

Ein Reifegradmodell für das IT-basierte Case Management

Jana Koehler, Hochschule Luzern – Technik & Architektur, Dozentin für Informatik,
jana.koehler@hslu.ch

Roland Woodtly, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Dozent für Sozialarbeit,
roland.woodtly@hslu.ch

Jörg Hofstetter, Hochschule Luzern – Technik & Architektur, Dozent für Informatik,
joerg.hofstetter@hslu.ch

In einer Fallstudie hat die Hochschule Luzern untersucht, welche Bedürfnisse Case Manager an die IT-Unterstützung ihrer Arbeit stellen, welche Funktionalitäten moderne Case Management Softwaresysteme heute bieten und welche IT Trends im Markt der CM-IT Tools beobachtet werden können. In Anlehnung an Reifegradmodelle aus dem Prozessmanagement stellen wir das C3M Reifegradmodell für IT-basiertes Case Management zur Diskussion, das wesentliche Funktionalitäten mit den wichtigsten Nutzen und Risiken des IT Einsatzes verbindet und 5 Reifegrade unterscheidet.

Motivation

Im interdisziplinären Schwerpunkt *Gesellschaftliche Sicherheit und Sozialversicherungen* (siehe <http://www.hslu.ch/hochschule-luzern/h-interdisziplinaere-schwerpunkte.htm>) beschäftigt sich die Hochschule Luzern mit den aktuellen Herausforderungen der Sozialsysteme, die mit einer zunehmenden Komplexität der zu bewältigenden Probleme, wachsenden Koordinationsanforderungen, aber auch massiv wachsenden Ausgaben konfrontiert sind. In einer Fallstudie haben sich die Autoren mit dem Einsatz, den Potentialen und Möglichkeiten, aber auch den Risiken von IT Lösungen im Case Management Bereich beschäftigt und ausgewählte Organisationen und Firmen (Anbieter von IT Lösungen, Versicherungen, öffentliche Einrichtungen), die im Bereich Case Management in der Schweiz tätig sind, zu ihren Erfahrungen befragt. Folgende Fragen standen dabei im Mittelpunkt:

- Welche Funktionalitäten stellen heutige Softwarelösungen für das Case Management zur Verfügung und wie werden diese in einer Organisation genutzt?
- Wie beeinflusst die Funktionalität der eingesetzten Software das Case Management in einer Organisation, welche Nutzen und Risiken können beobachtet werden?
- Welche Anforderungen stellen Case Manager an ihre Software und welche Entwicklungstrends können im IT Markt beobachtet werden?

Die Antworten der Befragten lieferten interessante Einsichten in die unterschiedliche Nutzung von IT Systemen im Case Management Bereich und zeigten aktuelle Herausforderungen und Trends auf, die wir in diesem Beitrag zur Diskussion stellen möchten.

Menschliche Arbeit und ihre Unterstützung durch Software Systeme

Die Umwälzung unserer Arbeitswelt durch moderne Computerlösungen ist für jeden erlebbar und unbestritten. Diverse Artikel in der Zeitschrift Case Management haben diese Problematik auch immer wieder aus Sicht des Case Managements äußerst interessant thematisiert, z.B. Wissert 2005, Rocco 2005/2010, Deimel 2010, Klassen 2010, Kreidenweiss 2010. Welche grundlegenden Trends lassen sich jedoch ganz allgemein beobachten?

Davenport (Davenport 2005) hat sich mit den grundlegenden Dimensionen der Wissensarbeit beschäftigt und die Komplexität der Arbeitsaufgabe (des benötigten Wissens) als auch die Komplexität der Beziehungen und Abhängigkeiten der Wissensarbeiter/innen untereinander als grundlegende Dimensionen identifiziert. Basierend auf Davenport haben wir ein Quadrantenmodell der Wissensarbeit entwickelt, das 4 grundlegende Arten von Wissensarbeit unterscheidet und diesen 4 Trends der IT Entwicklung zuordnet, siehe auch Abb. 1.

