



NETZWERK
CASE MANAGEMENT
SCHWEIZ

verbindet Menschen und Institutionen

QUALITÄTSKRITERIEN UND ÜBERPRÜFUNGSINDIKATOREN IM CASE MANAGEMENT

EINFÜHRUNG

Das vorliegende Dokument wurde 2009 von der Arbeitsgruppe „Zertifizierung des Netzwerkes Case Management“ erarbeitet und vom Vorstand gutgeheissen. Es diente der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS (www.sqs.ch) als Grundlage für die Erarbeitung einer erforderlichen Checkliste. Diese Checkliste war das Referenzdokument für das Zertifizierungsaudit durch die SQS. Die Zertifizierungen des Labels Case Management durch die SQS wurden eingestellt.

Das vorliegende Dokument kann Organisationen/Unternehmungen weiterhin als Orientierungsrahmen dienen und für eine Qualitätsbeurteilung verwendet werden. In diesem Sinne sind auch die in der rechten Spalte des Dokumentes eingefügten Icons (☒) zu verstehen.

Der Aufbau des Dokumentes orientiert sich an den von der Arbeitsgruppe definierten, sowie durch Theorie und Literatur abgestützten Kernpunkten des Case Managements.

Dokumentation und Datenschutz	Screening / Triage	Betriebliche Verankerung
Partner- bzw. Kundenorientierung	Kernpunkte im Case Management	Fallsteuerung
Bedarfsorientierung		Koordination und Kooperation
Ressourcenorientierung	Verfahrensschritte / CM-Regelkreis	Kontraktgebundenheit

Das Dokument ist wie folgt gegliedert:

KERNPUNKTE (S. TABELLE S. 2)

QUALITÄTSKRITERIUM

Beschreibung

Überprüfungsindikatoren

Zu jedem **Kernpunkt** (s. Tabelle S. 2) sind mehrere **Qualitätskriterien** definiert. Zu jedem Qualitätskriterium wiederum sind mehrere **Überprüfungsindikatoren** bestimmt. Die **Beschreibung** dient der besseren Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der einzelnen Qualitätskriterien.

Am Schluss des Dokumentes ist ein **Glossar** angefügt das einige im Dokument verwendete Begriffe erläutert und klärt.

August 2010 / Netzwerk Case Management Schweiz - Arbeitsgruppe Zertifizierung

INHALT

Einführung	2
Screening / Triage	5
Verfahrensschritte / Case Management-Regelkreis	7
Partner- bzw. Kundenorientierung	15
Bedarfsorientierung	16
Ressourcenorientierung	18
Fallsteuerung	19
Koordination und Kooperation	21
Kontraktgebundenheit	23
Dokumentation und Datenschutz	25
Betriebliche Verankerung / Institutionelle Rahmenbedingungen	28
Glossar	32

SCREENING / TRIAGE

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE KRITERIEN FÜR DIE BESTIMMUNG VON CASE MANAGEMENT-FÄLLEN SIND KLAR FESTGELEGT

Beschreibung

Für die Identifikation von Case Management-Fällen müssen mindestens folgende grundsätzlichen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Vorhandene Komplexität bzw. Mehrfachproblematik
- Erkennbares Self Management-Defizit
- Notwendigkeit von mehreren Leistungserbringenden (komplexes Hilfesystem)
- Kooperationsbereitschaft des Klienten / der Klientin

Überprüfungsindikatoren

Es liegt ein schriftlicher Kriterienkatalog vor.

Die festgelegten Kriterien sind schriftlich begründet und die Verantwortung für die Festlegung der Kriterien ist zugeordnet.

Verantwortungen sind in einem Stellenbeschrieb, einem Funktionsdiagramm, einer Kompetenzmatrix oder Ähnlichem geregelt.

Die Kriterien sind für die Klientinnen und Klienten transparent (Angebotsbeschreibung, Broschüre, Flyer o.ä.).

Der Aufnahmeprozess ins Case Management ist in einem Ablaufdiagramm beschrieben.

QUALITÄTSKRITERIUM:

AUSSCHLUSSKRITERIEN VOM CASE MANAGEMENT-PROZESS SIND TRANSPARENT UND BEGRÜNDET

Beschreibung

Definiert eine Organisation Ausschlusskriterien, so müssen diese schriftlich festgehalten und nachvollziehbar begründet sein.

Überprüfungsindikatoren

Die Ausschlusskriterien sind festgehalten, z.B. in einem Case Management-Konzept.

Die festgelegten Kriterien sind schriftlich begründet und die Verantwortung für die Festlegung der Kriterien ist zugeordnet.

Die Kriterien sind für die Klientinnen und Klienten transparent (Angebotsbeschreibung, Broschüre, Flyer o.ä.).

Das Vorgehen bei Ablehnung ist geregelt und in einem Ablaufdiagramm beschrieben.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE ENTSCHEIDUNGSKOMPETENZ ÜBER DIE DURCHFÜHRUNG DES CASE MANAGEMENT IST KLAR ZUGEORDNET

Beschreibung

Die verantwortlichen Entscheidungsträger/innen müssen benannt, und die Antragstellung für die Aufnahme ins Case Management-Verfahren muss formalisiert und dokumentiert sein.

Überprüfungsindikatoren

Verantwortungen sind in einem Stellenbeschrieb, einem Funktionsdiagramm, einer Kompetenzmatrix oder Ähnlichem geregelt und die Entscheidungsträger/innen sind benannt.

Es liegen eine Prozessbeschreibung und ein Ablaufdiagramm vor.

VERFAHRENSSCHRITTE / CASE MANAGEMENT-REGELKREIS

QUALITÄTSKRITERIUM:

ES GIBT EINEN DEFINIERTEN BEGINN UND EINEN DEFINIERTEN ABSCHLUSS DES CASE MANAGEMENT-PROZESSES

Beschreibung

Der Entscheid über die Aufnahme und den Abschluss des Case Management-Prozesses ist zeitlich identifizierbar und dokumentiert.

