dgcc
Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management

Break-Out 3:
Case Management – Die Lotsentätigkeit systematisch weiterentwickeln

Lotsen-Tagung Schlaganfall 2023

Donnerstag, 28. September 2023

Prof. Dr.
Peter Löcherbach
Vorstand DGCC

STIFTUNG DEUTSCHE SCHLAGANFALL HILFE

Worum geht es

- **Weiterentwicklung heißt**

- auf der Basis des Bestehenden
  - Änderungen akzeptieren/zulassen und Konsequenzen ziehen
- systematisch weiterentwickeln heißt,
  - kontinuierlich und mit einem Plan und Ziel versehen, diesen Prozess anzugehen und zu steuern
- Qualität(sverbesserungen) anzustreben

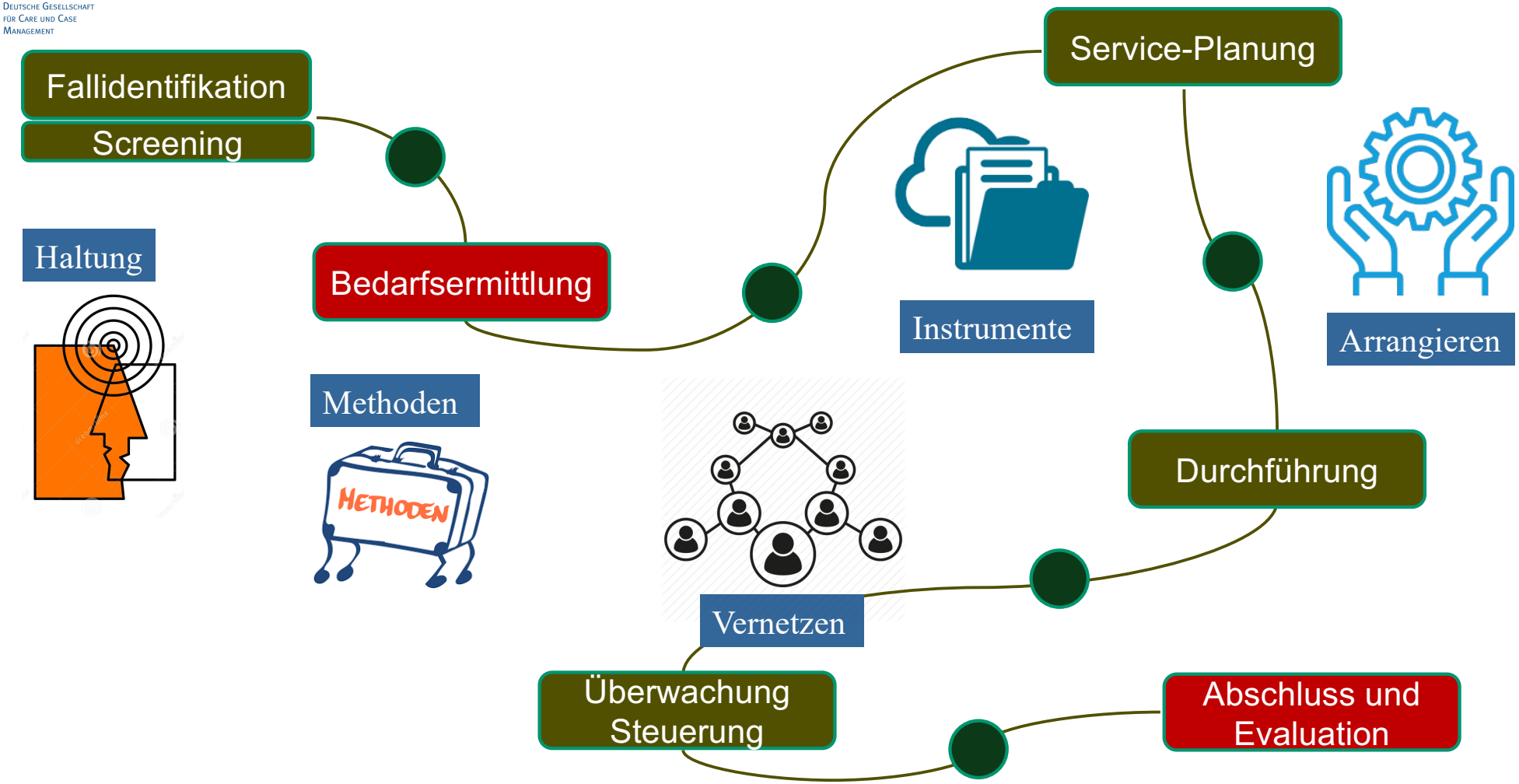
© Löcherbach 2023

Weiterentwicklungen auf den Ebenen

- **fallbezogene Aktivitäten**
- **organisationsbezogene Aktivitäten**
- **netzwerkbezogene Aktivitäten**

© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten



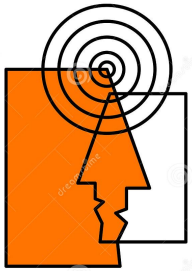
© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten

Fallidentifikation

Screening

Haltung



Haltung

Kriterien für die Fallauswahl (Einschluss-/Ausschluss)

Indikation 1.0 oder 2.0 (Entscheidung Stufenmodell)

Praktisches Prozedere: Screening und Falleinstufung

© Löcherbach 2023

Prozedurale Fairness als Standard

- Die Case Managerinnen verpflichten sich zu prozedualer Fairness: Sie gestalten den Unterstützungsprozess und damit verbundene Entscheidungen transparent, vorhersehbar, verständlich und beeinflussbar (Netzwerk CM Schweiz 2012)
- Gefordert ist prozedurale Fairness, damit die Nutzer des Verfahrens über es aufgeklärt bleiben und selbstbestimmt in ihm „mitgehen“ können (Wendt 2021)
- Zur prozeduralen Fairness gehört im übrigen, dass das Wohl oder Wehe von zu versorgenden Menschen nicht an der Person eines Fallmanagers hängt, dass es Wahlmöglichkeiten gibt, ein Beschwerdemanagement usw. So oder so: ohne die übergreifende Steuerung bringt ein einzelner „Fallmanager“ kein Case Management, das diese Bezeichnung verdient, zustande (Wendt 2004).