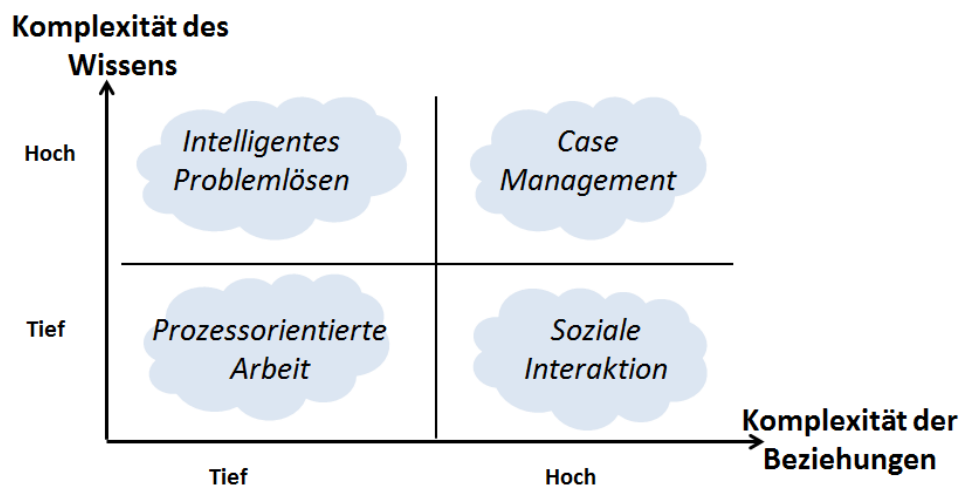


Abb. 1: Vier Quadranten der Wissensarbeit, aufbauend auf Davenport

Bei tiefer Wissens- und Beziehungskomplexität dominieren wohldefinierte Arbeitsabläufe, in denen Wissensarbeiter/innen in klar definierten Rollen bestimmte, abgegrenzte Arbeitsaufgaben erfüllen, die eindeutig identifizierbares Wissen erfordern. Diese Arbeitsabläufe lassen sich meist mit Modellen des Geschäftsprozessmanagement beschreiben und durch moderne Business Process Management (BPM) Suiten weitgehend automatisieren. BPM Suiten sind umfangreiche Softwarepakete, die alle Aufgaben des Prozesslebenszyklus von der Modellierung, über die Optimierung bis zur Automatisierung und Überwachung von Prozessen abdecken. Beispiele typischer Abläufe, die durch BPM Suiten wirkungsvoll teilautomatisiert werden, sind das Ausstellen einer Versicherungspolice oder die Eröffnung eines Bankkontos.

Eine hohe Wissenskomplexität bei tiefer Beziehungskomplexität kennzeichnet den Bereich der kreativen Arbeit und Expertentätigkeit, der heute auch teilweise durch intelligente Systeme abgedeckt wird. Diese übernehmen klar abgegrenzte und komplexe Aufgaben, wie zum Beispiel die

Aufdeckung von Kreditkartenbetrug, die Verarbeitung von komplexen Ereignissen im Finanzbereich oder die Suche in unstrukturierten Dokumenten und dem Internet.

Ist die Wissenskomplexität tief, die Beziehungskomplexität jedoch hoch, so dominieren unstrukturierte und vielfältige Interaktionen zwischen Menschen, die in den letzten Jahren durch Lösungen des sogenannten Social Computing unterstützt werden, aber nicht automatisierbar sind.

Sind sowohl Wissenskomplexität als auch Beziehungskomplexität hoch, so betreten wir den Bereich der hochqualifizierten Tätigkeit, die ebenfalls eine umfassende Kooperation zwischen den Beteiligten erfordert. Verschiedene IT Systeme werden genutzt, aber weder die Wissensbedürfnisse noch die Kooperationsbedürfnisse werden optimal unterstützt. Case Management fällt in diesen Bereich, in dem wir aber auch andere Arten von fall- oder projektorientierter Arbeit, z.B. in der Forschung und Entwicklung oder im Management finden.

