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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2011)

Heft: 4: Gut integriert, gut versorgt

Artikel: Zusammen geht's

Autor: Schären, Marius

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-821864

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: 15.07.2025

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

Zusammen geht's

«Gesteuerte Behandlung» – englisch Managed Care – ist ein trendiges Schlagwort. «Integrierte Versorgung» trifft den Kern genauer und etwas freundlicher: Gemeint ist die intensive Zusammenarbeit aller Personen und Organisationen, die eine Patientin, einen Patienten behandeln und betreuen. In unserem Schwerpunktthema sagt ein Arzt und Managed Care-Spezialist, dass Ärzte und Spitex aufeinander zugehen sollten. Ein Pflegewissenschafter fordert von der Spitex ein neues Selbstverständnis. Und im ersten Beitrag zeigt das bereits mehrere Jahre laufende Modell PizolCare, dass es zusammen geht: Der Umgang der Leistungserbringer untereinander sei professioneller, einfacher und finanziell lohnend, resümieren die Beteiligten.

Bild: Marius Schären

Barbara Schneiter hat im Managed Care-Modell im Sarganserland eine Schlüsselfunktion inne: Neben ihrem Hauptjob bei Spitex Pizol arbeitet sie in einem 10%-Pensum als Koordinatorin fürs Ärztenetzwerk.

Marius Schären // Barbara Schneiter ist nicht rundum zufrieden mit der Kundin. Frau H. hat Diabetes, ein amputiertes Bein und muss gut auf die korrekte Anwendung der Spritzen achten. Und auf die richtige Ernährung. «Denken Sie daran: keinen Mais im Salat, keine Fertigsauce!» erinnert die Pflegefachfrau der Spitex die handicapierte Klientin. «Dann muss ich ja essen wie ein Chüngel», findet diese halb lachend, halb bedauernd. Schneiter bleibt ernst und untermauert ihr Anliegen anhand eines Informationsblattes – und hier zeigt sich die Spezialität der Spitex-Organisation Pizol konkret: Als eine der Partnerinnen des Ärztenetzwerks PizolCare verwendet sie Unterlagen und Formulare, die alle sechs beteiligten Spitex-Organisationen im Sarganserland und die Ärzte kennen. Und nicht nur das: Alle stehen auch dahinter.

«Das ist nur möglich mit der integrierten Versorgung», betont Barbara Schneiter. «Käme in einer normalen Konstellation immer wieder jemand von der Spitex mit Vorschlägen für neue Merkblätter oder Formulare, würde es bei der Ärzteschaft wohl rasch heissen: ‹Schon wieder diese Spitex Pizol!›.» In der heutigen institutionalisierten Form hingegen werde weniger persönlich, sondern viel professioneller miteinander umgegangen. Sie ist deshalb vom Sinn der engen Zusammenarbeit der Spitex und des Ärztenetzwerks PizolCare überzeugt: «Wir haben sicher sehr profitiert davon.»

Job bei Spitex und Ärztenetzwerk zugleich

Um die Zusammenarbeit mit der Spitex zu gewährleisten, hat PizolCare zwei Pflegefachfrauen als Koordinatorinnen ernannt. Barbara Schneiter ist neben ihrer Haupttätigkeit als Qualitätsverantwortliche bei der Spitex Pizol zu 10% beim Ärztenetzwerk angestellt. Sie sorgt für den Informationsfluss zwischen den beiden Partnern; unter anderem eben, indem sie Unterlagen und Formulare für alle erstellt. Der Ordner mit den Behandlungspfaden und Pflegerichtlinien wird so zum für alle gültigen Arbeitsinstrument.

Zudem ist sie verantwortlich für die jährlich vier bis sechs Qualitätszirkel der Spitex-Leitungspersonen. «Hier besprechen wir kleine Fehler im System, nehmen Fallbeispiele von Chronischkranken durch

Bilder: Marius Schären

Urs Keller, Arzt mit eigener Praxis in Wangs und Geschäftsleiter von PizolCare. Sein Motto: Zufriedene Patienten – zufriedene Ärzte. Und umgekehrt.

und tauschen uns über Probleme mit Spitälern und Hausärzten aus», sagt die Pflegefachfrau und Gerontologie-Spezialistin. Schliesslich finanziert PizolCare jedes Jahr eine Fortbildungstagung zu einem aktuellen Thema. Hier treffen sich die Spitex-Leute mit den Medizinischen Praxisassistentinnen (MPA) der Region am runden Tisch. Zudem haben sie Kontakt zu Vertretern der Heime und der PizolCare AG. Angeboten wird auch eine Industrie-Ausstellung, an der Mitglieder-Firmen des Fördervereins oder andere Partner ihre Produkte dem Fachpersonal demonstrieren und Fragen dazu beantworten.