© Löcherbach 2023

Tab. 1: Lotsengrade als abgestufte Case Management-Intervention

Grad 0	Grad 1	Grad 2	Grad 3
Der Patient hatte einen Schlaganfall und bedarf weder einer intensiven Aufklärung noch einer Vermittlung und Koordination. Er kommt allein mit dem Regelsystem zurecht.	Der Patient hatte einen Schlaganfall mit Risikofaktoren, die einer umfassenderen Aufklärung und Beratung bedürfen. Der Patient profitiert von einer edukativen Leistung mit dem Ziel des Empowerns und einer erhöhten Compliance/Adhärenz. Ein kurzes Assessment wird durchgeführt, um gezielt mit dem Patienten eine Veränderung erwirken zu können.	Der Patient hatte einen Schlaganfall mit Risikofaktoren und Symptomen, die einer umfassenden Beratung bedürfen. Der Patient hat Symptome, die eine ausführliche Bedarfsklärung erfordern. Es wird ein Versorgungspaket erstellt, für dessen Umsetzung auf ein großes persönliches Hilfesystem zurückgegriffen werden kann.	Der Patient hatte einen Schlaganfall mit Risikofaktoren und Symptomen, die einer umfassenden Beratung bedürfen. Der Patient hat Symptome, die eine ausführliche Bedarfsklärung erfordern. Es wird ein Versorgungspaket erstellt, für das kaum informelle Helfer zur Verfügung stehen. Ein formelles Netzwerk muss koordiniert werden.
Keine Intervention notwendig	Beratung zum Krankheitsbild und zur Sekundärprävention und ggf. Vermittlung, ohne Koordination	Beratung zum Schlaganfall und Vermittlung von Leistungen, im Rahmen bestehender (standardmäßiger) Koordination	Beratung, Vermittlung, intensive Begleitung und individualisierte Koordination auf der Basis vorhandener oder neu anzubahnender Netzwerkstrukturen

