

Das Case Management der Suva - heute und in Zukunft



Thomas Mäder, Abteilungsleiter Versicherungsleistungen

Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

Case Management in Zukunft

Auf einen Blick

- ◆ Die Suva ist die wichtigste Trägerin der obligatorischen Unfallversicherung.
- ◆ Gut die Hälfte der Schweizer Berufstätigen (rund 2 Mio. Versicherte) sind bei der Suva gegen die Folgen von Unfällen und Berufskrankheiten versichert.
- ◆ Hauptsitz in Luzern, 19 Agenturen in allen Landesteilen für Beratung und Schadenabwicklung
- ◆ 2 Rehabilitationskliniken in Bellikon und in Sion
- ◆ 2900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Kennzahlen 2008

gerundet

Versicherte Unternehmen	114 880
Versicherte Personen	2 008 000
Unfälle und Berufskrankheiten	450 777
Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	2 904
Versicherte Lohnsumme (BUV)	127 Mrd. CHF
Prämieneinnahmen brutto	4,4 Mrd. CHF
Versicherungsleistungen (Heilkosten, Taggelder, Renten und Teuerungszulagen)	3,7 Mrd. CHF
Kapitalanlagen (Marktwert)	31,3 Mrd. CHF
Betriebskosten	498 Mio. CHF
davon für Prävention (AS und FS)	113 Mio. CHF
Betriebsergebnis	-149.4 Mio. CHF

Das Modell Suva

- ◆ Die Suva ist mehr als eine Versicherung: sie vereint Prävention, Versicherung und Rehabilitation.
- ◆ Die Suva wird von den Sozialpartnern geführt. Die ausgewogene Zusammensetzung des Verwaltungsrats von Arbeitgeber-, Arbeitnehmer- und Bundesvertretern ermöglicht breit abgestützte, tragfähige Lösungen.
- ◆ Gewinne gibt die Suva in Form von tieferen Prämien an die Versicherten zurück.
- ◆ Die Suva ist selbsttragend; sie erhält keine öffentlichen Gelder.

Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

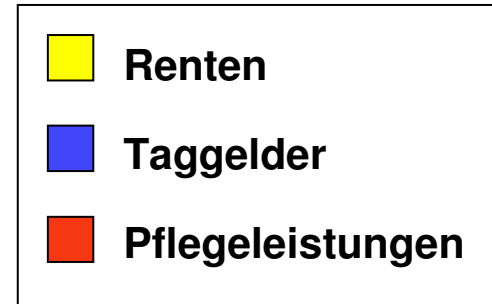
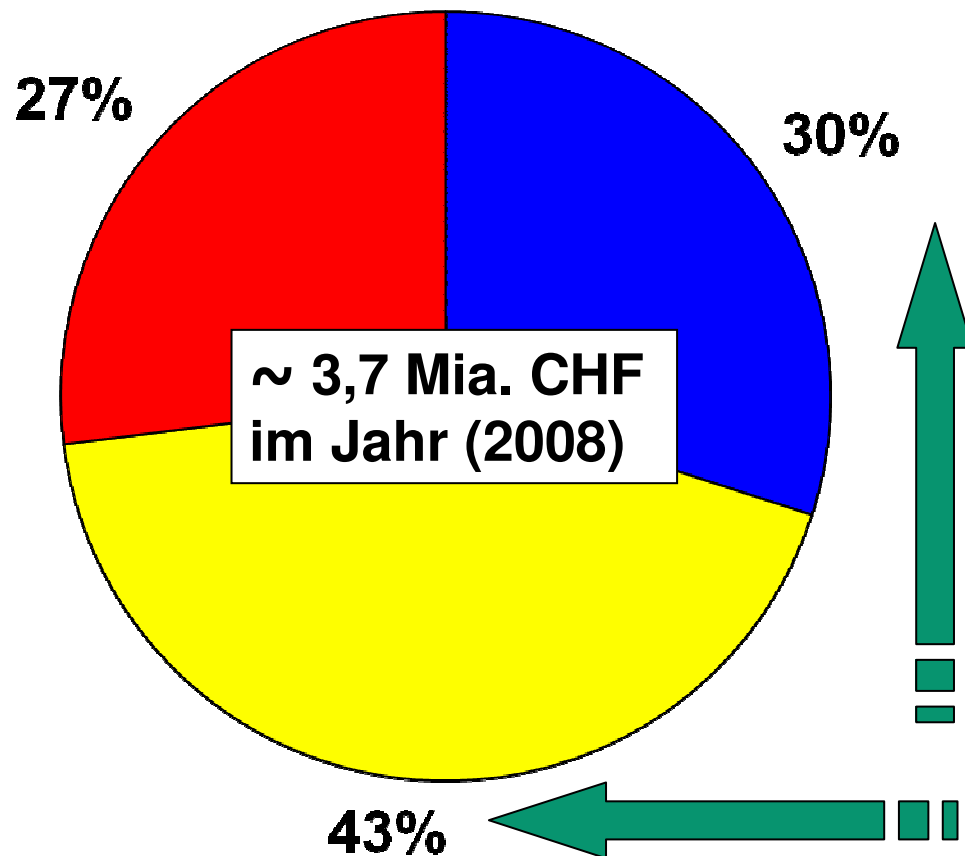
Case Management in Zukunft

Ausgangslage: Darum NCM!



