

ETHIK IM CASE MANAGEMENT: ORGANISATIONEN

ETHISCHE ORIENTIERUNGSPUNKTE FÜR DIE ARBEIT IM CASE MANAGEMENT

Die ethischen Orientierungspunkte wurden im Auftrag des Vorstandes des Netzwerk Case Management Schweiz von einer Arbeitsgruppe (Marlene Saxer, Yvonne Hofstetter, Ruth Lichtensteiger, Edith Weber-Halter und Jim Wolanin-Stampfli, Frank Mathwig) erarbeitet. Nach einer Diskussionsveranstaltung mit Mitgliedern im November 2011 und entsprechenden Anpassungen liegen nun zwei Ethik-Dokumente vor: Das eine richtet sich an Personen und bezieht sich auf das Handeln des/der Case Manager/in. Das andere – vorliegende - adressiert Institutionen, Organisationen und Unternehmen und bezieht sich auf die (organisationalen) Rahmenbedingungen für ein ethisches Handeln im Case Management. Die ethischen Orientierungspunkte sind wie es der Namen sagt, als Orientierung, d.h. ohne bindenden Charakter, zu verstehen.

In den neuen Standards des Netzwerks CM mit Gültigkeit ab 2014 wurden die Grundlagen aus den beiden Ethik-Papieren integriert. Entsprechend umfassen die Standards auch ethische Vorgaben auf der Basis dieser Vorgängerarbeiten.

Dezember 2012, Vorstand Netzwerk Case Management Schweiz

1. Ethische Grundsätze im Einzelnen.....	3
1.1. Versorgungsstruktur	4
1.2. Konzept.....	5
1.3. Ziele des Case Managements	5
1.4. Ressourcen im Case Management	6
1.5. Ressourcen und Kompetenzen der Nutzerinnen.....	6
1.6. Durchführung des Case Managements	7
1.7. Evaluation.....	7

1. Ethische Grundsätze im Einzelnen

Case Management erfordert die Verbindung von Humanität, Wirtschaftlichkeit und Fachlichkeit. Daraus können Widersprüche entstehen. Diese können sich an verschiedenen Aspekten des Case Managements zeigen. Wie Humanität, Wirtschaftlichkeit und Fachlichkeit berücksichtigt sind, lässt sich anhand eines Evaluationsmodells betrachten. Wir lehnen am Evaluationsmodell von Wolfgang Beywl an, welches uns als Grundlage für die Strukturierung dient. Dann beschreiben wir ganz kurz das ethisch Kritische des jeweiligen Aspektes und leiten daraus die Verantwortung der individuellen Case Manager und die Verantwortung der Case Management anbietenden Organisationen ab.

1. Versorgungsstruktur (sozialpolitischer und institutioneller Kontext)
Ein zentral kritischer Punkt ist, ob Case Management einen ausdrücklichen, gewollten Platz in der Versorgungsstruktur erhält und somit mehr wird als eine im Einzelfall zur Anwendung kommende Methode. Ein weiterer kritischer Punkt liegt darin, ob Case Management eingesetzt wird, um Menschen mit Mehrfachproblematiken bei der Realisierung ihrer Ziele effizient und effektiv zu unterstützen, oder ob Case Management in erster Linie der Effizienz und Effektivität von Prozessen und Hilfeleistungssystemen dient. Ethisch kritisch ist auch die Frage, wer die Unterstützung mittels Case Management erhält und wer von dieser oder anderen Unterstützungsleistungen mit welchen Gründen ausgeschlossen wird.
2. Konzept
Ein institutionell verantwortetes und verankertes Konzept dient zur Herstellung von Transparenz, was die Institution/Organisation mit dem Case Management will, welchen Werten die Priorität gegeben wird und welches die Leitplanken für das Handeln der Case Manager/innen sind. Es unterstützt die Case Manager/innen im Umgang mit widersprüchlichen Zielen und Anforderungen und den damit verbundenen methodischen und ethischen Entscheidungen.
3. Ziele des Case Managements
Die Ziele des Case Management sollen nicht der Beliebigkeit anheimgestellt werden. Hier geht es darum, die für das Case Management typische und ethisch relevante Ziele und Bedingungen zu konkretisieren und zu kommunizieren.
4. Ressourcen im Case Management
Im Wettbewerb um beschränkte zeitliche und finanzielle Ressourcen stehen ethische Fragen auf dem Spiel, insbesondere wenn Gerechtigkeitsnormen tangiert werden oder wenn Diskrepanzen geschaffen werden zwischen den definierten Zielen und den zu deren Erreichung verfügbaren Ressourcen.
5. Ressourcen und Kompetenzen der Nutzer/innen
Zusammenarbeitsbeziehungen zwischen Case Manager/innen und Nutzer/innen sind meist geprägt von einer Machtasymmetrie, insbesondere wenn die Nutzer/innen zum Zeitpunkt des Beginns des Case Managements in einer prekären Lebenssituation sind. Prozedurale Fairness ist notwendig, um unzulässigen Druck zu vermeiden und die Autonomie der Nutzer/innen zu schützen.

