

ETHIK IM CASE MANAGEMENT: PERSONEN

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 vorliegende richtet sich an Personen und bezieht sich auf das Handeln des/der Case Manager/in. Das andere 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.....	4
1.3. Ziele des Case Managements	5
1.4. Ressourcen im Case Management	5
1.5. Ressourcen und Kompetenzen der Nutzerinnen.....	6
1.6. Durchführung des Case Managements	6
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 wird der Kontext 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

- Lücken in der Versorgungsstruktur, welche das Nichterfüllen von legitimen Bedürfnissen von Klientinnen zur Folge haben, werden durch die Case Managerinnen im Sinne eines Monitorings erkannt, benannt und bekannt gemacht. Der CM ist jedoch nicht verantwortlich für die Behebung der Versorgungslücken bzw. das Nichterreichen der Zielvorgaben als Folge dessen.

1.2. Konzept

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

Ethische Orientierungspunkte

- Die Case Managerin wirkt im Rahmen der institutionellen Möglichkeiten aktiv bei der Weiterentwicklung des CM-Konzeptes mit, mit dem Ziel die fachlichen und ethischen Standards voranzutreiben.

1.3. Ziele des Case Managements

CM ist explizit ziel- und wirkungsorientiert. Die Ziele werden sowohl für ganze Programme als auch im einzelnen CM-Prozess definiert.

Ethische Orientierung

- Der CM stärkt die Autonomie der Klientinnen und schafft keine Abhängigkeiten.
- Die Ziele stehen im Einklang mit zentralen gesellschaftlichen Werten wie:
 - o Gewährleistung der sozialen Sicherheit und gesundheitlichen Versorgung
 - o Solidarität
 - o Soziale und berufliche Integration
 - o Selbstverantwortung
 - o Aktives Nutzen der eigenen Ressourcen
- Die Zielsetzung des CM orientiert sich in erster Linie an den Ressourcen und dem Entwicklungspotential der Klientinnen.
- Die Ziele sind mehrdimensional entsprechend der Komplexität der zu bearbeitenden Situation.
- Zielwidersprüche (bsp. gegenläufige Ziele der Klientinnen, Ziele der Kostenträgerinnen und/oder anderer Leistungserbringer im System) und Handlungsmöglichkeiten zur Vertretung der Klienteninteressen werden durch die Case Managerinnen bekannt gemacht.
- Die Case Managerinnen orientieren sich am Grundgedanken des Empowerment. Sie unterstützen die Befähigung und Ermächtigung der Klienten, ihre eigenen Ziele innerhalb eines sozialverträglichen Rahmens zu erreichen.
- Die Case Managerinnen vertreten die Interessen der Klientinnen auf der Grundlage klarer Vereinbarungen sowohl mit den Klientinnen als auch mit den beteiligten Institutionen.

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 benötigte Zeit und die finanziellen Ressourcen bereitzustellen.

Ethische Orientierung

- Die CM setzen sowohl die finanziellen Mittel als auch den zeitlich notwendigen Einsatz wirtschaftlich und wirksam ein. Das zeitliche Engagement richtet sich nach dem Bedarf des Klienten und nicht nach persönlichen Präferenzen.
- Folgen von ungenügenden Zeitbudgets werden gegenüber der Organisation transparent gemacht.

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.
- Die Case Managerin ist für die Klärung der Zusammenarbeit besorgt.

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.
- Einem vorzeitigen Beenden des CM-Prozesses durch die Case Managerin geht eine sorgfältige Abwägung der entsprechenden Folgen voraus. Sie vermeidet negative Auswirkungen auf den Klienten soweit es in ihrem Einflussbereich steht und informiert über mögliche Anschlusslösungen.
- Stellvertretendes Handeln durch Case Managerinnen ist nur auf Grund entsprechender vertraglicher Vereinbarungen oder auf gesetzlichen Grundlagen möglich.
- Bei Schwächezuständen (bspw. vormundschaftlichen Massnahmen, psychischen Erkrankungen, Demenz) ist das korrekte Zustandekommen der Vereinbarung besonders zu beachten.
- Die Case Managerinnen sind verantwortlich dafür, dass alle wichtigen Akteure einbezogen sind und über die notwendigen Informationen verfügen.
- Die Case Managerinnen verstehen sich als Drehscheibe im Unterstützungssystem. Sie orientieren sich in der Zusammenarbeit an Partnerschaftlichkeit und Netzwerkkultur.
- Die Case Managerinnen verpflichten sich zu prozeduraler Fairness: Sie gestalten den Unterstützungsprozess und damit verbundene Entscheidungen transparent, vorhersehbar, verständlich und beeinflussbar.
- Bei der Planung und Auswahl der Massnahmen ist das Prinzip der Nachhaltigkeit handlungsleitend. Berechtigte Bedürfnisse am Prozess nicht direkt beteiligter Dritter (bspw. minderjährige Kinder) sind zu schützen.
- Die Case Managerinnen setzen sich für eine nachhaltige Beziehungspflege ein.
- Die Case Managerinnen reflektieren ihr Handeln selbstkritisch und unterstützen sich gegenseitig in kollegialem Austausch.

- Die Erfahrungen und Fähigkeiten von Kolleginnen sowie von Fachleuten und den Personen aus dem Umfeld der Klientinnen werden konstruktiv genutzt.

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

- Case Managerinnen geben Rechenschaft über die Wirkung ihres Handelns. Sie beurteilen die Wirkungen Ihres Handelns nach folgenden Perspektiven:
Die Wünschbarkeit aus der Sicht
 - der Betroffenen
 - der Kooperationspartnerinnen
 - des Betriebes
 - der Gesellschaft