

Forum 2


Komplexität aus Klientenoptik

JAHRESAGUNG 2017

NETZWERK CASE MANAGEMENT SCHWEIZ

(Mittwoch, 13.09.2017 im Technopark Zürich)

Matthias Horschik, Rechtsanwalt, Zürich (m.horschik@horschik.ch)



I. Ausgangslage / Fragestellung

II. Rahmenbedingungen

- A) Case Management: Definition und Leitlinien
- B) Rolle der Klienten im Case Management
- C) Komplexität in der Praxis

III. Thesen / Diskussion

I. Ausgangslage / Fragestellung

Welche Erwartungen haben die Betroffenen bzw. die Klienten im Zusammenhang mit Case Management bzw. haben sie überhaupt Erwartungen?

Sind die Klienten aufgrund ihres eingeschränkten Gesundheitszustands überhaupt in der Lage, die Komplexität im Case Management zu begreifen?

Sind die entsprechenden Vorgaben des Netzwerkes Case Managements wie «Empowerment» im komplexen Umfeld des Case Managements umsetzbar?

I. Ausgangslage / Fragestellung

Wer ist eigentlich im Prozess des Case Managements der Interessenvertreter der Klienten?

Wie werden die Klienten über das Case Management und ihre Rechte informiert?

In welchem Verhältnis stehen die finanziellen, zeitlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen im Verhältnis zum Selbstbestimmungsrecht der Klienten?

II. Rahmenbedingungen

A) Case Management: Definition und Leitlinien

Definition Case Management (Netzwerk Case Management Schweiz)

«Case Management ist ein Handlungskonzept zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. *In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess werden Menschen in komplexen Problemlagen ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt* und auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistungen erbracht. Die Erreichung gemeinsam vereinbarter Ziele wird angestrebt. Case Management will Grenzen von Organisationen und Professionen überwinden und eine organisationsübergreifende Steuerung des Unterstützungsprozesses gewährleisten. Dazu werden Netzwerke initiiert und gepflegt. *Case Management respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, berücksichtigt die Anforderungen des Datenschutzes und nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem.* Die bedarfsbezogene Weiterentwicklung des Versorgungsangebotes wird gefördert.»

II. Rahmenbedingungen

A) Case Management: Definition und Leitlinien

Leitlinien (Netzwerk Case Management Schweiz)

Insbesondere Arbeitspapier «Ethik im Case Management: Personen; Ethische Orientierungspunkte für die Arbeit im Case Management»:

«Ziele des Case Managements:**Der CM stärkt die Autonomie der Klientinnen und schafft keine Abhängigkeiten.....**»

II. Rahmenbedingungen

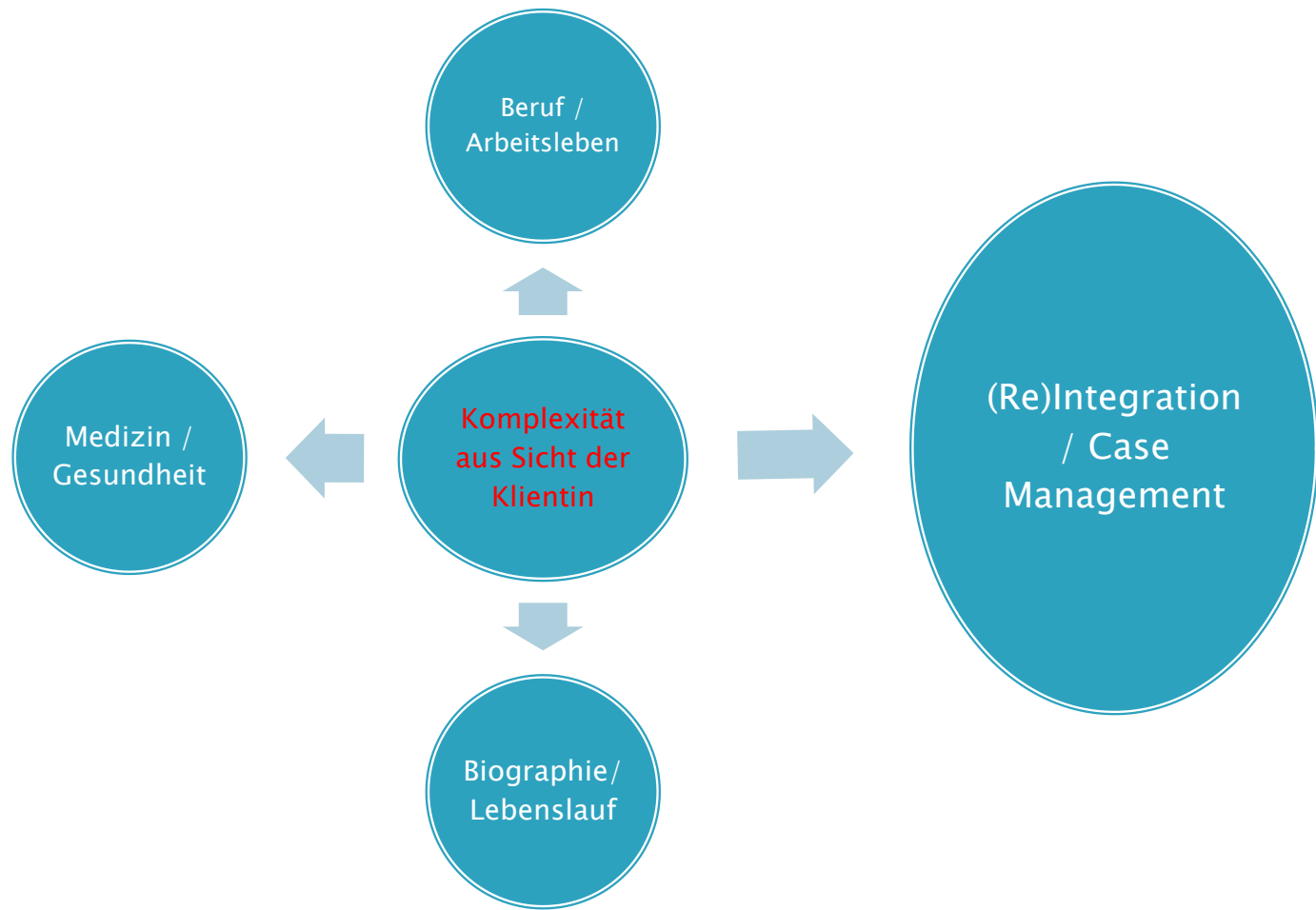
B) Rolle der Klienten im Case Management

