NETZWERK
CASE MANAGEMENT
SCHWEIZ

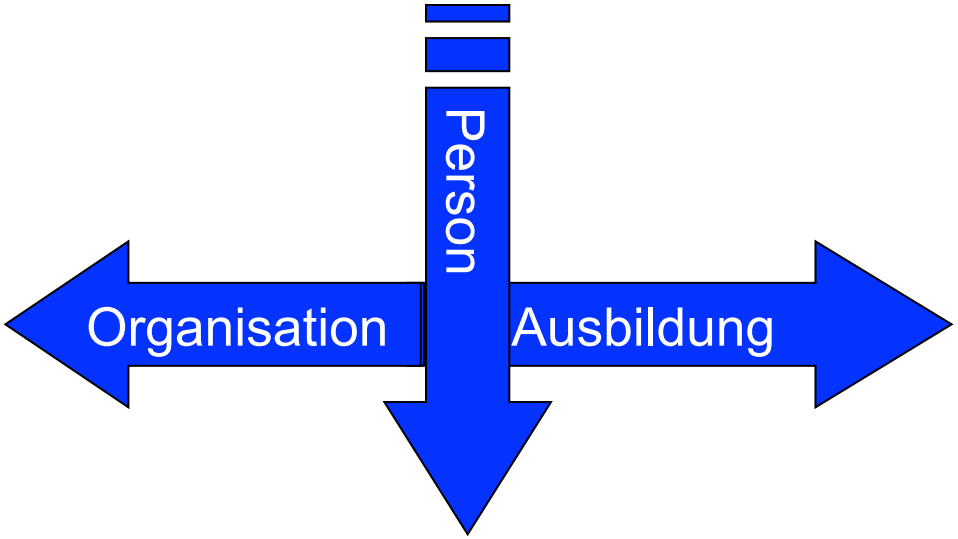
verbindet Menschen und Institutionen

Zertifizierung von Institutionen die Case Management anwenden

Roland Woodtly, Prof. FH
Dozent und Projektleiter
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Zertifizierung von…?

Woraufhin kann sich der Fokus bei einer Zertifizierung richten?



Zertifizierung von…?

Woraufhin kann sich der Fokus bei einer Zertifizierung richten?

Organisation

Zertifizierung

Warum Institutionen zertifizieren?

Begründung:

- Weiterbildungsprogramme für Case Manager werden in der Schweiz nur von Fachhochschulen angeboten
- Zertifizierte Case Manager sind keine Garantie für eine fachgerechte Umsetzung und Anwendung des Verfahrens auf der Fall- **und** Systemebene

Projekt Zertifizierung - Rahmenbedingungen

- Vom Vorstand des Netzwerks Case Management eingesetzte Arbeitsgruppe
- Heterogene Zusammensetzung der Arbeitsgruppe
- **Interessenvertreter/innen in der Arbeitsgruppe**
- Mehr als ein Jahr Arbeit
- Ergebnisse vom Vorstand genehmigt

Was ist Qualität?

«Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf ihre Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.» (ISO 9004)

Qualität kann man auch so sehen…

Qualität ist das Gegenteil des Zufalls
Klaus Zumwinkel

Qualität ist das beste Rezept
Dr. Oetker

Die Kraft steckt in der Qualität
Friedrich Nietzsche

Was ist Qualität?

«Qualität meint ….. das Verhältnis des „Ist-Wertes“ zum „Soll-Wert“ von Produkten oder Dienstleistungen. Qualität ist somit nicht a priori – wie es dem normalen Sprachgebrauch des Wortes implizit zu entnehmen ist – mit guter Qualität gleichzusetzen.
Wichtig ist, dass Qualität nicht isoliert entsteht, sondern erst im Verhältnis zu einem Ziel (Soll-Wert) zu bestimmen ist.