© Löcherbach 2023

Unsere Erfahrungen und Entwicklungen/Bedarfe

Fall	Organisation	Netzwerk

© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten

Es wird ein Assessment nach **ICF** durchgeführt und das Assessmentverfahren (nach DGCC- Standards) angewendet.

Reichweite: Problem- und Ressourcendimensionen.

Methoden

Methoden: **Leitfadengestütztes Gespräch; Partizipative Erhebung.**

Dokumente: Assessmentbogen (ICF), Instrumente (Netzwerkkarte, Genogramm, ...)

© Löcherbach 2023

Prozess der Bedarfseinschätzung und -feststellung

Bedürfnis

(Grund-) Bedürfnisse
- objektiv

Vorstellung/“Wunsch“
- subjektiv
- psychisch legitim
- Klient definiert

Differenzierung
Konkretisierung
Differenz
Konsens

Lebensweltbezug

Bedarf

„Erfordernis“
- „objektiv“
- sozial legitim
- Experte definiert

Anspruch/Antrag auf Leistungen

Zielformulierung und Hilfeplanung

weitere CM-Schritte

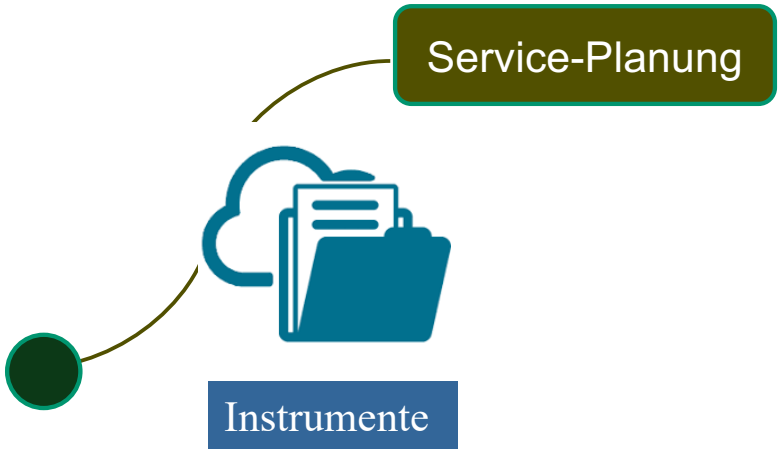
© Löcherbach 2023

Unsere Erfahrungen und Entwicklungen/Bedarfe

Fall	Organisation	Netzwerk

© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten



Ziele

- **partizipativ**
- teilhabeorientiert
- bereichsbezogen
- individuell
- **CM-Ziele !!!!!**

Planung

- Versorgungsplanung
- Teilhabeplanung

© Löcherbach 2023

Unsere Erfahrungen und Entwicklungen/Bedarfe

Fall	Organisation	Netzwerk

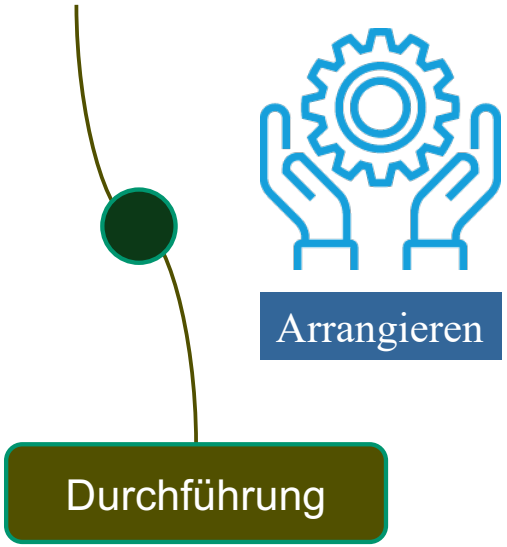
© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten

