

Qualitätstagung der DGCC

„Implementierung und Zertifizierung von Case Management in Organisationen“

27.9.2019 Hildesheim

Jürgen Ribbert-Elias

Münsteraner Institut für Forschung, Fortbildung und Beratung

Jürgen Ribbert-Elias - beruflicher Hintergrund

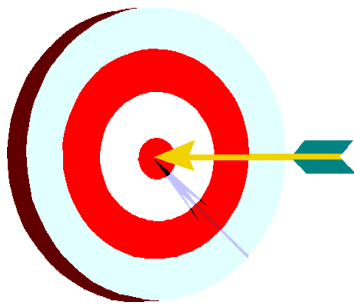


hauptberuflich:

- Leiter Qualitäts- und Risikomanagement
St. Franziskus-Hospital Ahlen GmbH
- 1. Vorsitzender des Vereins "Alter und Soziales e.V." /
„Ahlener System“, Mitglied der AG „Case Management“ im
„Qualitätsverbund Geriatrie Nord-West-Deutschland“
- kooptiertes Vorstandsmitglied der "Bundesarbeitsgemeinschaft Mobile
Rehabilitation", Bad Kreuznach und für die BAG Mitglied des
Gemeinsamen Ausschusses nach § 137d SGB V

freiberuflich:

- Gesellschafter „Münsteraner Institut für Forschung, Fortbildung und
Beratung“ (MIT FFB -> www.mitffb.de)
- seit 1995 Lehrbeauftragter an der FH Münster
- Vorsitzender der DGCC-Zertifizierungskommission



Ziel des Impulses:

Den Vorlauf, den aktuellen Stand und die nächsten Schritte auf dem Weg der Zertifizierung eines implementierten CM-Konzeptes in Organisationen vorstellen

Das erwartet Sie:

- „Vorlauf“ des jetzigen Zertifizierungsprojektes in der DGCC: Ein kurzer Rückblick
- Grundlegende Überlegungen zur Zertifizierung eines implementierten CM
- Sachstand der Bearbeitung durch die 2018 ernannte Projektgruppe der DGCC
- Künftiger Ablauf der Zertifizierung von Organisationen
- Auditanforderungen und Auditcheckliste: Kapitelübersicht und Beispiele
- Ausblick auf das weitere Procedere

„Vorlauf“ der Diskussion um die Implementierung und Zertifizierung von CM

- Grundkonsens schon bei Gründung der DGCC, dass CM die Ebenen Einzelfall – Organisation – Netzwerk verbinden muss, um auf der Einzelfallebene wirksam werden zu können => **CM als Organisationen und Netzwerke gestaltendes Handlungskonzept**
- Aufnahme in die Inhalte der Weiterbildungsrichtlinien seit der Erstfassung und der Rahmenempfehlungen von 2008

„Vorlauf“ der Diskussion um die Implementierung und Zertifizierung von CM

- Seit 2011: Diskussion der Zertifizierung implementierter CM-Konzepte in Organisationen:
 - ⇒ *Thematisierung auf der Jahrestagung 2011 und in der Zeitschrift Case Management 4/2011*
 - ⇒ *Leitlinien zur Auditierung..., 2015*
- Probeaudit 2017 in Neuwied
- Beschluss der Mitgliederversammlung im Oktober 2018 zur Durchführung eines fünfjährigen Projekts und Ernennung einer Projektgruppe (PG) durch den Vorstand der DGCC, PG ist zugleich Zertifizierungskommission

Vision und Strategie der DGCC

Vision der DGCC

Ein hochwertiges sich kontinuierlich verbesserndes Case Management wird flächendeckend in unterschiedlichen Sektoren insbesondere von zertifizierten Organisationen umgesetzt

Strategie

Die DGCC zertifiziert wiederkehrend Organisationen

...mit anderen Worten...

