



KOMPLEXITÄT VERSUS STANDARDISIERUNG PERSPEKTIVE DER VERSICHERER

Wenn unterschiedlichste Systeme mit verschiedenen
Erwartungen aufeinander prallen

September 2017 / Franco Avellino

Finanzielle Sicherheit 
neu definiert



Komplexität versus Standardisierung

Meine Person

- **Hochbauzeichner / Architektur Studium**
 - Bauleiter
- **Programmierer**
 - CAD für Architekten
- **Stellenvermittler**
- **RAV Berater**
- **HR Consultant / Outplacement**
 - Swisscom Projekt Abbau von 9000 MA
- **AXA Winterthur**
 - Case Manager / Mediator
 - Unfall, Krankentaggel, Haft, BVG

Coaching ZIS / Case Manager CAS / Mediator CAS /

2 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS 

Komplexität versus Standardisierung

Standard

Ein **Standard** ist eine vergleichsweise einheitliche oder vereinheitlichte, weithin anerkannte und meist angewandte und **bekannte** (oder zumindest angestrebte) Art und Weise, etwas herzustellen oder durchzuführen, die sich gegenüber anderen Arten und Weisen durchgesetzt hat.



Komplexität versus Standardisierung

Standard

- Bagatellunfälle
- Diagnosen mit klarem Verlauf
 - Kreuzbandrisse
 - Einfache Frakturen
 - Prognostische positive Verläufe
- Schnelle Leistungsabwicklung



Komplexität versus Standardisierung

Komplexität

Komplexität (lateinisch *complexum*, Partizip Perfekt von *complect*, 'umschlingen', 'umfassen' oder 'zusammenfassen'.^[1]) bezeichnet das

Verhalten eines Systems oder Modells, dessen viele Komponenten auf verschiedene Weise miteinander interagieren können, nur lokalen Regeln folgen und denen Instruktionen höherer Ebenen **unbekannt** sind.

unbekannt sind?????



Komplexität versus Standardisierung

Fallstudie

- 29-jähriger Mann
- Verheiratet
- 2 Kinder 5 + 8 Jährig
- Förster
 - Sturz von ca. 10m
 - Inkomplette Paraplegie



