

Case Management durch den Arbeitgeber

Beauftragt der Arbeitgeber einen externen Case Manager mit der Betreuung eines arbeitsunfähigen Mitarbeiters, kann dies allen Beteiligten Vorteile bringen. Dem Mitarbeiter steht ein Berater zur Seite, der ihm auf dem Weg zur Wiedereingliederung behilflich ist, bei Bedarf aber auch die Vorgesetzten und das Team des Mitarbeiters unterstützen kann.

Karin Andenmatten

Seit Mai 2006 – nach erfolgreichem Abschluss eines eineinhalbjährigen Pilotprojekts – melden die Amtsstellen der Direktion der Justiz und des Innern des Kantons Zürich (DJI) Mitarbeitende, die voraussichtlich mehr als zwei Monate arbeitsunfähig sind, intern für ein Case Management an. Dann werden diese Mitarbeitenden auf freiwilliger Basis so bald wie möglich von einem externen Case Manager betreut. Als Arbeitgeberin hat die DJI den Vorteil, dass sie zu einem sehr frühen Zeitpunkt Kenntnis von der Arbeitsunfähigkeit hat und unterstützen lassen kann, solange die Erfolgsaussichten noch intakt sind. Wenn der Arbeitgeber als Auftraggeber für ein Case Management auftritt, hat dies einen wesentlichen Einfluss auf den Prozess der Reintegration von langzeiterkrankten Patienten in die Arbeitswelt: Die Begleitung erfolgt aus der Optik «Patient = Arbeitnehmer». Der Umgang mit Betroffenen in dieser Doppelrolle stellt nicht nur im Hinblick auf den Datenschutz eine besondere Herausforderung für die Case Manager dar. Der Zugang zu den Klienten

ist ein anderer als wenn es sich um einen Kunden, einen Schadensfall oder einen potenziellen Rentenbezüger handelt.

Datenschutz wird grossgeschrieben

Fallbezogen beauftragt die DJI unabhängige Case-Management-Anbieter, deren Mitarbeitende der Schweigepflicht unterstehen. Nach der Unterzeichnung einer Einwilligungserklärung gegenüber dem Arbeitgeber und einer Ermächtigung der Case Manager sind situationsabhängig weitere Unterschriften des Klienten notwendig, falls Fachleute, die dem Berufsgeheimnis unterstehen, von diesem zu entbinden sind. Gemäss den datenschutzrechtlichen Vorgaben werden nur zweckdienliche Daten erhoben. Die Case Manager besprechen sogar mit ihren Klienten die Gespräche vor, die sie im Rahmen der Betreuung mit Drittpersonen führen werden.

Umfassende Begleitung

Die Case-Management-Begleitung für Mitarbeitende der DJI konzentriert sich nicht nur auf die Situation am Arbeitsplatz, sondern erfolgt ganzheitlich, das heisst auch in den Bereichen der medizinischen Versorgung, der Versicherungssituation beziehungsweise der finanziellen Lage und im sozialen Umfeld.

Neben einer allfälligen Vermittlung an Spezialisten bringen Case Manager im Bereich der medizinischen Behandlung meist den Aspekt der Arbeit in die Therapie ein. Zusammen mit Ärzten und Therapeuten wird neben dem Hauptziel der Genesung auch das Ziel der Wiederherstellung der Arbeits-



Karin Andenmatten

fähigkeit avisiert. Dank der sorgfältigen Planung und engen Begleitung von Arbeitsversuchen mit stark reduziertem Pensum oder angepassten Aufgaben können Patienten die Arbeit häufig früher als erwartet wiederaufnehmen. Der Case Manager fungiert dabei als Vermittler, der das Wünschbare aus Arbeitgebersicht und das Machbare aus medizinischer Sicht mit dem Zumutbaren für den Arbeitnehmer in Einklang bringt.

Unterstützung in privaten Belangen

Ausgerechnet in ihrer schwierigen gesundheitlichen Lage werden Patienten oft mit finanziellen Problemen konfrontiert. Die Situation der Lohnfortzahlung am Arbeitsplatz ist rasch geklärt und lässt meist wenig Spielraum zu. Wenn Mitarbeitende das Vertrauen zum Case Manager aufgebaut haben und ihre persönlichen finanziellen Verhältnisse offenlegen, sucht er nach Möglichkeiten, die entstandenen Lücken mithilfe von Versicherungsleistungen zu decken. Dabei vertritt er allenfalls mithilfe von Juristen anwaltschaftlich die Interessen der Versicherten.

