

# **Case Management für Angestellte der Volksschule Thurgau**

## **Konzept**

Judith Rieser Müller, Leitung Abteilung Schulpsychologie und Schulberatung  
Lynn Bannister, lic. phil. Psychologin  
Peter Vecchi, Schulberater

Amriswil, 03.10.2011  
Version 1

## **Inhalt**

<b>1.</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Leitprinzipien und Handlungsrahmen des Case Managements.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Zielgruppe .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Zielsetzungen .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Kriterien zur Einleitung eines Case Managements.....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Nutzen für die Beteiligten des Case Managements.....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Institutionelle Verankerung und sachliche Zuständigkeiten .....</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>Zusammenarbeit mit externen Akteuren .....</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Verlauf von Case Management.....</b>	<b>8</b>
<b>10.</b>	<b>Finanzierung .....</b>	<b>10</b>
<b>11.</b>	<b>Datenschutz .....</b>	<b>10</b>
<b>12.</b>	<b>Qualitätssicherung .....</b>	<b>11</b>
<b>13.</b>	<b>Quellen .....</b>	<b>11</b>

## **1. Einleitung**

### **Ausgangslage**

Wiederkehrende oder länger dauernde Absenzen von Angestellten infolge Krankheit oder Unfall stellen für die betroffene Person sowie für die Vorgesetzten eine grosse Herausforderung dar. Auf Seiten der betroffenen Person kann eine verminderte Arbeitsfähigkeit neben der gesundheitlichen Einschränkung eine erhebliche Belastung bedeuten. Auf Seiten des Arbeitgebers sind die Personalverantwortlichen mit einem erhöhten Koordinations- und Organisationsaufwand bei der Personalführung konfrontiert. Hier setzt Case Management ein. Case Management ermöglicht Fallführung aus einer Hand, indem es Aktivitäten und Massnahmen der Beteiligten bedarfsgerecht initiiert, koordiniert und kontrolliert.

In den vergangenen drei bis vier Jahren haben mehrere kantonale Verwaltungen ein Case Management im Bereich der betrieblichen Eingliederung eingeführt. Im Zuge dieser Entwicklung wurde auch für das Lehr- und Schulleitungspersonal der Volksschule ein solches Angebot aufgebaut, so in den Kantonen Luzern, Bern, Aargau und Zürich. Aufgrund der Besonderheiten der Personalorganisation und -administration in der Volksschule entstand dabei in jedem Kanton eine eigens für die Volksschule eingerichtete Case Management Stelle. In der Kantonalen Verwaltung Thurgau existiert seit 2007 ein flächendeckendes Case Management Angebot. Für das Personal der Volksschule Thurgau besteht gemäss den Berufsverbänden hierfür ebenfalls ein Bedarf. Die Berufsverbände der Volksschule Thurgau vertreten die Meinung, dass der Aufbau eines schulspezifischen Case Managements notwendig ist. Ein zentrales Anliegen der Berufsverbände ist dabei die Sicherstellung der Neutralität und Unabhängigkeit des Angebotes.

Per 4. Oktober 2010 waren im Kanton Thurgau 3262 Lehrpersonen und rund 120 Schulleitungspersonen in der Volksschule beschäftigt. Ausgehend von den Erfahrungswerten der Kantone Zürich und Luzern ist im Thurgau mit jährlich zwischen 17

und 34 Case Management Fällen zu rechnen. Das entspricht 0.5% - 1% des Personalbestandes.

Ausgehend von der oben geschilderten Ausgangslage hat sich das Amt für Volksschule entschieden, ein Case Management Angebot für Angestellte der Volksschule einzuführen, das bei der Supportabteilung Schulpsychologie und Schulberatung angesiedelt ist.

Das neue Dienstleistungsangebot ist vorerst als zweijähriges Pilotprojekt vom 1. Januar 2012 bis 31. Dezember 2013 geplant. Während dieser Pilotphase soll das Angebot durch einen Austausch mit den Berufsverbänden und mittels Formen der Selbstevaluation aufgebaut und weiterentwickelt werden. Die Pilotphase endet mit einer externen Evaluation, deren Ergebnisse der Abteilungs- und Amtsleitung als Entscheidungsgrundlage für die Weiterführung des Angebotes dienen.