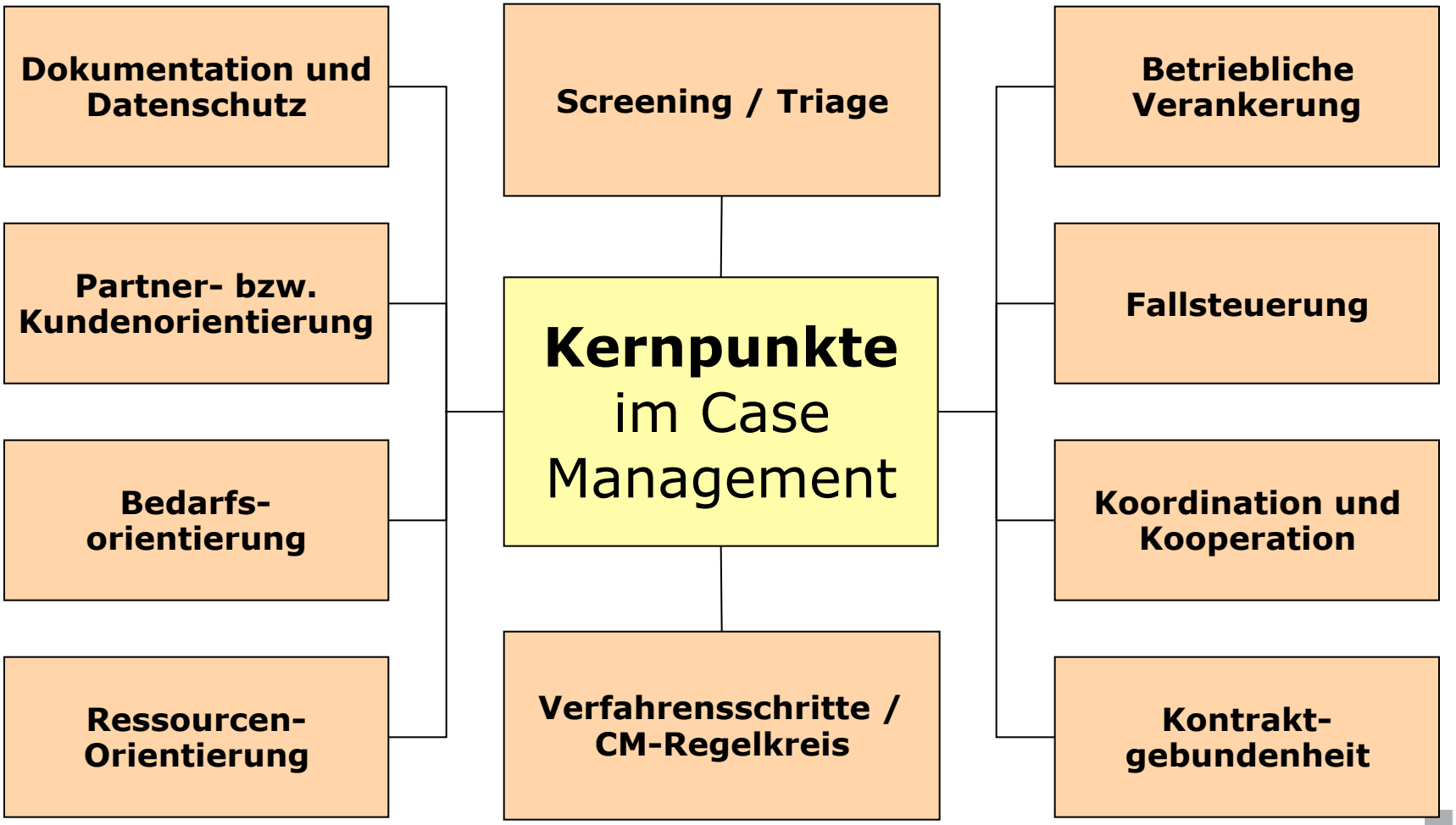
Das Bemühen, eine hohe oder gute Qualität zu erreichen, wird dann allgemein Qualitätssicherung genannt. Oder, mit dem Blick auf die relationale Definition der Qualität: Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement beschreibt das Bemühen die Versorgungsrealität (Ist-Situation) mit Blick auf einen Soll-Wert oder Standard zu verbessern.»