Koordinierte Leistungserbringung

- Aufbau einer individuellen Vernetzung
- Aufbau/Nutzung von Care Strukturen

- **Fallkonferenzen**
- **Netzwerkkonferenzen**



© Löcherbach 2023

Netzwerkarbeit: Bewegung zwischen fallbezogen und -unabhängig

- **fallbezogen**
  - es geht um Aufbau/ Stärkung des **persönlichen Netzwerkes** der Personen mit Unterstützungsbedarf:
    - Nutzer:in (Versicherte:r / Klient:in/ Leistungs-nehmer:in/Leistungsberechtigte:r)
  - Koordination der Leistungen auf der Fallebene (auf Grundlage eines Teilhabeplans)

- **fallunabhängig**
  - es geht um die Initiierung/Stärkung eines
  - **interinstitutionellen Netzwerkes** für eine Gruppe/einen Versorgungsbereich
  - übergreifende Absprachen für häufig auftretende Fallkonstellationen

© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten

- Zeitpunkte/-räume
- Rückmeldesysteme
- **„Unmöglichkeit“ der Steuerung**

- **Fallkonferenzen**
- **Netzwerkkonferenzen**

Vernetzen

Überwachung
Steuerung

© Löcherbach 2023

Unsere Erfahrungen und Entwicklungen/Bedarfe

Fall	Organisation	Netzwerk

© Löcherbach 2023

Weiterentwicklung (nicht nur) fallbezogene Aktivitäten

Evaluation

- fallbezogen, organisationsbezogen, netzwerkbezogen
- Dokumentation und Instrumente
- **Wirkungen und Erfahrungen**
- **Abrechnungs- oder Lernmodell**