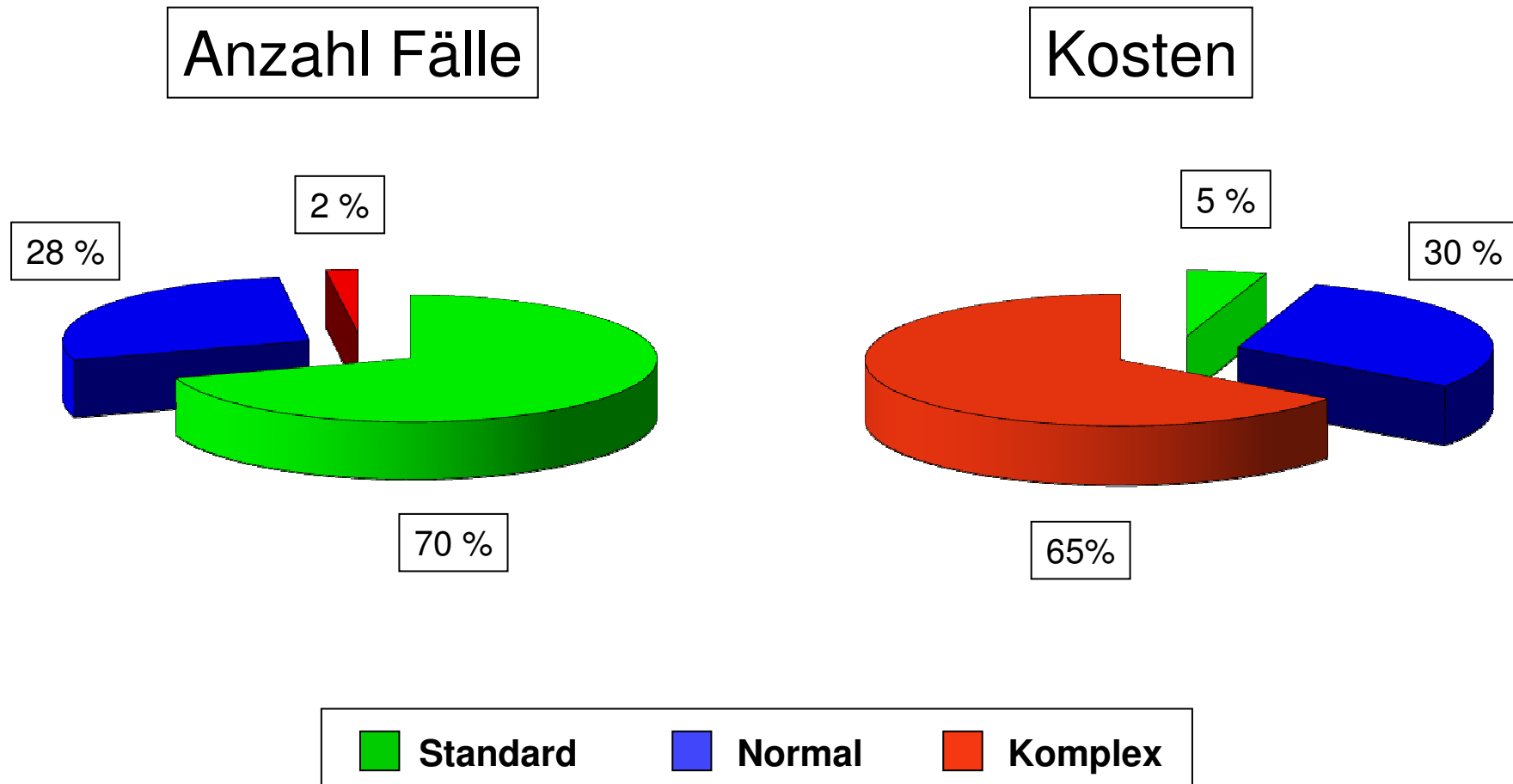
NCM = New Case Management der Suva

Versicherungsleistungen der Suva



**Im Fokus von NCM:
Entschädigungen für
Lohn- und Erwerbsausfall**

Fallkategorien - Kostenstruktur



Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

Case Management in Zukunft

Schadenmanagement

→ Hauptaufgaben der 3 Teilprozesse (Fallkategorien)

Standard

- ◆ Automatisierung
- ◆ Partner im elektronischen Workflow

Normal

- ◆ Persönliche Betreuung
- ◆ Effiziente Administration
- ◆ Komplexfälle Früherkennung

Komplex

- ◆ Umfassende Betreuung
- ◆ Interdisziplinär
- ◆ Case Management in fünf Schritten

Triage von Komplexfällen

- ◆ Ziel

Möglichst frühzeitige Erkennung von komplexen Schadenfällen, um so früh wie möglich mit einer umfassenden, interdisziplinären und intensiven Beratung und Betreuung der Verunfallten und Berufskranken im Hinblick auf eine medizinische, soziale und berufliche Reintegration beginnen zu können.

- ◆ Die Herausforderung

Innter nützlicher Frist (möglichst nahe am Unfallereignis) ausreichende Informationen mit vertretbarem Aufwand beschaffen, Auffälligkeiten erkennen und entsprechend handeln; und dies bei rund 450'000 Schadenmeldungen pro Jahr.

