

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 108 (2011)  
**Heft:** 1

**Artikel:** "Case Management kann gewisse Veränderungen anstoßen"  
**Autor:** Vogel Fankhauser, Doris / Jordi, Hanna  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839966>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 15.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# «Case Management kann gewisse Veränderungen anstossen»

Für Doris Fankhauser Vogel liegen die Vorteile eines Case Managements auf der Hand: Arbeitsplätze können erhalten und Kosten gespart werden. Natürlich vorausgesetzt, dass die Case Manager auf kooperative Partner stoßen.

**Bei der CSS sind rund 15 000 Unternehmen krankentag-geldversichert. Die Mitarbeitenden dieser Betriebe sind im Krankheitsfall alle potenzielle Leistungsbeziehende der CSS. Dieser immensen Zahl stehen die sechs Case Manager Ihrer Abteilung gegenüber – sind Ihre Mitarbeitenden konstant überarbeitet?**

So dramatisch ist es nicht. Ein Case Management kommt ja nur für sogenannte Potenzialfälle in Frage: Das bedeutet einerseits, dass versicherungsmedizinisch eine Arbeitsunfähigkeit ausgewiesen ist und andererseits, dass eine potenzielle Wiedereingliederbarkeit besteht. Diese muss sowohl vom Arzt prognostiziert sein als auch vom Arbeitgeber, der uns signalisiert, dass er am Arbeitnehmer festhalten möchte – selbst wenn dieser mit kleinem Pensum einsteigt. Ist dieses Integrationspotenzial gegeben, bestehen die Voraussetzungen für ein Case Management. Von der Gesamtmenge von rund 3500 Falleinschätzungen pro Jahr bleiben so rund 11 Prozent als Potenzialfälle für die Case Manager übrig.

**Wenn der Case-Management-Prozess einmal eingeleitet wurde, bindet er Ressourcen. Wieso lohnt sich der Aufwand für die CSS?**

Case Management ist längst keine Bonusleistung mehr, sondern ein Service, den die Kunden erwarten. Insofern hat eine Tag-geldversicherung ohne Case Management auf dem Markt schlechte Karten. Zudem ist eine enge Fallsteuerung ein Instrument zur Kostenlenkung. Wir haben als Case Managerinnen keine Einsparungsziele, die wir einhalten müssen – doch wenn Kostenstrukturen optimiert werden können, indem man Prozesse koordiniert, ist das für jeden Betrieb erfreulich.

**Wie profitiert ein versicherter Betrieb von Ihrem Case-Management-Angebot, abgesehen davon, dass er eine Stelle nicht neu besetzen muss?**

Der Service des Case Managements ist in der Versicherungspolice inbegriffen, insofern muss sich der Betrieb diese Frage nicht stellen – aus Kostengründen braucht er auf ein Case Management nicht zu verzichten. Wenn ein Arbeitnehmer länger als dreissig Tage arbeitsunfähig ist, wird es für den Arbeitgeber schnell komplex. Ein Case Manager kann ihn in der sensiblen Phase der Reintegration unterstützen, etwa Informationen von Ärzten einholen oder die IV ins Spiel bringen. Manchmal stösst eine Case Managerin auch Veränderungen an, von denen das Unternehmen nachhaltig profitiert: Wenn etwa deutlich wird, dass wiederholt ähnliche Diagnosen zu Arbeitsunfähigkeit führen – zum Beispiel Muskel-Skelett-Erkrankungen – kann die Case Managerin anre-



DORIS FANKHAUSER VOGEL

Doris Fankhauser Vogel, dipl. Sozialarbeiterin FH, ist seit 2008 Leiterin des Fachbereichs Case Management im Unternehmensgeschäft der CSS.

Bild: zvg

gen, die ergonomischen Bedingungen am Arbeitsplatz generell zu überprüfen. Ob solche Denkanstöße umgesetzt werden, kommt dann auf die Unternehmenskultur an.

**Woran kann ein Case-Management-Prozess scheitern?**

Eine Wiedereingliederung ist oft davon abhängig, wie viel Kooperation bei den Beteiligten vorhanden ist. Oft müssen die Case Manager zu Beginn eines Prozesses einen gewissen Widerstand überwinden. Ihre Haltung gegenüber den Versicherten ist notgedrungen eine leicht fordernde im Sinne von: ‚So, jetzt wollen wir langsam mal versuchen, wieder einzusteigen‘. Da kann Abwehrwach werden. Denn ein Wiedereinstieg ist häufig mit Ängsten verbunden: ‚Was denkt mein Chef jetzt von mir, was meine Kollegen‘. Solche Vorbehalte zu entkräften, gelingt nicht immer. Und ohne Kooperation funktioniert Case Management de facto nicht.

**Eine Case Managerin muss planen, motivieren und fordern können – woher schöpfen Ihre Mitarbeitenden diese Fähigkeiten?**

Wir schicken keine Schreibtischtäter ins Feld, sondern Leute, die über eine tertiäre Ausbildung verfügen. Die meisten kommen aus der Psychologie oder der Sozialarbeit und verfügen über Erfahrung im Bereich beruflicher Integration. Wie man Fälle führt, kann man nicht in einem halbtägigen Seminar lernen.

Das Gespräch führte  
Hanna Jordi