Im IT Markt kann zurzeit der Trend beobachtet werden, dass BPM Suiten führender Anbieter versuchen, das fallorientierte Arbeiten durch flexibilisierte Prozessführung und integrierte Kooperationsfähigkeiten besser zu unterstützen, wie es zum Beispiel bei der Bearbeitung von komplexen Fallsituationen im Case Management auftritt. Anbieter von CM-IT Tools verstärken die Kooperationsfähigkeiten ihrer Produkte, ermöglichen es aber auch, bestimmte Routinetätigkeiten innerhalb des Case Managements durch Prozessführung zu automatisieren und interessieren sich zunehmend für intelligente Techniken in der Fallanalyse, Trenderkennung und auch Visualisierung komplexer Fall- und Wirkungszusammenhänge.

Die Unterscheidung des Case Managements nach Moxley (Moxley 1997) in Klienten-orientiertes und System-orientiertes CM findet sich auch bei den IT Systemen wieder. Auch wenn BPM Suiten das fallorientierte Arbeiten besser unterstützen, so fokussieren sie meist auf den systemgetriebenen Ansatz und verstehen das Case Management vereinfachend als Teil eines umfassenderen Geschäftsprozesses. CM-IT Tools hingegen fokussieren eher auf den Klienten-orientierten Ansatz, bei dem das System nur unterstützend tätig ist, der Case Manager aber die volle Kontrolle über den Prozess behält und der Problemlösungsprozess als Koproduktion zwischen Klient/in und Case Manager verstanden wird. Der Fokus der Unterstützung liegt bei CM-IT Tools mehr auf der Bereitstellung benötigter Dokumente, der Erfassung der Assessments und Zielvereinbarungen sowie weiterer Informationen. Sie helfen bei der Auswahl der möglichen Massnahmen für den Klienten, vereinfachen die Abrechnung und unterstützen die Zusammenarbeit der am Fall Beteiligten.

Drei wesentliche Charakteristiken des Case Managements sind für die Weiterentwicklung von IT Lösungen von zentraler Bedeutung:

- I. Die zunehmende Verwendung komplexer Assessment Instrumente und die Unterstützung einer holistischen Sicht auf eine Fallsituation oder eine Fallgruppe, mit der Wirkungsnetze und Wirkungszusammenhänge identifiziert werden können.
- II. Die Vereinbarung von Zielen mit den Klient/innen und die Abstimmung dieser Ziele mit den Fallbeteiligten.
- III. Die zunehmende Bedeutung der Leistungskoordination und Abstimmung zwischen allen Beteiligten sowie des Controlling und Monitoring (Prozesssteuerung).

Daraus lassen sich Anforderungen an CM-IT Tools ableiten, die in den verschiedenen Funktionalitäten adressiert werden. Im Folgenden betrachten wir diese Funktionalitäten detaillierter und ordnen ihre Ausprägung den verschiedenen Reifegraden der IT Unterstützung zu.

Fähigkeiten und Reifegrade

Reifegradmodelle lassen sich in den unterschiedlichsten Bereichen finden und fokussieren meist auf die Ausprägung der ausgeführten Prozesse. Dabei wird ein ganzes Spektrum von Reifegraden für Prozesse unterschieden, das von Adhoc-Vorgehen bis zu optimierten Abläufen reicht. Berühmtestes Beispiel für ein Reifegradmodell ist das Modell von Humphrey (Humphrey 1988) für die Softwareentwicklung, das 5 unterschiedliche Reifegrade unterscheidet, die sich in allen Modellen in ähnlicher Form wiederfinden. Humphreys Modell wurde in das bekannte CMMI (Capability Maturity Model Integration) weiterentwickelt, das neben den 5 Ebenen vor allem auf die Analyse und Bewertung von Fähigkeiten (engl. capabilities) einer Organisation und ihrer Prozesse abzielt. In unserer Fallstudie konzentrierten wir uns somit auf die Anforderungen an die IT Unterstützung, die sich aus den Fähigkeiten und Prozessabläufen innerhalb des Case Managements ergeben und fragten uns, wie sich diese in der Funktionalität von CM-IT Tools widerspiegeln. Im Unterschied zu bekannten Reifegradmodellen geht es uns somit nicht um den Reifegrad des Case Management selbst, sondern um Umfang und Qualität des Technologie-Einsatzes und seine Herausforderungen in einer Organisation. Es ist uns dabei wichtig festzustellen, dass ein höherer Reifegrad des Technologie-Einsatzes nicht identisch mit einem höheren Reifegrad des Case Managements ist, sondern dass jeweils individuell zu entscheiden ist, welcher Reifegrad für das IT-basierte Case Management für eine Organisation bzw. für die dort zu bearbeitenden Fallsituationen angemessen ist. Beeinflusst wird diese Entscheidung ebenfalls durch die organisationsspezifischen betrieblichen Rahmenbedingungen wie Grösse (Anzahl Fälle), betriebliche Abläufe, Vernetzung mit anderen Prozessen (z.B. Absenzenmanagement), Bedarf an Kennzahlen usw.