### **Methodische Grundlagen für die Konzeptentwicklung**

Entwicklungsbasis des Konzeptes für das Case Management Angebot bilden:

- Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management
- Case Management Konzepte der Volksschulen Aargau, Luzern und Zürich
- Beratung durch Fachperson und Dozent der Fachhochschule Bern

### **Definition Case Management**

Es existiert keine allgemein gültige Definition des Begriffs Case Management. Das Begriffsverständnis orientiert sich an den in den verschiedenen Praxisfeldern vorherrschenden handlungsleitenden Prinzipien.

Das Netzwerk Case Management Schweiz (2006) vertritt folgende Definition:

„Case Management ist ein spezifisches Verfahren zur koordinierten Bearbeitung komplexer Fragestellungen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess wird eine auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistung erbracht bzw. unterstützt, um gemeinsam vereinbarte Ziele und Wirkungen mit hoher Qualität effizient zu

erreichen. Case Management stellt einen Versorgungszusammenhang über professionelle und institutionelle Grenzen hinweg her. Es respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem.“

Im betrieblichen Kontext ist Case Management ein strukturiertes Verfahren, das Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei einer länger dauernden Phase der Arbeitsunfähigkeit begleitet, Hilfeleistungen koordiniert und die berufliche Wiedereingliederung fördert.

## **2. Leitprinzipien und Handlungsrahmen des Case Managements**

Der Handlungsansatz Case Management ist geprägt durch die beiden zentralen Leitprinzipien Empowerment und Lebensweltorientierung. Zugleich zeichnet sich der Handlungsrahmen des Ansatzes durch mehrere Realisierungsebenen aus.

### **Empowerment**

Zentrales Leitprinzip im Case Management Prozess ist Empowerment. Unter dem Begriff Empowerment wird *Selbstbefähigung* resp. *Selbstermächtigung* verstanden. Der Empowerment Begriff als handlungsweisender Ansatz ist auf dem Hintergrund des humanistischen Menschenbildes zu verstehen und stellt die Ressourcen, Stärken und Potentiale eines jeden Menschen in den Vordergrund. Der Empowermentansatz geht von einer *Ressourcenorientierung* aus und befasst sich mit der Erfahrung von *Selbstwirksamkeit*. Mit der Erfahrung also, als Subjekt die Umstände des eigenen Lebens produktiv gestalten und erwünschte Veränderungen in eigener Regie bewirken zu können.

### **Lebensweltorientierung**

Im Rahmen des Case Managements bezeichnet dieses Leitprinzip die Bezugnahme auf die Arbeits- und Lebenssituation des Kunden / der Kundin. Dabei werden unterschiedliche Lebensbereiche (berufliche, medizinische, soziale, kulturelle Dimension) in

jeder Unterstützungsphase mitberücksichtigt und bei den Lösungsstrategien sind verschiedene Partner aus den informellen und formellen Netzwerken beteiligt.

### **Handlungsrahmen**

Der Handlungsansatz des Case Managements wird als *Fall- und Systemsteuerung* verstanden und umfasst somit die direkte Arbeit mit Kunden als auch die Netzwerkarbeit mit den fallrelevanten Personen und Institutionen.

Case Management umfasst:

- Die effektive und effiziente Prozesssteuerung der Einzelfallarbeit (Planung, Begleitung und Evaluation) mit dem Ziel der optimalen Unterstützung aus einer Hand
- Die Organisationsgestaltung von Beratungsprozessen, mit dem Ziel, dass die Beratungspersonen, die auf der Einzelfallebene im Sinne des Case Managements agieren, entsprechend aufeinander abgestimmt sind
- Die Vernetzung, das heisst den Aufbau, die Pflege und Überprüfung standardisierter Kooperations- und Koordinationsstrukturen und Dienstleistungen

### **3. Zielgruppe**

Das Case Management der Abteilung Schulpsychologie und Schulberatung richtet sich an folgende Personengruppen:

- Lehrpersonen, die an einer öffentlichen Volksschule angestellt sind
- Sonderpädagogische Fachpersonen
- Schulleitungspersonen
- Schulsozialarbeiterinnen und -arbeiter
- Hauswarpersonen

## **4. Zielsetzungen**

Im betrieblichen Kontext orientieren sich die primären Ziele des Case Managements an den Ebenen der Arbeitnehmer und Arbeitgeber.

