

Jahreskongress 2017

Verein Netzwerk Case Management Schweiz, Technopark Zürich, 13.9.2017

«Komplexität – reduziert oder erweitert durch Case Management?»

Der Tagungsbericht

Die Grundaussagen und Thesen des Kongresses lauteten: die Komplexität wird aufgrund sich veränderten Arbeitssituationen zunehmen. Wir schaffen es, mit Hilfe grundlegender Theorien mit komplexen Systemen umzugehen und dies auch in die berufliche Praxis zu transferieren.

In seinem Eröffnungsreferat «Können wir Komplexität überhaupt denken?» betonte der Philosoph und Theologe Martin Brassler, dass der besten Praxis eine gute Theorie zugrunde liegen muss. Brassler arbeitete die Unterschiede zwischen komplizierten und komplexen Systemen heraus, was abhängig von der Anzahl der Strukturelemente und dem Grad der Nicht-Berechenbarkeit sei. Je höher beides, desto komplexer sei ein System. Vereinfachen könne man solche Systeme nicht, da komplexe Systeme dadurch nur auf chaotische Systeme zu reduzieren seien. Das habe zur Folge, dass die steuernden Systeme mindestens so variationsreich sein sollten wie die zu steuernden komplexen Systeme. Wir sollten wiederkehrende Muster erkennen, um komplexe Systeme besser zu verstehen.

Martin Brassler bietet dazu vier Spielregeln an:

1. die Transitivität in komplexen Systemen beachten
2. die Regel der Assortativität
3. das Matthäus-Prinzip und
4. das Nutzen der Stärke von schwachen Beziehungen.

Komplexität lasse sich hierdurch allerdings nicht wirklich denken, da der Faktor «Überraschung» weiterhin vorhanden sei. Aber wie es zu Überraschungen kommen könne, sei mit diesen vier Spielregeln besser zu verstehen.

Der im Anschluss referierende Dr. Toni Berthel, Direktor Sucht und Begutachtungen der Integrierten Psychiatrie Winterthur – Zürcher Unterland, stellte als Methode zum Umgang auf komplexe (psychiatrische) Problemstellungen das Modell der integriert-integrativen Versorgung und der interprofessionellen Zusammenarbeit vor. Er zeigte komplexe Netzwerke unterschiedlicher Berufsgruppen auf. Eine gelingende Behandlung funktioniere nur durch einen Kulturprozess aller involvierten Helfer und den Schulterschluss der verschiedenen Professionen. Nach Rollenklärungen und Positionierungen in komplexen Hilfesystemen sei es wichtig, dass niemand sich als «Nabel der Welt» sehe. Eine Sicherstellung der Finanzierung, auch die der Vernetzungsarbeit, seien für eine gelingende Zusammenarbeit komplexer Problemstellung unerlässlich.

Anita Nelson, Studiengangsleiterin des CAS Case Management an der Hochschule Luzern, sprach über verschiedene Komplexitäten. Am Beispiel der öffentlichen Sozialhilfe zeigte sie auf, wie sich Komplexität in der Gesellschaft, den Organisationen und in den einzelnen Fällen widerspiegeln. Auch Frau Nelson betonte die Arbeit auf Grundlage evidenzbasierter Fakten und in Form begründeter Vorgehensweisen. Werde Komplexität in den einzelnen Fällen nicht erkannt, sinke die Glaubwürdigkeit im Case Management. Misstrauen sei ebenfalls ein Faktor der hinderlich im Umgang mit komplexen Fragestellungen sei, da dies die Wahrnehmung und die Kommunikation verändere. Vertrauen wiederum könne Komplexität reduzieren oder zumindest handhabbar machen. Die Interaktion im System stellt für sie somit ein wesentlicher Punkt dar. Ihr Fazit ist, dass der professionelle Blick des Case Managers nur bedingt zur Lösung beitrage, da der Einsatz von zeitlichen und monetären Ressourcen eine politische Entscheidung sei.