Überprüfungsindikatoren

Der Entscheid über die Aufnahme und den Abschluss des Case Management ist in der Falldokumentation festgehalten und begründet.

Alle beteiligten Akteure sind über den Abschluss des Prozesses informiert.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE BETROFFENEN KLIENTEN/KLIENTINNEN WERDEN ÜBER DAS VERFAHREN CASE MANAGEMENT UND DESSEN WIRKUNGSZIELE INFORMIERT

Beschreibung

Die Organisation verfügt über Informationsmaterial, beispielsweise Informationsflyer, welches Klienten/Klientinnen über das Verfahren Case Management („Was ist Case Management?“) sowie über ihre damit verbundenen Rechte und Pflichten informiert. Die Organisation sorgt dafür, dass Betroffene über Sinn und Zweck des Case Managements informiert sind.

Überprüfungsindikatoren

Informationsmaterial steht zur Verfügung (Broschüren, Flyer, Internet usw.).

Rechte und Pflichten sind schriftlich geregelt und für Betroffene transparent.

Eine vom Klient/von der Klientin unterschriebene Bestätigung, wonach er/sie das Informationsblatt erhalten habe und über das Verfahren, die Rechte und Pflichten sowie über Sinn und Zweck des Case Management informiert wurde, liegt vor.

Eine Aufklärung über den Prozess des Case Managements, des Auftrags und die damit verbundenen Chancen, Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten erfolgt in jedem Fall.

QUALITÄTSKRITERIUM:

WIRD DER CASE MANAGEMENT-PROZESS ABGEBROCHEN, SO MUSS DAS GEGENÜBER BETROFFENEN KLAR KOMMUNIZIERT UND BEGRÜNDET WERDEN

Beschreibung

Der Entscheid, den Case Management-Prozess abubrechen, muss dem Betroffenen und allen involvierten Akteuren mitgeteilt werden. Dazu ist auch eine für den Betroffenen nachvollziehbare Begründung erforderlich.

Überprüfungsindikatoren

Der Abbruch / vorzeitige Abschluss ist in der Falldokumentation nachvollziehbar begründet.

Es liegt eine schriftliche Erklärung des Betroffenen vor, dass er/sie über die Abbruchgründe / Gründe des vorzeitigen Abschlusses informiert worden sei.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE SYSTEMATIK DES CASE MANAGEMENT-PROZESSES (VERFAHRENSCHRITTE) WIRD EINGEHALTEN

Beschreibung

In der Fallbearbeitung werden die einzelnen Verfahrensschritte des Case Managements eingehalten.

Überprüfungsindikatoren

Die verschiedenen Verfahrensschritte werden in der Falldokumentation abgebildet.

Die Eintragungen in der Falldokumentation sind immer einem bestimmten Verfahrensschritt zugeordnet.

Für die verschiedenen Verfahrensschritte werden strukturierte Instrumente verwendet. Diese sind in der Falldokumentation abgelegt.

Mögliche Interessenkonflikte werden offengelegt

QUALITÄTSKRITERIUM:

CLEARING, INTAKE - DIE AUFNAHME INS CASE MANAGEMENT-VERFAHREN IST GEKLÄRT

Beschreibung

Die Klärungsphase beinhaltet die drei Schritte der Kontaktaufnahme, die Auswahl und Überprüfung der Case Management-Notwendigkeit sowie die Entscheidung und Vereinbarung fürs Case Management.

Die Klärungsphase dient der Prüfung, ob Case Management für die spezifische Problemlage des Adressaten/der Adressatin notwendig und sinnvoll ist, sowie der Vereinbarung und Überleitung ins Case Management.

Überprüfungsindikatoren

Die Rolle der Case Managerin/des Case Managers ist geklärt.

Der Klient/Patient und die Case Managerin/der Case Manager verfügen über die notwendigen Informationen, um einen Entscheid über die Aufnahme ins Case Management treffen zu können (informed consent).

Der Entscheidungsprozess für die Aufnahme ins Case Management ist transparent und die Mitsprache des Klienten/Patienten ist gewährleistet. Es ist festgelegt, was geschieht, wenn der Klient/Patient nicht ins Case Management aufgenommen wird.

QUALITÄTSKRITERIUM:

ASSESSMENT - DIE AUSGANGSSITUATION IST ERFASST, DIE AUFGABENSTELLUNGEN SIND DEFINIERT UND DIE RESSOURCEN DES KLIENTEN/PATIENTEN UND SEINES UMFELDES SIND ERKANNT

Beschreibung

Eine umfassende Beschreibung und Dokumentation der Versorgungs- und Lebenssituation sowie der Bedarfslage wurde erarbeitet.

Das Assessment versteht sich als Prozesselement eines komplexen Beratungs- und Unterstützungsablaufs. Es beinhaltet die Erhebung, Bewertung und Dokumentation der subjektiven Einschätzungen, Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche des Adressaten („subjektiver Bedarf“) sowie der fachlich-professionell festgestellten individuellen Ressourcen- und Problemlage („objektiver Bedarf“) hinsichtlich der Versorgungs- und Lebenssituation des Adressaten. Das Assessment schliesst das soziale, örtliche und institutionelle Umfeld ein.

Überprüfungsindikatoren

Die aktive Beteiligung des Klienten/Patienten wird als entscheidender Faktor zum Gelingen der Zusammenarbeit betrachtet. Menschen aus dem Umfeld und übrige Leistungserbringer werden in angemessener Weise mit einbezogen.

Die Datenerhebung erfasst alle für die Bewältigung der Aufgabenstellung relevanten Lebensbereiche des Klienten/Patienten und fokussiert auf die Ressourcen.

Alle nötigen Daten werden im Einvernehmen mit dem Klienten/Patienten gesammelt. Informationen von Akteuren werden kritisch bewertet.

Die Einschätzung der verschiedenen Beteiligten ist dokumentiert.

