

# Methodik des Case Managements



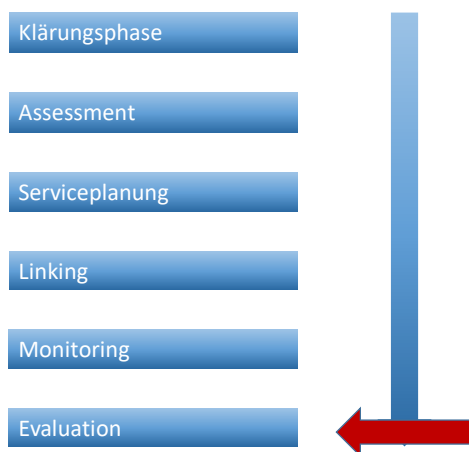
Teil 7 Evaluation

Prof. Dr. Annerose Siebert

Hochschule Ravensburg Weingarten (RWU)



## Phasenablauf DGCC



Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlung, Standards und ethische Grundlagen (2020). 2. Auflage, revidierte Ausgabe. Heidelberg: medhochzwei Verlag (Case Management in der Praxis).



## Evaluation – um was geht es?

Lösung des  
Arbeitsbündnisses und  
bewusster Abschluss des  
Prozesses



Bewertung des  
Gesamtverlaufs einer  
Fallbearbeitung

Hierbei müssen Anlässe und Ziele in der  
Evaluation von Case Management geklärt  
werden

## Bewertung des Gesamtverlaufs einer Fallbearbeitung

Hierbei müssen Anlässe und Ziele in der Evaluation von Case  
Management geklärt werden

- Der Grund der Evaluation bestimmt Gegenstand und Ziel der Evaluation
  - Finanzierende Stellen sind eher an Rentabilität interessiert
  - Fachliche Stellen sind eher an Effektivität interessiert

## Was im Vorfeld bedacht werden sollte ...

- Ausgehend davon, dass Case Management ein mehrdimensionales und anspruchsvolles Konzept ist kann auch viel missverstanden, falsch erwartet und fehlinterpretiert werden ...
- ... helfen kann dabei Klarheit bei den Ansprüchen an die Evaluation:

Im folgenden finden Sie eine Tabelle in der typische Missverständnisse zum Case Management und die daraus gezogenen Lehren für Evaluation gesammelt sind ...

## Qualitätsdimensionen nach Donabedian

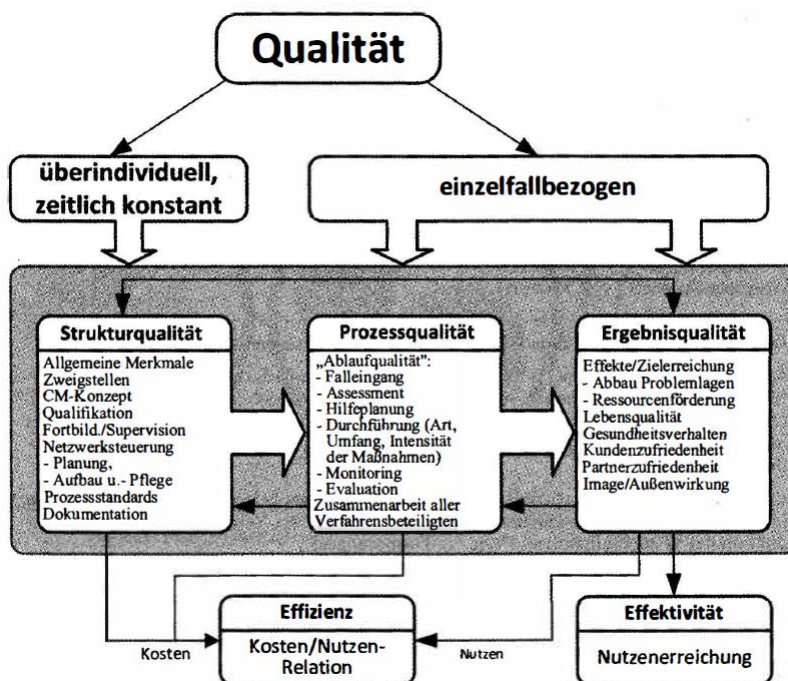
- Ergebnisqualität: Es wird überprüft ob gesetzte Standards, Messgrößen (z.B. Anzahl der Vermittlungen in Arbeit, Liegezeiten im Krankenhaus) oder Ziele erreicht wurden. Dazu muss im Vorfeld genau definiert werden welche Abweichung z.B. noch unter Zielerreichung fallen würde.
- Prozessqualität: Ist der Ressourceneinsatz angemessen gewesen? Wurden Vereinbarungen (z.B. Dokumentationen, Treffen) eingehalten? Wurden Ansprüche an Fachlichkeit und Transparenz gewahrt? Wurde bei eingetretenen Veränderungen nachvollziehbar reagiert?
- Strukturqualität: Rahmenbedingungen werden beschrieben (organisatorisch, personell, baulich, technisch). Fallübergreifende Ausstattung interessiert. Im CM besonders interessant. Grad der Vernetzung. (z.B. Netzwerkkompetenzen, Anzahl der Angebotsalternativen, Zeitbudgets, Finanzierungskonzepte)