Im Mittelpunkt unseres Reifegradmodells steht weniger der Gedanke, die Reife des Technologie-Einsatzes zu messen, als vielmehr die Fähigkeiten/Funktionalitäten mit Nutzen und Risiken in Beziehung zu setzen. Eine genaue Bestimmung der benötigten Fähigkeiten und der damit benötigten Funktionalität einer Software hilft in der Analyse der Anforderungen und bei Kaufentscheidungen. Ein Abwägen von Nutzen und Risiken unterstützt Organisationen bei der Steuerung der IT und der Beurteilung von Entscheidungen in Bezug auf ihren Einsatz. Das von uns vorgeschlagene Modell soll u.a. dabei helfen, die Auswirkungen der Technologie auf eine Organisation zu verdeutlichen.

Die nachfolgende Tabelle fasst diejenigen Fähigkeiten zusammen, die von unseren Interviewpartnern als besonders wichtig hervorgehoben wurden:

- Management der Informationen und Daten, die zu einem Fall gehören
- Verfolgen und Verstehen der Fallhistorie/des Fallverlaufs
- Dokumentieren und Organisieren von fallbezogenen Entscheidungen
- Unterstützung der Zusammenarbeit von fallbeteiligten Personen und Organisationen
- Vereinfachung administrativer Abläufe, wie zum Beispiel der Leistungsabrechnung

Tabelle 1 unterscheidet dabei 3 Grade der IT Unterstützung. „Tief“ steht für den Einsatz verschiedenster, nicht Case Management-spezifischer IT Lösungen wie z.B. den Office Tools.

„Durchschnittlich“ steht für den Einsatz eines heute typischen CM-IT Tools. „Fortgeschritten“ bezeichnet innovative Technologie-Erweiterungen von CM-IT Tools wie sie von einigen Anbietern oder auch Anwendern von CM-IT Tools punktuell eingesetzt, entwickelt oder gewünscht sind.

Fähigkeiten	Grad der IT Unterstützung		
	Tief	Durchschnittlich	Fortgeschritten
Information - Visualisierung - Formulare - Zugriff - Assessment	verteilt, in Papierform manuelle Diagramme einfach individuell geführt	koordiniert elektronische Diagramme Vorlagen rollenbasiert vereinheitlicht	integriert & konsistent aufgabenspezif. Sichten intelligent organisationsübergreifend standardisiert
Fallhistorie - Management - Einsichten	verteilt ü. Dokumente schwierig beschreibend	nachvollziehbar möglich diagnostisch	verfolgt und visualisiert steuerbar vorhersagbar
Entscheidungen - Fallgruppen	individuell getroffen keine	systematisch dokumentiert möglich	Best Practices auf Basis ähnl. Fälle
Kooperation - Dokumententransfer	ohne Integration schwierig	teilweise integriert unterstützt	nahtlos integriert organisationsübergreifend
Administration	losgelöst	eingebettete Formulare	teilautomatisiert

Tabelle 1: Fähigkeiten und ihre Ausprägung bei unterschiedlicher IT Unterstützung

