

Case Management

Autor(en): **Hafen, Luzius**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen**

Band (Jahr): **103 (2009)**

Heft 4

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-923681>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Case Management

Rechtliche Lücken und Tücken

Aus rechtlicher Sicht sollte die gesetzliche Grundlage für das Case Management klarer geregelt werden. Gefahren bestehen noch immer beim Datenschutz, bei Doppelmandaten und der ungebremsten Vertrauensseligkeit von Klienten.

Text von Luzius Hafén in Schweizer Versicherung, März 2009

Ein sinnvolles Case Management (CM) verlangt einen Kulturwandel: Die defensive Einstellung muss ersetzt werden durch ein offensiv-unterstützendes Erledigungsverständnis. Aus rechtlicher und anwaltlicher Sicht sind die Rahmenbedingungen und die Schnittstellen klar zu regeln. Inhaltlich soll das CM aber nach Mass auf den Einzelfall zugeschnitten werden können und eine gewisse Narrenfreiheit geniessen.

Das Case Management ist rechtlich kaum geregelt. Bei den Sozialversicherungen hat einzig die Invalidenversicherung in der fünften IVG-Revision einige CM-Ansätze gesetzlich verankert. Paradoxaerweise funktioniert das Case Management aber gerade in Versicherungsbereichen am besten, in denen es nicht explizit geregelt ist.

Arbeitsbündnis mit Grenzen

Personenschadenversicherer im Haftpflichtbereich haben das Potential des Case Managements am frühesten erkannt. Und auch UVG-Versicherer - allem voran die Suva - haben mit einem pragmatischen, durch Gesetzesartikel kaum gedeckten Weg, gute Erfahrungen gemacht.

Demgegenüber überzeugt das Case Management in der Invalidenversicherung noch nicht restlos und ist oft zu bürokratisch. Die Kernaufgaben für uns Anwältinnen und Anwälte auf Geschädigtenseite ist die finanzielle Regelung zum Beispiel eines Unfalls. Trotzdem steht im Zentrum unserer Bemühungen das Wohl der betroffenen Person. Unserem Selbstverständnis entspricht es, sie aktiv zu betreuen und die bestmögliche Wiedererlangung der Lebensqualität zu unterstützen. Von Anwaltsseite können wir unsere Arbeit durch die Zusammenarbeit mit Case Managern und Ärzten verwesentlichen und vertiefen. Wir stehen deshalb dem CM grundsätzlich positiv gegenüber.

Personen, die durch Krankheit oder Unfall längere Zeit oder immer wieder arbeitsunfähig werden, befinden sich oft in einer Lebenskrise. In dieser Schwächephase sollen sie sich öffnen, Einblick gewähren in ihre Privatsphäre und sich auf den Weg der beruflichen Rehabilitation machen. Mit diesem Kapital muss das Case Management mit Augenmass und einfühlsam umgehen.

Geschädigte lechzen häufig nach Hilfe in der Not, und sie sind oft nur allzu gerne bereit, ihr Herz in allen Facetten auszuschiütten. Es muss von Anfang an klar sein, dass es sich um ein Arbeitsbündnis handelt. Vom Klienten ist nicht Vertrauensseligkeit, sondern ein kritisches Vertrauen zu fordern.

Ein Case Management durch den Leistungserbringer (Versicherer) selbst ist einer geschädigten Person nur bedingt zu empfehlen. Sie setzt hier ein besonders wichtiges Selbstbestimmungsrecht ungeschützt den fremdbestimmenden Einflüssen der Versicherung aus. Deshalb besteht die nicht unerhebliche Gefahr, dass Letztere relevante Daten über die Persönlichkeit erhalten, an die sie normalerweise nicht herankämen und die sich beim Scheitern negativ auswirken können.

Strikte Trennung erforderlich

Die Versicherer sind deshalb gefordert, die CM-Akten strikte von den übrigen Fallakten zu trennen und dem Datenschutz höchste Priorität einzuräumen. Verheerend wären trojanische Pferde; also versteckte Doppelmandate, in den beispielsweise einerseits eine Rehabilitation versucht und andererseits gleichzeitig Material gesammelt wird, um den Fall abzuklemmen.