Dissens in der Einschätzung wird transparent gemacht. Allfällige Abweichungen in den Einschätzungen sind besprochen und ausdrücklich festgehalten.

**QUALITÄTSKRITERIUM:
ZIELVEREINBARUNG / ZIELE ENTWICKELN**

Beschreibung

Ziele sind für beide Seiten ausgehandelt und verbindlich festgelegt, das schafft Klarheit und Transparenz. Es wird mit allen Beteiligten geklärt, wer im Hilfesystem welche Ziele verfolgt und welcher erwünschte Zustand von wem bis wann angestrebt werden soll.

Ziele beschreiben einen erwünschten Zustand oder eine erwünschte Handlungskompetenz in der Zukunft. Ziele werden auf unterschiedlichen Ebenen formuliert: Leitziele (Grundsatz- oder Orientierungsziele), Teilziele (Rahmenziele) und Handlungsziele. Zielformulierungen bilden die Grundlage für die spätere Evaluation und ermöglichen die Einschätzung darüber, ob und in welchem Umfang die erwünschte Wirkung eingetreten ist.

Überprüfungsindikatoren

Ausgehend vom Ergebnis des Assessments im Bezug auf den Bedarf werden gemeinsam mit dem Klienten/Patienten unter Berücksichtigung seiner Ressourcen realistische Ziele gesetzt.

Die Ziele beziehen sich spezifisch auf die Lebensbereiche, für die das Case Management Wirkung erzielen soll.

Handlungsziele sind überprüfbar und messbar.

Für jedes (Teil-)Ziel wird ein konkreter Zeitrahmen definiert.

Ziele werden bei Bedarf angepasst; Gründe für Zeitüberschreitungen bzw. Zielverfehlungen werden dokumentiert.

Allfällige Zielkonflikte zwischen verschiedenen Beteiligten werden ausgehandelt. Die Entscheidungsverfahren sind transparent, Beschwerdemöglichkeiten sind bekannt.

QUALITÄTSKRITERIUM:

MASSNAHMENPLANUNG / BEDINGUNGEN FÜR DAS ERREICHEN DER FORMULIERTEN ZIELE SIND GESCHAFFEN, DIE GEMEINSAME PLANUNG DES UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTES IST ERFOLGT

Beschreibung

In der Massnahmenplanung werden die für die erfolgreiche Zielerreichung erforderlichen Schritte (Massnahmen) definiert und festgelegt. Die Massnahmenplanung dokumentiert sowohl die fachlich fundierte Position des Case Managers als auch die mit den Adressaten vereinbarten und mit weiteren Dienstleistenden abgesprochenen Massnahmen. Ziele und Massnahmen werden in einem Unterstützungsplan (Hilfeplan, Kontrakt, Serviceplan usw.) schriftlich und verbindlich festgehalten. Die erforderlichen Massnahmen werden eingeleitet.

Überprüfungsindikatoren

- Der Massnahmenplan wird gemeinsam von Case Managerin, Klient/Patient und ggf. Angehörigen und übrigen Fallbeteiligten entwickelt.
- Die Case Managerin ist verantwortlich für die Kommunikation und Vernetzung zwischen allen am Fallgeschehen beteiligten Personen und Institutionen.
- Der Unterstützungsplan gibt Auskunft, welche Leistungen von wem wo und wann erbracht werden.
- Es wird dokumentiert, wenn benötigte Hilfeangebote aktuell nicht verfügbar sind.
- Zeitpunkt(-e) und Modus der Überprüfung des Unterstützungsplans werden festgelegt.
- Die Auswahl der Massnahmen erfolgt nach den Kriterien Wirksamkeit, Zweckmässigkeit sowie Wirtschaftlichkeit. Die Massnahmen sind zumutbar.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DURCHFÜHRUNG UND LEISTUNGSSTEUERUNG (MONITORING) / DAS BENÖTIGTE LEISTUNGSANGEBOT WIRD BEDARFSGERECHT ERBRACHT, DER MASSNAHMENPLAN WIRD ZIELGERICHTET UMGESETZT UND DER VERLAUF WIRD BEOBACHTET UND GESTEUERT

Beschreibung

Die eingeleiteten Massnahmen werden vereinbarungsgemäss umgesetzt. Aufgabe der Leistungssteuerung ist die Absicherung und Prüfung sowie die kontinuierliche quantitative und qualitative Bewertung der vermittelten bzw. organisierten Angebote und Unterstützungen. Das Monitoring wird durchgeführt z.B. mittels telefonischer Nachfrage beim Adressaten oder Leistungsanbietenden, mittels Fall- oder Kooperationskonferenzen usw. Der gesamte Leistungserbringungsprozess wird durch eine von allen Beteiligten legitimierte Person (Case Manager/in) gesteuert.

Überprüfungsindikatoren

- Die planmässige Durchführung der vereinbarten Massnahmen wird überprüft und dokumentiert.
- Der Klient/Patient wird mit den Diensten und informellen Bezugspersonen zusammengebracht.
- Veränderungen der Lebenssituation des Klienten und seines Umfeldes sowie Veränderungen in der Einschätzung und/oder in der Kostenentwicklung werden beobachtet und dokumentiert. Im Falle relevanter Veränderungen reagiert die Case Managerin durch Re-Assessment. Die Resultate des Re-Assessments sind in den Massnahmenplan zu integrieren.
- Alle an der Umsetzung Beteiligten werden ausreichend informiert, Einzelfallbezogen und Einzelfallübergreifend in die Leistungssteuerung mit einbezogen und es wird, wenn möglich, auf einen Konsens aller Beteiligten hin gearbeitet.
- Ein kontinuierlicher, fallspezifischer und fallübergreifender Austausch der Fallbeteiligten ist etabliert (z.B. Fallkonferenzen).