Nicht Krankheiten steuern, sondern Prozesse

Für den Hausarzt und PizolCare-Geschäftsführer Urs Keller in Wangs geht die Rechnung auch mit dem finanziellen Engagement für die Spitex auf. «Krankheiten und Kosten an sich können nicht gesteuert werden, aber die Prozesse und Abläufe im Umgang mit den Krankheiten sind beeinflussbar», nennt Keller einen Kernsatz des Ärztenetzwerks. Besonders wichtig sei dies bei chronischen Krankheiten: Diese Patientinnen und Patienten beanspruchten meist die ganze Behandlungskette. Das ergebe komplexe, fehleranfällige und kostenintensive Fälle.

Urs Keller, Ärztenetzwerk PizolCare: «Wir wollen nicht Direktiven erteilen, sondern die Kooperation aller Partner fördern.»

Der Hausarzt nimmt sich an einem Montagmorgen, der mit Behandlungen vollbepackt ist, eine halbe Stunde Zeit für unser Gespräch. Konzentriert, schnell, zielorientiert erscheint er aus der Praxis nebenan am grossen Tisch in seiner Küche. Und ebenso gibt er Auskunft. Ein Wirbelwind in eigener Sache – und in der Sache der Patientinnen und Patienten, findet Urs Keller. Ganz nach dem Motto von PizolCare: «Zufriedene Patienten – zufriedene Ärzte», und umgekehrt. Denn die optimale Zusammenarbeit aller Behandlungsstellen eines Patienten garantiere eine gute Qualität und fördere dank der Budgetmitverantwortung günstige Prämien, ist Keller überzeugt.

Kompetenzgerangel wurde nivelliert

Die Zusammenarbeit mit der Spitex gestaltet sich in den Augen des Allgemeinmediziners «grundsätzlich gut», werde von den Ärzten sehr geschätzt. «Insbesondere hat die gegenseitige Akzeptanz zugenommen, das Kompetenzgerangel ist nivelliert worden», stellt Urs Keller fest. Und die Emotionen stünden weniger im Vordergrund, unterstreicht er Barbara Schneiters Beobachtung. Zur integrierten Versorgung, die sich das Ärztenetzwerk auf die Fahne geschrieben hat, gehören neben der geregelten Zusammenarbeit mit der Spitex aber auch jene mit den eigenen Praxisassistentinnen, den Spitalfachpersonen, den Heimverantwortlichen und den Fachleuten aller therapeutischen Bereiche und der Sozialberatung.

Zusammenarbeiten heisse jedoch nicht übernehmen, betont Urs Keller: Die Leistungserbringer sollen ihre autonomen Strukturen behalten: «Wir wollen nicht Direktiven erteilen, sondern Kooperation fördern.» Dass dafür eine Aktiengesellschaft gegründet wurde, hat vor allem einen praktischen Grund, sagt der PizolCare-Geschäftsführer: «Vereine haben bei Partnerschaften in der Regel eine geringere Akzep-

tanz, und in einer AG sind schlankere Strukturen möglich.» Aktienbesitzer sind die beteiligten Ärzte. Finanziert wird das Netzwerk vor allem von den mit Capitation-Verträgen angeschlossenen Krankenkassen. Sie zahlen im Erfolgsfalle gemäss Budgetmitverantwortungsvertrag Beiträge für alle ihre Patientinnen und Patienten, die eine Hausarztmodell-Versicherung abgeschlossen haben.

Unterstützt wird die AG auch durch den Förderverein. Mitglied sind dort drei forschende und zwei Generika-Pharmaunternehmen, zwei Grossisten, die St. Galler Kantonalbank, ein IT-Unternehmen und ein labor-medizinisches Zentrum. Auf die Frage, ob PizolCare für das Engagement der gewinnorientierten Firmen eine Gegenleistung erbringen müsse, antwortet Keller: «Wir empfehlen unseren Mitgliedern, dass sie deren Vertreterbesuche zulassen – dazu zwingen können wir sie aber nicht.» Und die Beteiligung der Unternehmen an Qualitätszirkeln oder Fortbildungs-

Vreni Britt-Loop, Spitex Pizol: «Die Fehler- und die Sitzungskultur sind professioneller und sachlicher geworden.»

tagungen sei auch für die Anwender interessant: So würden sie unter anderem aus erster Hand erfahren, wie die Produkte funktionieren.

Finanzielle Vorteile für die Spitex

Dass sie an der Fortbildungstagung nicht nur zurücklehnen könnten, sondern «richtig gefordert» würden, bezeugt Vreni Britt-Loop, Geschäftsleiterin der Spitex Pizol: Mit einem Test zu Beginn und am Ende könnten die Teilnehmenden jeweils auch gleich den Wissenszuwachs überprüfen. Und dass die Tagung von PizolCare bezahlt wird, nennt sie als Beispiel für einen konkreten finanziellen Vorteil, den die Spitex-Organisation aus der Partnerschaft zieht. Auch die regelmässigen Qualitätszirkel und die 10%-Anstellung von Barbara Schneiter bei PizolCare für die Koordination – mit der Folge, dass Anliegen immer an einer Stelle deponiert werden können – ist für Vreni Britt-Loop ein finanzielles Entgegenkommen.