### **Ebene Arbeitnehmer**

- Bedarfs- und situationsgerechte Unterstützung und Begleitung von erkrankten oder verunfallten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen
- Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess bei länger dauernder Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit oder Unfall

### **Ebene Arbeitgeber**

- Beratung und Unterstützung von Schulleitungen und Schulbehörden mit verunfallten oder erkrankten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

## **5. Kriterien zur Einleitung eines Case Managements**

Für die Aufnahme in das Case Management werden folgende Kriterien und Bedingungen vorausgesetzt:

- Einverständnis von Arbeitnehmer und Arbeitgeber
- Infolge eines Unfalls oder einer Krankheit auftretende
  - länger dauernde Arbeitsunfähigkeit
  - häufige Absenzen
  - nachweisliche Leistungseinbussen
- Eine Rückkehr in den Arbeitsprozess ist nicht ausgeschlossen
- Der Zeitpunkt der Rückkehr in den Arbeitsprozess ist unbekannt

Case Management ist ein Verfahren, das für Problemsituationen mit grosser Komplexität und hoher Akteursdichte geeignet ist. Zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz ist Case Management kein geeignetes Instrument.

## **6. Nutzen für die Beteiligten des Case Managements**

Das Case Management Verfahren soll für sämtliche Beteiligten gewinnbringend sein. Auf den Ebenen der Arbeitnehmer und Arbeitgeber kann folgender Nutzen resultieren:

### **Ebene Arbeitnehmer**

- Bedarfs- und bedürfnisgerechte berufliche Wiedereingliederung
- Fähigkeiten und Kompetenzen während der Zeit der Arbeitsunfähigkeit erhalten, stabilisieren und weiterentwickeln
- Entlastung durch Unterstützung im Umgang mit Arbeitgeber, Versicherungen und weiteren Leistungserbringern
- Gemeinsam bestmögliche Lösung finden, falls Wiedereingliederung nicht möglich ist

### **Ebene Arbeitgeber**

- Systemverträgliche Wiedereingliederung
- Klärungshilfe und Beratung im betrieblichen Gesundheitsmanagement
- Spezifisch für Schulen definierte Anlauf- und Beratungsstelle im Zusammenhang mit Fragen zu krankheits- und unfallbedingten Ausfällen von Angestellten
- Systematisierung komplexer Situationen und Prozesse durch Vernetzung und Koordination
- Entlastung von weiteren Beteiligten im schulischen Umfeld (Kollegium, Schülerinnen und Schüler, Eltern)
- Senkung von Langzeitabsenzen und Lohnfortzahlungskosten

## **7. Institutionelle Verankerung und sachliche Zuständigkeiten**

### **Auftraggeber**

Das Case Management ist ein Dienstleistungsangebot, das sich an die Schulbehörden richtet und sie in ihrer Verantwortung als Arbeitgeber unterstützen möchte.

### **Organisation des Case Managements**

Das Case Management wird über eine zentrale Koordinationsstelle abgewickelt, die als eigenständige Stabstelle der Abteilung Schulpsychologie und Schulberatung organisiert ist. Die Case Management Prozessbegleitung nehmen Berater und Beraterinnen eines unabhängigen Case Management Beratungspools wahr.