QUALITÄTSKRITERIUM:

EVALUATION / DIE ZIELERREICHUNG IST ÜBERPRÜFT, ERGEBNISSE UND ZUSAMMENARBEITSPROZESS SIND BEURTEILT UND EIN ENTSCHEID ÜBER DEN FALLABSCHLUSS IST GEFÄLLT

Beschreibung

Die Evaluation steht am Ende jedes Case Managementprozesses. Die abschliessende Bewertung des Case Management-Prozesses beinhaltet die Prüfung und zusammenfassende Beurteilung der Ergebnisse der in Verlauf des Case Managements erbrachten Leistungen. Den Bezugsrahmen dafür bildet der Unterstützungsplan. In die Evaluation mit einbezogen ist auch die Auswertung des ganzen Case Management-Prozesses sowie die Zufriedenheit des Betroffenen.

Überprüfungsindikatoren

- Es besteht ein einheitliches Evaluationskonzept resp. Evaluationsraster resp. Evaluationsleitfaden.
- Der Case Manager schätzt mit dem Klienten/Patienten sowie ev. mit weiteren Beteiligten die aktuelle Situation ein.
- Die Ergebnisse werden mit den Zielen verglichen, Abweichungen werden begründet.
- Die Wirksamkeit einzelner Massnahmen wird bewertet, erzielte und unvorhergesehene Wirkungen werden beschrieben und beurteilt.
- Die Kosten der erbrachten Leistungen werden ausgewiesen und mit den erzielten Wirkungen verglichen.
- Die Zufriedenheit des Klienten/Patienten mit dem Ergebnis und dem Zusammenarbeitsprozess wird ausgewertet.
- Weiterhin bestehender oder veränderter Bedarf (s. Glossar) wird eingeschätzt.
- In der Evaluation werden auch nicht beabsichtigte Wirkungen erfasst, sowohl positive wie negative. Die Einhaltung der für das Case Management bedeutsamen Werte und Arbeitsprinzipien wie Empowerment, Partnerschaftlichkeit, Wertschätzung, Respekt von Autonomie, werden überprüft.

PARTNER- BZW. KUNDENORIENTIERUNG

QUALITÄTSKRITERIUM:

BETROFFENE KLIENTINNEN UND KLIENTEN UND INVOLVIERTE AKTEUR/INNEN WERDEN ALS BETEILIGTE UND ALS EXPERT/INNEN IN EIGENER SACHE BETRACHTET UND BEHANDELT UND DADURCH WERTGESCHÄTZT

Beschreibung

Die Klienten sind bei allen Netzwerkgesprächen anwesend und erhalten die Möglichkeit, sich zu beteiligen. Es wird von jedem Beratungsgespräch ein Protokoll verfasst und dem Klienten ausgehändigt. Dem Klienten sowie allen beteiligten Akteuren werden alle relevanten Dokumente ausgehändigt. Die Betroffenen sind über das Akteneinsichtsrecht informiert.

Überprüfungsindikatoren

- Der Anspruch auf Aushändigung der Gesprächsprotokolle ist in den Rechten und Pflichten beschrieben.
- Die Protokolle der Beratungs- und der Netzwerkgespräche sind in der Falldokumentation abgelegt und werden den Betroffenen ausgehändigt.
- In der Falldokumentation ist festgehalten, welche Dokumente ausgehändigt wurden.
- Es liegt eine unterzeichnete Bestätigung des Betroffenen vor, dass er über das Akteneinsichtsrecht informiert wurde.
- Die Klienten werden als Experten in eigener Sache wertgeschätzt und ihr Wissen als Ressource genutzt.

BEDARFSORIENTIERUNG

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE ORGANISATION VERSTEHT UNTER BEDARF ALLE MASSNAHMEN UND MITTEL, DIE ERFORDERLICH SIND, UM WIRKUNGSVOLL, ZIELGERICHTET UND FINANZIELL TRAGBAR FALLBEZOGEN VEREINBARTE ZIELE ERREICHEN ZU KÖNNEN

Beschreibung	Überprüfungsindikatoren
Die Festlegung des Bedarfs ist das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses durch alle beteiligten Institutionen und Personen, namentlich auch der betroffenen Person selber.	Die Bedarfsorientierung ist im Leitbild als Grundsatz festgeschrieben. <input type="checkbox"/>
	Es müssen im Einzelfall verschiedene Leistungsanbieter involviert sein. <input type="checkbox"/>
	Durch die Falldokumentation wird belegt, dass ein Aushandlungs- und Entscheidungsprozess stattgefunden hat. <input type="checkbox"/>
	Die Entscheidungsgrundlagen für den identifizierten Bedarf sind nachvollziehbar dargestellt. <input type="checkbox"/>

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE KLÄRUNG DER AUSGANGSLAGE UND DIE LEISTUNGSERBRINGUNG GESCHEHEN BEDARFSORIENTIERT, **NICHT** ANGEBOTSORIENTIERT

Beschreibung	Überprüfungsindikatoren
Im Assessment wurde der Bedarf der verschiedenen Lebensbereiche erarbeitet und entsprechend ihrer Relevanz vertieft erfasst. Für die Problemlösung werden nach Bedarf formelle und informelle Leistungserbringende beigezogen.	In der Falldokumentation wird der Unterschied zwischen geäußerten Bedürfnissen und dem identifizierten Bedarf ersichtlich. <input type="checkbox"/>
	Kriterien für das Auswahlverfahren der Leistungserbringer sind beschrieben und transparent. <input type="checkbox"/>

QUALITÄTSKRITERIUM:

DASS CASE MANAGEMENT BLEIBT SO LANGE INSTALLIERT, BIS DER GEMEINSAM FESTGELEGTE BEDARF GEDECKT ODER EINE GEEIGNETE ANSCHLUSSLÖSUNG GEFUNDEN WERDEN KONNTE

Beschreibung

In der Evaluation wird ersichtlich, ob die formulierten Ziele erreicht werden konnten und der Bedarf somit gedeckt ist. Falls der Bedarf nicht gedeckt werden konnte, wurde eine Anschlusslösung initiiert.