Vogel Heiner, Qualitätssicherung von Beratung in: Nestmann F., Engel F., Sickendiek U., 2004, Das Handbuch der Beratung Band 2, Ansätze, Methoden und Felder, dgvt-Verlag

Was ist Qualität im Case Management?

Woran kann man erkennen, dass eine Organisation, die nach dem Verfahren Case Management arbeitet, kompetent ist und qualitativ gut arbeitet?

Bezugsrahmen



Raster

Thema / Kernpunkt	
Qualitätskriterien	**Überprüfungsindikatoren**
1.	• ---------- • ---------- • ---------- • ----------
2.	• ---------- • ---------- • ---------- • ----------
3.	• ---------- • ---------- • ---------- • ----------

Ein Beispiel aus dem Kriterienkatalog

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

Sie finden den ganzen Kriterienkatalog mit den Indikatoren unter:

www.netzwerk-cm.ch

Kriterienkatalog

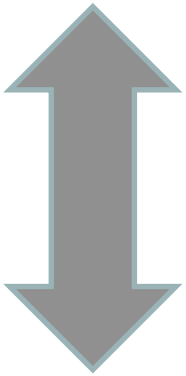
Der gesamte Kriterienkatalog besteht z.Z. aus:

- 10 Themen
- 41 Qualitätskriterien
- 134 Überprüfungsindikatoren

Qualität ergibt sich aus der Summe aller QM-Kriterien und Indikatoren !

Zertifizierungsinstanz

Interne Lösung?



Externe Lösung?

Zertifizierungsinstanz

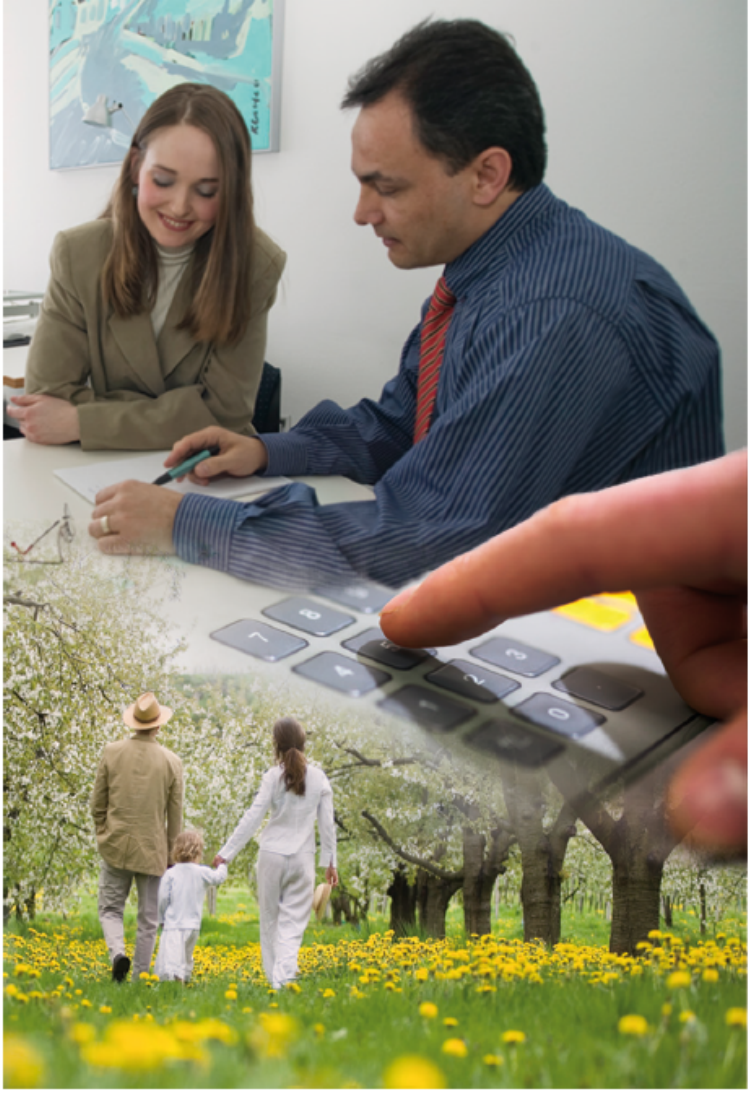
Wir haben eine externe Lösung gewählt weil:

- dadurch keine Interessenkonflikte entstehen können
- die Glaubwürdigkeit durch eine schweizweit anerkannte und national akkreditierte Zertifizierungsstelle grösser wird
- Kompetenz, Kapazität und Strukturen zuerst hätten aufgebaut werden müssen

Zertifizierungsinstanz

Schweiz. Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)

Bernstrasse 103
Postfach 686
CH-3052 Zollikofen
Tel. +41 31 910 35 35
Fax +41 31 910 35 45
headoffice@sqs.ch
www.sqs.ch



ZERTIFIZIERUNG VON CASE MANAGEMENT-SYSTEMEN

ZIELE

Was soll erreicht werden?

Mit dem Zertifizierungsverfahren wird folgendes angestrebt:

- Grössere Konkurrenzfähigkeit durch Qualität,
- Klare, systematisch geführte, kooperative Prozesse,
- Eine individuelle bedarfs- und zielorientierte Dienstleistung,
- Gesteigertes Vertrauen von den Auftraggebern sowie Transparenz gegenüber Kunden und Betroffenen.

ZIELGRUPPEN

Wer ist angesprochen?

Angesprochen sind alle Organisationen unabhängig von Grösse und Branchenzugehörigkeit aus dem Sozial-, Versicherungs- und dem Gesundheitsbereich sowie aus den betrieblichen Case Managements.

Partner of IQNet®

VERFAHREN

Worum geht es?

Es geht darum, die Qualität sowie die Systematik des Case Managementes zu erheben und zu beurteilen, ob diese den Vorgaben des Netzwerkes Case Management Schweiz entsprechen. Ebenfalls wird geprüft, ob bedarfs- und kundenorientiert gehandelt sowie die Autonomie der Klienten und Klientinnen gewahrt wird.

QUALITÄTSKRITERIEN

Was wird gefordert?

Fortschrittliche Case Managementinstitutionen

- arbeiten systematisch nach dem CM-Regelkreis,
- erfüllen die hohen Standards,
- erbringen kundenorientierte, individuell bedarfsgerechte Leistungen,
- respektieren die Autonomie der Klienten und Klientinnen, nutzen deren Ressourcen,
- arbeiten mit professionellen Partnern.

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich
Information an die Organisation	Information an interessierte Institutionen über das CM-Zertifikat	1
Anmeldung zum Audit	Schriftliche Anmeldung bei der SQS	2
Organisatorisches Vorgespräch	Vorbesprechung - Vorstellung des Verfahrens und der Dokumentation - Terminfestlegung - Erstellung des Auditprogramms	3
Auditvorbereitung	Vorbereitung: - Prüfen der Dokumentation	4
Auditdurchführung	Durchführung des Audits vor Ort gemäss den Vorgaben des CM-Kriterienkataloges	4
Antrag auf Erteilung	Beim Erfüllen der Anforderungen wird Antrag an die Sachverständigenkommission zwecks Erteilung des CM-Zertifikats gestellt	4
Erteilung	Erteilung des CM-Zertifikats, wenn die Anforderungen erfüllt sind	5
Jährliche Zwischen-audits	Nachweis der Wirksamkeit des Systems	4
Erneuerung alle drei Jahre	Rezertifizierung zur Erneuerung der Nutzungsberechtigung des CM-Zertifikats Legende: 1 = SQS, Netzwerk Case-Management 2 = interessierte CM 3 = interessierte CM mit der SQS 4 = SQS 5 = Sachverständigenkommission SQS	4

Vorgehen

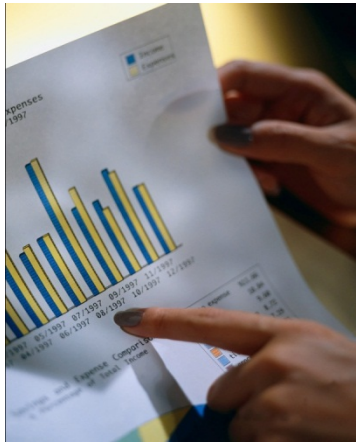
Als erster Schritt wird eine Selbsteinschätzung empfohlen