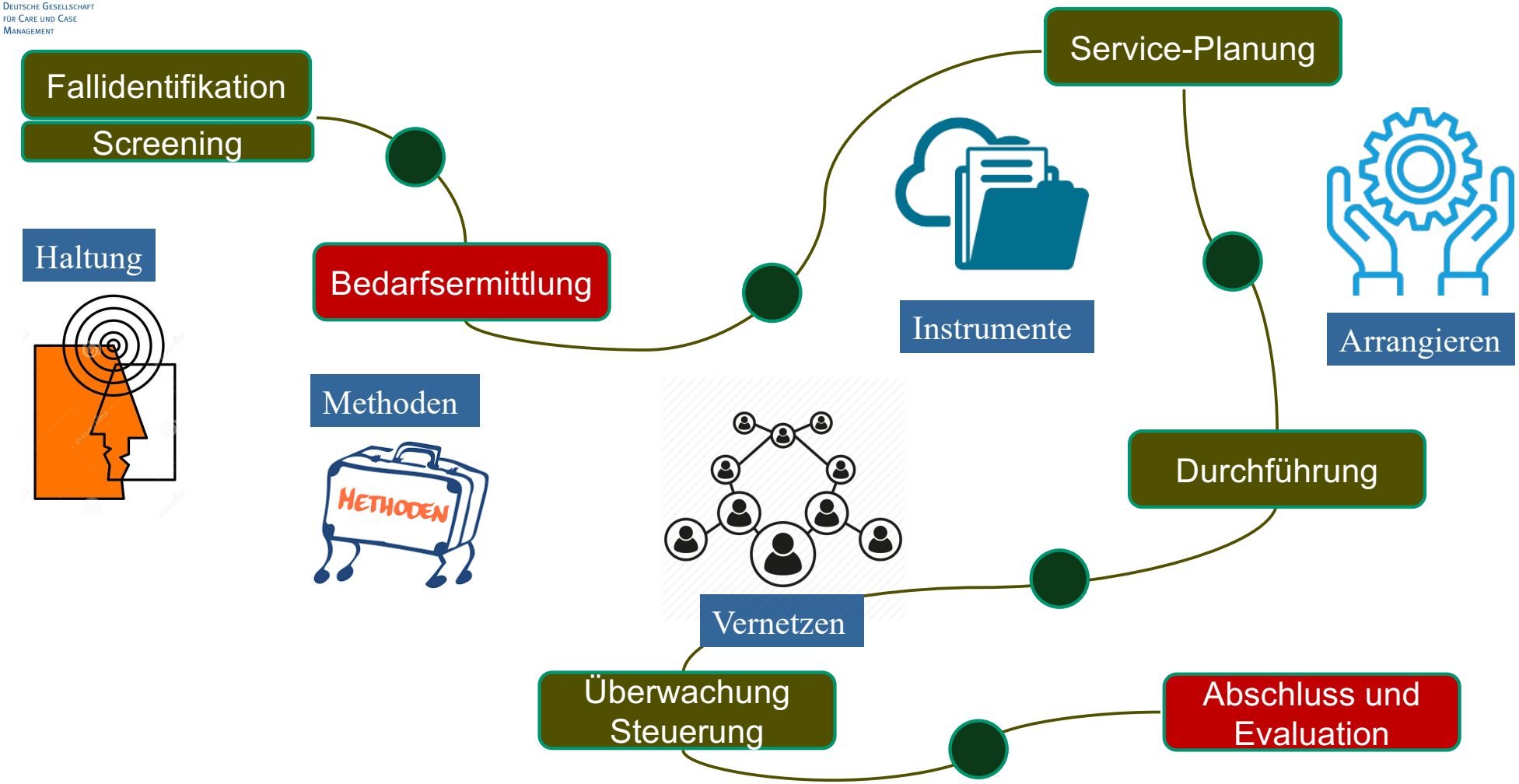
© Löcherbach 2023

Unsere Erfahrungen und Entwicklungen/Bedarfe

Fall	Organisation	Netzwerk

© Löcherbach 2023

Handlungssicher im Ablauf



© Löcherbach 2023

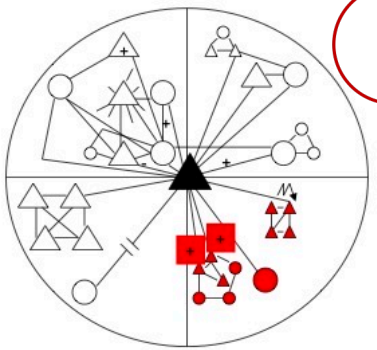
Case Management in der Entwicklung

1

Case Manager:in und Patientsystem

fallbezogenes NW
Fokus: Versorgung Einzelfall

3



- Fallkonferenz
- Kooperative Leistungserbringung

2

NW-Partner

fallübergreifendes NW
Fokus: Versorgungsstruktur

4

- Netzwerkkonferenz
- Arrangement von Kommunikation

© Löcherbach 2023

Verwendete Literatur

DGCC (2020) Case Management Leitlinien, Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen. Heidelberg: medhochzwei

Netzwerk CM Schweiz (2012): Ethik im Case Management. https://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/pers_ethik_def_neu1_0.pdf [19.09.2023]

Siebdrat A/Löcherbach P (2023) Differenzierung im Case Management am Beispiel der Patientenlotsen-Intervention. In: Case Management, (20), 1/2023, 43-50

Wendt WR (2004) Praxis und Weiterbildung: Ansprüche an die Qualität von Case Management .Beitrag zum 1. Qualitätszirkel der Weiterbildungsinstitutionen am 24. September 2004. https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2013/02/intern_wendt_2004.pdf [19.09.2023]

Wendt, W. R. (2021). Case Management zur Teilhabe. Management der Teilhabe von Menschen mit Beeinträchtigungen, Wiesbaden: Springer, 113-127.

© Löcherbach 2023