Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2006)

Heft: 4

Artikel: "Die Spitex kann mit Case Management wegweisend sein"

Autor: Holenstein, Dominik / Spring, Kathrin

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822515

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: 11.07.2025

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

SCHWEIZERISCHE LANDESBIBLIOTHEK
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE SUISSE
BIBLIOTECA NAZIONALE SVIZZERA
BIBLIOTECA NAZIUNALA SVIZRA

Case Management: Gefragt sind Pionierwillen und Experimentierfreudigkeit

Liebe Leserinnen, liebe Leser

«Es wird zwar viel geredet, aber nicht wirklich miteinander, denn es sitzen nie alle zusammen am gleichen Tisch.» Die Aussage eines Interviewpartners in dieser Schauplatz-Ausgabe regt zum Nachdenken an. Eigentlich sind sich ja alle einig: Menschen mit komplexen Erkrankungen und ihre Angehörigen brauchen spezielle Unterstützung, damit sie zur richtigen Zeit am richtigen Ort und ohne Unterbruch die richtige Dienstleistung erhalten. Ebenso unbestritten ist, dass ein solcher «Lotsendienst durch das Gesundheitswesen» nur gelingen kann, wenn sich alle Beteiligten vernetzen oder zumindest regelmässig absprechen.

Problem und Ziel sind längst erkannt, aber mit der Einführung von Case Management scheint es in der Spitex trotzdem nicht vorwärts zu gehen. Dies obwohl auch die Spitex – als Teil des Versorgungsnetzes – immer häufiger gefordert ist, aussergewöhnliche Situationen zu managen. Liegt es daran, dass alle vorerst einmal abwarten, statt vorausschauend und innovativ zu handeln? Fehlen Pionierwillen und Experimentierfreudigkeit? Liegt es an mangelndem Fachwissen oder Geld? Oder steht einmal mehr das oft zitierte «Gärtlidenken» im Weg? Alles Fragen, die nur in der Spitex selber beantwortet werden können. Dieser Schauplatz liefert dazu, so hoffen wir, eine Reihe von Anregungen.

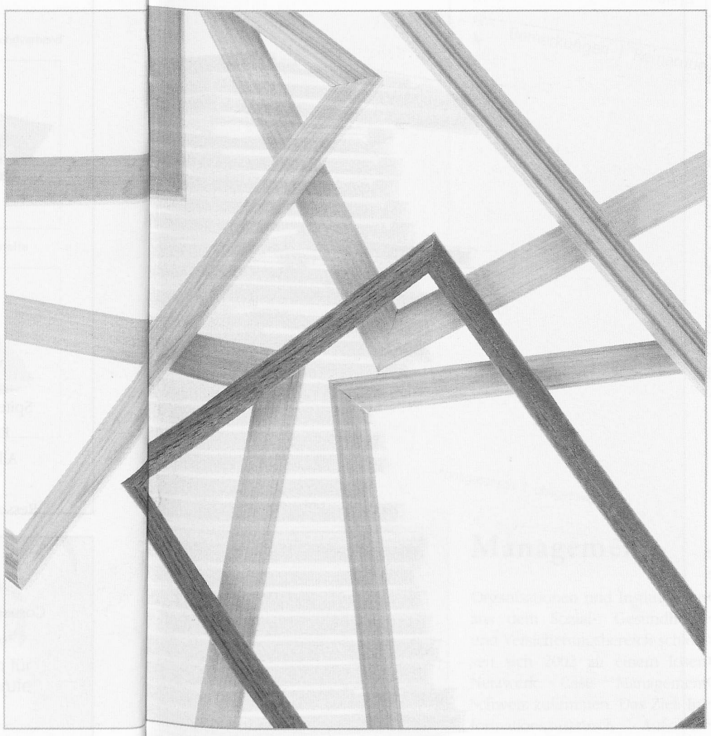
Diese Wirkung erhoffen wir uns auch von den anderen Beiträgen: Zum Beispiel von der Gastkolumne des Publizisten Ludwig Hasler, der auf seine Weise die Rolle der Spitex im Altersdrama beschreibt. Oder vom abschliessenden Interview mit der Fachangestellten Gesundheit, die wir während der Ausbildung begleiteten.

In der Hoffnung, das wunderbare Sommerwetter halte auch beim Erscheinen dieser Ausgabe noch an, wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre.

Annemarie Fischer
Geschäftsleiterin Spitex Verband
Kanton Zürich

«Die Spitex kann mit Case Management wegweisend sein»

Als Spezialistin für die ambulante Versorgung müsse sich die Spitex den Auftrag für das Case Management selber geben und dürfe nicht – wie üblich – auf andere warten, fordert Fallmanager Dominik Holenstein im Interview mit Kathrin Spring.