### **Koordinationsstelle Case Management**

Die Koordinationsstelle ist Anlaufstelle und Drehscheibe für sämtliche fallrelevanten Personen und Institutionen. Sie ist für die Aufnahme in das Case Management zuständig und entscheidet mittels Indikationskriterien fallweise, ob ein Case Management eingeleitet wird (vgl. Kap. 5). Zudem klärt sie ab, ob die betroffene Schulgemeinde über eine Krankentaggeldversicherung mit Case Management verfügt. Sind die Kriterien für ein Case Management nicht erfüllt, werden die Antragsteller an die Schulberatung und / oder weitere Fachstellen weiter vermittelt. Ist ein Case Management angezeigt, findet eine Triage an eine Beratungsperson aus dem Case Management Beratungspool statt, die den Erwartungen und Bedürfnissen der betroffenen Person entspricht. Überdies ist die Koordinationsstelle für die organisatorisch-administrative Fallabwicklung verantwortlich.

### **Case Management Beratungspool**

Der Case Management Beratungspool setzt sich aus Beratungspersonen mit einer spezifischen Zusatzausbildung in Case Management zusammen. Um Neutralität gewährleisten zu können, arbeiten diese Beraterinnen und Berater im Mandatsverhältnis für die Abteilung Schulpsychologie und Schulberatung. Die Beratungsperson steuert

selbständig den gesamten Case Management Prozess, vom Assessment bis zur Evaluation. Periodisch finden Reportings mit der Koordinationsstelle statt.

## **8. Zusammenarbeit mit externen Akteuren**

Ein zentrales Element des Case Managements ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen externen Akteuren. Sowohl die Koordinationsstelle wie auch die zuständige Beratungsperson sind kontinuierlich im Austausch mit Fachexperten und Institutionen wie:

- Haus- und Fachärzte
- Vertrauensärzte des Netzwerks Personalamt Thurgau
- Krankentaggeldversicherungen
- IV- und RAV-Stellen

## **9. Verlauf von Case Management**

Der Ablauf eines Case Managements gliedert sich in mehrere Phasen mit unterschiedlichen Zielen. Der Verlauf sieht wie folgt aus:

### **1. Phase: Fallmeldung, Klärung Aufnahme und Erstgespräch**

*Ziel: Die Aufnahme in das Case Management Verfahren ist geklärt.*

Der Erstkontakt mit der Koordinationsstelle kann durch den Arbeitgeber (Schulleitung, Schulbehörde) sowie durch den Arbeitnehmer selbst initiiert werden. Die Kontaktaufnahme erfolgt direkt bei der Koordinationsstelle und wird nicht über das Sekretariat der Abteilung Schulpsychologie und Schulberatung abgewickelt. Dieses Vorgehen soll sicherstellen, dass alle anspruchsberechtigten Personen Zugang zum Case Management erhalten. Die Koordinationsstelle prüft, ob die Voraussetzungen für ein Case Management gegeben sind (vgl. Kriterien, Kap. 5). Das Erstgespräch findet zwischen der betroffenen Person und der Koordinationsperson statt. Die Koordinationsperson klärt die Erwartungen der betroffenen Person an das Angebot, schafft Transparenz hinsichtlich des Case Management Prozesses und holt ihr Einverständnis ein. Den

Abschluss der ersten Phase bildet die Triage an die Beraterin oder den Berater des Case Management Beratungspools.

## **2. Phase: Assessment**

*Ziel: Ein umfassendes Bild der aktuellen Lebenssituation und des Unterstützungsbedarfs der betroffenen Person ist gewonnen.*

Im Assessment führt die Case Managerin / der Case Manager eine umfassende Situationsanalyse durch, welche die Ressourcensituation der Person und ihres Umfeldes erfasst. Ergänzend werden Einschätzungen von weiteren fallrelevanten Personen und Institutionen einbezogen.

## **3. Phase: Zielvereinbarung**

*Ziel: Ziele sind entwickelt.*

Auf der Basis des Assessments entwickelt die betroffene Person gemeinsam mit dem Case Manager / der Case Managerin unter Einbezug weiterer Beteiligter verbindliche Ziele.

## **4. Phase: Massnahmenplanung**

*Ziel: Bedingungen für das Erreichen der formulierten Ziele sind geschaffen. Die gemeinsame Planung des Unterstützungsangebotes ist erstellt.*

In dieser Phase werden Massnahmen geplant, mittels deren die gesetzten Ziele erreicht werden sollen. An der Massnahmenplanung beteiligen sich die betroffene Person, der Case Manager / die Case Managerin und alle weiteren Akteure im Fallgeschehen.