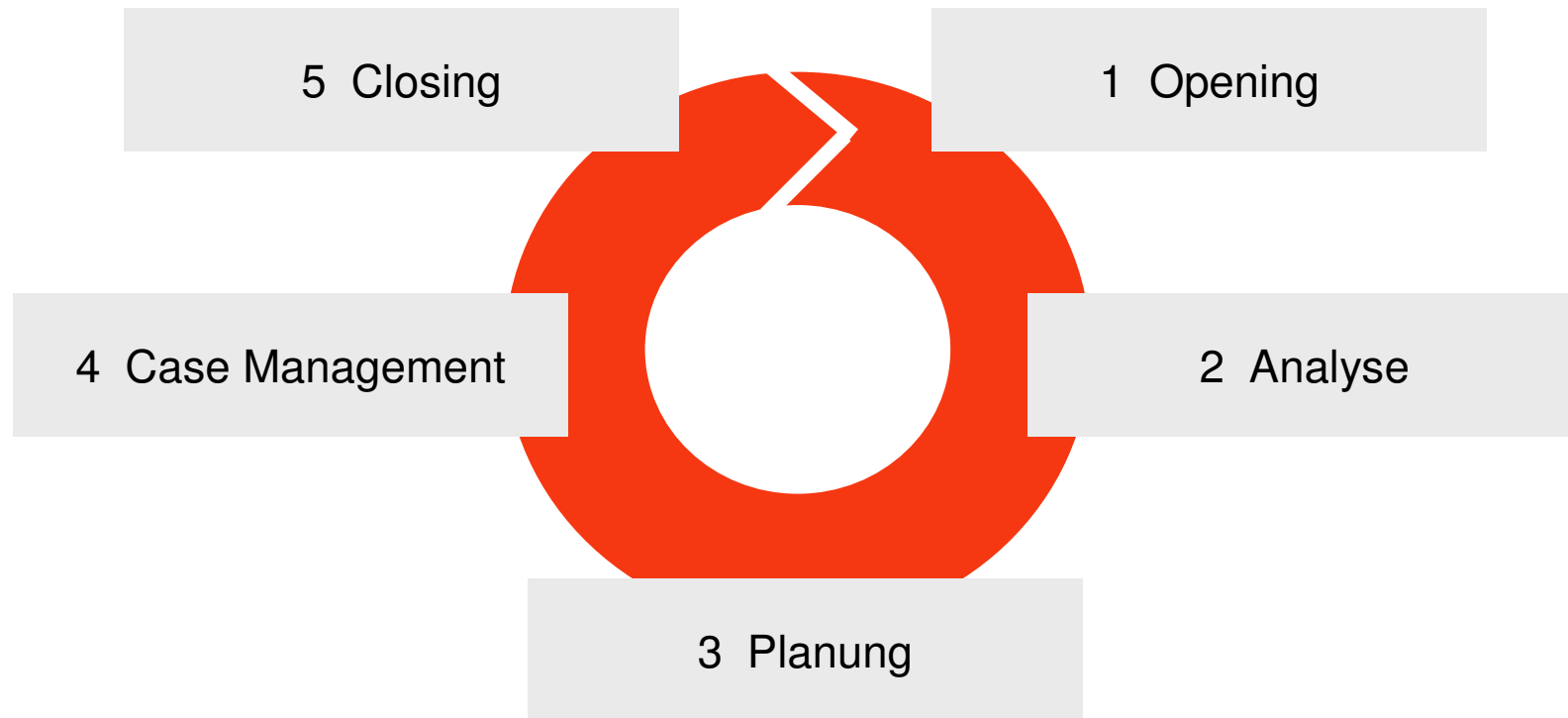
Komplexfälle

Komplex

- ◆ Schwerstverletzte (z.B. Schädelhirnverletzte, schwere Mehrfachverletzungen)
- ◆ HWS-Verletzte mit Arbeitsunfähigkeit > 4 Wochen
- ◆ Psychische Beschwerden
- ◆ Fälle mit voraussichtlicher Invalidität
- ◆ Gefährdung oder Verlust des Arbeitsplatzes
- ◆ Absehbare oder bestehende Eingliederungs-Problematik
- ◆ Schwieriges soziales Umfeld
- ◆

Eine wesentliche Rolle spielen nicht nur die Verletzungen an sich, sondern auch so genannt „weiche Faktoren“ wie das persönliche und berufliche Umfeld.