Grundlage:

Kriterienkatalog des Netzwerkes Case Management

Organisatorisches Vorgespräch

- Nach der Anmeldung zur Zertifizierung findet ein organisatorisches Vorgespräch statt, wo der Reifegrad des Systems mit den Q-Kriterien überprüft wird.
- 9 ausgewählte (Qualitäts)Kriterien müssen bei der Anmeldung zur Zertifizierung auf jeden Fall erfüllt sein (Stage on Liste)
- Lässt sich die Erfüllung dieser Kriterien nicht eindeutig belegen, wird bis zur Erreichung der Kriterien mit dem Audit noch zugewartet



Stage one Liste (Auswahl)

- Ist das Angebot CM eine strategische Entscheidung der Unternehmensleitung und werden die nötigen Ressourcen zur Verfügung gestellt?
- Gibt es ein schriftliches Konzept, welches sei einem Jahr umgesetzt ist? Ist dieses bekannt und wird es real umgesetzt?
- Verfügen 25% aller Mitarbeitenden über eine CM-Ausbildung auf Hochschulniveau oder sind diese nach den deutschen oder österreichischen Standards zertifiziert?
- Sind die Voraussetzungen für das CM gegeben? (Mehrfachproblematik, Komplexität, Self-Management-Defizit, Bedarf nach mehreren Leistungserbringern, Kooperationsbereitschaft des Klienten/der Klientin)
- Wird die Fallsteuerung durch einen Case Manager ausgeführt?

Schweiz. Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)

Bernstrasse 103
Postfach 686
CH-3052 Zollikofen
Tel. +41 31 910 35 35
Fax. +41 31 910 35 45
headoffice@sqs.ch
www.sqs.ch

Checkliste Case-Management

Verwendungszweck

☐ *Selbstbeurteilung* *Datum:* .....

☐ *Voraudit* *Datum:* .....

☐ *Zertifizierungsaudit* *Datum:* .....

☐ *Rezertifizierungsaudit* *Datum:* .....

Unternehmen

Firma .....

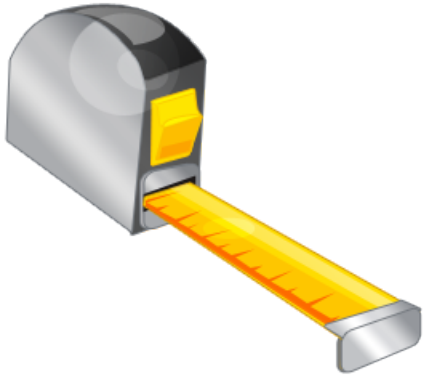
Adresse .....

PLZ/Ort .....

Geschäftskonto .....

Kontaktperson .....

Erfüllungsgrad der einzelnen Kriterien



Es gibt keine Abstufungen, das Kriterium ist erfüllt oder nicht erfüllt

Es müssen alle Qualitätskriterien erfüllt sein für eine Zertifizierung.

Zertifikat

Die SQS bescheinigt hiermit, dass nachstehend genanntes Unternehmen über ein Managementsystem verfügt, welches den Anforderungen der nachfolgend aufgeführten normativen Grundlage entspricht.

Muster AG
CH-3052 Zollikofen

Zertifizierter Bereich

Bereich Case Management

Tätigkeitsgebiet

Bearbeiten und koordinieren von komplexen Fragestellungen in personenbezogenen Fallsituationen

Normative Grundlage

CMS

Case Managementsystem
nach den Grundsätzen des Netzwerks Case Management Schweiz

Schweizerische Vereinigung für
Qualitäts- und Management-Systeme SQS
Bernstrasse 103, CH-3052 Zollikofen
Ausgabedatum: 00. Februar 2010

Dieses SQS-Zertifikat hat Gültigkeit
bis und mit 00. Februar 2013
Scope-Nummer 00
Registrierungsnummer 00000