Die Klienten erwarten u.a. dass,

- ihre Autonomie als Entscheidungsträger respektiert wird
- ihr Status als Klient von allen Akteuren anerkannt wird
- die involvierten Ärzte und Therapeuten ihre Persönlichkeitsrechte schützen
- bezüglich des Prozesses jederzeit volle Transparenz gewährleistet wird
- dem Datenschutz höchste Priorität zukommt
- sie nicht zum Spielball wirtschaftlicher Interessen werden
- ihnen geholfen wird

II. Rahmenbedingungen

C) Die Komplexität in der Praxis



II. Rahmenbedingungen

C) Die Komplexität in der Praxis

Beruf / Arbeitsleben

- Firma, Status, Lebensunterhalt
- Soziale Zugehörigkeit
- Rolle des Arbeitgebers im Case Management
- Case Management und Datenschutz im Arbeitsverhältnis
- Die Erwartungen an das Case Management können, aufgrund des beruflichen Backgrounds, verschieden sein.
- Etc.

II. Rahmenbedingungen

C) Die Komplexität in der Praxis

Medizin / Gesundheit

- Medizinische Diagnose, allenfalls stigmatisierend?
- Unterschiedliche medizinische Auslegungen der Arbeitsfähigkeit führen in der Praxis zu Problemen.
- Die Rolle des Arztes gegenüber dem Klienten /Patienten und gegenüber den anderen Stellen (Arbeitgeber, Versicherungen etc.) im Rahmen des Case Managements?
- Inwiefern beeinflusst das Case Management den Gesundheitszustand und umgekehrt («Flucht in die Krankheit»)?
- Druck auf die Klientin, die Diagnose Dritten (Arbeitgeber etc.) bekanntzugeben?
- Etc.

II. Rahmenbedingungen

C) Die Komplexität in der Praxis

Biographie / Lebenslauf

- Persönliche Verhältnisse?
- Alter, Geschlecht, Bildung?
- Familie, Kultur, Werte?
- Soziales Umfeld?
- Freizeit?
- Status?
- Was erwartet der Klient vom Case Management?
- Wie sieht das Menschenbild des Klienten aus?
- Etc.

II. Rahmenbedingungen

C) Die Komplexität in der Praxis

(Re)Integration / Case Management

- Organisation / Setting des Case Managements? Case Management durch IV, Krankentaggeldversicherer, Arbeitgeber, Spitex, private Firmen?
- Wie sehen die Rollen der involvierten Stellen aus (Arbeitgeber, Ärzte Case Manager, Versicherungen wie IV, Krankentaggeldversicherer etc.)?
- Insbesondere haben Versicherer z. T. eine delikate Doppelrolle: einerseits die Prüfung des Leistungsanspruchs, andererseits die Integration der Betroffenen.
- Ist die Klientin umfassend informiert? Wenn ja, von wem?
- Ist das Case Management für die Klienten freiwillig oder durch gesetzliche Vorgaben (Personalgesetze, IV etc.) geregelt und was hat dies für Auswirkungen im Alltag auf das Case Management?
- Rechtsansprüche im Verfahren des Case Managements?
- Datenschutz?
- Wer ist von wem abhängig im Verfahren des Case Managements?
- Etc.

III. Thesen / Diskussion

- Case Management bleibt für alle Beteiligten – und für die Klienten erst recht - ein sehr komplexes Verfahren, insbesondere auch aufgrund der sehr divergierenden Interessen und Zielkonflikte der involvierten Stellen und z. T. aufgrund der einseitigen Machtverhältnisse.
- Die Selbstbestimmung bzw. das «Empowerment» der Klienten lässt sich nur beschränkt umsetzen und steht vor allem im Widerspruch zu Rahmenbedingungen, welche durch wirtschaftliche Machtverhältnisse und rechtliche Vorgaben bestimmt sind.

III. Thesen / Diskussion

- Transparenz sowie eine gute Beziehungs- und Kommunikationsarbeit gegenüber den Klienten sind in jedem Fall notwendig, um die Machtverhältnisse abzubauen, und können zu einem Vertrauensverhältnis und somit zu einem erfolgreichen Case Management beitragen.
- Case Management bleibt aus datenschutzrechtlicher Sicht eine sehr grosse Herausforderung und kann vor allem beim Scheitern des Case Managements bzw. der Reintegration zu Diskriminierungen führen, wenn z. B. der Arbeitgeber und die Versicherer die im Rahmen des CM erhaltenen Daten der Klienten für andere Zwecke verwenden (Kündigung, Ablehnung von Leistungsansprüchen etc.).

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

MATTHIAS HORSCHIK

Rechtsanwalt

CAS IRP-HSG in Haftpflicht- und Versicherungsrecht

CAS IRP-HSG Prozessführung – Civil Litigation

Weinbergstrasse 29 – 8006 Zürich

Telefon 044 251 30 62

Fax 044 260 83 04

m.horschik@horschik.ch – www.horschik.ch