Die fünf Schritte im Komplexfall

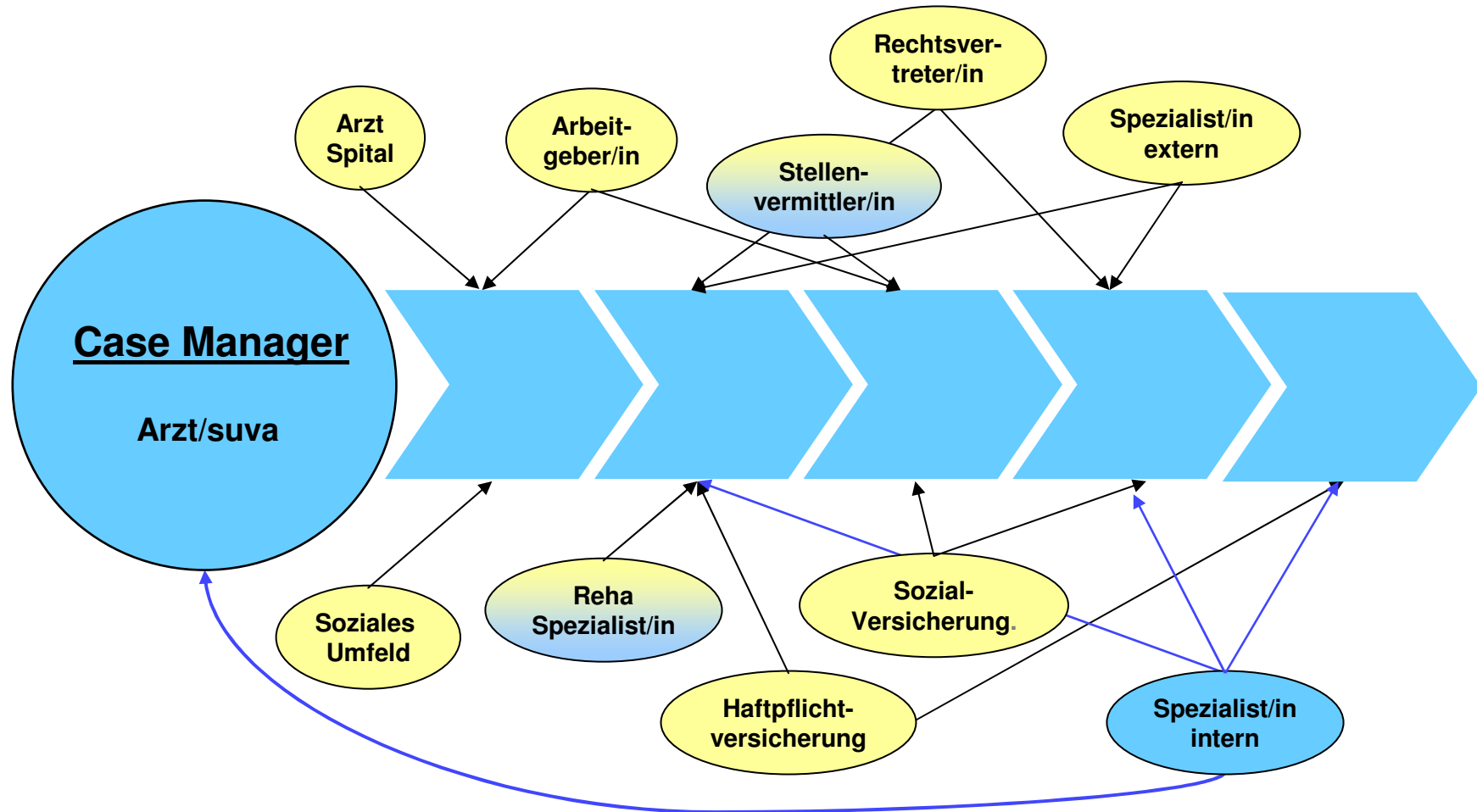


Case Management der Suva

Opening	Analyse	Planung	Case Management	Closing
<ul style="list-style-type: none"> ·Beschaffen aller relevanten Daten ·Rasche Kontaktnahme mit Verunfalltem und Angehörigen ·Rollen klären ·Vertrauen schaffen ·Sofortmassnahmen einleiten ·Erste Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> ·Ungünstige soziale Einflüsse ·Finanzielle Probleme ·Gefährdung des Arbeitsplatzes ·Karriereknick ·Umschulung wahrscheinlich ·Medizinische Komplikationen ·Kooperation des Verunfallten. 	<ul style="list-style-type: none"> ·Klären des unmittelbaren, kurz- und mittelfristigen Handlungsbedarfs ·Beizug von Experten / Spezialisten, Netzwerk aufbauen ·Ziele vereinbaren und Zeitrahmen festlegen 	<ul style="list-style-type: none"> ·Verunfallten in seiner Situation unterstützen ·Kooperieren und Koordinieren mit allen Beteiligten (Betrieb, Arzt, Eingliederung) ·Zielerreichung prüfen ·Bei Problemen entsprechende Massnahmen treffen 	<ul style="list-style-type: none"> ·Debriefing (Schlussbesprechung Case-Team, Information der Netzwerkpartner) ·Qualitätssicherung (Lehren, Schulungsbeispiele, Knowledge management)

Begleitung direkt ab Unfall von „A bis Z“ durch einen Case Manager

Case Team



→ **Case Management ist Netzwerk Management!**

Case Management der Suva

- ◆ Beim „Case Management“ wird nicht der verunfallte Mensch gemanagt, sondern die aussergewöhnliche Situation, in der sich der/die Verunfallte befindet.
- ◆ Frühzeitige, umfassende und intensive Betreuung sowie gezielte Förderung der beruflichen Wiedereingliederung der Verunfallten unter Einbezug ihrer persönlichen Ressourcen („fördern + fordern“).
- ◆ Koordination von medizinischen und beruflichen Rehabilitationsmassnahmen.
- ◆ Zielorientierte Begleitung und Betreuung ab Unfall von „A - Z“ durch einen Case Manager.

Case Manager der Suva

- ◆ Versicherungsspezialisten mit hohen Fach-, Sozial-, Kommunikations- und Führungskompetenzen
- ◆ Fachausweis als Sozialversicherungs-Fachmann bzw. Fachfrau
- ◆ Praxisorientierte Ausbildung in mehrwöchigen suva-internen Workshops
- ◆ Regelmässige fach- und verhaltensbezogene Weiterbildungen
- ◆ Zur Zeit sind bei der Suva schweizweit rund 120 Case Manager im Einsatz (knapp 1/2 davon sind Frauen)