**Kwalität
ist unsre
Schankse**

Ziele der DGCC

- Zertifizierung von Organisationen: Etablierung eines Konzeptes und Verortung in den Organen der DGCC: Vorstand, Geschäftsführung, Zertifizierungskommission, Qualitätszirkel, Ausbildung
- Zertifizierung von 20 Organisationen in 5 Jahren, davon mindestens 5 Organisationen in einem Sektor des Sozial- oder Gesundheitswesens
- Qualitätsentwicklung: Bildung eines Qualitätszirkels von zertifizierten Organisation in der DGCC (vergleichbar der Ausbildungsinstitute). Mindestens eine Person aus dem DGCC-Vorstand und mindestens eine Person aus der Zertifizierungskommission (ZK) nehmen am Qualitätszirkel teil.

Ziele der DGCC (Forts.)



- Der Verein DGCC integriert die Mitgliederinteressen von Organisationen in bestehende Strukturen wie z.B. bei der Mitgliederversammlung, Symposien, in der Geschäftsführung
- Akzeptanz der Zertifizierung im Sinne eines qualitätssichernden Standards, z.B. durch Meinungsbildner, Kostenträger, Politik, Verwaltung
- Entwicklung und Implementierung von Evaluation/Evaluationsinstrumenten, um die Effektivität von CM zu messen
- Entwicklung und Implementierung von Refinanzierungsstrategien für CM-Leistungen
- Entwicklung eines Marketings zur Stärkung und Verbreitung des DGCC-Zertifizierungsweges

Erwarteter Nutzen für



- **Klientinnen und Klienten:**
 - Gewährleistung eines qualitativ hochwertigen, verlässlichen Case Management
- **Organisationen:**
 - Qualitätsnachweis, Standortvorteile, Marketing, Netzwerk, Mitsprache DGCC
- **Fachkräfte:**
 - Organisationsunterstützung in der Umsetzung des Case Management
- **DGCC:**
 - Einfluss auf die Case Management-Entwicklung, Implementierung, Ausbreitung, Weiterentwicklung, Positionierung im jeweiligen Sektor, Refinanzierung, Interessenvertretung und Bekanntheitsgrad

Projektgruppe und Auditorinnen

- Start der Projektgruppe (PG) im März 2019:
Jürgen Ribbert-Elias, Jürgen Drebes, Andreas Podeswik
- Interne Ausschreibung und Gewinnung von sechs Auditorinnen/Auditoren => Schulung + Workshop Ende Februar 2019
- Erarbeitung des Konzepts und notwendiger Vorlagen durch die PG, Abstimmung mit den Auditorinnen Ende August und Mitte September 2019

Konsentierte Zertifizierungsvorlagen im Überblick



Lfd. Nummer	Bezeichnung	Kürzel	Änderungsstand und Datum
1	Konzept zur Zertifizierung von Organisationen	DGCC-Zert-Konzept	13.9.2019
2	Geschäftsordnung der Zertifizierungskommission <i>Nur zur internen Information</i>	DGCC-Zert-GO	29.8.2019
3	Strukturerhebungsbogen	DGCC-Audit F 1	29.8.2019
4	Informationsblatt Zertifizierung	DGCC-Audit-F 2	29.8.2019
5	Angebotserstellung – Interne Checkliste	DGCC-Auditanfrage-CL 1	29.8.2019
6	Angebotserstellung nach interner Vorprüfung	DGCC-Auditanfrage-CL 2	29.8.2019
7	Verschwiegenheitserklärung der Auditorinnen/Auditoren	DGCC-Audit-F 8	28.8.2019
8	Auditplan	DGCC-Audit-F 3	29.8.2019
9	Liste der Unterlagen zur Einsichtnahme	DGCC-Audit-F 4	29.8.2019
10	Bericht über externes Audit/ Maßnahmenplan/ Empfehlungen	DGCC-Audit-F 5	29.8.2019
11	Liste eingesehener Nachweise	DGCC-Audit-F 6	29.8.2019
12	Feedback zum durchgeführte Audit	DGCC-Audit-F 7	29.8.2019
13	Auditvorgaben und -checkliste Case Management	DGCC-Audit-Audit-CL	13.9.2019
14	Zertifikatsvorlage <i>Nur zur internen Information</i>	-	13.9.2019
15	Kommunikation in Externen Audits <i>Nur zur internen Information</i>	DGCC-Audit F 9	29.8.2019

