweiz, CSS Versicherung

Forum 4: Zur Komplexität der individuellen Integrationsförderung - mit besonderer Berücksichtigung des Asyl- und Flüchtlingsbereichs

Bei der institutionellen Förderung der beruflichen und sozialen Integration von zugewanderten Personen gibt es (1) zuständige, zuweisende Stellen der Sozialhilfe und der Arbeitsvermittlung, (2)

Anbieter von Angeboten der Integrationsförderung, (3) kantonale und kommunale Stellen, welche die Förderangebote oder die personenbezogene Förderung finanzieren. Im Asyl- und Flüchtlingsbereich gelten je nach Status der betroffenen Personen unterschiedliche Ziele, Vorgaben und Möglichkeiten der Integrationsförderung.

Im Forum werden einige Elemente dieser Komplexität am Beispiel der aktuellen Praxis im Raum Zürich aufgezeigt und Handlungsspielräume einzelner Akteure erläutert.

Claudia Nyffenegger, lic. phil. II, MAS Management, Technology and Economics, Leiterin berufliche und soziale Integration, AOZ

Forum 5: Komplexität durch das medizinische Umfeld bestimmt

Ich bin Hausärztin aus Überzeugung und damit meine ich, dass ich versuche den ganzen Menschen mit den verschiedenen Facetten zu verstehen und medizinisch den Teil zu behandeln, der in meine Kompetenz fällt. Die Grenze dazu ist nicht immer scharf und oft gibt es Überschneidungen und Friktionen.

Damit ist schon angedeutet, dass es nicht immer so einfach ist. Ein Rückenleiden kann sehr viele Ursachen haben, nachweisbare und nicht nachweisbare. Die nachweisbaren Ursachen sind hier wahrscheinlich kaum von Interesse. Aber die nicht nachweisbaren?

Wir alle sind wissenschaftlich nicht vollständig erklärbar. Wir wissen mehr oder weniger wie die Biochemie, die Biomechanik, die Verdauung etc funktioniert. Wir wissen aber sehr wenig darüber, was den einzelnen Menschen motiviert/demotiviert so oder so zu handeln.

Mit dieser Fragestellung kommen wir auf ein weites Feld. In diesem kann man einen möglichen richtigen Weg finden oder aber sich ausweglos verlieren. Dieses weite Feld zu entdecken und ansatzweise zu verstehen, braucht sehr viel Zeit und Geduld, Menschenkenntnis und Erfahrung.

Ich möchte mein Forum interaktiv gestalten und stelle Ihnen drei Fallbeispiele vor. Dabei versuche ich so nahe an der Realität zu bleiben und gleichzeitig die Patienten nicht desavouieren.

Brigitte Winzeler, Dr. med., Hausärztin und Mitglied im Vorstand der Ärztesgesellschaft Zürich

Forum 6: Case Management zwischen Rationalität und Intuition

In diesem Forum bewegt sich die Diskussion um die Frage, wie bei der Institutionalisierung von CM die Balance zwischen Rationalität und Intuition gefunden werden kann?

René Anliker, Soziologe lic. phil. I und Raumplaner NDS ETH, Beratung in Organisation, Öffentlichkeit und Politik, Uster