Case Management kann nämlich kein Instrument zur Aufdeckung von Versicherungsmissbrauch sein. Es hat eine grosse präventive Wirkung - das muss genügen. Tatsache ist, dass der Case Manager einer geschädigten Person sehr nahe kommt. Es ist für manche Versicherungen eine Verlockung, diese Nähe für eine Kostenoptimierung auszunützen (beispielsweise die Suche nach versicherungsfremden Faktoren).

Der Unabhängigkeit des Case Management innerhalb und ausserhalb der Versicherung muss deshalb höchste Priorität eingeräumt

werden. Der Case Manager kann nicht Diener zweier Herren sein. Aufgabe ist die vorbehaltlose Unterstützung der Person im Rehabilitationsprozess.

Zentral ist in diesem Zusammenhang die Berichterstattung. Als Gegenstück für die zugelassene Nähe und das Vertrauen einer fremden Person gegenüber muss gelten, dass kein Bericht an die Versicherungen geht, der nicht von der betroffenen Person abgesegnet worden ist, und dass ein mündliches Berichten zwischen Case Management und Versicherung nur im Beisein der betroffenen Person und/oder ihres Anwalts stattfindet. Die Berichterstattung hat sich rein feststellend auf den Fortschritt des Case Management zu beschränken. Das ist keinesfalls Alltag: Es ist aus meiner Erfahrung in der Praxis immer wieder unglaublich, welche Romane zwischen die Zeilen geschrieben werden.

Grenzen aufzeigen

Unerlässlich ist die Vergewisserung über den Umfang des Auftrags und eine klare Rollenverteilung zwischen den einzelnen Playern. Die betroffene Person fühlt sich schnell einmal umfassend betreut. Es ist deshalb - unter anderem wegen Verjährungs- und Verwirkungsfragen - unerlässlich, dass sie darüber aufgeklärt wird, welche Versicherungen durch das Case Management abgedeckt sind und für welche sie die entsprechenden Vorkehren selber treffen muss.

In komplexen Fällen ist es wichtig, eine kompetente anwaltliche Vertretung beizuziehen. Ihre aktive Beteiligung in allen Phasen von der Informationsbeschaffung, über die Konzepterstellung bis zur Entscheidungsfindung bedeutet für die geschädigte Person eine Garantie für die nachhaltige Verfolgung ihrer Interessen und ist gleichzeitig auch ein fester Bestandteil der Qualitätssicherung. Wunderbar sind alle Fälle, in denen das Case Management gelingt. Das ist aber nicht garantiert. Und es müssen von Anfang an die Spielregeln im Falle eines Scheiterns festgelegt sein.

Es hat sich verschiedentlich gezeigt, dass der betroffenen Person beim Scheitern eines Case Management ungerechtfertigte Sanktionen seitens der Versicherung drohen. Weil die Sichtweise über die Gründe des Scheiterns naturgemäss sehr

weit auseinandergelassen werden können, muss dafür grundsätzlich eine einfache trockene Mitteilung genügen. Eine Begründung darf nur so weit angebracht werden, als Case Management und betroffene Person sich einig sind.

Alles in allem haben wir auf der Anwaltsseite gute Erfahrungen mit dem Case

Management gemacht, obwohl im Moment ein gewisser Wildwuchs besteht. Der Weg ist weiterzuverfolgen. Ausserdem sind Instrumente zur Qualitätssicherung zu finden. Ein Case Management darf zudem nicht Selbstzweck sein. Es nützt wenig, wenn die betroffene Person theoretisch wieder arbeitsfähig ist. Eingliederung vor Rente ist ein hehres Ziel und ein sinnvolles.

Nachfrage und Angebot für entsprechende Arbeitsstellen klaffen aber weit auseinander. Sehr wichtig ist deshalb für ein Case Management, ein breites Beziehungsnetz zu spinnen und Kontakte zur Wirtschaft zu nutzen.

Generalversammlung 2009 des BHP Schweiz

Am Freitag, 13. März 2009, findet im Anschluss an die Tagung zur Forschungsarbeit „so erlebe ich meinen Alltag - Befindensqualität hörbehinderter Kinder in Schule und Freizeit“ an der Hochschule für Heilpädagogik HfH die Generalversammlung des Berufsverbandes Hörgeschädigtenpädagogik Schweiz, BHP, statt.