Überprüfungsindikatoren

Der Case Management-Prozess wird mittels Evaluationsprotokollen, Verlaufsprotokollen, Massnahmenplanung o.ä. dokumentiert (Falldokumentation).

Zielerreichung und Erfüllungsgrad werden beim Abschluss dokumentiert.

Abweichungen vom ursprünglich formulierten Bedarf sind begründet.

Im Falle des nicht gedeckten Bedarfs ist die getroffene Anschlusslösung in der Falldokumentation beschrieben und begründet.

RESSOURCENORIENTIERUNG

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE PERSÖNLICHEN RESSOURCEN DES BETROFFENEN (INDIVIDUELLE FÄHIGKEITEN, KOMPETENZEN UND MÖGLICHKEITEN) WERDEN SYSTEMATISCH ERFASST, GENUTZT UND WEITERENTWICKELT

Beschreibung

Aus der Falldokumentation (Verlaufsbeschreibung) wird ersichtlich, wie die persönlichen Ressourcen genutzt und weiterentwickelt werden.

Überprüfungsindikatoren

Das Konzept der Ressourcenorientierung ist im Case Management-Konzept verankert.

Die persönlichen Ressourcen werden über das Assessmentinstrument erfasst.

Ein Verlaufsprotokoll liegt vor. Es ist dokumentiert, dass das Thema wiederholt aufgegriffen wurde.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE UMFELDRESSOURCEN UND DIE INSTITUTIONELLEN RESSOURCEN (PROFESSIONELLE LEISTUNGSANGEBOTE) WERDEN SYSTEMATISCH ERFASST, GENUTZT UND ÜBERPRÜFT

Beschreibung

In der Falldokumentation (Verlaufsbeschreibung) wird ersichtlich, wie die institutionellen Ressourcen genutzt und erschlossen wurden.

Überprüfungsindikatoren

Das Konzept der Ressourcenorientierung ist im Case Management-Konzept verankert.

Die Umfeldressourcen und die institutionellen Ressourcen werden über das Assessmentinstrument erfasst.

FALLSTEUERUNG

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE FALLBEZOGENE STEUERUNG IST KLAR ZUGEORDNET. ES IST WÄHREND DES GESAMTEN PROZESSES EINE VERANTWORTLICHE PERSON BESTIMMT (CASE MANAGER). DIESE IST DURCH ALLE KOOPERATIONSPARTNER/INNEN LEGITIMIERT.

Beschreibung

Es ist ersichtlich, wann und wie die Zuordnung der Fallsteuerungsverantwortung durch die Kooperationspartner erfolgt ist und wem die Fallsteuerungsverantwortung übergeben wurde. Die Fallsteuerung wird in der Regel während des ganzen Case Management-Prozesses von ein und derselben Person wahrgenommen.

Überprüfungsindikatoren

- Der Prozess der Zuordnung der Steuerungsverantwortung ist in einem Ablaufbeschrieb ersichtlich.
- Aus der Kompetenzenregelung geht hervor, dass die Mitarbeiter der Organisation legitimiert sind, Fallsteuerungsverantwortung zu übernehmen.
- Aus der Aktenführung und/oder einem Protokoll geht hervor, dass eine formale Zuordnung der Fallsteuerungsverantwortung erfolgt ist und wer diese übernommen hat.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE FALLBEZOGENE STEUERUNG WIRD WAHRGENOMMEN (MONITORING)

Beschreibung

Koordinations- oder Fallkonferenzen werden durchgeführt und von der Fall steuernden Person geleitet. Es werden regelmässig Statusberichte verfasst, die den Verlauf und Stand des Verfahrens dokumentieren. Kenntnisse daraus werden in die weitere Planung mit einbezogen.

Überprüfungsindikatoren

Es finden regelmässig Standortbestimmungen (Fallkonferenzen) statt.

Von den Fallkonferenzen werden Protokolle verfasst, die den Verlauf und den Stand des Verfahrens lückenlos dokumentieren.

In der Falldokumentation gibt es Verlaufsberichte, die die fallbezogene Tätigkeit der Fall steuernden Person dokumentieren.

Die Aufgaben einer Fall steuernde Person sind im Stellenbeschrieb festgehalten.

KOORDINATION UND KOOPERATION

QUALITÄTSKRITERIUM:

DER KOOPERATIONSBEDARF DER INSTITUTION IST ANALYSIERT

Beschreibung

Die Organisation macht periodische Bedarfsanalysen zur Feststellung der für sie wichtigsten Kooperationspartner.

Überprüfungsindikatoren

Die Kriterien für die Bestimmung der wichtigen Kooperationspartner sind festgelegt und transparent.

Es gibt einen schriftlichen Ergebnisbericht über die Bedarfsanalyse.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE ART UND WEISE DER ZUSAMMENARBEIT WIRD ZWISCHEN WICHTIGEN KOOPERATIONSPARTNER/INNEN AUF INSTITUTIONELLER EBENE ABGESPROCHEN UND VERBINDLICH FESTGELEGT

Beschreibung

Mit den wichtigsten Zusammenarbeitspartnern sind schriftliche Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen worden.

Überprüfungsindikatoren

Die Verträge oder Vereinbarungen mit den Kooperationspartnern liegen vor.

Die Art und Weise der Zusammenarbeit wird in der Verträgen/Vereinbarungen geregelt.

Die Zuständigkeit für die Kooperationsverhandlungen und die Zeichnungsberechtigung sind schriftlich geregelt.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE VERTRAGLICHEN VEREINBARUNGEN WERDEN PERIODISCH ÜBERPRÜFT

Beschreibung

Vertragliche Vereinbarungen werden periodisch überprüft. Das Ergebnis und die Schlussfolgerungen der Überprüfung sind schriftlich festgehalten.

Überprüfungsindikatoren

Überprüfungsprotokolle mit Vorgehen, Ergebnis und Datum der Überprüfung liegen vor.

Das Datum der nächsten vorgesehenen Vertragsüberprüfung ist schriftlich festgehalten.