Informationsbezogene Fähigkeiten: Fallbezogene Informationen und Daten sind oft unstrukturiert und liegen in vielfältiger Form vor. Im Bereich der sozialen Arbeit werden oft auch Diagramme wie Genogramme oder Ecomaps/Ecogramme verwendet, um bestimmte Aspekte der Situation eines Klienten/einer Klientin bzw. einer Fallsituation zu charakterisieren. Notizen des Case Managers, Emails, Interviewdokumentationen, Berichte und Fragebögen sind weitere wichtige Informationsarten. Bei einer niedrigen IT-Unterstützung liegt diese Information oft nur in Papierform vor oder ist in ganz unterschiedlichen Softwaretools verteilt. Mit der Einführung eines CM-IT Tools werden Papierdokumente durch elektronische Dokumente ersetzt und die vorhandene Information besser koordiniert, wodurch Dokumente einfacher zwischen Beteiligten ausgetauscht werden können. Informationsduplikation kann jedoch nicht verhindert werden. In einem fortgeschrittenen Stadium können solche Duplikate eliminiert werden. Informationseinheiten sind besser integriert, können konsistent gehalten bzw. Inkonsistenzen aufgedeckt werden. Fortgeschrittene Visualisierungen stehen zur Verfügung, die fallspezifische Informationen mit geographischen oder sozio-demographischen Informationen verbinden und eine aufgabenspezifische Sicht auf Dokumente ermöglichen. Formulare werden in allen Graden verwendet. Mit der Einführung eines CM-IT Tools stehen integrierte und konfigurierbare elektronische Formulare zu Verfügung, mit denen Leistungen einfacher initiiert und abgerechnet werden können. Intelligente Formulare, die die Informationserfassung und -analyse deutlich verbessern, erscheinen bei fortgeschrittenem Reifegrad. Der Zugriff auf die fallbezogenen Informationen liegt auf niedrigstem Grad beim Case Manager, mit der Einführung eines CM-IT Tools wird in der Regel eine rollenbasierte Zugriffskontrolle innerhalb einer Organisation eingeführt. Bei fortgeschrittener Reife werden Informationen zwischen Organisationen austauschbar und koordinierbar, z.B. über einen Informationsbroker, der Sicherheits- und Datenschutzfragen adressiert. Eine Kernaufgabe im Case Management ist das Erfassen der Ausgangslage, das Assessment. Bei tiefer IT Unterstützung stehen dem Case Manager keine vorstrukturierten Assessmentinstrumente zur Verfügung – zusätzlich zur anspruchsvollen Assessmenttätigkeit liegt die Aufgabe der Strukturierung und die Beurteilung der Vollständigkeit der

erhobenen Informationen allein bei ihm. Mit der Einführung eines CM-IT Tools werden oft auch besser strukturierte Assessments in den verwendeten Formularen implementiert (z.B. vereinheitlichte Fragebögen). Bei fortgeschrittener IT Unterstützung stehen hochqualifizierte standardisierte Assessmentinstrumente in elektronischer Form zur Verfügung, die ein vertieftes Fallverständnis und eine detaillierte Analyse von Wirkungszusammenhängen ermöglichen.

Fallhistorienbezogene Fähigkeiten: Die Nachverfolgbarkeit des Verlaufs eines Falles und aller mit ihm zusammenhängenden Informationen und Aktivitäten ist eine wesentliche Anforderung, insbesondere des Managements, und oft einer der Hauptgründe, warum ein CM IT-Tool eingeführt wird. Gefordert ist insbesondere ein tieferes Verständnis der Fallhistorie, das eine bessere Beurteilung der Wirksamkeit von Hilfeplanung und Linking sowie eine gezieltere Steuerung des Fallverlaufs ermöglicht. Anwender erwarten verstärkt Funktionalitäten zur Analyse und Visualisierung des Fallverlaufs, wie er sich in den Assessments und Evaluierungen, den vereinbarten Zielen, den Leistungen und erzielten Wirkungen widerspiegelt. Bei tiefer IT Unterstützung ist diese Information über viele Dokumente verteilt und eine klare Sicht auf die Fallhistorie nur sehr schwer erreichbar. Heutige CM-IT Tools speichern die relevanten Informationen zumindest koordiniert ab und stellen sie zur Verfügung und erlauben es so, wesentliche Schritte des Fallverlaufs zu dokumentieren und diagnostisch auszuwerten. Spezifische Sichten auf den Fallverlauf, z.B. für verschiedene Beteiligte stellen sie aber kaum zur Verfügung. Dies bleibt einem fortgeschritten IT Grad vorbehalten, auf dem heterogene und unstrukturierte Informationen integriert und damit auch Hypothesen über den Fallverlauf ermöglicht werden.