Der Blickwinkel in der Spitex ist oft noch zu sehr eingeschränkt.

Dominik Holenstein, Sie haben zwölf Jahre Führungserfahrung in der Spitex, haben die Arbeit Case Management in der Spitex mitverfasst und sind nun Fallmanager bei einer Krankenversicherung. Woran liegt es, dass es mit der Einführung von Case Management in der Spitex nicht vorwärts geht?

Dominik Holenstein: Das Thema ist in der Spitex leider noch nicht reif. Das hat mit verschiedenen Faktoren zu tun: Zum einen ist der Blickwinkel in der Spitex oft noch zu eingeschränkt. Man ist stark mit dem Tagesgeschäft beschäftigt und macht sich wenig Gedanken zum Umfeld, das heisst zu einer regionalen und integrierten Versorgung, in der die Spitex eine wichtige Rolle spielen müsste. Zum andern ist das Wissen über die Möglichkeiten und die Ziele von Case Management nach wie vor zu klein. Auch das Wissen darüber, wie gut sich diese Methode mit dem verbinden liesse, was in der Spitex bereits gemacht wird, zum Beispiel mit der professionellen Bedarfsabklärung oder der Koordination und der Organisation aller weiterer Leistungen, die eine Kundin oder ein Kunde benötigt. Als ich noch in der Spitex arbeitete, habe ich oft gehört: Case Management – brauchen wir das überhaupt? Oder: Wir müssen da ja nicht bei den ersten Organisationen sein, die das einführen. Warten wir mal ab.

Schadet dieses Abwarten oder diese Zurückhaltung der Spitex?

Die öffentlich-rechtliche Spitex muss aufpassen, dass sie den Anschluss nicht verpasst. In der Regel wartet die Spitex darauf, dass sie von aussen einen Leistungsauftrag bekommt. Dieser Auftrag wird aber im Fall von Case Management kaum kommen. Die Spitex muss einsehen, dass sie die Aufträge selber holen muss! Sie ist die Spezialistin für ambulante Versorgung, sie weiss, was in der Versorgung der Kunden gebraucht wird und muss zu deren Gunsten selber aktiv werden.

Der Handlungsbedarf zeigt sich unter anderem daran, dass der Auftrag zur Grundversorgung dort seine Grenzen hat, wo es um spezielle und aufwändige Fälle geht. Und auch dort, wo vor- oder nachgelagert zur Spitex-Arbeit Leistungen nötig sind. Hier wird es in Zukunft Konkurrenz von privaten Spitex-Anbietern geben, und es ist nicht ausgeschlossen, dass auch diese Subventionen erhalten werden. Es ist nun an der Spitex, innovative Lösungen für heute und morgen aufzuzeigen und sich als unentbehrlicher Teil der Gesundheitsversorgung zu bestätigen. Das wird früher oder später auch über das Image der Spitex entscheiden.

Da kommt aber doch sofort die Frage: Wer bezahlt das?

Ja, diese Frage kommt, und ich sehe natürlich auch, dass der Kostendruck in der Spitex stark gestiegen ist. Aber gerade deshalb ist es so wichtig, dass die Spitex aktiv wird und Wege für die Zukunft aufzeigt, mit denen sich längerfristig Kosten sparen lassen. Das ist, zugegebenermassen, nicht einfach. Ich habe es selber im Bereich Wundmanagement erlebt. Wir konnten dank der Einführung eines Wundkozeptes und der Schulung des Personals viele Behandlungserfolge erzielen. Es war aber äusserst schwierig, diesen Erfolg z. B. gegenüber der Gemeinde in Zahlen aufzuzeigen und zu belegen, welche Einsparungen die Massnahmen im Ganzen bewirkt haben. Ausserdem stellt sich immer die Frage, aus welchem Topf das entsprechende Geld kommt. Ziel für die Spitex muss es sein, über ein detailliertes Abrechnungssystem analog zu Tarmed, die Case Management Arbeit abrechnen zu können.

Was sagen Sie zum Einwand, Case Management brauche es in der Spitex höchstens für sehr wenige, sehr komplexe Fälle.