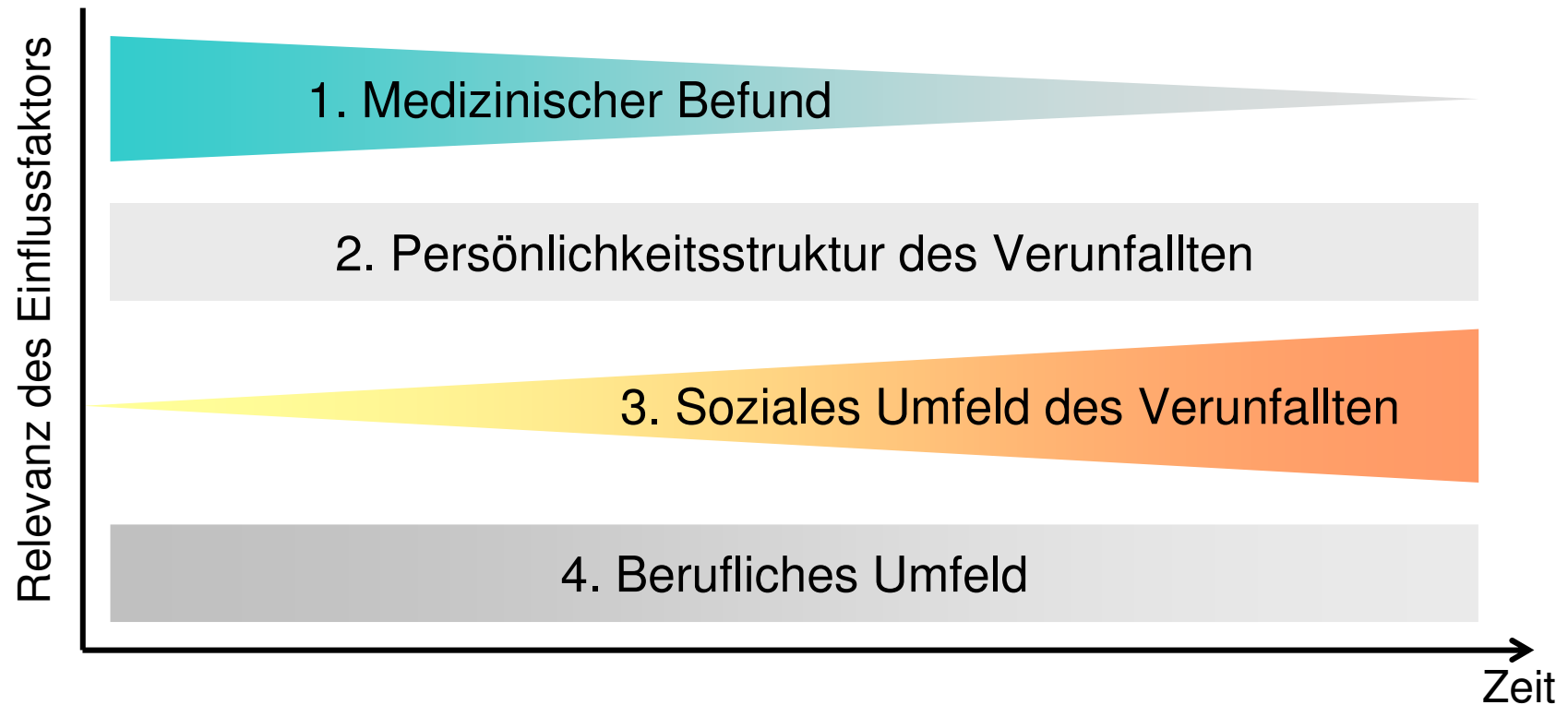
Erfolgreiche Wiedereingliederung hängt vom Zusammenwirken aller ab

- ◆ **Arbeitgeber:** Positive Signale setzen
- ◆ **Patient:** Integration als Unterstützung für die Genesung sehen
- ◆ **Persönliches Umfeld:** Verunfallten nicht alleine lassen
- ◆ **Arzt:** Bei Arbeitsfähigkeit Arbeitsplatzsituation mit einbeziehen, mit Arbeitgeber kommunizieren



- ◆ **Suva:** Alle Beteiligten unterstützen, Massnahmen koordinieren und bei Problemen vermitteln

Das Gesamtergebnis ist von 4 Faktoren abhängig!



Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

Case Management in Zukunft

IIZ-plus

IIZ = Interinstitutionelle Zusammenarbeit zwischen Arbeitslosenversicherung, der Invalidenversicherung, der Sozialhilfe und der öffentlichen Berufsberatung.

IIZ-plus = Förderung einer frühzeitigen, eingliederungsorientierten Zusammenarbeit zwischen den IV-Stellen und den ihr vorgelagerten Versicherungsträgern.

Dazu gehören:

Krankentaggeldversicherer (KVG und VVG),

Unfallversicherer (UVG) - Suva - und

Vorsorgeeinrichtungen (BVG und VVG).

IIZ-plus Prozess Unfall

Rahmenvereinbarung zwischen IV-Stellen-Konferenz (IVSK) und dem Schweizerischen Versicherungsverband (SVV), dem Schweizerischen Pensionskassenverband (ASIP), der santésuisse, dem Bundesamt für Sozialversicherung (BSV) sowie der Suva.

Diese Vereinbarung regelt im Wesentlichen das Zusammenwirken UVG-IV hinsichtlich FEFI und Koordination der Invaliditätsbemessung.

Für die Früherfassung gibt es die Varianten mit und ohne Delegation.

IIZ-plus Prozess Unfall (mit Delegation)

Systematische Früherfassung im Rahmen unseres Schadenmanagements :

- Frühzeitiges Erkennen von Risikofaktoren dank
 - entsprechender Triagekriterien
 - enger Zusammenarbeit mit Ärzten und Betrieben
 - frühzeitiger Kontaktaufnahme mit der verunfallten Person

→ Frühzeitige Bearbeitung im Teilprozess Komplex

Suva arbeitet daher grundsätzlich mit Variante Delegation.

Dafür sind zusätzliche lokale Vereinbarungen zwischen Suva-Agentur und der jeweiligen IV-Stelle notwendig.

IIZ-plus Prozess Unfall (mit Delegation)

Die Suva veranlasst systematisch und direkt eine IV-Anmeldung, wenn Voraussetzungen gegeben für:

- Leistungen der IV zur Frühintervention
- Integrationsmassnahmen
- andere berufliche Massnahmen

- Rentenleistungen nach IVG

Projekt IIZ-MAMAC

(Medizinisch-Arbeitsmarktliche Assessments im Rahmen des Case Managements)