Entscheidungsbezogene Fähigkeiten: Die Beurteilung und Bearbeitung der Fälle wird auch durch Regeln gesteuert, die explizit in einer Organisation verankert oder durch rechtliche Regelungen vorgegeben sind. Effektive Entscheidungen und die Einhaltung von rechtlichen Vorgaben stehen heute vor neuen Herausforderungen, da die Komplexität der Fälle eher zunimmt und die rechtlichen Rahmenbedingungen hochkomplex sind. Zudem ist nicht immer das gesamte fallrelevante Wissen auch in den fallbezogenen Dokumenten ersichtlich, es bleibt oft auch in den Köpfen der Beteiligten, die durchaus auch inkonsistente Sichten auf einen Fall einnehmen können. Ein verbessertes Verständnis der Fallsituation und des –verlaufs sowie der Wirkungszusammenhänge kann zu verbesserten Entscheidungen und Reaktionen führen. Bei tiefer IT Unterstützung ist der Entscheidungsprozess nicht direkt von der IT unterstützt. Auf durchschnittlichem Niveau helfen CM-IT Tools indirekt bei Entscheidungen, weil sie eine verbesserte Sicht auf die fallbezogene Information ermöglichen. Auf fortgeschrittenem Niveau muss es möglich sein, Fall- und Leistungsmuster zu erkennen und damit konkrete Fälle mit ähnlichen Fallgruppen zu vergleichen sowie Best Practices abzuleiten.

Kooperationsbezogene Fähigkeiten: Je komplexer eine Fallsituation ist, umso mehr steigt in der Regel auch die Anzahl der Beteiligten und die Menge der zu berücksichtigenden Informationen. Eine tiefe IT Unterstützung erschwert eine effektive Zusammenarbeit, da die Information verteilt ist, manuell ausgetauscht werden muss und daraus häufig unterschiedliche Dokumentenversionen resultieren. Mit der Einführung eines CM-IT Tools wird ein rollenbasierter Zugriff auf die Informationen möglich und Dokumente können mit Hilfe von Workflows ausgetauscht werden. Eine fortgeschrittene IT Unterstützung verlangt insbesondere die Lösung inter-organisatorischer Fragen des Informationsaustausches und –abgleichs sowie der flexiblen organisationsübergreifenden Fallkoordinierung, die heute noch weitgehend ungelöst und datenschutzrechtlich sehr sensibel sind.

Administrationsbezogene Fähigkeiten: Die Erfassung und ggf. auch Abrechnung von Leistungen und Arbeitsaufwänden erfolgt mit Hilfe von diversen Formularen, die bei tiefer IT Unterstützung meist in verschiedensten IT Systemen bearbeitet werden müssen. CM-IT Tools integrieren diese Formulare und vereinfachen die Abrechnung. Bei fortgeschrittener IT Unterstützung können viele administrative Aufgaben teilweise automatisiert werden.

