

Case Management in der Psychiatrie

Einführung eines Casemanagementsystems in der Allgemeinpsychiatrie. Chancen und Risiken dieses Ansatzes*

Kristin Bauß

Das deutsche Gesundheitssystem befindet sich in einem ständig anhaltenden Veränderungsprozess. Aktuelle Reformen orientieren sich an der Wirtschaftlichkeit und weniger an der Orientierung des Versorgungsbedarfs der Bevölkerung. Desintegration und Diskontinuität, Zersplitterung von Leistungen und Angeboten und die mangelnde Zusammenarbeit im ambulanten und stationärem Bereich führen dazu, dass neue Möglichkeiten diskutiert werden, wie das Gesundheitswesen effizienter gemacht werden kann. Die Träger von Krankenhäusern verstehen unter Effizienz die Qualitätsverbesserung in der Patientenversorgung und die Kostenreduzierung. Ein Konzept was in diesem Zusammenhang häufig diskutiert wird ist das Case Management (CM). Seinen Ursprung hat das CM in den USA. In Deutschland findet das Konzept seit Mitte der 1980er Jahre zunehmend Zuspruch und wird als Steuerung und Koordinationsinstrument für komplexe Fälle angewandt. CM wurde aus dem anglo-amerikanischen Raum importiert und in unterschiedlichen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens angewendet. Es dient als zentrales Instrument der Steuerung, Planung und Koordination von Prozessen im Einzelfallmanagement sowie im Systemmanagement. Der Orientierungsrahmen für den Einsatz der Methode umfasst deshalb sowohl die Ebene der institutionellen Gestaltung wie auch die Ebene der institutionellen Gestaltung und die Ebene der direkten personenbezogenen Arbeit auf der sich eine individuelle Fallführung operativ bewähren soll. Dabei steht ein Case Manager als Vermittler im Spannungsfeld zwischen Kosten – und Qualitätsorientierung. Er soll „over time and across service“, den Klienten im Versorgungsgeschehen begleiten und ein integriertes Hilfesystem schaffen. Der Handlungsansatz etabliert sich zunehmend in der psychiatrischen Versorgungslandschaft von Deutschland. Längere Verweildauern von psychisch Kranken, gestiegene Anforderungen an Aufnahme- und Entlassungsmanagement sowie die geplante Einführung eines neuen Entgeltsystems sind nur einige Gründe die für eine Einführung und Anwendung des Konzeptes sprechen. Entscheidend für den Erfolg des Handlungskonzeptes sind insbesondere die Implementationsvoraussetzungen sowie der Grad der Umsetzung innerhalb der Organisation. In der Qualitätsentwicklung des Sozial- und Gesundheitswesens hat die "Implementierung von Effizienz" einen zentralen Stellenwert erhalten. Das Legitimationsproblem das Politik und Sozialleistungsträger mit dem segmentierten und

* Abschlussarbeit im Masterstudiengang „Unternehmensführung im Wohlfahrtsbereich“.

