

*Wiedereingliederung*

# Fachkompetenz als Erfolgsfaktor beim Case Management

Dass der Arbeitgeber bei längerer Absenz von Mitarbeitenden rasch und richtig reagieren muss, ist eine anerkannte Tatsache. Häufig wird zur Unterstützung des beruflichen Reintegrationsprozesses ein Case Management eingeleitet. Wie zwei Praxisbeispiele eindrücklich belegen, ermöglicht der Einsatz von Fachpersonen dabei eine hohe Wirksamkeit **Stefan Kessler und Andreas Heimer**



Bild: iStockphoto.com/malekapsa

*Die professionelle berufliche Eingliederung nach Unfällen oder Absenzen lohnt sich auch wirtschaftlich.*

2005 entschied sich der Kanton Basel-Stadt für die Erprobung eines Case Managements für Mitarbeitende bei Krankheit/Unfall. Die Ziele: Senkung der Absenzquote um 10 Prozent, Verminderung der Zahl von IV-Fällen um 25 Prozent und Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit.

### **Praxisbeispiel 1: Aufbau einer internen Fachstelle**

Die eingesetzte Steuergruppe aus Fachpersonen des HR, der Versicherungspartner, des ärztlichen Dienstes, sowie interner und externer Experten empfahl ein Modell, bei dem in Absenksituationen eine rasche Intervention durch spezialisierte Fachpersonen erfolgt. Es wurde ab dem Jahr 2006 unter dem Namen «Come back» erprobt und ist unterdessen für den ganzen Arbeitgeber Basel-Stadt eingeführt. Jede Absenksituation ab 14 Tagen wird via Linienvorgesetzte und Human Resources (HR) an ein spezialisiertes Team – das «Come-back»-

Team der Abteilung Care Management – gemeldet. Diese Fachpersonen analysieren mit dem zuständigen HR-Manager die Situation und prüfen den Handlungsbedarf. Ein solcher besteht naturgemäss in komplexen, schwierigen Krankheits- oder Unfallsituationen. Da in einer frühen Phase oft keine Aussagen zur Komplexität gemacht werden können, bieten die Case Manager Unterstützung auch in Situationen an, in denen (noch) kein hohes Risiko erkennbar ist.

Das frühzeitige Intervenieren ist personalintensiv und erfordert u. a. Fleiss- und Detailarbeit. Auch diese wird durch qualifizierte, spezialisierte Fachpersonen geleistet: Bereits die ersten telefonischen Kontakte erfolgen durch die Spezialist/-innen für Reintegrationsfragen. Das Team ist heterogen zusammengesetzt: Die Berufshintergründe reichen von klinischer Psychologie, Sozialpädagogik oder Berufsberatung bis zu HR-Management und Betriebswirtschaft.

Nun zu einer entscheidenden Frage: Kann diese Investition in Know-how und Personal durch betriebswirtschaftliche Resultate gerechtfertigt werden? Oder handelt es sich eher um eine volkswirtschaftlich und sozialpolitisch sinnvolle, für den Arbeitgeber nicht unbedingt rentable Massnahme?

### Der Erfolg in Zahlen am Beispiel Basel-Stadt

Die Auswertungen beim Kanton Basel-Stadt sprechen eine klare Sprache. Die Evaluation erfolgte mehrschichtig, unter anderem durch den Einsatz qualitativer Elemente (Befragungen, Analyse von Fallbeispielen). Dank dem Start in Form einer Pilotphase liegen auch quantitative Resultate vor: Die Krankenlohnzahlungen, die in den Pilotbetrieben in den Jahre 2006 bis 2008 anfielen, konnten mit den Krankenlohnzahlungen beim gesamten Arbeitgeber verglichen werden. Einige Resultate:

- Beim gesamten Arbeitgeber Basel-Stadt sanken die krankheitsbedingten Lohnzahlungen ab dem 91. Absenztage im Vergleich der Jahre 2003 bis 2005 mit den Jahren 2006 bis 2008 um 4 Prozent.
- In den Piloteinheiten, die ab 2006 «Come back» einführten, sanken die krankheitsbedingten Lohnzahlungen ab dem 91. Absenztage im Vergleich der Jahre 2003 bis 2005 mit den Jahren 2006 bis 2008 um 53 Prozent (!).
- Die Piloteinheiten zeigten in den Jahren 2003 bis 2005 einen durchschnittlichen Verlauf der Krankenlohnsumme – es ist also nicht so, dass vorwiegend Einheiten in die Pilotgruppe aufgenommen wurden, deren Senkungspotenzial besonders attraktiv gewesen wäre.
- Unter der vorsichtigen Annahme, dass die Hälfte dieses positiven Effektes nachhaltig sichergestellt werden kann (Berücksichtigung von Einmaleffekten wie z. B. eine hohe Sensibilität für das Thema in den Piloteinheiten), ergeben sich beim Krankenlohn ab dem 91. Tag für den Arbeitgeber Basel-Stadt konkrete Einsparmöglichkeiten von über 2,5 Millionen Franken pro Jahr. Die positiven Effekte im Bereich der Kurzabsenzen (bis 90. Tag), der Invali-

disierungen und der Unfallsituationen sind darin noch nicht berücksichtigt.