Der Ablauf / das Verfahren

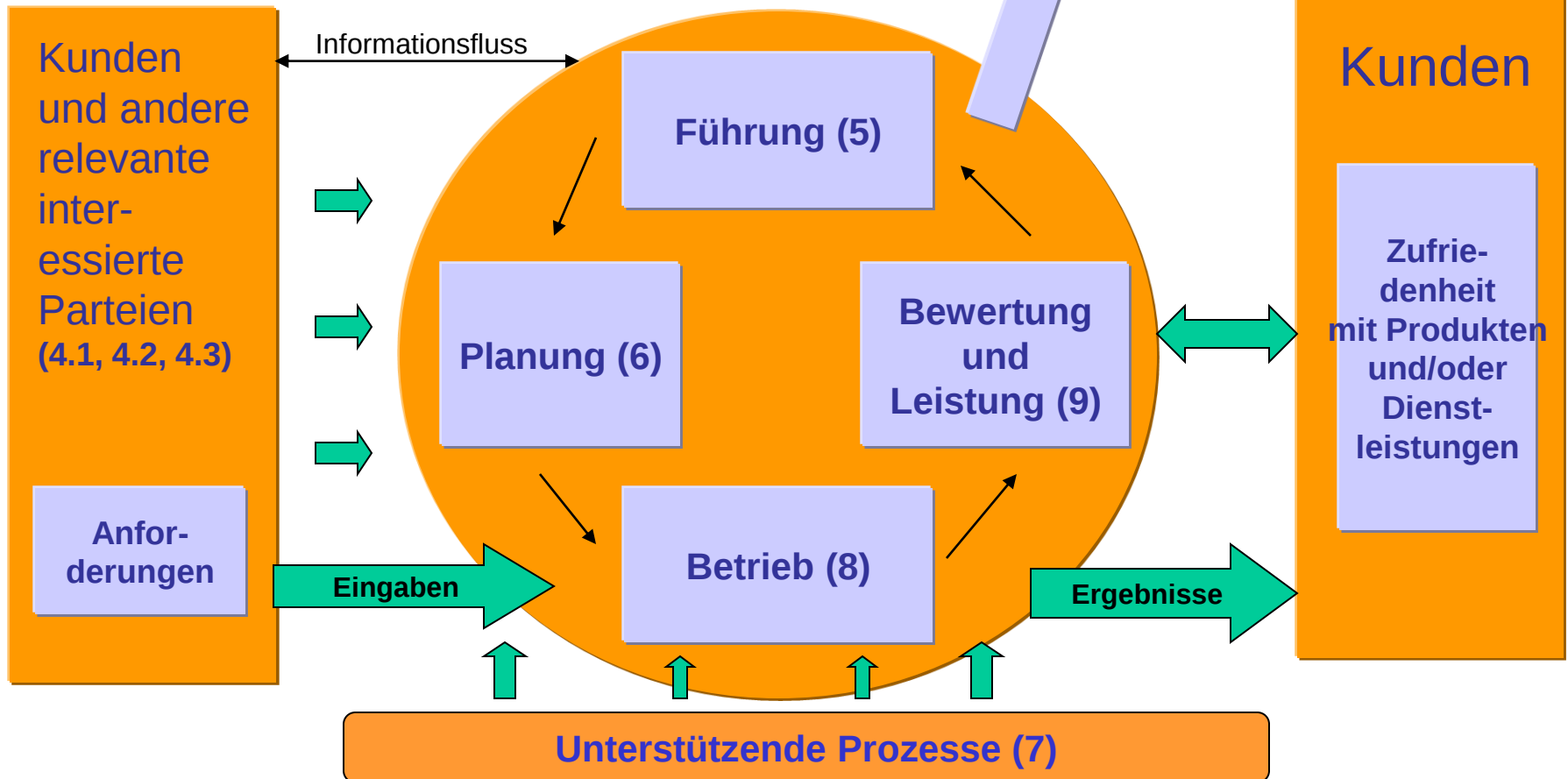
- Sichtung der Unterlagen
- Erstellung des Auditplans durch die Auditorinnen
- Liste der einzusehenden Dokumente
- Auditcheckliste
- Rückmeldung zum Audit