6. Intervention und Durchführung
Case Manager/innen intervenieren in komplexen Situationen und in multilateralen Kooperationsbeziehungen. Sie übernehmen eine Rolle mit der sie Einfluss haben auf die Klientinnen/Patienten sowie auf die weiteren Beteiligten. Ethisch verantwortetes Intervenieren bedarf eines hohen Masses an Reflexion über das eigene Tun und Lassen.
7. Evaluation
Im Sinne der Verantwortungsethik sind Case Manager/innen und die Institutionen gegenüber den Klientinnen/Patienten, den weiteren Beteiligten und der Gesellschaft Rechenschaft schuldig hinsichtlich der beabsichtigten und unbeabsichtigten Wirkungen des Case Management-Programms als Ganzes und der Intervention im Einzelnen.
8. Rechtliche Rahmenbedingungen
Gelingendes Case Management setzt Kommunikation und Datenaustausch voraus. Das Offenlegen von Informationen ist von grossem wechselseitigem Nutzen und birgt gleichzeitig eine Gefahr der Verwendung zu einem über das Case Management hinausgehenden Zweck, z. B. zu einem Rechtsentscheid.

Der Aufbau der einzelnen ethischen Grundsätze ist folgendermassen zu verstehen: In einem kurzen allgemeinen Teil werden der Kontext und die damit verbundenen Herausforderungen geschildert. Im zweiten Teil wird die ethische Orientierung formuliert.

1.1. Versorgungsstruktur

Die Versorgung im Gesundheits-, Sozial- und Versicherungswesen ist in hohem Masse fragmentiert und erfordert Koordination und Kooperation. Nicht für alle Bedarfslagen stehen jederzeit passende Leistungen zur Verfügung.

Ethische Orientierung

- Organisationen, die CM betreiben, tragen Mitverantwortung dafür, dass CM und auch die bestehenden öffentlichen und privaten Angebote, Programme und Dienstleistungen etc. allen Menschen zugänglich sind.
- Sie engagieren sich dafür, dass Menschen mit Bedarf nach Unterstützung diese dort erhalten, wo sie bestmöglich und klientinnennah geleistet werden kann.
- Die Einrichtungen gewährleisten die Vernetzung mit allen relevanten und für die Zielsetzung sinnvollen Partnerorganisationen. Die Vernetzung der Einrichtungen ist eine unentbehrliche Aufgabe der Organisation.
- Die aus dem CM gewonnenen Erkenntnisse zu Stärken und Schwächen des Versorgungssystems werden kritisch reflektiert und an die politisch verantwortlichen Stellen zurückgemeldet.
- CM vertritt ihre Anliegen in der Gesellschaft.

1.2. Konzept

Die Konzepte der Anbieterinnen von Case Management beziehen konstitutiv Grundverständnis und Zielsetzung von CM mit ein. CM, das in einem institutionellen Rahmen stattfindet, bedarf eines institutionell-situiereten und -verantworteten Konzeptes.

Ethische Orientierung:

- CM ist eine Dienstleistung von Organisationen und Fachpersonen. Das Angebot ist freiwillig.
- Die Zugangskriterien zum CM sind transparent kommuniziert, verbindlich und nicht diskriminierend.

Die für die Klientinnen geltenden Rahmenbedingungen, die Voraussetzungen für den Einstieg sowie die Kriterien für einen Fallabschluss sind definiert.

- Das Konzept konkretisiert das Leitbild des Betriebes auf die besondere Aufgabe und Funktion von CM hin. Es setzt Priorität auf nachhaltige Lösungen vor kurzfristigem Gewinn.
- Das CM stellt für die Finanziererinnen eine eigenständige Möglichkeit für materielle und immaterielle Wertschöpfung im Dienste der Klientinnen dar. Es wird nicht zur Kontrolle der Klientinnen und als reine Kosteneinsparungsstrategie instrumentalisiert.
- Das Konzept gibt Orientierung für den Umgang mit widersprüchlichen Anforderungen, die mit dem CM verbunden sind wie bspw. die Notwendigkeit des wirksamen und wirtschaftlichen Mitteleinsatzes. Das Konzept gibt Aufschluss über unverhandelbare Rahmenbedingungen und schützt die Handlungsautonomie der Case Managerinnen in fachlichen Belangen.

1.3. Ziele des Case Managements

CM ist explizit ziel- und wirkungsorientiert. Die Ziele werden sowohl für ganze Programme (Strategien und Angebote im Hinblick auf bestimmte Zielgruppen und Problemlagen) als auch im einzelnen CM-Prozess definiert. Dabei entstehen häufig Zielkonflikte.

