

## Wer kann und soll beim komplexen Personenschaden vom Case Management profitieren? Praxisbasierte Betrachtungen eines Case Managers

Arthur K. Müller\*

Beim komplexen Personenschaden können im Prinzip alle Klienten und Klientinnen, welche durch Unfall oder Erkrankung in ihrem gewohnten Alltagsleben eingeschränkt werden, vom Case Management (CM) profitieren. Voraussetzungen sind, dass das CM für die Betroffenen freiwillig ist, und dass dieses professionell durchgeführt wird. Zur professionellen Haltung gehört, dass die Loyalität des Case Managers oder der Case Managerin auf den Prozess der bestmöglichen Gesundung, beruflichen Reintegration und sozialen Teilhabe ausgerichtet ist. Zentral ist auch die Leitidee des Empowerments: Die betroffene Person findet – mit externer Unterstützung – ihren Lösungsweg selber. Ob ein Case Management mittels Coaching oder psychologischen Instrumenten die Motivation der Klienten und Klientinnen nachhaltig steigern kann, ist eine offene Frage. In der Praxis sehen wir jedoch immer wieder, dass neue Perspektiven hier Veränderungen bewirken. Erkennen die Betroffenen, dass sich ihnen realistische neue Wege eröffnen – etwa dass ihnen in einem Arbeitsversuch von der Unternehmung eine Anstellungsmöglichkeit angeboten wird – verändert sich in der Regel die Motivation nachhaltig, meist in überaus positiver Richtung! Kann das CM derartige neue Perspektiven aufgleisen helfen, profitiert die betroffene Person oftmals in diversen Lebensbereichen (Alltagsstruktur, wieder dazu gehören, finanzielle Eigenständigkeit usw.).

Die Kostenträger können beim Case Management von finanziellen Einsparungen und vom Imagegewinn für die Versicherungsgesellschaft profitieren. Beim betrieblichen CM (meist Teil des Gesundheitsmanagements) zieht der Arbeitgeber und Kostenträger grossen Nutzen aus dem Erhalt geschätzter MitarbeiterInnen sowie von verbesserter Prozesskoordination «back to work». Bietet eine Unternehmung oder Institution der Belegschaft ein Case Management an, so beeinflusst die Unternehmenskultur auch die Durchführungsart des CM. Die Werte der Arbeitgeberfirma sollten mehr oder weniger deckungsgleich sein, mit der Grundhal-

\* ■■■■.

tung des angebotenen CM. Die Win-win-Situation tritt ein, wenn mit ehrlichen Karten gespielt wird.

Rechtsvertreter von Mandanten mit erlittenen komplexen Personenschäden können vom CM durch die koordinierende Begleitung hin zu den vereinbarten Zielen profitieren. Die schriftliche Dokumentation des CM (Assessmentbericht inklusive Massnahmen; Protokolle von Besprechungen am runden Tisch; Verlaufsdarstellung von Arbeitsversuchen etc.) kann auch mithelfen, einen allfälligen Gesundheitsschaden «objektivierbar» darzulegen und unnütze Folgebehandlungen zu vermeiden.

Ein CM ist nicht gescheitert, wenn beim Klienten oder der Klientin lange dauernde gesundheitliche Einschränkungen und eine Arbeitsunfähigkeit bestehen bleiben. Professionelle CM-Berichte, welche das Stagnieren oder gar die Verschlechterung nachvollziehbar beschreiben (etwa anhand eines Arbeitsversuches), können der Festlegung des «Schadens» dienen. Begutachtungsstellen können schriftliche CM-Verlaufsberichte (etwa bezüglich Rehabilitation, Alltagsbewältigung, Reintegration) als praxisnahe Darstellung des Klientenlebens heranziehen: Als eine Grundlage zur möglichst objektiven Beurteilung.