

# Qualifizierungsprogramm Case Management für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Sozialversicherungsträgern

- **durchführende Einrichtungen:** PROGES Akademie (vormals PGA)
- **Laufzeit der Maßnahme:** : 16. März 2016 bis 31. Dezember 2024
- **Schwerpunkt:** Gute Gesprächsqualität im Gesundheitssystem (GGQ)
- **Wirkungsbereich:** Oberösterreich

## Beschreibung

Die PROGES Akademie (vormals PGA) in Linz bildet seit 10 Jahren Case Managerinnen/Case Manager aus. Seit 2014 gibt es den neuen gesetzlichen Auftrag an die Sozialversicherungsträger, mit Hilfe des Handlungsansatzes Case Management Rehabilitationsgeld-Bezieherinnen/Bezieher soweit zu unterstützen, dass diese an einer beruflichen Maßnahme der Rehabilitation teilnehmen und in den allgemeinen Arbeitsmarkt eingegliedert werden können. Dies stellte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialversicherungsträger – vor allem auch aufgrund der Zunahme an Bezieherinnen/Beziehern mit langjährigen Abhängigkeitskarrieren und psychischen Erkrankungen – vor neue Herausforderungen.

Deshalb wurde das Lehrgangs-Curriculum für Case Managerinnen/Case Manager der PROGES Akademie neu ausgerichtet. Ein eigenes Trainingsmodul zum Thema „Gesundheitskompetenz bei Menschen mit psychischen Erkrankungen“ wurde in das Curriculum aufgenommen und wird bereits im laufenden Lehrgang umgesetzt.

## Zielsetzung

Ziel ist es, die neue Gruppe der Rehabilitationsgeld-Bezieherinnen/Bezieher mit ihren speziellen Problemlagen bestmöglich durch das Gesundheitssystem zu begleiten, um diesen besonders vulnerablen Menschen, die Chance zu bieten, in den allgemeinen Arbeitsmarkt eingegliedert zu werden.

Das Trainingsmodul zum Thema “Gesundheitskompetenz bei Menschen mit psychischen Erkrankungen” im Curriculum für Case Managerinnen/Case Manager soll (neben zwei weiteren Modulen) dazu beitragen, dass die Case Managerinnen/Case Manager Maßnahmen ergreifen können, um – im Sinne des Empowerments – die Gesundheitskompetenz der Rehabilitationsgeld-Bezieherinnen/Bezieher zu stärken. Damit soll einerseits die Bereitschaft zur Teilnahme an gesundheitsrelevanten Maßnahmen für diese Klientinnen und Klienten verbessert werden und andererseits die Möglichkeit zum Selbstmanagement gefördert werden. Darüber hinaus ist die Verbesserung des Gesundheitszustandes und dadurch die Senkung der Behandlungs- und Gesundheitskosten langfristiges Ziel.

## Zielgruppen

- Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von SV-Trägern: Die Sozialversicherungsträger entsenden ihre Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter als Schulungsteilnehmerinnen/Schulungsteilnehmer in die

Maßnahme (inhouse Schulung). Die Teilnehmerinnen/Teilnehmer beurteilen in der Evaluation das Gesundheitskompetenz-Modul als verständlich und hilfreich. Die Qualifizierungsmaßnahme wird zweimal jährlich mit je ca. 20 Teilnehmerinnen/Teilnehmern durchgeführt. Ein laufender Lehrgang startete im März 2016 mit 21 Personen, der letzte startete am 7. November 2016 mit 19 Personen.

- Klientinnen/Klienten = Rehabilitations-Geldbezieherinnen/-bezieher: Erreichung der Zielgruppe durch laufende Abstimmungsgespräche mit den Auftraggebern (= Sozialversicherungsträger österreichweit). Im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahme arbeiten die Teilnehmerinnen/Teilnehmer mit je einer Klientin/einem Klienten und präsentieren die Ergebnisse laufend im Lehrgang. Eine Veränderungsmessung findet im Rahmen der Fallarbeit statt.

## Methodik

Die ins Curriculum neu aufgenommenen Module „Gesundheitskompetenz“, „Recherchieren von Unterstützungsangeboten“ und „Psychische Erkrankungen“ zielen darauf ab, wissenschaftliches Wissen in zweckmäßige, fachlich sinnvolle und in den Arbeitsalltag integrierbare Methoden, Techniken und Instrumente zu transformieren. Folgende Methoden werden dafür eingesetzt:

- von Expertinnen/Experten angeleitete Fallsupervisionen
- Kommunikation mit unterschiedlichen Interessensgruppen mit unterschiedlichen Sprachniveaus
- Rollenspiele mit Videoanalysen
- Methoden, die zur Selbsterfahrung anregen bzw. den Prozess der Selbsterfahrung in Gang setzen und ermöglichen
- Einbindung anderer Institutionen (z.B. Helferkonferenzen), um andere Sichtweisen und institutionsübergreifende Lösungen anzustreben
- gezielte, angeleitete Recherchen für zielgruppenspezifisch Versorgungsangebote

## Beitrag zum Wirkungsziel 1

Die qualitätssichernden Maßnahmen von Case Magerinnen/Case Manager werden an das System rückgemeldet, wie zum Beispiel

- die Qualität der Klienten-gerechten Aufbereitung der Information
- bei Sprachbarrieren werden Verfahren und Hilfsmittel der „unterstützenden Kommunikation“ (z.B. Symboltafeln, Computer mit Sprachausgabe) von den jeweiligen zum Einsatz kommenden Dienstleistungsanbietern eingesetzt, um mit den Betroffenen einen Dialog auf Augenhöhe zu ermöglichen

## Beitrag zum Wirkungsziel 2

Die Stärkung der Gesundheitskompetenz bei Menschen mit Mehrfachproblemlagen wird in dieser Maßnahme erreicht durch:

- Selbstbestimmung der betroffenen Klientinnen und Klienten
- Sicherstellung, dass es in der Phase der Verantwortungsübernahme zu keiner Überforderung kommt.
- Unterstützung, um die „Bedürfnisse und individuellen Bedarfslagen in einem intensiven, demokratisch legitimierten Aushandlungsprozess mit den politisch institutionellen Instanzen in einem befriedigenden Umfang zu realisieren.“ (vgl. Ewers, 2000, S. 63 f)

- Mit dem Ziel, allen Klientinnen und Klienten den gleichen Zugang zu den Leistungen – mit gleichen Rechten und Pflichten – zu ermöglichen und vor allem sozial Schwächeren, Bildungsfernen einen gleichwertigen und gleichberechtigten Zugang zum Gesundheitssystem und Sozialsystem zu ermöglichen.