X. Edelmann, Präsident SQS

T. Zahner, Geschäftsführer SQS

Swiss Made

Partner of IQNet

Formales und Rechtliches

- Das Netzwerk hat die inhaltlichen Rechte und darf demnach die normativen Grundlagen ändern/ergänzen
- Verantwortung für die Durchführung der Zertifizierung liegt bei der SQS
- Das Netzwerk hat nur indirekten Einfluss auf die Vergabe des Zertifikates durch die Vorgaben der normativen Grundlagen
- Das Zertifikat wird durch die SQS vergeben
- SQS und Netzwerk treffen sich jährlich zum Erfahrungs- und Informationsaustausch

Schwächen des Systems

Bei einigen Kriterien gibt es viel Ermessenspielraum in Bezug auf die Frage ob dieses erfüllt ist oder nicht.

Die meisten der Kriterien sind nicht **objektiv** überprüfbar (messbar).

Schwächen des Systems (Beispiel)

Clearing / Intake
Das Vorgehen bei der Aufnahme ins Case Management-Verfahren ist geklärt und transparent

- Die Funktion und die Rolle des Case Managers ist für die Betroffenen nachvollziehbar und wurde erklärt
- Der Klient/Patient und der/die Case Manager/in verfügen über die notwendigen Informationen, um einen Entscheid über die Aufnahme ins Case Management treffen zu können
- 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.

Schwächen des Systems

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

- **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.

Stand heute

- 5 Pilotzertifizierung haben im Mai/Juni 2010 stattgefunden. Es wurden 4 Organisationen zertifiziert
- Instrument hat sich bewährt, Feinabstimmungen waren noch notwendig. Zertifizierung wurde in den «Regelbetrieb» überführt
- Seither wurden zwei weitere Organisationen zertifiziert
- 4 Betriebe befinden sich in der Phase des organisatorischen Vorgespräches

Stand heute

- Der Kriterienkatalog Netzwerk Schweiz setzt hohe Anforderungen an Zertifizierungs-interessierte Institutionen
- Das Zertifikat wird nur an Institutionen abgegeben, welche das Niveau erreichen, das vom Netzwerk CM verlangt und vorausgesetzt wird
- Die Sensibilisierung auf das Thema Case Management ist bei den zertifizierten Institutionen entsprechend hoch
- Gesteigertes Vertrauen der Auftraggebenden sowie Transparenz gegenüber Kunden und Betroffenen

Interne oder externe Zertifizierungsstelle?

Pro Intern
•Fachkompetenz in Bezug auf Case Management vorhanden
•Profilierungsmöglichkeit für das Netzwerk
•Flexibilität für Anpassungen ist gegeben

Pro Extern
•Hohe Akzeptanz im Markt
•Erfahrung und Know how
•Kombination von verschiedenen Zertifikaten
•Keine Interessenkonflikte möglich

Kontra Intern
•Akzeptanz im Markt gering
•Erfahrung und Know how fehlt
•Aufbau von Strukturen wäre notwendig

Kontra Extern
•Spezifische Fachkompetenz in Bezug auf CM ungenügend vorhanden
•Keine Kontrollmöglichkeit
•Erfahrungen/Erkenntnisse aus den Audits können zu wenig genutzt werden

(Persönliches) Fazit und vorläufige Schlussfolgerungen

- Festhalten an der externen Zertifizierungsstelle
- Weiterbildung in Bezug auf das Verfahren Case Management für die Auditor/innen der SQS
- Einbezug von Vertreter/in des Netzwerks bei den Audits prüfen
- Einsitznahme im Sachverständigenkommission der SQS prüfen
- Normative Grundlagen überprüfen und anpassen
- Branchenunabhängigkeit besser gewährleisten bei der Anpassung der Überprüfungskriterien

Und nun – die Qualität?

Die Zertifizierung ist eine Massnahme (unter anderen) die zur Qualitätssicherung im Case Management beitragen kann – ein Garant dafür ist sie jedoch nicht.

Kontakt:

Roland Woodtly
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Werftestrasse 1, CH-6002 Luzern

Tel.: 0041 41 367 48 63
Mail: roland.woodtly@hslu.ch

www. netzwerk-cm.ch

www.sqs.ch