Natürlich wird in solchen Fällen am deutlichsten, wie sinnvoll Case Management ist. Aber die Methode hat, wenn sie einmal eingeführt ist, viele Elemente, die sich generell für die Arbeit in der Spitex eignen und zu Verbesserungen bei den Prozessabläufen und bei der Qualität führen. Und was ganz wichtig ist: Generell würde mit Case Management die Kommunikation und die Koordination zwischen Kundschaft, Angehörigen, Ärzteschaft und Spitex verbessert. Das sieht man zum Beispiel bei Spitex-Organisationen mit einer zentralen Patientenaufnahmestelle. Diese Stelle lohnt sich sowohl für «alltägliche» wie auch für spezielle Fälle, weil frühzeitig und umfassend abgeklärt und erkannt wird, was zu tun ist und was organisiert werden muss.

Wie soll denn konkret Case Management in der Spitex angegangen werden?

Man kann mit etwas ganz Praktischem anfangen, nämlich mit dem Schnittstellen-Management. Ein Beispiel: Weiss die Spitex, dass eine Kundin oder ein Kunde ins Spital eintreten muss, kann sie diesen Eintritt, vor allem aber auch den Austritt frühzeitig organisieren und begleiten, in dem sie aktiv auf die Ärzteschaft, die Pflegenden und den Sozialdienst im Spital zugeht. Sie ermöglicht damit gerade in Zeiten immer kürzerer Spitalaufenthalte eine gute Zusammenarbeit und sorgt dafür, dass solche Übergänge möglichst effizient und für die Betroffenen

Fortsetzung Seite 4

Zur Person

Dominik Holenstein (1961) arbeitete bis vor kurzem als Betriebsleiter bei Spitex Basel und nun als Fallmanager bei der Sanitas Krankenversicherung in Zürich. Er verfügt über eine Ausbildung in der Pflege sowie verschiedene Weiterbildungen: NDS Management im Non Profit Bereich, Management im Gesundheitswesen, Nachdiplomkurs Fallmanagement und als Qualitätsassessor (EFQM). Er doziert an Fachhochschulen, ist Mitglied des Netzwerkes Case Management Schweiz und Vorstandsmitglied der Schweizerischen Wundgesellschaft.

Die Arbeit

Dominik Holenstein ist Mitverfasser der Arbeit «Case Management in der Spitex», die mit dem Sarner Spitex Förderpreis 2006 aufgezeichnet wurde (siehe Schauplatz 3/2006). Auszüge aus diesem «Konzeptbeitrag als Arbeitshilfe für Spitex-Organisationen» finden sich unter www.casemanagement-spitex.ch (inkl. Bestellmöglichkeit / Fr. 50.–).

Fortsetzung: «Die Spitex kann mit Case Management wegweisend sein»

reibungslos gestaltet werden. Es darf in der Betreuung keinen Unterbruch mehr geben. Das bedeutet natürlich Zeitaufwand, doch solche Abklärungen und Beratungen kommen ja den Kundinnen und Kunden zugute. Sie sparen Geld und deshalb sind diese Leistungen von den Kassen zu übernehmen.

Eine wichtige Voraussetzung für Case Management ist natürlich auch eine gute Dokumentation der eigenen Arbeit, zum Beispiel mittels einer EDV-Lösung.

Ist es der Entwicklung und Einführung von Case Management förderlich, wenn die Spitex-Organisationen schon mal Mitarbeitende für diesen Bereich ausbilden?

Ja, es ist sicher von Vorteil, wenn Leute ausgebildet werden. Diese werden sich dafür einsetzen, dass die Einführung forciert wird und ermöglichen mit ihrem Know-how auch deren Umsetzung im Betrieb. Als Lehrperson in einer solchen Ausbildung habe ich jedoch auch festgestellt, dass Ausgebildete «abspringen» oder sich selbständig machen, wenn sie das Gelernte im Betrieb nicht anwenden können.

Was braucht es – neben der entsprechenden Ausbildung sonst noch für die Arbeit im Case Management?

Es braucht mehrjährige Berufs- und Führungserfahrung. Gerade in komplexen Situationen muss man steuern, entscheiden und sich durchsetzen können. Man muss mit unterschiedlichen Gruppen von Menschen verhandeln können, zum Beispiel mit Fachleuten der Sozialarbeit und der Versicherungsbranche oder mit Chefärztinnen und Chefärzten. In diesem Sinn ist man gefordert in Bereichen wie Auftrittskompetenz und Kommunikation. Ebenfalls wichtig sind erweiterte Kenntnisse im Sozialversicherungssystem, in der Finanzierung von Leistungen und natürlich das medizinisch-pflegerische Wissen, das Personen aus der Pflege mitbringen. Zudem muss man die regionalen Strukturen gut kennen und ein Beziehungsnetz aufbauen können.