Das C3M Reifegradmodell

Unser C3M Reifegradmodell für IT-basiertes Case Management (Abb. 2) unterscheidet wie üblich 5 Reifegrade, wobei der erste die Situation vor Einführung eines CM-IT Tools und der zweite die Situation bei Einführung eines heute üblichen CM-IT Tools abbilden. Die Reifegrade 3-5 verfeinern den fortgeschrittenen Einsatz von CM-IT Tools. In unserer Fallstudie wurde (wenig überraschend) deutlich, dass sich viele Organisationen noch auf den Reifegraden 1 und 2 befinden. Nur wenige, insbesondere grössere Versicherungen, entwickeln ihre CM-IT Tools Systeme so weiter, dass punktuell bereits höhere Reifegrade ab 3 möglich werden. Unser Modell zeigt für jeden Reifegrad die wesentliche Fähigkeit, die wir als charakteristisch für diesen Grad empfinden und kombiniert diese Fähigkeit mit dem wesentlichen Nutzen, den eine Organisation auf diesem Grad erreichen kann, und dem grössten Risiko, dem sie sich auf diesem Grad stellen muss.

	Grad 1 <u>Individualistisch</u>	Grad 2 <u>Unterstützend</u>	Grad 3 <u>Steuernd</u>	Grad 4 <u>Standardisierend</u>	Grad 5 <u>Transformierend</u>
	Fälle in nicht CM-spez. Software bearbeitet (z.B. Office Tools)	Fälle in Spezialsoftware behandelt (Einführung CM IT-Tool)	CM Daten steuern Management Entscheidungen	Assessments standardisiert und visualisiert	Fallhistorie analysier- & vergleichbar Best Practices
Hauptfähigkeit	Dokumente persönlich organisiert	Dokumente organisiert in Fallordnern mit rollenbasiertem Zugriff	Daten aggregiert über Fallgruppen	Assessments unterstützt durch Software	Ähnlichkeit von Fällen und Best Practices definiert
Hauptnutzen	Diverse (Software) Tools im Einsatz	Elektr. Formulare er- leichtern Administration	Fallübergreifende Aspekte in der Planung berücksichtigt	Fallsituation, - verlauf, Ziele visualisiert	Fallübergreifende Datenvisualisierung
	Persönliche Identifikation	Verbesserte Produktivität	Management Transparenz	Verbesserte CM Phasen	Verbesserte Effektivität
Hauptrisiko	Mangel an Nachverfolgbarkeit	Inakzeptanz CM IT-Tool	Dominierendes Kostendenken	Erschwerte Änderbarkeit	Verlust der Individualisierung
	Andere Tools	CM IT-Tool Einführung	CM IT-Tool Einsatz ausreifend		

Abb. 2: C3M Reifegradmodell für IT-basiertes Case Management

Bei Reifegrad 1 werden die Fälle mit Hilfe diverser IT Lösungen oder manuell bearbeitet. Dokumente organisiert sich der Case Manager persönlich. Das gesamte Herangehen ist durch eine hohe Individualisierung gekennzeichnet, was zur hohen persönlichen Identifikation des Case Managers mit „seinem“ Fall beiträgt – dem Hauptnutzen dieses Grads. Das grösste Risiko, sowohl für den Case Manager als auch die Organisation liegt in der schwierigen Nachverfolgbarkeit des Fallverlaufs.

Bei Reifegrad 2 wird der Case Manager durch ein CM-IT Tool unterstützt – Dokumente sind im System verwaltet und Vorlagen erleichtern die Arbeit. Als Hauptnutzen wird bei diesem Reifegrad eine verbesserte Produktivität erzielt. Das Hauptrisiko besteht in der Nichtakzeptanz des Systems durch die Benutzer und in fehlender Unterstützung durch das Management, insbesondere in der Phase der Technologieeinführung.

Bei Reifegrad 3 werden viele Abläufe und Entscheidungen direkt durch die im CM IT-Tool gespeicherten Informationen und verfügbaren Analysen sowohl auf Managementebene, als auch bei der unmittelbaren Fallführung unterstützt. Daten eines Falles werden mit anderen Fällen teilweise vergleichbar und fallübergreifende Informationen werden bei der Hilfeplanung berücksichtigt. Als grösster Nutzen wird eine verbesserte Transparenz in der gesamten Steuerung erreicht. Das grösste Risiko besteht in einer zu starken Ausrichtung auf ein reines Kostendenken, bei dem der effektive Bedarf der Klientin/des Klienten aus dem Blickwinkel gerät.