- Interessensbekundung der Organisation
- Einfordern des – **verpflichtenden** - Case Management-Konzeptes oder –Handbuches und Klärung des Auditrahmens
- Übernahme des Verfahrens durch die Zertifizierungskommission (ZK)
- **Schriftliche Vereinbarung über das Audit**
- *Zertifizierungskommission beauftragt Auditor/innen*
- **Terminierung und Durchführung Audit**
- **Erstellen des Auditberichts/Maßnahmenplans für Organisation und ZK, Vorschlag für Zertif.entscheidung**
- **Entscheidung der ZK**
- **Rechnungstellung (Gebühren)**
- **Erstellung des Zertifikates durch DGCC (Gültigkeit 3 Jahre)**

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste

orientiert an der DIN ISO 9001:2015 (in Klammern = Normkapitel)

Ständige Verbesserung des QM-Systems (10)



Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Aufbau der 7 Kapitel

- 1. CM im Kontext der Organisation**
- 2. Führung**
- 3. Einbezug des CM in die Planung der Organisation**
- 4. Ressourcen und Unterstützung für das CM**
- 5. CM in der konkreten Umsetzung und Steuerung im Betriebsalltag**
- 6. Bewertung der Leistung des fallübergreifenden CM**
- 7. Kontinuierliche Verbesserung im CM**

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



1. CM im Kontext der Organisation

- Die Organisation muss über ein umfassendes, schriftlich fixiertes **CM-Konzept oder CM-Handbuch** verfügen
- Es muss beschrieben sein, welche primäre(n) Zielgruppe(n) von CM profitieren sollen und welche deren gesundheitlichen, sozialen und kulturellen Lebensbedingungen sind, die das CM in den Fokus zu nehmen hat
- Es muss beschrieben sein, welche weiteren Zielgruppen für das CM-Konzept relevant sind (z.B. Angehörige, Leistungsträger, Leistungserbringer), welche Erwartungen diese an das CM haben und wie insgesamt die Erwartungen der Zielgruppen überprüfbar ermittelt werden
- Das Konzept muss durchgehend erkennen lassen, dass es sich an den Leitlinien der DGCC, insbesondere den Rahmenempfehlungen, Leitprinzipien und Ethikstandards, orientiert
- Das Konzept muss umfassende Erläuterungen zum **Prozessmanagement** enthalten
- **u.v.m.**

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



2. Führung

- Führungsverantwortliche kennen das Konzept Case Management und verfügen über Kenntnisse, die sowohl für die Ebene der Fallsteuerung wie auch für die Ebene der Systemsteuerung relevant sind
 - Die Verantwortlichen für die operative Umsetzung des Case Management-Konzeptes sind benannt
 - Für die Umsetzung von Case Management gibt es ein Konzept
 - Ethikstandards sind integriert
 - AdressatInnenorientierung ist als Ziel verankert
-
- u.v.m.

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



3. Einbezug des CM in die Planung der Organisation

- Die Organisation muss CM in seine strategischen Planungen integrieren, Chancen und Risiken einschätzen und Maßnahmen so planen, dass erwünschte Auswirkungen erreicht und unerwünschte vermieden werden können
- Die Organisation muss in definierten Zeitabständen, z.B. jährlich, übergreifende, konkrete und messbare Ziele für das CM definieren und schriftlich fixieren
- Änderungen im CM-Konzept oder CM-Handbuch, Änderungen in CM-bezogenen Prozessen und Abläufen müssen systematisch geplant werden, d.h. einem strukturierten Planungsprozess überprüfbar folgen
- **u.v.m.**