Der Präsident des BHP Schweiz, Thomas Müller, eröffnet die Generalversammlung mit einer rund 15-minütigen Verspätung. Dies deshalb, da fast die meisten der anwesenden BHP-Mitglieder auch die um 14.00 Uhr begonnene Tagung besucht haben und am Schluss der Veranstaltung noch zum Apéro eingeladen wurden.

Thomas Müller freut sich sichtlich, dass sich so viele Mitglieder für diesen Anlass die notwendige Zeit reserviert haben und so ihr Interesse zum Berufsverband zum Ausdruck bringen. Er begrüsst die 40 anwesenden Mitglieder des BHP ganz herzlich und eröffnet offiziell die Generalversammlung 2009. Er informiert, dass sich für die heutige Versammlung über 30 Personen bei ihm entschuldigt haben.

Nach der Wahl der drei Stimmzählerinnen und der anschliessenden einstimmigen Abnahme des Protokolls der Generalversammlung vom 22. Juni 2007, welches allen Mitgliedern mit der heutigen GV-Einladung schriftlich zur Verfügung gestellt wurde, legt der Präsident seinen Tätigkeitsbericht ab.

Tätigkeitsbericht des Präsidenten

Da nur alle zwei Jahre eine Generalversammlung des BHP stattfindet, beginnt Thomas Müller seinen Rückblick mit den

wichtigsten Gegebenheiten aus dem Jahr 2007. „Einer der wichtigeren Anlässe war zweifellos die vom 11. bis 13. April 2007 in München durchgeführte Bodenseeländertagung BOTA-07 und die FEAPDA-Tagung (Vereinigung der Berufsverbände Hörgeschädigtenpädagogik Europas) in Friedberg zum Thema; „Wie verändert sich die Erziehung von hörgeschädigten Kindern mit der Entwicklung des CI“. Thomas Müller informiert, dass der Berufsverband der Hörgeschädigtenpädagogen von Frankreich nicht mehr bei der FEAPDA dabei ist und in Italien der Berufsverband seit längerer Zeit gar nicht mehr existiert. Italien bemüht sich aber um einen Neuaufbau: Deshalb wird die nächste FEAPDA-Tagung in Italien durchgeführt werden, um die wenigen Aktiven zu ermutigen. Zum Schluss seine Rückblickes auf die Geschehnisse im Jahr 2007 informiert Thomas Müller noch über die auf dem Landenhof durchgeführte Informationsveranstaltung zum Thema Spracherkennungssoftware. „Obwohl sehr grosse technische Fortschritte gemacht wurden, steht eine ausgereifte und alltagstaugliche Spracherkennungssoftware leider noch nicht zur Verfügung.“

Auf das Jahr 2008 zurück blickend stellt Thomas Müller fest, dass mit der Unterzeichnung der Vereinbarung zum Rahmenarbeitsvertrag mit pro audio im Januar ein lange andauernder Prozess zu einem guten Ende geführt werden konnte. Ein zweiter Meilenstein sei mit der ersten Planungssitzung für die im Jahr 2010 in der Schweiz stattfindende Bodenseeländertagung gelegt worden. Weiter informiert Thomas Müller, dass er noch die Tagung des Berufsverbandes Baden-Württemberg in Stegen besucht und am Treffen der Ehrenmit-



Souverän leitet der Präsident des BHP, Thomas Müller, die Generalversammlung 2009.

BHP-Schweiz

Der Berufsverband Hörgeschädigtenpädagogik Schweiz (BHP-Schweiz) vereint Mitglieder aus unterschiedlichsten Berufen, die sich in der Förderung und Begleitung von hörgeschädigten Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen betätigen. Diese Förderung hörgeschädigter Personen richtet sich nicht nur nach dem Grad der Hörbeeinträchtigung, sondern nach deren besonderen Bedürfnissen.

Im Wesentlichen sind im BHP-Schweiz vier Berufsgruppen zusammengefasst:

Die Berufsgruppe Audiopädagogik (BGAP), die Berufsgruppe der Hörgeschädigtenpädagogik (BGHP), die Berufsgruppe der Sozialpädagogik (BGSP) und die Berufsgruppe der Audioagogik (BGAA).

Zweck und Ziel des BHP-Schweiz ist es, die Berufsidealität seiner Mitglieder zu fördern und deren Berufsinteressen zu wahren. Dazu gehört die Einflussnahme auf die hörgeschädigtenspezifische Aus- und Weiterbildung sowie die Mitgestaltung optimaler Arbeitsbedingungen.