Das helle, neue Büro in Sargans scheint die gute Stimmung der Spitex-Geschäftsleiterin zu unterstreichen. Noch nicht lange hat die Spitex-Organisation genug Platz und viel Licht, und erst seit zwei Jahren gibt es sie überhaupt in dieser Form: Damals schlossen sich Sargans, Mels und Vilters-Wangs zu einer Spitex zusammen. Und nicht genug damit: Ab Anfang 2012 wird Spitex Pizol mit weiteren fünf Spitex-Betrieben des Bezirks Sarganserland zur Spitex Sarganserland zusammengeführt. Das soll gemäss Vreni Britt-Loop weitere Ressourcen für Ausbildung und Vernetzung schaffen.

Vreni Britt-Loop, Geschäftsleiterin der Spitex Pizol, ist überzeugt, dass die Vernetzung die gemeinsame Sprache und das gegenseitige Verständnis fördert.

Gemeinsame Sprache entwickelt

Gerade die Vernetzung mit Spitälern, Kliniken, Hausärzten, Therapeuten und anderen Akteuren der Behandlungskette wäre ohne PizolCare für die Spitex viel aufwändiger, ist Vreni Britt-Loop überzeugt. Erleichternd sei der Einsatz von gleichen Formularen und Unterlagen von allen Beteiligten. Das begünstige schliesslich auch die Entwicklung einer gemeinsamen Sprache: «Das gegenseitige Verständnis, die Toleranz und auch das gegenseitige Offenlegen der Tätigkeiten sind ganz wichtig und haben sich im Verlauf der Zu-

Bild: Marius Schären

Managed Care heisst auch: Alle, die an der Behandlungskette beteiligt sind, verwenden die gleichen Formulare und Unterlagen.

sammenarbeit stark verbessert», sagt die Spitex-Geschäftsleiterin. Man dürfe auch einmal etwas hinterfragen, ohne gleich auf Missgunst oder Ablehnung zu stossen. Sie nennt ein konkretes Beispiel: «Wir von der Spitex haben gesagt: Medikamente wollen wir ohne Ausnahme schriftlich verordnet sehen. Das wurde ohne Weiteres akzeptiert.» Zuvor sei das nicht in jedem Fall die Regel gewesen. Auch in der Fehler- und «Sitzungskultur» stellt Britt-Loop «starke Veränderungen» fest: Es sei alles professioneller und sachlicher geworden.

Zwar gebe es nichts, bei dem sie sagen würde: Das war vor der Partnerschaft mit PizolCare besser, sagt Vreni Britt-Loop, aber ganz ohne Aufwand vonseiten der Spitex-Mitarbeitenden gehe es natürlich nicht. Die Qualitätszirkel brauchen Zeit. Nicht mühelos sei ferner die Implementierung der abgesegneten Richtlinien und Formulare; auch hier seien gewisse Anstrengungen nötig, bis wirklich alle sie zur Hand nehmen und sich daran halten.

Übertrittsverfahren ist verbesserungsfähig

Trotz allem Guten: Weiterentwicklungspotenzial sehen Vreni Britt-Loop und Urs Keller gleichermassen. Als Erstes nennen beide sogleich das Übertrittsverfahren ins und aus dem Spital. Das könne noch optimiert werden, findet Keller – und zwar auch im Sinne der Spitäler. Der Spitex-Geschäftsleiterin wie auch Barbara Schneiter ist zudem ein Anliegen, dass die Anerkennung des Wissens von Spitex-Mitarbeitenden noch zunimmt. «Etwa im Wundmanagement haben wir grosses Know-how. Und in unseren drei Wundambulatorien können die Ärzte auch Leistungen einkaufen, statt die Patienten wieder ins Spital zu schicken.» Die bessere Anerkennung versucht die Spitex aktiv zu fördern – mit einer Methode, die für das Managed Care-Modell bezeichnend ist: mit möglichst detaillierter Dokumentation und grösstmöglicher Transparenz.

Seit zehn Jahren vernetzt

Das Managed Care-Modell PizolCare besteht bereits seit zehn Jahren. Die AG ist ein Ärztenetzwerk, bei dem gemäss Geschäftsführer Urs Keller 80% der Ärztinnen und Ärzte in den Regionen Werdenberg und Sarganserland dabei sind. Das Netzwerk hat Hausarztmodell-Verträge (Capitationmodell) mit sieben grossen Versicherungen abgeschlossen. Es bietet ein Beratungstelefon ausserhalb der Praxisöffnungszeiten an, sorgt für die elektronische Vernetzung der Beteiligten und organisiert die integrierte Versorgung durch Vernetzung von Spitex, Spitin, Heimen und Physiotherapie. Ausserdem ist PizolCare gesundheitspolitisch aktiv.