Donabedian, A. 1966: Evaluating the quality of medical care. Washington D.C.

## Qualitätsdimensionen nach Donabedian

Ausgehend von einer guten **Struktur**qualität lassen sich gute **Prozesse** herstellen, die wiederum Voraussetzung sind, um gute **Ergebnisse** zu erzielen.

Im Case Management gilt das ebenfalls!



Monzer, Michael (2013): Case Management Grundlagen: S. 316

## Noch wichtig wäre ...

- Möglichkeit der Teilevaluation besteht, dies ist im Einzelfall festzulegen (vgl. DGCC 2008)
- Evaluation ist output orientiert; d.h. „ob und in welchem Umfang hat das vereinbarte Maßnahmenpaket stattgefunden?“ – Prozessqualität !
- Evaluation ist outcome orientiert; d.h. „mit welchen Wirkungsgraden konnte in den einzelnen Teilbereichen geholfen werden?“ – Ergebnisqualität
- Falls möglich auch Evaluation bei abgebrochenen Prozessen durchführen, hierbei Ursachen und Gründe ermitteln und gegebenenfalls Support-Funktion bei weiter bestehendem Hilfebedarf übernehmen.

### Evaluation mit:

- **AdressatIn des CM**
- beteiligten Akteuren (ev. Abschlusskonferenz)

## Bewertung des Gesamtverlaufs:

Evaluation – vielfältig nutzbar

- Evaluation in einer Kontrollfunktion
  - Überprüfung der Ergebnisqualität; Wurden Standards, Ziele erreicht?
- Evaluation in einer Aufklärungsfunktion
  - Bewertung der Prozessqualität; Verständnis und Nachvollziehbarkeit des Prozesses um gegebenenfalls Optimierung der Hilfe zu ermöglichen. Auch: Nachweis zur Richtigkeit und Qualität des Angebotes!
- Evaluation in einer Qualifizierungsfunktion
  - Leistungsfähigkeit und Effizienz wird bewertet. Verbesserung wird angestrebt
- Evaluation in einer Innovationsfunktion
  - Passen die bestehenden Angebote? Wo liegt Veränderungsnotwendigkeit

# Evaluierende Nachsorge

- Phase der Evaluierenden Nachsorge fehlt in fast allen Modellen des CM
- Inhalt dieser Phase:
  - Evaluierung der Nachhaltigkeit des Handelns
  - Ermittlung eines Bedarfs zur „Nachjustierung“
- Organisatorische Umsetzung:
  - Nachsorgegespräche nach Abschluss des CM Prozesses (abhängig vom Handlungsfeld 3/6/12 Monate später)

Erkenntnisse zu Effektivität und Effizienz können gewonnen werden.