

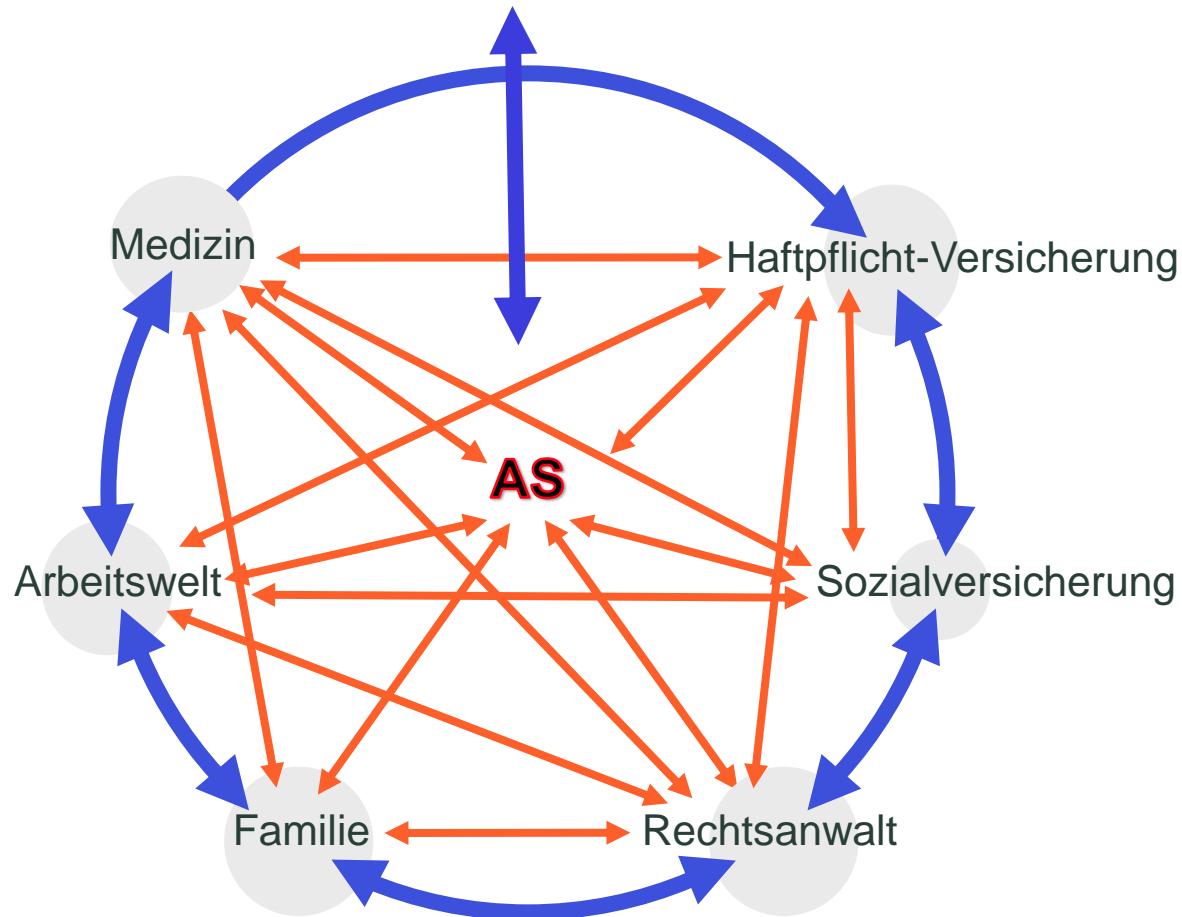


# Case Management in der Arzthaftpflicht

KM-Kongress 2012

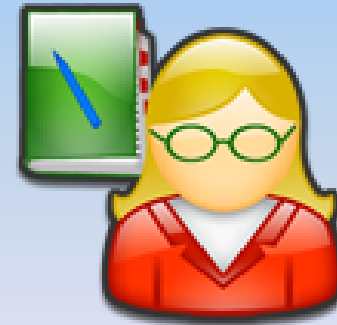
PD Dr. Ursula Wandl, Swiss Re,

## Vorwurf Behandlungsfehler



# Übersicht

- Probleme der Geschädigten
- Case Management: Was heißt das?
- Bisherige Erfahrungen



## Fallbeispiel: Simone (18 Monate) nach Geburtstrauma

- **Diagnosen:**
  - schwere zerebrale Bewegungsstörung mit Dystonie und einschießendem Opistotonus
  - schwere Epilepsie
  - schwere allgemeine Entwicklungsstörung mit fehlender Sprachentwicklung
  - ausgeprägte Regulationsstörungen:  
Störung des Tag-Nacht-Rhythmus und der Nahrungsaufnahme, unkontrollierte Schreiattacken
  