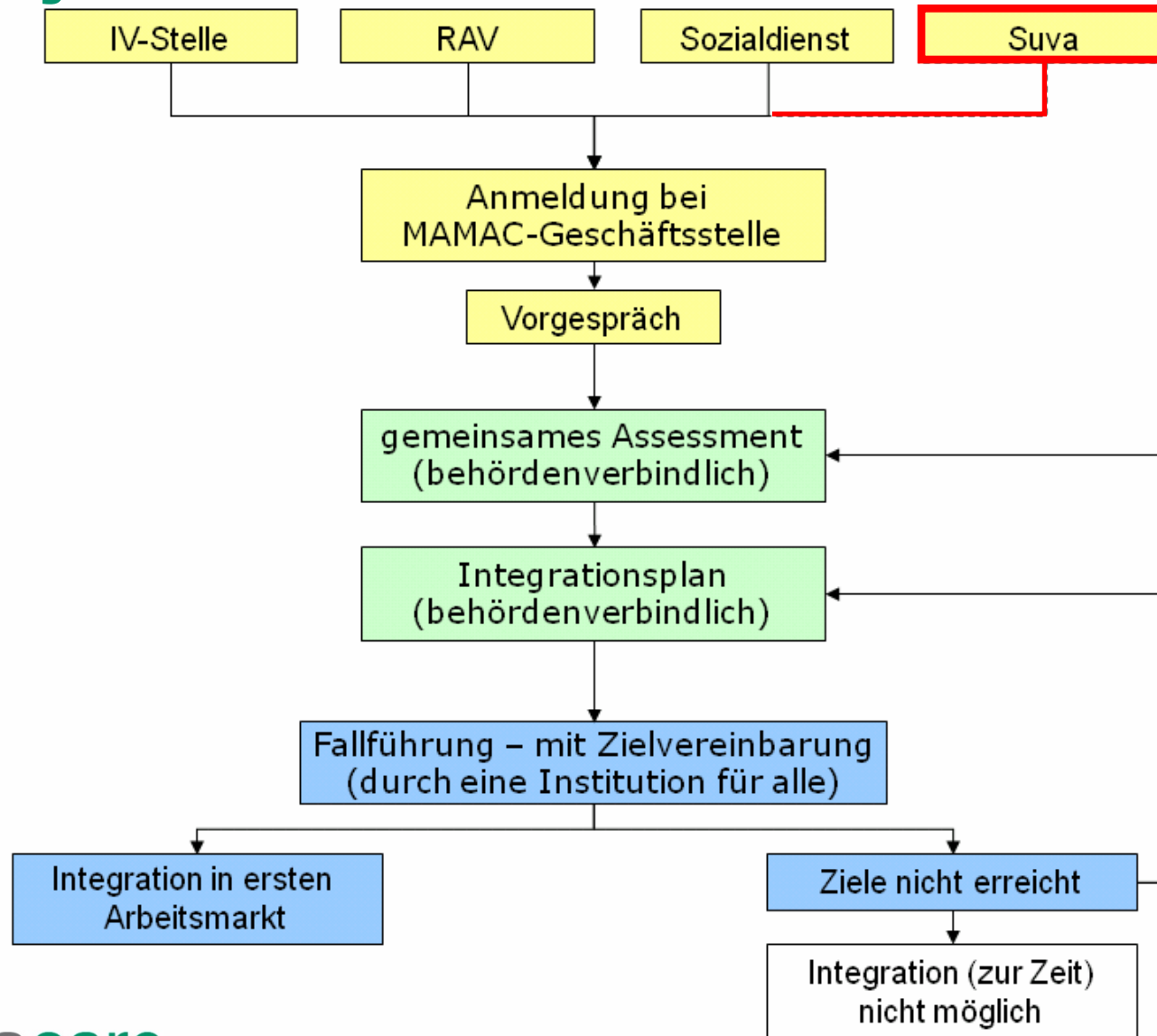
- ◆ Ein von der ALV, IV und Sozialhilfe gemeinsam getragener Prozess, der bei Personen mit komplexen Mehrfachproblematiken zur Anwendung gelangt
- ◆ Durch zielgerichtete Massnahmen wieder in den ersten Arbeitsmarkt integrieren
- ◆ Verbindlich für alle 3 Einrichtungen
- ◆ Fallführung durch eine Institution



Projekt IIZ-MAMAC

- ◆ Weiterentwicklung der interinstitutionellen Zusammenarbeit
 - ◆ Pilotprojekte mit AGT Chur, St. Gallen, Sion bis Ende 2010, anschliessend Evaluierung der Zusammenarbeit und Beurteilung der Ausweitung
 - ◆ Einsitz der Suva in den Steuerungsausschuss Schweiz
- ➔ Schritt in Richtung integrierendes Personenschadenmanagement

Projekt IIZ MAMAC



Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

Case Management in Zukunft

Berufliche Reintegration

Ziel ist es, Arbeitgeber zu ermitteln und zu unterstützen, die verunfallten Personen

- ◆ Arbeitsplätze zur Einarbeitung (3 - 12 Monate) oder Ausbildung (6 - 24 Monate) anbieten und
- ◆ diese fest anstellen oder deren Festanstellung in einem anderen Betrieb fördern.

Berufliche Reintegration

Welche Betriebe kommen in Frage?

Suva-Versicherte Betriebe mit geeigneten Arbeitsplätzen

Berufliche Reintegration

Wer ist unsere Zielgruppe?

- ◆ Suva-Versicherte
- ◆ motivierte Personen
- ◆ Personen mit intakten Sozialkompetenzen

Auswahlkriterien

- ◆ keine Rückkehr in angestammte Tätigkeit
- ◆ Umplatzierung im Unfallbetrieb nicht möglich
- ◆ Eingliederungsfähigkeit und Vermittelbarkeit ausgewiesen
- ◆ keinen Anspruch auf identische Leistungen der IV

Berufliche Reintegration

Unterstützung der eingliedernden Betriebe durch die Suva während der beruflichen Massnahme

- ◆ Versicherungsschutz
- ◆ Keine Belastung in den Prämien-Einrichtungssystemen durch neue Unfälle
- ◆ Taggelderleistungen während der Einarbeitungszeit
- ◆ Entschädigung für betriebliche Eingliederungsmassnahmen (z.B. Arbeitsplatzanpassungen, Kurse usw.)
- ◆ Job-Coaching durch den zuständigen Case Manager / Aussendienst Mitarbeiter der Suva
- ◆ Erfolgshonorar je nach Aufwand und Erfolg nach Abschluss der Massnahme (bis max. CHF 10'000)