KONTRAKTGEBUNDENHEIT

QUALITÄTSKRITERIUM:

GEMEINSAM AUSGEHANDELTE ZIELSETZUNGEN, VORGEHENSWEISEN, EINZUSETZENDE MITTEL, ZUSTÄNDIGKEITEN UND TERMINE WERDEN SCHRIFTLICH IM RAHMEN EINES KONTRAKTES FESTGEHALTEN

Beschreibung

Es liegt ein schriftliches Dokument vor (Kontrakt), in welchem Zielsetzungen, Massnahmen, Zuständigkeiten und Termine festgehalten sind. Es muss erkennbar sein, worauf sich die im Kontrakt festgehaltenen Vereinbarungen abstützen.

Überprüfungsindikatoren

Die im Kontrakt festgehaltenen Ziele und Massnahmen stehen in einem erkennbaren Zusammenhang mit den Erhebungen im Assessment.

Der Kontrakt ist in der Falldokumentation abgelegt.

Ziele, Massnahmen und Mittel sind schriftlich begründet und nachvollziehbar (Falldokumentation).

Die Unterschriften aller Beteiligten (inkl. Klient/innen) liegen vor.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE FALLBEZOGENE LEISTUNGSERBRINGUNG IST UNTER ALLEN BETEILIGTEN INSTITUTIONEN ABGESPROCHEN (KOORDINIERT)

Beschreibung

Die involvierten Leistungserbringer/innen sind im Kontrakt benannt und am Aushandlungsprozess beteiligt. Die Ziele und Massnahmen sind für alle Leistungserbringer/innen unter Berücksichtigung des Datenschutzes transparent.

Überprüfungsindikatoren

Aus dem Kontrakt geht klar hervor, welche Institutionen/Organisationen in die Leistungserbringung involviert sind oder noch involviert werden müssen.

Alle involvierten Leistungserbringer/innen verfügen über einen Kontrakt oder haben Zugang dazu.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE ÜBERPRÜFBARKEIT (EVALUATION) IST DURCH DIE ANGABEN IM KONTRAKT GEWÄHRLEISTET

Beschreibung

Die im Kontrakt festgeschriebenen Ziele sind so formuliert (operationalisiert), dass sie überprüfbar sind. Die Zieloperationalisierung bezieht sich auf kurz-, mittel- und langfristige Ziele.

Überprüfungsindikatoren

Ziele sind im Kontrakt nachvollziehbar beschrieben, operationalisiert und terminiert.

Ziele sind so formuliert, dass eine Überprüfung der Zielerreichung eindeutig möglich ist.

DOKUMENTATION UND DATENSCHUTZ

QUALITÄTSKRITERIUM: DER DATENSCHUTZ WIRD GEWÄHRLEISTET

Beschreibung

Das Case Management-Programm wird personell, organisatorisch und technisch von andern Organisationseinheiten (Abteilungen, Bereichen Sparten, Aufgabenbereichen usw.) getrennt, sofern dies institutionell erforderlich ist. Der Datenschutz ist geregelt.

Eine Trennung ist dann erforderlich, wenn in einer Organisation nebst Case Management noch weitere, nicht mit dem Case Management im Zusammenhang stehende Dienstleistungen angeboten werden.

Überprüfungsindikatoren

Die personellen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen für eine Trennung von andern Organisationseinheiten sind gegeben.

Die Organisation verfügt über ein Datenschutzreglement und die Schweigepflicht ist geregelt.

Die Datenschutzbestimmungen sind den Mitarbeiter/innen bekannt.

Die Mitarbeitenden werden im Stellenbeschrieb zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet.

Der Zugang zu den Falldokumentationen ist geregelt und die physischen Akten sind unter Verschluss.

Die Zugriffsberechtigung auf die elektronisch gespeicherten Daten ist geregelt.

Daten, die für den Kooperationsprozess des CM gewonnen und nur über diese Vertrauensbasis zugänglich sind, bleiben in der für das CM zuständigen Abteilung. Sie werden nicht für eine allfällige rechtliche Entscheidung oder einen Gerichtsprozess verwendet.

**QUALITÄTSKRITERIUM:
DER CASE MANAGEMENT-PROZESS WIRD NACHVOLLZIEHBAR DOKUMENTIERT**

Beschreibung

Alle relevanten Informationen über den Verlauf und den Stand des Case Management-Prozesses sind fallbezogen dokumentiert. Dieser könnte bei Bedarf von einer Stellvertretung übernommen werden.

Überprüfungsindikatoren

- Es gibt eine nachvollziehbar strukturierte schriftliche oder elektronische Dokumentation.
- Es sind alle relevanten Unterlagen in der Falldokumentation abgelegt.
- Der Verlaufsprozess ist in der Falldokumentation nachvollziehbar beschrieben.

**QUALITÄTSKRITERIUM:
DIE FALLDOKUMENTATION UMFASST ALLE NOTWENDIGEN ANGABEN FÜR EINE SYSTEMATISCHE FALLEVALUATION**

Beschreibung

Die Falldokumentation ist so konzipiert, dass eine einzelfallbezogene Ergebnisevaluation möglich ist.

Überprüfungsindikatoren

- Der Aufbau der Dokumentation orientiert sich am Case Management-Prozess.
- Die Zielformulierungen enthalten qualitative und quantitative Aussagen, redundant mit den Angaben im Kontrakt.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE FALLDOKUMENTATION UND DER UMGANG MIT DEN PERSONENBEZOGENEN INFORMATIONEN MUSS DEN ANFORDERUNGEN DES PERSONEN- UND DATENSCHUTZES GENÜGEN

Beschreibung

Aus dem Case Management hervorgegangene Informationen zum Fall dürfen während und nach dem Case Management-Prozess nur mit dem Einverständnis der betroffenen Person an Dritte weitergegeben werden.

Überprüfungsindikatoren

Der Betroffene wird über die Datenschutzbestimmungen informiert.

Der Betroffene wird über das Akteneinsichtsrecht informiert.