- **Haftungsfrage:** geklärt
  
- **Falleingang bei Relntra:** 18 Monate nach Geburt



# Vorgehensweise

- **Erste Einschätzung meist telefonisch**
  - Erstgespräch mit Rechtsanwalt bzw. Anspruchsteller
  - Erklärung des Vorgehens und der Ziele von Case-Management
  - Sichtung der med. Unterlagen
  - Auftragsklärung
  
- **Situationsanalyse durch Besuch vor Ort:**
  - Was ist das führende Handicap?
  - Was sind die hemmenden und fördernden Faktoren?
  - Wie ist das familiäre und das soziale Umfeld?
  - Wohnsituation?
  - Regionales Umfeld: welche Einrichtungen, ...?
  
- **Ziel: Gemeinsame Erarbeitung eines Integrationskonzepts**



## Besuch vor Ort

- **Rechtsanwalt**
  - nach Gespräch mit Relntra einverstanden
  
- **Analyse vor Ort**
  - Rund-um-die-Uhr-Versorgung durch die Mutter
  - Schlafentzug der Mutter
  - Erschöpfungssyndrom
  - Psychische Probleme
  - Partnerschaftsproblematik
  - Hilflosigkeit bezüglich notwendiger Therapien



## Hilfestellung durch Case Manager (ReIntra)

- Qualifizierte Hilfsmittelversorgung
- Einbindung von Familienmitgliedern in die Pflege zur Entlastung der Mutter
- Anlernen einer zusätzlichen Betreuungsperson
- Strukturiertes Therapiekonzept
- Förderprogramme
- Suche nach einer geeigneten Behandlungseinrichtung für das Kind



## Ergebnis

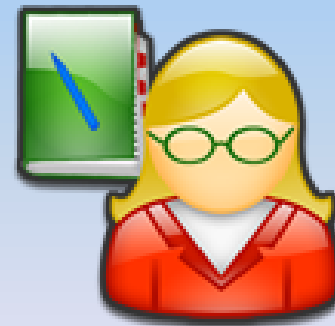
- Effektives Case Management
- Keine Konflikte zwischen Familie, Anwalt und Relntra
- Ziele der Betreuung:
  - Anfallsfreiheit
  - Gewährleistung der Nahrungsaufnahme
  - Entwicklung einer Kommunikation (non-verbal)





# Übersicht

- Probleme der Geschädigten
- Case Management: Was heißt das?
- Bisherige Erfahrungen