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



4. Ressourcen und Unterstützung für das CM

- Die Organisation ist insgesamt für den Aufbau, die Verwirklichung, die Aufrechterhaltung und die fortlaufende Verbesserung der Ressourcen für das CM verantwortlich
- Fachlich ausgebildetes Personal für das CM muss vorgehalten werden
- Vertretungsregelungen für Zeiten der Abwesenheit der in die Beratung der Adressatinnen und Adressaten involvierten Case Managerinnen und Case Manager sind zu treffen. Die Vertretung muss mindestens über eine CM-Grundschulung verfügen
- Das CM muss in die externe und interne Kommunikation der Organisation eingebunden sein. Dazu gehört, dass CM intern und extern bekannt zu machen
- Die Organisation muss sicherstellen, dass das CM alle erforderlichen Informationen über relevante interne und externe Kooperationspartnerinnen und -partner erhält und diese aufrecht erhalten kann
- **u.v.m.**

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



5. CM in der konkreten Umsetzung und Steuerung im Betriebsalltag

„Im umfangreichen Kapitel 5 geht es im Kern um die konkrete Planung, Umsetzung und Steuerung des CM im Alltag der Organisation, anknüpfend an die an die für das CM definierten und fixierten Anforderungen. Dies schließt die kontinuierliche Kontrolle der CM-Arbeit und die Darlegung des Umgangs mit unerwünschten Ergebnissen ein“

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



6. Bewertung der Leistung des fallübergreifenden CM

- Die Organisation muss festlegen, was im Rahmen der CM-Umsetzung überwacht und gemessen wird, mit welchen Methoden dies geschieht, wann und wie häufig dies geschieht
- Die Organisation muss die so gewonnenen Erkenntnisse analysieren, bewerten und ggf. Verbesserungen ableiten
- Unabdingbar ist neben der einzelfallbezogenen Evaluation im CM die fallübergreifende Ermittlung der Zufriedenheit der primären Adressatinnen/Adressaten im CM. Dies sollte mindestens im Dreijahresrhythmus geschehen
- Die primären Adressatinnen/Adressaten sollten ein strukturiertes Beschwerdemanagement nutzen können. Sofern dies nicht etabliert ist, muss die Organisation darlegen können, wie mit Beschwerden umgegangen wird
- Die Analyse und Bewertung der Zufriedenheit muss überprüfbar dazu dienen können, die Wirksamkeit des CM zu beurteilen und bei Bedarf Änderungen zu planen
- Institutionelle Netzwerkebene: Die Organisation muss darüber hinaus die Zufriedenheit mit den CM-bezogenen Kooperationen, d.h. die Zufriedenheit mit den gemeinsam erbrachten Leistungen und mit dem Funktionieren der Kooperationen erheben, analysieren und bewerten. Dies sollte ebf. mindestens im Dreijahresrhythmus geschehen
- **u.v.m.**

Zentral: Auditanforderungen und Auditcheckliste – Beispiele



7. Kontinuierliche Verbesserung im CM

- Die Organisation muss aus der kontinuierlichen Überprüfung der CM-Umsetzung, aus auftretenden Problemen und Fehlern Chancen für Verbesserungen bestimmen und auswählen und Verbesserungsmaßnahmen ableiten, um die Erwartungen der Adressatinnen/Adressaten und weiteren am CM „interessierten Parteien“ erfüllen zu können
- Es muss der Nachweis erbracht werden, welche Verbesserungen bei Bedarf aus den Rückmeldungen der Adressatinnen/Adressaten und CM-Kooperationspartnerinnen und -partner eingeleitet werden
- Dies schließt ein, bei aufgetretenen Fehlern deren Ursachen systematisch zu analysieren
- Es gilt, in der Folge Fehler zu verhindern oder zumindest zu verringern
- Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen muss überprüft werden
- **u.v.m.**

Wie geht es weiter?

Die nächsten Schritte

- Einrichten eines Buttons auf der DGCC-Homepage
- Einstellen der Vorlagen zum Download
- Gewinnung erster Interessentinnen und Interessenten für Zertifizierungen
- Durchführung von Audits: In der Projektphase immer 1 Auditorin + 1 Mitglied der PG/ZK
- Auswertung der Erfahrungen im Rahmen des Projekts
- Ggf. Anpassen der Vorlagen

**Das war
es schon,
vielen
Dank!**

