

Mit neuem Tool ins Betriebliche Case Management 2.0

Ein «Standardverfahren» für die Bewältigung einer Krise oder die Wiedereingliederung genesener Mitarbeitender gibt es nicht. Zu individuell sind die Ansprüche und Bedürfnisse. Hier greift das Betriebliche Case Management den Unternehmen unter die Arme.

VON DANILA PUGLIESE

Führungskräfte kennen die Herausforderung: Einerseits möchten sie Mitarbeitende in Krisen unterstützen, andererseits ist es individuell gar nicht so einfach, das richtige Mass an Betreuung zu finden. Häufig liegt es auch am dichten Arbeitsalltag, dass einem Teammitglied nicht die notwendige Aufmerksamkeit geboten werden kann. Und nicht zuletzt ist professionelles Fachwissen unabdingbar, wenn viele Akteure und Fächer zielorientiert ineinandergreifen müssen.

Was ist Betriebliches Case Management?

Beim Betrieblichen Case Management (BCM) stehen Arbeitnehmerinnen oder Arbeitnehmer – in der Regel (teil)arbeitsunfähig – im Mittelpunkt. Diese werden vom Arbeitgeber, sofern kein internes BCM vorhanden ist, an einen Case-Management-Anbieter vermittelt. Ziel des BCMs ist die Entwicklung individueller Lösungswege mit Unterstützung einer Case-Management-Fachperson; insbesondere dann, wenn Arbeitnehmende aufgrund von Krankheit, Verletzung oder anderen persönlichen Umständen besondere Unterstützung benötigen. Ein Arbeitgeber darf von Gesetzes wegen nur die Aspekte eines Falles kennen, die direkt mit der Arbeit zu tun haben. Eine BCM-Betreuung durch eine externe Fachperson kann die Rechte der Arbeitnehmenden optimal schützen und zugleich eine zielführende Integration – wenn immer möglich im

Zusammenspiel mit dem Arbeitgeber – vorantreiben.

Der Mehrwert professioneller Unterstützung

Ein Case-Management-Angebot dieser Art gewährleistet frühes Intervenieren und individuelle Betreuung der betroffenen Arbeitnehmenden. Den Fallverlauf gilt es so zu organisieren, dass die Person sich möglichst rasch stabilisiert und potenzielle Chronifizierungen verhindert werden können. Betroffene Personen sind meist arbeitsunfähig, sodass ihre nachhaltige berufliche Reintegration im Fokus steht. Die Prüfung, ob ein Beruf mit den vorhandenen Ressourcen und Defiziten weiter ausübbar bleibt, muss zwischen der behandelnden Ärzteschaft, der betroffenen Person und den Sozial- und Zusatzversicherungen und dem Arbeitgeber geklärt werden. Oben erwähnte rechtliche Aspekte kommen hinzu. Das alles zu koordinieren ist die Kernaufgabe eines Case Managements. Dank einer effektiven Kommunikation zwischen allen Beteiligten leistet es einen zentralen Mehrwert im Reintegrationsprozess.

Neue Wege weisen: das evidenzbasierte Tool «SAM»

Seit knapp einem Jahr setzt das Case-Management-Team der Health & Medical Service AG (HMS) das eigens entwickelte Fallsteuerungs- und Falldokumentationstool «SAM» (Steuerung, Analyse, Management) in ihrer täglichen Arbeit ein. SAM ist ein Tool sowie ein Prozess, es un-



Autorin

Danila Pugliese ist Leiterin BGM, Case Management und Fallkoordination bei der Health & Medical Service AG, einem Unternehmen, welches Dienstleistungen im Bereich des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und Case Managements erbringt.



© ZVG / HEALTH & MEDICAL SERVICE AG

Eine BCM-Betreuung durch eine externe Fachperson kann die Rechte der Arbeitnehmenden optimal schützen und zugleich eine zielführende Integration vorantreiben.

terstützt das Case Management optimal, indem es die tägliche Fallarbeit vereinfacht und optimiert.

Durch den kombinierten Einsatz von SAM und des webbasierten Medizinprodukts «stayok» kann HMS als bisher einziges Unternehmen in der Schweiz eine wissenschaftlich valide Aussage zur Schwere eines Case-Management-Falles zu Beginn des Onboardings machen. Das Case Management unterscheidet zwischen leichter, mittlerer oder schwerer Fallkategorie, jede einzelne davon hat eine definierte Laufzeit mit einem eingangs kommunizierten Betreuungsaufwand bzw. einem Budget. Der CM-Prozess wird in sechs Phasen eingeteilt, jede folgt festgelegten Inhalten und Zielen. Dank diesem Vorgehen wissen alle involvierten Personen jederzeit, was auf sie zukommt und was die Erwartungen sind.

Wirksamkeit des Case Managements messen und Phasen evaluieren

Mit dem Einsatz von SAM im Fallgeschehen messen und evaluieren wir die Wirksamkeit der Massnahmen im Case Management mittels Zwischenmessungen mit dem Medizinprodukt «stayok» mehrmals. Die Messung während des Aufnahmegesprächs dient dabei als Ausgangsmessung und ermöglicht die Überprüfung des Nutzens des Case Managements im gesamten Fall-

verlauf. Fort- oder Rückschritte sollen so auch mit dem Aspekt der erhobenen Daten beleuchtet und besprochen werden, um das Vorgehen zeitnah anzupassen. Diese innovative Verlaufsmessung der Health & Medical Service AG ist einzigartig in der Schweiz.

«Ziel des BCMs ist die Entwicklung individueller Lösungswege mit Unterstützung einer Case-Management-Fachperson.»

Unsere langjährige Erfahrung hat uns aufgezeigt, wie wichtig es ist, betroffene Personen nach der Stabilisierungsphase durch das Case Management darauf vorzubereiten, den Lebensalltag wieder selbstständig zu meistern, oftmals ist genau dieser Schritt mit vielen Ängsten verbunden. Aus diesem Grund haben wir das Offboarding ausgebaut. Das Ziel ist, dass die betroffene Person aktiv auf diesen Schritt vorbereitet wird. In dieser letzten Phase soll ihr Sicherheit vermittelt, Werk-

zeuge und Coping-Strategien in die Hand gegeben werden, um selbstständig agieren zu können. Für ein Unternehmen sollen so mögliche mittel- und langfristige Folgekosten reduziert, ja bestenfalls vermieden werden.

BCM und SAM als innovativer Lösungsansatz

Ein externes Betriebliches Case Management begünstigt, dass sich Arbeitnehmende neutral und professionell betreut fühlen, sodass sie sich leichter auf ein Vertrauensverhältnis mit einer CM-Fachperson und auf den Reintegrationsprozess einlassen können. Einem Unternehmen dient unser BCM-Angebot dazu, einen kompetenten und fachlich fortschrittlichen Partner zu finden. Mit SAM als Tool können sich alle Involvierten im Fallgeschehen orientieren. Zeitliche Horizonte werden von Beginn weg abgesteckt, was die schwierige Planbarkeit eines Reintegrationsprozesses stark vereinfacht. Damit einher geht ein transparenter und kontrollierter Umgang mit monetären Aufwänden. In Krisenzeiten braucht es klare Köpfe, sichere Werte und verlässliche Grössen. Das BCM auf Basis von SAM bietet all das, wissenschaftlich fundiert und evidenzbasiert – mit Menschen dahinter, die eine Hand bieten, um aus der Krise zu finden.