Bei Reifegrad 4 steht die Standardisierung im Vordergrund, insbesondere das standardisierte und methodisch vereinheitlichte Herangehen an das Assessment, das durch das CM-IT Tool direkt unterstützt wird. Als Hauptnutzen kann die Effektivität der Entscheidungen und des gesamten Prozesses stark verbessert werden, was insbesondere auch durch die verfügbaren Visualisierungen der gesamten Fallsituation, der Zielvereinbarungen und des Fallverlaufs ermöglicht wird. Das grösste Risiko liegt in der Einschränkung oder sogar dem Verlust der Flexibilität einer Organisation. Methodische Änderungen im Case Management lassen sich nur schwer umsetzen, da diese umfassende Anpassungen in der Software erfordern.

Bei Reifegrad 5 ermöglicht das CM-IT Tool eine zielgerichtete Transformation des Case Management Prozesses und ermöglicht es, diesen weiter zu entwickeln und zu verbessern. Die Ähnlichkeit von Fällen kann unter Einbezug des Fallverlaufs beurteilt werden, was es der Organisation erlaubt, aus vorangehenden Fällen zu lernen und sogenannte Best Practices zu entwickeln, um den Hauptnutzen einer effektiveren und erfolgreichen Fallbearbeitung zu realisieren. Das grösste Risiko besteht im Verlust der auf den individuellen Bedarf abgestimmten Dienstleistung, da die Fallführung sich an ähnlich strukturierten Fallgruppen ausrichtet.

Das C3M Modell hilft nicht nur, den Reifegrad der IT Unterstützung im Case Management zu beurteilen. Sein Hauptzweck liegt vielmehr darin, IT-bezogene Entscheidungen zu steuern als auch die Auswirkungen technologischer Innovationen zu beurteilen und in der Organisation nutzbringend umzusetzen. Das C3M Modell hilft bei der Bewertung von Case Management Software, unterstützt Organisationen bei der Einführung der Software und hilft, das mögliche Potential der Software besser zu erschliessen und Risiken zu adressieren. Anbietern von CM-IT Tools ermöglicht es, ihre Produkte und geplante Weiterentwicklungen im Spannungsfeld von Funktionalität-Nutzen-Risiken und den erreichbaren Reifegraden zu positionieren.

In dieses grundlegende Modell lassen sich die vorgängig diskutierten Fähigkeiten weiter einordnen und je nach Reifegrad präzisieren. Ebenso kann eine detaillierte Landkarte der dazugehörigen Risiken und Nutzen erstellt werden, jedoch würde dies den Rahmen dieses Artikels sprengen. Wir laden interessierte Leserinnen und Leser aber dazu ein, dieses Modell mit uns zu diskutieren und sind gespannt auf Ihre Rückmeldungen.

Literatur

Davenport, Thomas H.: Thinking for a Living: How to Get Better Performance and Results from Knowledge Workers, McGraw-Hill, 2005.

Humphrey, Watts S.: Characterizing the Software Process: a Maturity Framework, IEEE Software, 5(2) 73-79, 1988.

Deimel, D.: Entwicklung von Software für Care und Case Management im Gesundheitswesen, Zeitschrift Case Management (3) 20-25, 2010.

Klassen, M.: Chancen und Risiken der Informationstechnologie im Case Management, Zeitschrift Case Management (3) 26-28, 2010.

Kreidenweiss, H.: Software für die Soziale Arbeit, Zeitschrift Case Management (3) 16-19, 2010.

Moxley, David P.: Case management by Design: Reflections on Principles and Practices, Nelson-Hall Publishers, 1997.

Roccor, B.: EDV-gestütztes Case Management, Zeitschrift Case Management (2) 89-92, 2005.

Roccor, B.: EDV-gestütztes Case Management: Auswahl, Implementierung, Anwendung, Zeitschrift Case Management (2) 89-92, 2010.

Wissert, M.: Software für Case Management, Zeitschrift Case Management (1) 53-54, 2005.