Ethische Orientierung

- Im Umgang mit Zielwidersprüchen sind die Ziele der Finanzierer und der Organisation und die Ziele der Klienten/Patientinnen auszuhandeln und auszubalancieren. Der Rahmen dazu bieten die in der Präambel und die im nächsten Punkt formulierten Leitgedanken und Werte. Die Ziele der Organisation resp. des Betriebes sind jederzeit transparent. Die Spielregeln für den Umgang mit Zielwidersprüchen sind definiert.
- Die Ziele stehen im Einklang mit zentralen gesellschaftlichen Werten wie:
 - Gewährleistung der sozialen Sicherheit und der gesundheitlichen Versorgung
 - Solidarität
 - Soziale und berufliche Integration
 - Selbstverantwortung für die eigene Lebensgestaltung und die damit verbundenen Pflichten

1.4. Ressourcen im Case Management

CM ist ein Prozess, der finanzielle Mittel erfordert. Damit CM auf einem verantwortbaren Qualitätsniveau ausgeführt werden kann, haben die Anbieter dieser Dienstleistung die nötige Zeit und die finanziellen Ressourcen bereitzustellen.

Ethische Orientierung:

- Die Organisationen, die CM ermöglichen, sind verantwortlich dafür, dass die Case Managerinnen über die für die anspruchsvolle Aufgabe notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen verfügen. Sie verpflichten sich zu einer ständigen Qualitätsentwicklung im Sinne einer Gewährleistung des *state of the art*.
- Die Organisationen stellen die für die fachliche und persönliche Reflexion notwendigen Ressourcen und Infrastruktur zur Verfügung.
- Die notwendigen räumlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen zum Schutz der persönlichen Integrität der Klientinnen sowie die Unabhängigkeit und Vertraulichkeit des CM sind gegeben.
- Betriebliche übergeordnete Stellen greifen nicht direkt in den konkreten laufenden Case Management-Prozess ein. Die übergeordneten hierarchischen Instanzen respektieren die im Rahmen des CM, gemäss den ihnen zugesprochenen Kompetenzen, getroffenen Entscheidungen.

1.5. Ressourcen und Kompetenzen der Nutzerinnen

Klientinnen des CM befinden sich in der Regel in einer Ausnahmesituation, teilweise sogar in einer prekären Lebenslage, in welcher der Zugang zu Ressourcen – eigenen, wie auch Umweltressourcen – häufig eingeschränkt ist und deshalb Abhängigkeitsverhältnisse entstehen können. Die Zustimmung zum CM und das Eingehen eines Vertrags zwischen CM und Klientinnen finden in einem Moment statt, in dem die Klientinnen die Konsequenzen ihrer Entscheidungen nicht immer abschätzen können.

Ethische Orientierung

- Möglichkeiten und Grenzen des CM sind transparent.
- CM kommt auf Grund informierter Zustimmung der Klientin zu Stande (informed consent).
- Die Bedingungen für die Zusammenarbeit sind geklärt.
- Klarheit über die Kooperationsbedingungen im Sinne der Mitwirkungspflicht und deren Konsequenzen ist vorhanden.
- Die Kooperationsbedingungen werden einvernehmlich und verbindlich festgelegt.
- Sollten potentielle Klientinnen dem CM nicht zustimmen, wird auf Druck und Sanktionen verzichtet.

1.6. Durchführung des Case Managements

Case Managerinnen handeln in komplexen und dynamischen Situationen. Sie gestalten den Unterstützungsprozess, kommunizieren, strukturieren und reflektieren. CM bedarf der kontinuierlichen Auseinandersetzung mit dem persönlichen und professionellen Handeln. CM ist eine Funktion auf der Grundlage eines strukturierten Verfahrens. CM hat einen Anfang und ein Ende.

Ethische Orientierung

- Beide Partner haben jederzeit das Recht, begründet die Zusammenarbeit zu beenden.
- Die Organisation sorgt für prozedurale Fairness: Sie richtet eine Beschwerdestelle ein und informiert die Klientinnen über ihre Rechte.
- Die Organisation schafft die Möglichkeit zu kollegialem Reflektieren und Lernen (bspw. in Form von Intervision, Supervision o. ä.).

1.7. Evaluation

Die Evaluation ist ein integraler Bestandteil von Case Management und unverzichtbar für die Qualitätssicherung. Case Managerinnen stehen unter einer hohen Erwartung an Effizienz. Die gemeinsam aufeinander abgestimmte Aktion mehrerer Akteure kann zu einer hohen Wirksamkeit führen. Dabei ist das Risiko von unbeabsichtigten Wirkungen jedoch nicht ausgeschlossen.

Ethische Orientierung

- Der Leistungsausweis/Leistungsnachweis der Case Managerin wird nicht allein an der Qualität und Nachhaltigkeit der Leistung für die Klientin, den Betrieb und die Gesellschaft gemessen, sondern auch an der Wirtschaftlichkeit. Mögliche Kriterien hierzu sind:
 - die Angemessenheit der erbrachten Leistungen im Verhältnis zum Bedarf
 - das ausgelöste Entwicklungspotential
 - die Qualität der Kooperation
 - die Zufriedenheit der Betroffenen und der Kooperationspartner
- Die Organisation beurteilt das Ergebnis auch nach seiner Nachhaltigkeit.