Es werden keine Informationen an Dritte weitergegeben ohne das schriftliche Einverständnis des Betroffenen.

Es werden keine Auskünfte bei Dritten eingeholt ohne eine vorliegende Einverständniserklärung des Betroffenen.

BETRIEBLICHE VERANKERUNG / INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE EINFÜHRUNG VON CASE MANAGEMENT BERUHT AUF EINEM ENTSCHEID DER OBERSTEN FÜHRUNGSEBENE DER UNTERNEHMUNG/ORGANISATION

Beschreibung

Die Einführung des Verfahrens Case Management basiert auf einem bewussten Unternehmensentscheid und die Einführung erfolgte geplant und gesteuert.

Überprüfungsindikatoren

Der Entscheid über die Einführung von Case Management und der Prozess der Einführung sind für Dritte nachvollziehbar dokumentiert.

Die Anwendung des Verfahrens Case Management ist als Grundsatz im Leitbild (Strategie, Unternehmenspolitik o.ä) festgeschrieben und unverhandelbare Rahmenbedingungen sind klar definiert

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE OPERATIVE UMSETZUNGSVERANTWORTUNG IST ZUGEORDNET

Beschreibung

Die Verantwortung für die fachgerechte operative Umsetzung des Case Managements ist zugeordnet.

Überprüfungsindikatoren

Die Verantwortlichen für die operative Umsetzung des Case Management-Konzeptes sind benannt. Diese stehen allen Mitarbeitern als Ansprechpartner zur Verfügung.

Funktionen, Aufgaben und Kompetenzen der verantwortlichen Personen sind in deren Pflichtenheft geregelt.

**QUALITÄTSKRITERIUM:
DIE ORGANISATION VERFÜGT ÜBER EIN SCHRIFTLICH FORMULIERTES CASE MANAGEMENT-KONZEPT**

Beschreibung

Für die Umsetzung und Anwendung des Verfahrens Case Management gibt es ein Konzept. Dieses widerspiegelt sich in der Umsetzungspraxis.

Überprüfungsindikatoren

Das Konzept ist allen im Case Management involvierten Mitarbeitenden bekannt und sie kennen die wesentlichen Inhalte und Aussagen des Konzeptes.

Das betriebliche Konzept ist in der Umsetzungspraxis erkennbar.

**QUALITÄTSKRITERIUM:
DAS LEISTUNGSANGEBOT DER ORGANISATION/UNTERNEHMUNG IST KLAR DEFINIERT UND VON ANDEREN ANGEBOTEN ABGRENZBAR**

Beschreibung

Es wird klar erkennbar, welche Leistungen die Organisation anbietet. Daraus lässt sich ableiten, für welche Fragestellungen Dritte herbeigezogen werden müssen.

Überprüfungsindikatoren

Das Leistungsangebot der Organisation ist in einem Leistungskatalog beschrieben.

Der Leistungskatalog enthält sowohl qualitative wie auch quantitative Aussagen zu den angebotenen Leistungen.

**QUALITÄTSKRITERIUM:
BETRIEBLICHE ABLÄUFE (PROZESSORGANISATION) SIND AUF DAS VERFAHREN CASE MANAGEMENT HIN AUSGERICHTET**

Beschreibung

Betriebliche Abläufe im Case Management sind so gestaltet, dass sie der Logik und Systematik des Verfahrens entsprechen (Verfahrensschritte).

Überprüfungsindikatoren

Betriebliche Abläufe im Zusammenhang mit dem Case Management sind in einem Ablaufdiagramm beschrieben.

Der Zusammenhang zwischen den einzelnen Abläufen und der Verfahrenslogik ist erkennbar.

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE ORGANISATION VERFÜGT ÜBER GUT QUALIFIZIERTE UND FÜR DIE ANWENDUNG DES CASE MANAGEMENT-VERFAHRENS AUSGEBILDETE FACHKRÄFTE

Beschreibung

Die für die Umsetzung und Anwendung des Verfahrens Case Management erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen sind in der Organisation/Unternehmung vorhanden.

Überprüfungsindikatoren

Alle Personen, die als Case Manager/innen in der Organisation tätig sind, verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung, welche für ihr Tätigkeitsgebiet (Wirkungsfeld) relevant ist.

Die Organisation hat für ihre Case Manager/innen ein verbindliches Anforderungsprofil definiert. Dieses liegt schriftlich vor.

Die Organisation kann nachvollziehbar belegen, durch welche Massnahmen die einzelnen Case Manager/innen qualifiziert wurden, um das definierte Anforderungsprofil zu erfüllen.

25 % der im Case Management tätigen Mitarbeitenden verfügen über eine Case Management-Ausbildung auf Hochschulniveau oder sind nach den Standards der deutschen oder österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management zertifizierte Case Manager/innen.

Die Organisation verpflichtet ihre Case Manager/innen zu regelmässiger Weiterbildung in Case Management-relevanten Themen und kann den Besuch dieser Weiterbildungen nachweisen.

Die Organisation bietet die Möglichkeit von Reflexion auf Fall- und Institutionsebene an und verpflichtet ihre Mitarbeitenden dazu (Intervision und/oder Supervision).

QUALITÄTSKRITERIUM:

PERSONEN MIT FÜHRUNGSVERANTWORTUNG IM BEREICH CASE MANAGEMENT VERFÜGEN ÜBER DIE FÜR DIE EINFÜHRUNG UND UMSETZUNG VON CASE MANAGEMENT ERFORDERLICHEN KENNTNISSE

Beschreibung

Für die Einführung und Umsetzung des Konzeptes Case Management müssen bestimmte betriebliche Rahmenbedingungen geschaffen werden oder gegeben sein. Führungsverantwortliche Personen müssen demnach über differenzierte fachspezifische Kenntnisse verfügen.