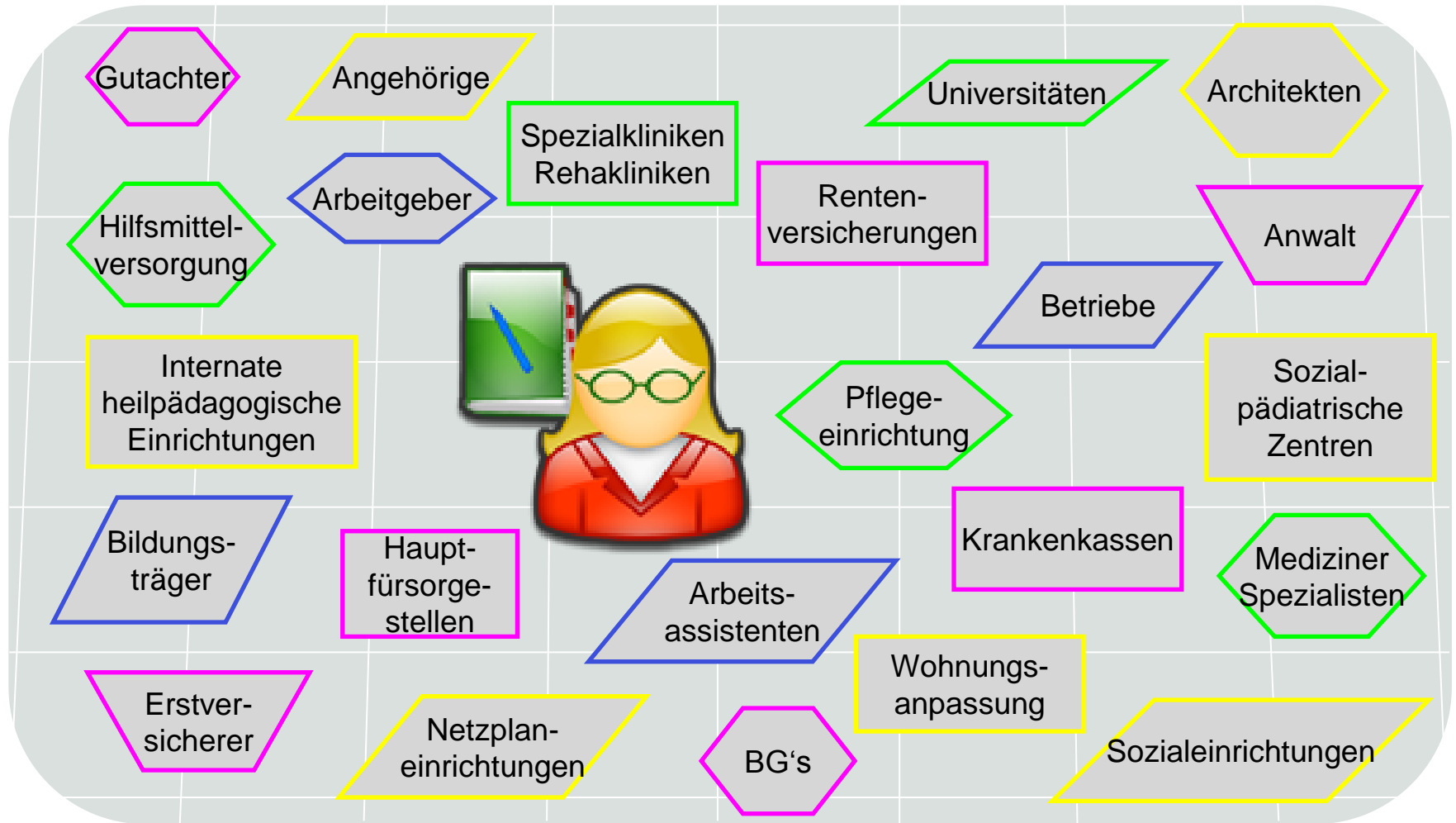


## Was heißt Case Management?

- **Synonyme**                      Rehabilitations-Management,  
Wiedereingliederungs-Management,  
Fall-Management
- **Wegbegleitung**              Jemanden dort abholen, wo sie/er steht,  
gemeinsame Suche nach Zielen,  
aktive Begleitung auf dem Weg dorthin
- **Voraussetzungen**            Einverständnis von Patient/-in und Anwalt,  
Schweigepflichtentbindung,  
Kostenübernahme gesichert (Auftraggeber)



## Wer hilft durch den Dschungel?



## Fallbeispiel: Anna (25 Jahre) mit Querschnitt

### ■ Anamnese:

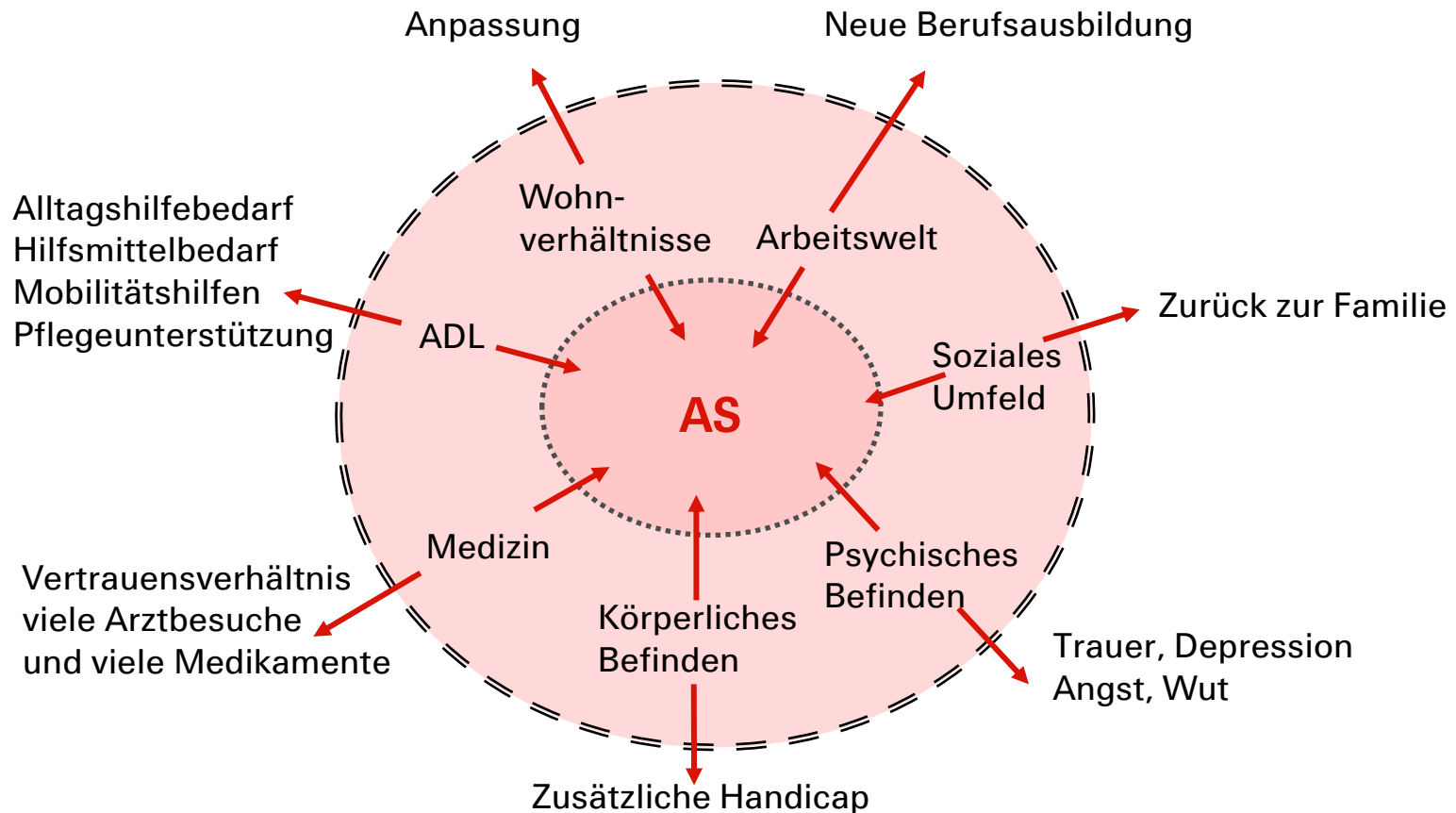
- Lupus erythematoses mit Hautbefall
- Thrombosen
- V. a. Nierenbeteiligung
- zur Abklärung: Nierenpunktion
- Folgen: nach zwei Tagen nicht reversibler Querschnitt infolge Einblutung in den Spinalkanal