Berufliche Reintegration

Bisherige Ergebnisse des Piloten mit den Agenturen
Aarau, Bern und Zentralschweiz (Januar 2007 bis Juli 2009)

◆ Anzahl angefragte Betriebe		52
◆ Anzahl Betriebe mit Zusage		35
◆ Anzahl Falltriagen positiv		30
◆ Anzahl Platzierungen	21	
◆ Anzahl Honorarzahlungen		10

* Renteneinsparungen 10 Fällen abgeschlossenen Fällen **CHF 2'500'000**

* Honorarzahlungen in den 10 Fällen **CHF 95'000**

Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

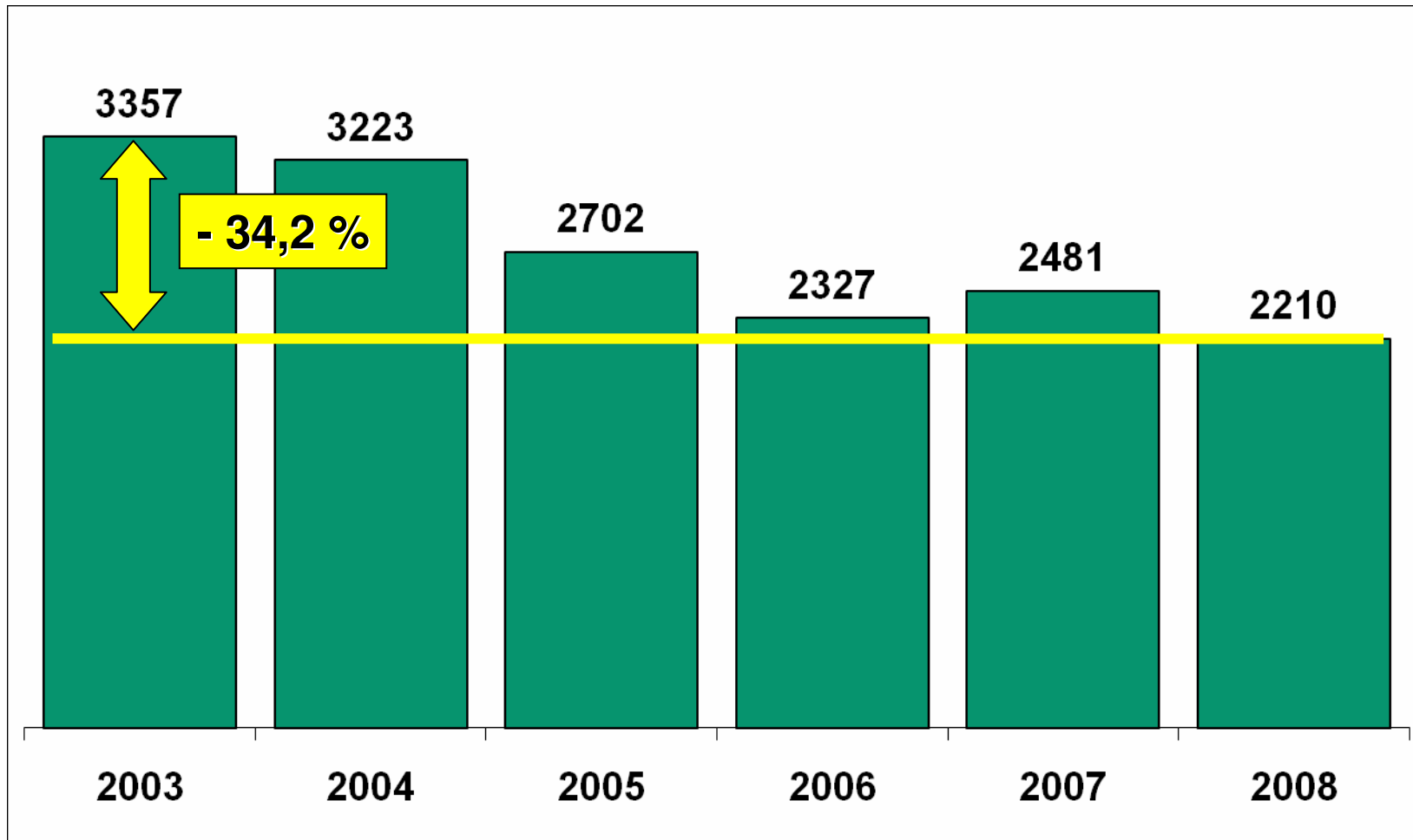
Case Management in Zukunft

Zufriedene Kunden und Partner

- ◆ Positive Rückmeldungen der Case Manager
 - Feedbacks aus dem Alltag
- ◆ Zufriedenheitsmessung bei Arbeitgebern
 - Einfache Abwicklung bei bagatellären Fällen
 - Ganzheitliche Beratung und Betreuung in schweren Fällen
- ◆ Zufriedenheitsmessung bei Verunfallten
 - Hohe Zufriedenheit in allen 3 Fallkategorien
 - Deutliche Fortschritte der Zufriedenheit bei CM-Fällen
- ◆ Zufriedenheitsmessung bei Leistungserbringern
 - NCM fördert die optimale Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess und stellt dabei den Patienten in den Mittelpunkt