Überprüfungsindikatoren

- Führungsverantwortliche verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung, welche für ihr Tätigkeitsgebiet von Bedeutung ist.
- Führungsverantwortliche kennen das Konzept Case Management und verfügen über Kenntnisse, die sowohl für die Ebene der Fallsteuerung wie auch für die Ebene der Systemsteuerung relevant sind.
- Führungsverantwortliche können nachvollziehbar belegen, in welcher Weise sie diese Kenntnisse erworben haben

QUALITÄTSKRITERIUM:

DIE MAXIMALE ANZAHL DER ZU BEARBEITENDEN FÄLLE PRO PERSON IST BEZEICHNET UND WIRD EINGEHALTEN

Beschreibung

Die maximale Anzahl zu bearbeitender Fälle pro Person ist bezeichnet und wird eingehalten.

Überprüfungsindikatoren

- Ein Case Manager bearbeitet maximal die im Konzept vorgesehene Anzahl Fälle.

GLOSSAR

Angebotsorientierung	Jede Organisation (Unternehmung, Firma) bietet Leistungen an, die dem eigentlichen Zweck der Organisation entsprechen. Das Angebot der Organisation richtet sich demnach in erster Linie nach den Absichten und Möglichkeiten des Anbieters. Das Angebot steuert in diesem Ansatz mehr oder weniger die Nachfrage. Bei der Erfassung des Bedarfs wird daher eher gefragt „was können wir anbieten“ und weniger „was ist die Nachfrage bzw. was ist tatsächlich erforderlich zur Lösung eines Problems“.
Bedarf	Unter Bedarf versteht man im Case Management diejenigen Leistungen (Beratung, Unterstützung, materielle Leistungen usw.), die erforderlich sind, um eine Fallsituation einer guten Lösung zuzuführen. Der Bedarf ist das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen allen Beteiligten (Leistungserbringende und Leistungsempfänger/in) und richtet sich nach Zweckmässigkeit, Wirksamkeit und Finanzierbarkeit einer Massnahme. Ein Bedürfnis ist kein Bedarf, sondern die subjektive Wunschvorstellung. Ein Bedarf ist die „objektive“ Notwendigkeit.
Bedarfsorientierung	Bedarfsorientierung steht im Gegensatz zur Angebotsorientierung. Gemeint ist, dass sich der Fokus bei der Bedarfserhebung auf das richtet, was tatsächlich erforderlich ist zur Lösung eines Problems in einer Fallsituation. Das erfordert eine Erweiterung der Perspektive über das eigene Angebot hinaus auf alle weiteren erforderlichen Leistungsangebote, auch anderer Organisationen und Leistungsanbietern. Bei der Klärung des Bedarfs stehen die Ziele und Zwecke eines Menschen sowie die Frage, was zur Lösung des Problems tatsächlich erforderlich ist, im Vordergrund.
Case Management-Prozesses	Der Case Management-Prozess ist der systematische, zielgerichtete und gesteuerte Ablauf eines Unterstützungsprozesses nach den methodischen Grundsätzen des Case Managements. Dieser manifestiert sich im Wesentlichen durch die verschiedenen Verfahrensschritte des Regelkreises des Case Managements.
Falldokumentation	Falldokumentation meint die schriftliche Dokumentation des ganzen Fallgeschehens entlang der verschiedenen Verfahrensschritte sowie die Ablage aller relevanten Dokumente, die zum Fallgeschehen gehören. Eine Falldokumentation kann in physischer oder in elektronischer Form erfolgen.

Klient/in	Unter Klient/in versteht man diejenige(n) Person(en), für die Leistungen erbracht werden und deren Fallsituation gemanagt wird, soweit diese nicht selber dazu in der Lage sind.
Kontrakt	Der Kontrakt ist die Verschriftlichung der Ergebnisse der Bedarfserhebung (handeln nach Vereinbarung). Ein Kontrakt enthält Angaben über die gemeinsam festgelegten Ziele, die definierten Massnahmen, die Zuordnung der Verantwortung für die Erbringung der verschiedenen Leistungen sowie den Zeithorizont der Leistungserbringung. Er wird in der Regel von allen Beteiligten unterzeichnet. Der Kontrakt ist ein Instrument zur Lenkung und Gestaltung der Zusammenarbeit aller Beteiligten.
Kontraktgebundenheit	Kontraktgebundenheit ist ein Prinzip (Kernpunkt) im Case Management und meint, dass die Zusammenarbeit immer auf gemeinsam vereinbarten Zielen und Massnahmen basiert. Der sichtbare Ausdruck dafür, dass diesem Prinzip nachgelebt wird, ist der Kontrakt.
Kooperationspartner/innen	Alle im Case Management-Prozess involvierten Akteure und Akteurinnen (Leistungserbringer/innen) sowie der/die Klient/in werden als Kooperationspartner/innen verstanden.
Nachfrageorientierung	Synonym für Bedarfsorientierung (s. dort).
Netzwerkgespräche	Unter Netzwerkgesprächen versteht man den Austausch (Planung, Koordination, Absprache) unter den im Fallgeschehen involvierten Leistungserbringer/innen am „runden Tisch“. In der Regel gehört auch der/die Klient/in dazu. Weitere hierfür verwendete Begriffe sind: Helfer/innenkonferenz, Koordinationskonferenz.
Organisation	Mit Organisation ist im Zusammenhang mit der Zertifizierung immer die zu zertifizierende (Organisation) gemeint.
Partner- bzw. Kundenparadigma	Case Management-Nehmer/innen werden als Beteiligte betrachtet und behandelt und sind nicht „Gegenstand“ einer Behandlung, d. h. Betroffene werden zu Beteiligten.

Screening

Unter Screening versteht man die bewusste Selektion, d.h. also ein Verfahren zur Ausscheidung resp. Wahl von Personen oder Personengruppen nach bestimmten nachvollziehbaren und transparenten Kriterien.

Self Management

Die Fähigkeit, sein eigenes Leben auch in schwierigen Lebenssituationen mit Hilfe der eigenen Ressourcen und unabhängig von fremder, institutioneller Hilfe zu gestalten.