### ■ Haftungsfrage: geklärt

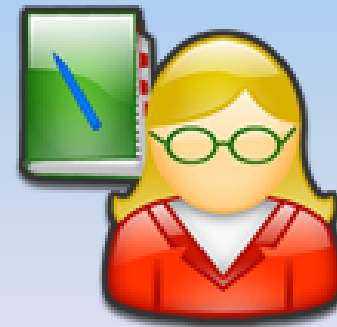
### ■ Falleingang bei ReIntra: 1 Jahr nach Ereignis

# Hilfestellungen durch Case Management



# Übersicht

- Probleme der Geschädigten
- Case Management: Was heißt das?
- Bisherige Erfahrungen



## Der Anspruchsteller braucht ...

- Offene Kommunikation
- Verständnis für seine Situation (Entschuldigung)
- Schnelle Klärung der Haftungsfrage und Kostenübernahme
- **Hilfestellung für medizinische, soziale, berufliche und juristische Probleme**
- Zukunftsperspektiven
- Psychologische Unterstützung
- Koordination von außen



# Bisherige Erfahrungen mit dem Case Management

## Stolpersteine im Case- Management

- Zu späte Einschaltung und verzögertes Zeitmanagement
- Chronifizierte Opferrolle
- Starkes Leistungsbegehren der Betroffenen
- Drohende Gerichtsverfahren
- Blockierende Rechtsanwälte
- Misstrauen gegenüber dem Case-Manager
- Unwissen über die Unterstützungsmöglichkeiten



# Bisherige Erfahrungen mit dem Case Management

## Positive Erfahrungen

- Klarer Auftrag von Betroffenen an die Case-Manager
- Auftragsklärung mit allen Beteiligten
- Individuelle, interdisziplinäre Begleitung
- Gutes Vertrauensverhältnis
- Opferrolle ablegen helfen
- Hohe Erfolgsraten bei früher Einschaltung

Swiss Re



Haben Sie Fragen?





## Rechtlicher Hinweis

©2012 Swiss Re. Alle Rechte vorbehalten. Ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von Swiss Re ist es nicht gestattet, diese Präsentation zu verändern, abgeleitete Werke zu erstellen, oder sie auf andere Art für kommerzielle oder öffentliche Zwecke zu nutzen.

Obwohl die verwendeten Informationen aus zuverlässigen Quellen stammen, kann Swiss Re für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben keine Gewähr übernehmen. Jegliche Haftung für deren Richtigkeit und Vollständigkeit sowie für Schäden, die sich aus der Verwendung der in dieser Präsentation enthaltenen Informationen ergeben könnten, wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Unter keinen Umständen haftet Swiss Re oder eine ihrer Gruppengesellschaften für Vermögens- und/oder Folgeschäden, die in Zusammenhang mit dieser Präsentation stehen.