fragmentierten Sozial- und Gesundheitswesen in Deutschland haben ist ein wesentlicher Grund, warum Case Management eine Hochkonjunktur erlebt und der damit verbundenen Aufmerksamkeit für diesen Ansatz. Die Vielschichtigkeit der psychiatrischen Versorgung die weniger auf eine institutionsgerichtete, sondern mehr auf eine klientenorientierte und bedarfsgerechte Versorgung abzielt, unterstützt den CM- Ansatz. Versorgungsabsprachen und die Koordination von Hilfemöglichkeiten gehören zu den Stärken des Ansatzes. Zudem kann mithilfe des CM-Ansatzes eine Verbesserung der Koordination von Maßnahmen innerhalb und außerhalb der Klinik, die Organisationsoptimierung, die Reduktion von Informationsverlusten sowie eine Verringerung der Schnittstellen erreicht werden. Weiterhin ist es möglich die Aufnahme- und Entlassplanung über das CM zu steuern. CM leistet bei fachgerechter Anwendung einen wesentlichen Beitrag zu Prozessoptimierung und Ressourcenmanagement. Verschiedene Studien belegen die Wirksamkeit von CM: im Bereich der Psychiatrie waren positive Effekte hinsichtlich verkürzter Behandlungszeiten, einer höheren Kooperationsrate mit externen Netzwerkpartnern und der regionalen Bestands- und Bedarfserhebung zu verzeichnen. Die Implementierung der Methodik setzt zunächst eine strategische Entscheidung des Krankenhausmanagements voraus. Das heißt, dass eine Case Management tragende Struktur geschaffen werden muss die eine hohe Kooperationsbereitschaft von allen Mitarbeitern verlangt. Bei bruchstückhafter Einführung des Ansatzes besteht die Gefahr, dass keine echte Neuausrichtung der Einrichtung erfolgt und das CM lediglich an die institutionellen Gegebenheiten angepasst wird. Wichtig erscheint in diesem Zusammenhang auch der Aspekt, dass Krankenhäuser oft eigensinnig reagieren und eine konservative Eigendynamik bei Veränderungen entfalten. Dies bedeutet, dass ein Festhalten an „Althergebrachtem“ einer strategischen Neuausrichtung oftmals entgegen steht. Außerdem steht CM häufig in der Gefahr mit Erwartungen überfrachtet zu werden. Die Chancen die mit der Implementierung des Ansatzes einhergehen liegen in der Verbesserung der ökonomischen Situation und in der Verbesserung der Patienten- und Zuweiserzufriedenheit. Weiterhin positiv anzumerken ist, dass der Ansatz als Empowerment Ansatz, welcher Patienten anwaltschaftlich bei medizinischen Fragen über sektorale Grenzen hinaus unterstützt, dienen kann. Eine weitere Besonderheit von CM liegt in der Mehrdimensionalität des Ansatzes. So bezieht das CM die Einzelfall-, die Organisations- und die institutionelle Netzwerkebene aufeinander. Dabei werden Fall- und Systemebene verbunden und können eine am Adressaten ausgerichtete Vorgehensweise bewirken. Der Ansatz ist prozessorientiert und integrativ- so zielt er darauf ab die Trennung von Hilfen zu vermeiden und somit Brüche in der Versorgung aufzufangen. In der Literatur wird empfohlen neben der Einführung von CM weitere Maßnahmen zu ergreifen die, die Gesamtausrichtung der Institution erkennen lassen. Das vorgestellte Praxisbeispiel zeigt auf, dass es sinnvoll ist eine Gesamtstrategie zu verfolgen in der das CM als Teilstrategie seinen Platz erhält. Zusammenfassend bleibt zu bemerken, dass die Implementierung der Methodik

CM eine strategische Entscheidung der Krankenhausleitung voraussetzt, da im Hinblick auf die Organisationsstruktur und Unternehmensstruktur erhebliche Herausforderungen warten und damit Veränderungen der komplexen Krankenhausorganisation nach sich ziehen. Zudem ist eine hohe Transparenz innerhalb der Organisation erforderlich, um den Handlungsansatz wirkungsvoll innerhalb des Krankenhausgefüges zu etablieren und Vorbehalte der Mitarbeiter auszuräumen. Auch sollte innerhalb einer Einrichtung Transparenz darüber herrschen, welche Ziele mithilfe von CM kurz-, mittel- und langfristig erreicht werden sollen. Mit dieser Festlegung ist der Ansatz davor geschützt mit Erwartungen überfrachtet zu werden. Auch die Adressaten des Case Management haben Vorteile: so gibt es einen zentralen Ansprechpartner der nicht den Menschen als "das Problem" identifiziert, sondern vielmehr den Fall und die Umstände, die diesen Menschen zum einem Case Management- Fall haben werden lassen. Abschließend anzumerken bleibt das, dass Case Management durch den bestehenden Netzwerk- und Kooperationsgedanken einen wesentlichen Teil dazu beitragen kann die Psychiatrie als eine moderne und nach außen gerichtete medizinische Disziplin darzustellen.