Im persönlichen Umfeld finden sich oft wertvolle Ressourcen für die Wiedereingliederung. Der Case Manager motiviert beispielsweise pensionierte Eltern, ihrer psychisch erkrankten Tochter mit Besuchen und Telefonanrufen zu einer Tagesstruktur zu verhelfen. Oder er sucht nach dem schweren Unfall eines Vaters ein neues gemeinsames Hobby für die Familie, das der Leistungsfähigkeit des Vaters entspricht. Daraus entstehen positive Impulse, die die Genesung fördern und die Reintegration beschleunigen. Für alleinstehende Personen, die ausserhalb der Arbeitswelt kaum Kontakte pflegen, bedeutet der vorübergehende Verlust der Arbeitsfähigkeit eine einschneidende soziale Isolation. In solchen Situationen bauen die Case Manager den Patienten ein Privatleben auf, indem sie sie mit Selbsthilfeorganisation oder Vereinen vernetzen. Derartige Aktivitäten reichen weit über das hinaus, was auf den ersten Blick als Aufgabe des Arbeitgebers zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit seiner Mitarbeitenden erscheint. Trotzdem tragen sie je nach Fall wesentlich zur Stabilisierung der psychischen und

letztlich auch physischen Gesundheit der Patienten bei. Selbst bei einem intakten persönlichen Umfeld kann ein Case Manager unterstützend wirken, indem er die indirekt Betroffenen für das Ziel der beruflichen Reintegration des Patienten sensibilisiert.

Voraussetzungen für einen erfolgreichen Wiedereinstieg

Damit die Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess nachhaltig gelingen kann, agiert der Case Manager gegenüber den Vorgesetzten keinesfalls ausschliesslich als parteilicher Vertreter der Interessen des betreuten Mitarbeiters. Bei neuen Lösungen am Arbeitsplatz werden die Interessen aller Beteiligten berücksichtigt. Manchmal kann es allerdings auch die Aufgabe des Case Managers sein, Vorgesetzte und Personalmanager herauszufordern, um etwas Neues zu ermöglichen, das im Betrieb bisher vielleicht noch nicht denkbar gewesen wäre. Externe Case Manager geniessen eine gewisse Narrenfreiheit und können sich erlauben, unkonventionelle Lösungen vorzuschlagen, welche für Personen, die mit den Verhältnissen vor Ort bestens vertraut sind, tabu wären.

Auf dem Weg zur Wiedereingliederung wird in der Direktion Justiz und Inneres nicht nur der Patient unterstützt. Bei Bedarf werden auch Vorgesetzte und Teams gecoach. Der Umgang mit Kolleginnen und Kollegen, die schwer erkrankt oder verunfallt sind, ist nicht alltäglich. Es drängen sich Fragen auf wie: «Wann darf ich als Vorgesetzter eine Aushilfe anstellen für einen Mitarbeiter, der an Krebs erkrankt ist, und wie kommuniziere ich das?» oder «Sollen wir unseren psychisch erkrankten Kollegen in der Klinik anrufen und ihn über das neue Projekt informieren, oder überfordert ihn das?» Je nach Situation leisten die Case Manager allgemeine Aufklärungsarbeit über die Krankheitsbilder, die daraus resultierenden Beeinträchtigungen und den generell zu erwartenden Verlauf, oder sie helfen den Teams, indem sie die situationsgerechte Verbindung zum Kollegen herstellen. Solche Aktivitäten schaffen eine Atmosphäre von Verständnis und Toleranz – eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen des Wiedereinstiegs.

Gewinner auf beiden Seiten

Tatsächlich profitieren die DJI und ihre Arbeitnehmer vom Case Management. Der ROI (Return on Investment) kann nicht beziffert werden, denn die Berechnung des finanziellen Nutzens lässt sich nur unter Einbezug von Wahrscheinlichkeiten seriös lösen. Im Pilotprojekt der DJI wurden rund 70 000 Franken für die Fallbetreuung von 13 abgeschlossenen Fällen aufgewendet. Diesen können Renteneinsparungen von maximal 2,4 Millionen Franken gegenübergestellt werden. Auch wenn ein grosser Teil der betreuten Mitarbeitenden ohne Case Management wieder die volle Arbeitsfähigkeit erreicht hätte, darf von einem finanziellen Erfolg gesprochen werden.

Nicht zu vernachlässigen sind beim Case Management durch den Arbeitgeber aber auch die finanziell nicht direkt messbaren positiven Auswirkungen auf die Führungs- und Unternehmenskultur sowie die Stärkung des Images als verantwortungsvoller Arbeitgeber.

Autorin:

Dr. Karin Andenmatten

Stv. Personalchefin, Projektleiterin Case Management
Direktion der Justiz und des Innern des Kantons Zürich
Postfach
8090 Zürich
karin.s.andenmatten@bluewin.ch