

# Case Management

Die 59-jährige Frau Han\* lebt allein und arbeitet als Kassiererin. Sie ist Mutter eines psychisch kranken Sohnes. Ihre hochbetagte, demenzkranke und zunehmend hilflose Mutter stützt sich auf Frau Han ab und weigert sich, Hilfe von Außenstehenden anzunehmen. Frau Han plagt zudem Schulden. Sie ist überfordert, erschöpft, mag nicht mehr essen und leidet unter Schlaf- und Konzentrationsstörungen. Am Arbeitsplatz macht sie Fehler. Nach einem Zusammenbruch weist ihr Hausarzt sie in eine Klinik ein. Seit zwei Monaten ist Frau Han zu 100 % krankgeschrieben. Ihr Chef bittet den Krankentaggeldversicherer um ein Case-Management-Verfahren. Dabei spricht er mehrmals über eine mögliche Kündigung der Mitarbeiterin.

## Case Management: Hilfe in komplexen Situationen

Im Case Management geht es um zielorientierte Problemlösungen für Menschen in komplexen Situationen. Der ursprüngliche Auslöser für Case Management waren Versorgungsprobleme armer Einwanderer in Amerika um 1863. Heute handelt es sich üblicherweise entweder um Finanzierungsbeiträge für Pflege, Beratung, Hilfsmittel, Umschulung, Unterstützung bei der Umgestaltung des Arbeitsplatzes oder um Hilfe im letzten Lebensabschnitt. Damals wie heute geht es darum, die Verteilung von Leistungen zu koordinieren, die zu einer Lösung der Probleme führen sollen. Das Ziel, durch

Case Management die beschränkten Mittel so verantwortlich einzusetzen, dass sie für möglichst viele Bedürftige eingesetzt werden können, ist in Anbetracht der schwindenden Ressourcen heute dringender denn je.

## Case Management ist Teamarbeit

Zunächst erstellt die Case Managerin eine Bestandsaufnahme der Gesamtsituation. Dafür befragt sie alle Beteiligten einzeln nach dem Sinn ihrer Absichten. Da Case Management viel mit dem «normalen Leben» zu tun hat, gibt es hier auch Tabus. Indem die Case Managerin die Sinnfrage vor der Zielbestimmung stellt, können die Probleme erkannt, Ideen freigegeben und «nebenbei» noch Ressourcen (Finanzen, Zeit, Energie) eingespart werden.

Frau Han, ihr Hausarzt, der Arbeitgeber und die Versicherer müssen sich in diesen Gesprächen mit existenziellen Themen wie den realen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Möglichkeiten und deren Grenzen auseinandersetzen.

Dies fällt ausnahmslos allen Beteiligten schwer, weil jeder seine eigenen Interessen verteidigt. Doch die meisten stellen in den anschließenden Teamgesprächen umsetzbare, realistische Ziele und die dafür nötigen Maßnahmen vor. Alle Beteiligten leisten ihren Beitrag zur Umsetzung der Maßnahmen. Die Case Managerin gewährleistet, dass niemand überfordert ist. In den gemein-

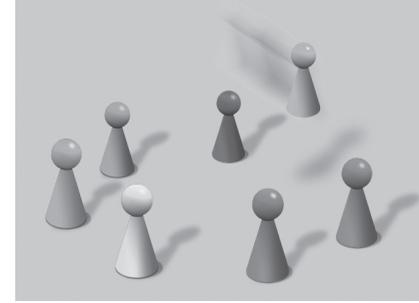
samen Einzel- und Gruppengesprächen überprüft man, ob die gesteckten Ziele erreicht werden; wo nötig, passt man an. Am Schluss des Prozesses wertet das Team zusammen mit der Case Managerin das Verfahren aus.

## Konkrete Maßnahmen im Fall von Frau Han

Frau Han entschließt sich, den Tatsachen ins Auge zu sehen und nicht länger auf eine Rente zu hoffen. Stattdessen nimmt sie stufenweise ihre Arbeit wieder auf, nachdem die Case Managerin in Absprache mit der Patientin, der Psychiaterin, dem Hausarzt und dem Arbeitgeber einen angepassten Wiedereinstieg geplant hat. Frau Hans Mutter wird von einer ambulanten Pflegeorganisation gepflegt. Die eingeschaltete Sozialarbeiterin geht gemeinsam mit Frau Han systematisch den Schuldenberg an. Nach anfänglichen massiven Widerständen lässt sich auch der Hausarzt auf das Case Management ein. In Absprache mit Frau Han handelt die Case Managerin mit ihm und der Psychiaterin laufend die Arbeitsfähigkeit und die Medikation neu aus.

## Konsensfindung und Entlastung

Im Fall von Frau Han führte das Case Management zu einer harten, aber fairen Lösung: Für den Arbeitgeber, der selbst unter finanziellem Druck steht, wäre es praktisch gewesen, Frau Han zu entlassen. Das Case-Management-Verfahren gab Frau Han



die Chance auf Weiterbeschäftigung. Dank der Teamdiskussionen entstand für sie nach wenigen Monaten ein Nischenarbeitsplatz im gleichen Betrieb. Sie verdient jetzt zwar etwas weniger, steht aber weniger unter Leistungsdruck und darf weiterhin in ihrem bisherigen beruflichen Umfeld arbeiten. Während Frau Hans Wiedereingliederung erhielt der Arbeitgeber finanzielle Unterstützung von den Sozialversicherern. Für Krankentaggeldversicherung, Invalidenversicherung, Krankenkasse, Arbeitslosenversicherung und Sozialhilfe ist es kostengünstiger, wenn Frau Han ihre gesamte Lebenssituation von Grund auf angeht, anstatt eine Rente, Arbeitslosengeld oder Sozialhilfe zu beziehen. Auch für die Gesellschaft ist es sinnvoll, einen Menschen in einer komplexen Situation bei der Lösung seiner Probleme zu unterstützen.

*Edith Weber-Halter*

\* Name geändert

**Literatur**  
Weber-Halter E. (2011). Praxishandbuch Case Management. Bern: Verlag Hans Huber