Komplexität versus Standardisierung

Antworten Klient

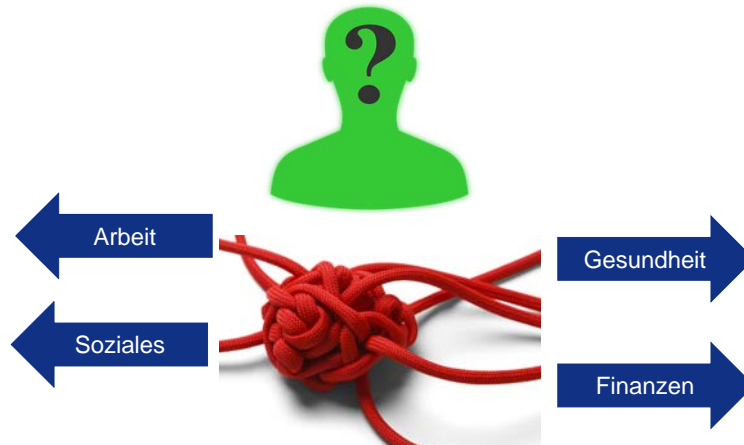


Film Jonas mpeg2 - Verknüpfung.Ink



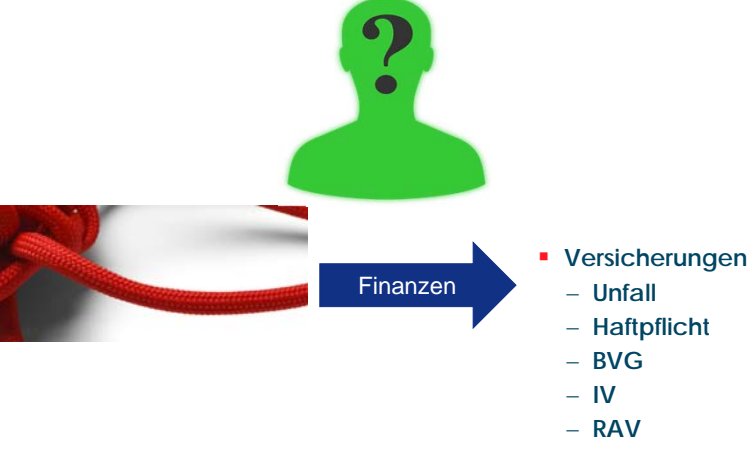
Komplexität versus Standardisierung

Komplexität / Klient und deren Systemebenen



Komplexität versus Standardisierung

Komplexität / Klient und deren Systemebenen



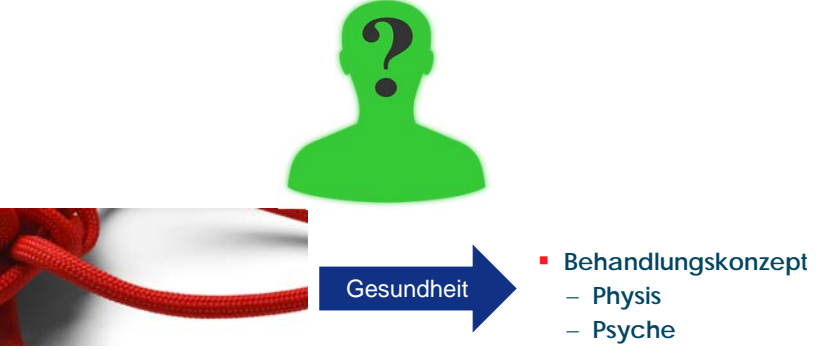
Finanzen

- Versicherungen
 - Unfall
 - Haftpflicht
 - BVG
 - IV
 - RAV

9 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS

Komplexität versus Standardisierung

Komplexität / Klient und deren Systemebenen




Gesundheit

- Behandlungskonzept
 - Physis
 - Psyche

10 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS

Komplexität versus Standardisierung

Komplexität / Klient und deren Systemebenen




- **Arbeitsstelle**
 - Interner Stellenwechsel
 - Externe, neue Stelle
 - Umschulung

11 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS

Komplexität versus Standardisierung

Komplexität / Klient und deren Systemebenen



- **Familie**
 - Hausumbau
 - Autoubau
- **Freizeit**
 - Hobbies
 - Freunde

12 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS

Komplexität versus Standardisierung

Komplexität / AXA Case Management

The diagram illustrates the complexity of case management. At the top, a blue outline of a person is shown holding a document. Below this, a red rope is knotted into a complex knot. Four blue arrows point outwards from the knot, representing different areas of complexity: 'Arbeit' (Work) pointing left, 'Soziales' (Social) pointing left, 'Gesundheit' (Health) pointing right, and 'Finanzen' (Finance) pointing right.

13 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS

Komplexität versus Standardisierung

Meine Arbeitsweise

- Plan (Bauplan an der neuen Zukunft)

The Gantt chart, titled 'Terminplan Integration Jonas Schlagenshauf', details the project schedule. It is organized into columns representing weeks from 2016 to 2017. The activities and their durations are as follows:

Activity	Start	End
Medizin	2016-09-01	2016-10-15
Haarumbau	2016-09-01	2016-10-15
Autombau	2016-09-01	2016-10-15
Arbeitsplatz	2016-09-01	2016-10-15
Berufliche Absicherung	2016-09-01	2016-10-15
IV Absicherung	2016-09-01	2016-10-15
Feiern	2016-10-15	2016-11-01

14 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS

Komplexität versus Standardisierung

Terminplan Integration Jonas Schlagenhaut

Unfallereignis: 03.02.2012 UVG03 44.01

Aktivitäten	Zuständigkeit	09.04.2012	16.04.2012	23.04.2012	30.04.2012	07.05.2012	14.05.2012	21.05.2012	28.05.2012	04.06.2012	11.06.2012	18.06.2012	25.06.2012	02.07.2012	09.07.2012
Medizin															
Reha Balgrist		Austritt 29.06.2012													
Hausumbau															
a) Bericht		3.04.12													
b) Antrag IV	SAHR Herr Nägeli														
c) Baueingabe	Architekt														
d) Umsetzung	Architekt														
e) Diverses															
Autoubau															
a) Fähigkeitsabklärung Str. Venke	Herr Schlagenhaut														
b) Antrag IV															
c) Kauf Auto	Herr Schlagenhaut														
d) Umsetzung															
Arbeitsplatz Anpassung															
a) Bericht	SAHR Herr Nägeli														

15 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS



Komplexität versus Standardisierung

Fazit

- **Komplexität:**
 - Bewusst sein, dass es viele «Unbekannte» gibt
 - Bewusst sein, dass ich das nicht alleine lösen muss
 - Neugierig und kreativ
 - Geduld

- **Für jede Systemebene gilt es Unbekanntes in Bekanntes zu verwandeln**
 - Eigenes Fachwissen
 - Externe Ressourcen
 - Eigene AXA Ressourcen
 - Medizinischer Dienst
 - Rechtsdienst(Arbeits- und Sozialversicherungsrecht)
 - Zeit (Gesundheit)

16 | Netzwerk CM Schweiz 15. SCHWEIZERISCHER CASE MANAGEMENT KONGRESS



Komplexität versus Standardisierung

Fazit

- **Es gibt keine komplexe Fallbearbeitung die standardisiert werden kann**
- **Jeder Fall ist neu zu beurteilen und individuell zu bearbeiten**



Komplexität versus Standardisierung

Fazit



Komplexität versus Standardisierung

Fragen