## **5. Phase: Durchführung und Koordination der Unterstützungsleistungen**

*Ziel: Die geplanten Massnahmen werden zielgerichtet erbracht und umgesetzt.*

Der Case Manager / die Case Managerin ist für die Vernetzung und die Koordination der verschiedenen Unterstützungsleistungen zuständig und unterstützt die betroffene Person beim Zugang hierzu. Des Weiteren sorgt der Case Manager / die Case Mana-

gerin für eine fortlaufende Information aller Beteiligten über wichtige Schritte im Fallverlauf und überprüft die Einhaltung der vereinbarten Massnahmen.

Während des Case Management Prozesses geschieht eine kontinuierliche Überprüfung der vereinbarten Ziele und Massnahmen im Hinblick auf Veränderungen in der aktuellen Lebenssituation der betroffenen Person und in deren Umfeld. Falls erforderlich, wird der Massnahmenplan an die veränderten Umstände angepasst.

## **6. Phase: Abschluss und Evaluation**

*Ziel: Die Zielerreichung ist überprüft. Ergebnisse und Zusammenarbeitsprozess sind beurteilt.*

Der Abschluss und die Evaluation finden statt, sobald die vereinbarten Massnahmen umgesetzt worden sind. Hierbei werden die Zielerreichung und die Zufriedenheit des beteiligten Arbeitgebers und des betroffenen Arbeitnehmers erhoben.

## **10. Finanzierung**

Aufgrund des geschätzten Case Management Bedarfs sind personelle Ressourcen im Umfang von 40 bis 60 Stellenprozenten erforderlich. Die von der Koordinationsstelle zu erbringende Leistung wird vom Kanton getragen und ist somit für die Schulen kostenlos. Die Leistungen für das Case Management sind von den Schulgemeinden zu finanzieren. Die Kostenpflicht setzt mit der Triage an die Beratungsperson des Case Management Beratungspools ein. Die Kosten betragen gemäss Tarifreglement Fr. 160.- pro Stunde<sup>1</sup>. Gemäss Erfahrungen anderer Kantone muss die Schulgemeinde pro Case Management Fall mit Kosten zwischen Fr. 8'000.- und 15'000.- rechnen.

## **11. Datenschutz**

Der Datenschutz wird gemäss kantonalen Richtlinien gewährleistet und umgesetzt.

---

<sup>1</sup> Reglement des Departements für Erziehung und Kultur über die Tarife des Amtes für Volksschule für Beratungsleistungen vom 24.08.2008.

## 12. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung des Case Management Angebotes wird durch folgende Massnahmen realisiert:

- Eine standardisierte Dokumentation des Case Management Prozesses garantiert eine systematische Abwicklung und Überprüfung der Ergebnisse.
- Während der zweijährigen Pilotphase werden Prozesse und Instrumente erprobt und weiterentwickelt.
- Am Ende der Pilotphase wird das Case Management Angebot von externer Seite evaluiert.

## 13. Quellen

- Abteilung Volksschule Aargau (2011). *Case Management Lehrpersonen* [on-line]. Available:  
[http://www.ag.ch/bks/de/pub/bildung/lehrpersonen/case\\_management.php](http://www.ag.ch/bks/de/pub/bildung/lehrpersonen/case_management.php), besucht am 28.09.2011.
- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.). (2009). *Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management*. Landsberg: Economica.
- Dienststelle Volksschulbildung Luzern (2010). *Konzept Case Management bei langer Arbeitsunfähigkeit von Volksschullehrpersonen*. Unveröffentlichtes Dokument.
- Netzwerk Case Management Schweiz (2006). *Definition Case Management. Standards Case Management* [on-line]. Available:  
<http://www.netzwerk-cm.ch/index.php?id=313&F=0>, besucht am 28.09.2011.
- Volksschulamt Zürich (2011). *Informationen zum Case Management* [on-line]. Available:  
[http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/personelles/personalfuehrung/beratung/case\\_management.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/personelles/personalfuehrung/beratung/case_management.html), besucht am 28.09.2011.