In der anschliessenden Podiumsdiskussion, an der auch der Abschlussredner Dr. Beat Sottas teilnahm, kam man zum Schluss, dass eine Reduzierung von Komplexität in ein undurchschaubares Chaos führen kann. Komplexität sei je nach Sichtweise konstruiert und könne je nach Sichtweise und Berufsgruppe anders aussehen. Schnell kamen die Diskussionsteilnehmer auf das Thema Finanzierung zu sprechen. Es wurden Vor- und Nachteile der Objekt- und der Subjektfinanzierung erörtert, die abhängig vom professionellen Kontext seien.

Einig waren sich die Diskussionsteilnehmer darüber, dass es zum Bearbeiten komplexer Problemstellungen Zeit, Geld und Vertrauen braucht.

Foren und Abschlussreferat «Komplex dynamisch, komplex adaptiv, komplett egal – oder: kann Bildung Inkompetenz verhindern?»

Wie schon in den Jahren zuvor hatten die Teilnehmenden am Nachmittag die Möglichkeit, verschiedene Foren zu besuchen. Diese beleuchteten das Kongressthema aus der jeweiligen Praxis und aus verschiedenen Sichtweisen. Das Spektrum reichte von Komplexität aus Klienten-Optik über den Umgang bei Versicherern, Arbeitgebern, dem Asyl- und Flüchtlingswesen bis zu komplexen Situationen in der hausärztlichen Praxis. In diesem Forum war das Stadt-/Landgefälle beeindruckend. So berichtete etwa die Hausärztin Dr. Brigitte Winzeler aus ihrer Praxis im ländlichen Raum über komplexe Multiproblemfälle und der Problematik von nicht vorhandenen Beratungseinrichtungen.

Ein weiteres Forum beschäftigte sich mit dem Thema «Case Management zwischen Rationalität und Intuition», in dem der Soziologe und Raumplaner René Anliker verschiedene Bewältigungsstrategien zur Bearbeitung von komplexen Fragestellungen anbot.

Zum Abschluss referierte Dr. Beat Sottas über die riskante Freiheit der Individuen in der heutigen Gesellschaft. Er beleuchtete die Megatrends «chronisch krank» und «hochaltrig», die Personalknappheit in Gesundheits- und Pflegeberufen, die Arbeitswelt 4.0 inklusive Deprofessionalisierung, den Machtfaktor der Patienten resp. Nutzer von Gesundheits- und Sozialdienstleistungen sowie der Generation Y&Z. Er betonte, dass sozialer Wandel durch eine zunehmende Individualisierung von Risiken riskantes Leben heisst und sozialer Wandel den Megatrends folgt. Daraus ergibt sich eine Zunahme der Komplexität für jeden Einzelnen. Dabei ist die Komplexität dynamisch. Das Individuum sollte aus diesem Grunde komplex adaptiv handeln, was bedeutet, andere wahrzunehmen (zu verstehen, wertzuschätzen usw.). Sottas vertrat die Meinung, dass aus diesen Gründen unsere Gesellschaft mehr Case Managerinnen und Manager benötige. Er zeigte auf, dass es von Multiprofessionalität hin zur Interprofessionalität gehen sollte, da Zusammenarbeit Mehrwert schaffe. Dies sollte sich auf den Bildungsbereich niederschlagen. Lernfähigkeit, Anpassungsfähigkeit, selbstorganisiertes Lernen und sozial-kommunikative Kompetenz seien für die Herausforderungen der Zukunft unabdingbar.

Im Nachgang zur Tagung betonte Dr. Beat Sottas im Gespräch, dass «das Netzwerk Case Management Schweiz interprofessionelle Schlüsselkompetenzen erarbeitet hat, die den komplexen Situationen von Patienten wirklich gerecht werden.» Dieser Ansatz hebe sich wohltuend ab von vielen anderen Bildungskonzepten, die vor allem monoprofessionelles Handeln von Einzelkämpfern fördere.

Lars Golly, Vorstandsmitglied Verein Netzwerk Case Management Schweiz

Der Verein Netzwerk Case Management Schweiz freut sich auf den **16. Schweizerischen Case Management Jahreskongress**. Er findet am **18. September 2018** in Bern statt.