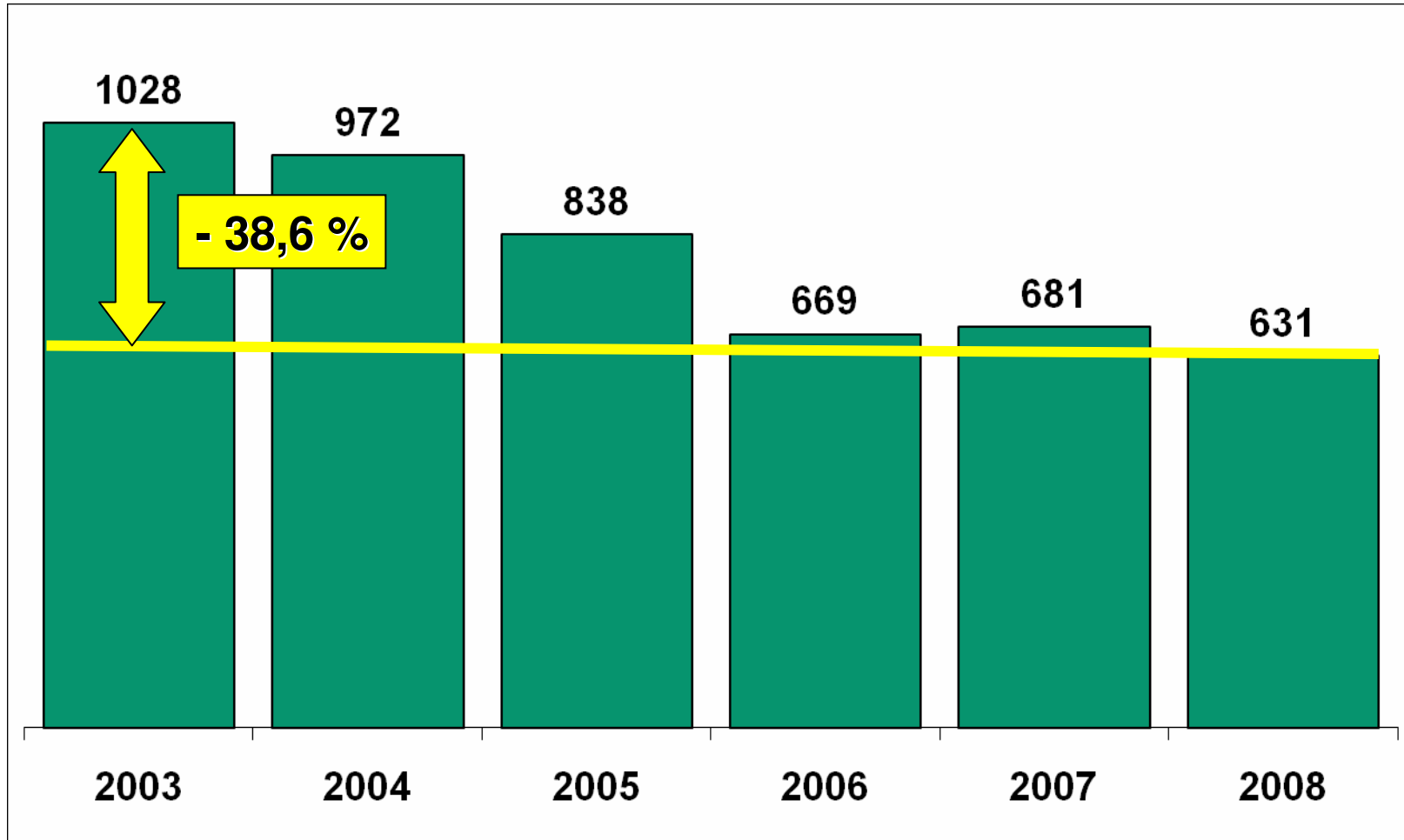
Neue UVG-Invalidenrenten

Anzahl der von der Suva neu festgesetzten Renten



Kosten neue Invalidenrenten

Kosten in Mio. CHF



Agenda

Die Suva: ein Kurzporträt

Darum Case Management der Suva (NCM)

Case Management heute

Networking im Rahmen von Interinstitutioneller Zusammenarbeit (IIZ)

Berufliche Reintegration: Anreizsystem für Arbeitgeber

Ergebnisse und Erfahrungen

Case Management in Zukunft

Ausblick

- ◆ Optimierung und Weiterentwicklung der bewährten Prozessabläufe
 - Umsetzung der aus einer Prozess-Review (NCMplus) gewonnenen Erkenntnisse
 - Hauptziel: die Bearbeitung von Komplexfällen weiter verbessern und noch konsequenter auf Wiedereingliederungs-Probleme ausrichten
- ◆ Ausbau der Anzahl Case Manager
 - Rekrutierung und Ausbildung von zusätzlichen Case Managern

Ausblick

- ◆ Verbesserung der Falltriage
 - Ziel: Frühzeitigere und qualitativ bessere Erkennung von Komplexfällen, um in den konkreten Situationen eine Wiedereingliederungs-Problematik noch früher gezielt angehen zu können.
 - Aufbau einer systemunterstützten Risikoerkennung aufgrund vorhandener Schadendaten und statistischer Grundlagen
 - Ermittlung und Evaluation von zusätzlichen Instrumenten (z.B. frühzeitigere Identifikation von Komplexfällen durch subjektive Prädiktoren)

Ausblick

- ◆ Verstärkung der Zusammenarbeit mit Partnern und Leistungserbringern
 - Sicherstellen und Festigen der Zusammenarbeit der Suva-Agenturen mit den IV-Stellen im Rahmen von IIZplus
 - Weiterentwicklung von IIZ-MAMAC
 - Vertiefung der Kooperation mit behandelnden Ärzten zur Früherfassung von latenten Wiedereingliederungs-Problemen bei gefährdeten Patientinnen und Patienten (Pilot mit Hausärzte-Netz im Kanton AG)
 - Mitwirkung in diversen Arbeitsgruppen mit Partnern, Interessensvertretern und Leistungserbringern

Wenn sich doch nur mehr Menschen um jene kümmern würden,
die nach einem Unfall wieder ins Alltagsleben zurückkehren.



Danke für Ihr Interesse!



suvacare