Können Sie zum Abschluss der Spitex noch ein, zwei Ratschläge geben zum Thema Case Management?

Ich sehe, wie gesagt, das grösste Problem in der Tatsache, dass alle auf alle warten. Stattdessen wäre es wichtig, vorausschauend und innovativ zu handeln, indem man die eigene Spitex-Organisation unter die Lupe nimmt und analysiert, wo Case Management als Methode eingesetzt werden kann. Und vielleicht würde man für ein Pilotprojekt sogar beim Kanton, bei der Gemeinde oder beim Bundesamt für Gesundheit auf offene Ohren stossen. ❑

Eine wichtige Voraussetzung für Case Management ist eine gute Dokumentation der eigenen Arbeit mit einer EDV-Lösung.

Wir sind für Sie da –
wann immer Sie uns brauchen

Pflege und Betreuung bei Ihnen zu Hause, 24 Stunden täglich

Bestellen Sie unsere Informationsbroschüre oder vereinbaren Sie ein unverbindliches Beratungsgespräch

PHS
Private Hauskrankenpflege Spitex
Personalberatung für Heime und Spitäler

www.phsag.ch

PHS AG
Vorderberg 11, 8044 Zürich
Telefon: 044 201 16 16
E-Mail: info@phsag.ch

Definitionen

In der Fachliteratur gibt es zahlreiche Umschreibungen von Case Management, Managed Care und Disease Management. Wir stellen jene vor, die in der Arbeit «Case Management in der Spitex» (siehe Kasten auf Seite 2) verwendet wurden:

Definition Case Management
(gemäss Case Management Netzwerk Schweiz)

Case Management ist eine Betreuungsmethode im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. Sie soll bei komplexen Fragestellungen und hohem Koordinationsbedarf im Einzelfall Qualität und Effizienz der Betreuung in Abstimmung mit den Bedürfnissen der betreuten Menschen optimieren. Case Management wird von Personen mit unterschiedlichen Berufen ausgeübt.

Definition Case Management
(gemäss Case Management Society of America)

Case Management ist ein Prozess der Zusammenarbeit, in dem eingeschätzt, geplant, umgesetzt, koordiniert und überwacht wird und Optionen und Dienstleistungen evaluiert werden, um dem gesundheitlichen Bedarf eines Individuums mittels Kommunikation und mit den verfügbaren Ressourcen auf qualitätsvolle und kostenwirksame Ergebnisse hin nachzukommen.

Definition Managed Care

Managed Care beinhaltet alle Instrumente, Methoden und Strukturen zur Steuerung bzw. Management der Gesundheitsversorgung auf allen Ebenen, mit dem Ziel, die Versorgungsabläufe effizient und effektiv zu gestalten.

Definition Disease Management

Disease Management beinhaltet verbindliche und integrale Behandlungs- und Betreuungsprozesse über ganze Krankheitsverläufe und über institutionelle Grenzen hinweg, die aufgrund medizinischer Evidenz festgelegt und bezüglich Qualität, Ergebnissen und Kosten innerhalb definierter Rahmen liegen. ❑

Netzwerk Case Management

Organisationen und Institutionen aus dem Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich schlossen sich 2002 zu einem losen Netzwerk Case Management Schweiz zusammen. Das Ziel: Informationsaustausch, Aufarbeitung und Weiterentwicklung von Case Management in Theorie und Praxis. Auch Einzelmitglieder können dem Verein beitreten. Alle Infos unter: www.netzwerk-cm.ch. ❑

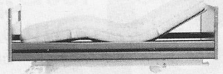
Zeitschrift Managed Care

Bei dieser Zeitschrift für Managed Care, Public Health, Gesundheits- und Sozialökonomie handelt es sich um das offizielle Organ des Forums Managed Care. Die Zeitschrift erscheint acht Mal jährlich und kostet Fr. 99.– im Abonnement (inkl. Porto). Für Informationen: Rosenfluh Publikationen AG, Telefon 052 675 50 60. ❑

Forum Managed Care

Das Forum Managed Care engagiert sich für eine neue Kultur der Zusammenarbeit aller Beteiligten im Gesundheitswesen. Als offener Verein fördert das Forum die Diskussion und die Verbreitung innovativer Systeme im Schweizer Gesundheitswesen. Das Forum führt regelmässig Symposien durch und steht allen Akteurinnen und Akteuren des Gesundheitswesens offen. Für Informationen: www.forummanagedcare.ch. ❑

bimeda
Leichter durch den Alltag
Produkte für mehr Lebensqualität



Optima Pflegebett

Alles für die **Hauspflege**...