### Praxisbeispiel 2: Unterstützung durch die Pensionskasse

Ein zweites Praxisbeispiel lässt sich anhand der Aktivitäten der PKRück analysieren. Sie bietet Pensionskassen Versicherungslösungen für die Risiken Invalidität und Tod wie auch Dienstleistungen bei der Leistungserbringung an – u. a. ein Case Management für Versicherte, deren berufliche Zukunft aufgrund einer Erkrankung gefährdet ist. Ziel der PKRück ist es, dass Unternehmen via Pensionskasse von einem umfassenden, kostenlosen Case-Management-Angebot profitieren.

Wie der Kanton Basel-Stadt setzt die PKRück auf professionelle, durch Fachpersonen verschiedenster Disziplinen geleistete Arbeit: Nach einer Triage der Arbeitsunfähigkeitsfälle werden mögliche Case-Management-Kunden rasch mit qualifizierten Case Manager/-innen in Kontakt gebracht – unter der Voraussetzung, dass die Versicherten damit einverstanden sind (Freiwilligkeit der Unterstützung). Um eine Rollentrennung zwischen «Versicherungsarbeit» und «Reintegrationsarbeit» zu gewährleisten, setzt die PKRück für das Case Management externe Leistungserbringer ein. Dies seit 2005, so dass heute eine über mehrere Jahre beobachtete Gruppe von Case-Management-Begleitungen evaluiert werden kann:

- Die PKRück hat im Vergleich zum Kanton Basel-Stadt mit einer längeren Meldedauer zu arbeiten, da die Arbeitsunfähigkeit in der Regel via Pensionskasse gemeldet wird. 40 Prozent der Case-Management-Klienten sind bei Meldung bereits 9 Monate oder länger arbeitsunfähig.
- Die Quote jener Begleitungen, die – trotz oft schon gekündigtem Arbeitsverhältnis – mit einer beruflichen Wiedereingliederung abgeschlossen werden, liegt bei 55 Prozent (voll- oder teilzeitliche Anstellung im Arbeitsmarkt). Diese Quote deckt sich mit anderen Untersuchungen in diesem Bereich.
- Jene Pensionskassen, die seit 5 Jahren auf das Modell setzen, konnten ihre

Schadenquote in diesem Zeitraum um ein Drittel senken – nicht nur, aber auch dank des Case Managements. Wird die Einsparung an die Betriebe weitergegeben, ergibt sie eine Senkung der Lohnkosten um 1 bis 1,5 Prozent.

Die Erfahrungen zeigen, dass auch bei Absenzen von mehr als 6 Monaten die Chance auf (berufliche) Eingliederung besteht. Gemäss der PKRück ist einer der Erfolgsfaktoren im Wiedereingliederungsprozess, von Anfang an auf qualifizierte Fachpersonen mit hohem Ressourceneinsatz zu setzen. So hat das Unternehmen seit 2005 rund 2,5 Millionen Franken für Case-Management-Begleitungen aufgewendet.

Parallel dazu schlägt die PKRück einen weiteren Pfeiler ein, um die Zahl der krankheitsbedingten Langzeitabsenzen und folglich die Risikokosten der Arbeitgeber zu senken. Seit 2010 bietet sie Arbeitgebern via Pensionskasse ein Präventionsprogramm an, das eine telefonische Beratungs-Hotline und verschiedene Kurse umfasst. Ziel des Angebots ist es, dass Arbeitgeber lernen, kritische Situationen frühzeitig zu erkennen und ihre Mitarbeitenden so zu unterstützen, dass Krankheitsausfälle verhindert werden können.

### Einsatz von Fachpersonen wirtschaftlich sinnvoll

Das Case-Management-Modell mit ausgewiesenen Fachpersonen aus verschiedensten Berufsdisziplinen und mit hoher Personalintensität zeigt nachweisbare, wirtschaftlich überzeugende Wirkungen. Mit dem Einsatz von Fachpersonen können Risikosituationen frühzeitig erkannt und auch schwierigste Situationen – z. B. bei psychischen Erkrankungen – von Anfang an zielführend bearbeitet werden. Einprägsamer als die konzeptionelle Argumentation ist vielleicht folgende neue Praktikerregel: Intensive Integration bringt viel Arbeit – und viel Lohn. ■

---

Stefan Kessler ist VR und Mitinhaber der auf Eingliederungsmanagement spezialisierten Firmen RehaFirst und RehaWork. Andreas Heimer ist Mitglied der Geschäftsleitung der PKRück und Leiter des Bereichs Leistungen.