

# Das Rheinfelder Patientemmanagement-Modell = Le modèle de gestion des patients de Rheinfelden

Autor(en): **Völlmin-Lanz, Mara**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Physioactive**

Band (Jahr): **54 (2018)**

Heft 1

PDF erstellt am: **06.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928519>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Das Rheinfelder Patientenmanagement-Modell

## Le modèle de gestion des patients de Rheinfelden

MARA VÖLLMIN-LANZ

Als persönliches Bindeglied zwischen Patient oder Patientin und Behandlungsteam optimiert in der Rehaklinik Rheinfelden ein «Patientenmanager» die Abläufe.

Herr Müller (Name geändert) hat nach einem Schlaganfall Probleme mit dem Gleichgewicht und fühlt sich unsicher beim Gehen. Während der stationären Rehabilitation möchte er vor allem sein Gleichgewicht verbessern. Im Evaluationsgespräch am Eintrittstag mit seinem persönlichen Patientenmanager wird diese Zielsetzung besprochen und es werden spezifische Therapien in den Behandlungsplan integriert.

Der Auftrag, ein Modell mit Patientenmanagern zu entwickeln, kam von der Klinikleitung. Eine Ist-Analyse hatte ergeben, dass der interdisziplinäre Behandlungsteamrapport im Beisein der Ärzte und aller Therapie- und Pflegebereiche schwerfällig, starr und ressourcenbindend war. Ziel der Klinikleitung war es, eine optimale Versorgung für die Patienten zu gewährleisten und die Assistenzärzte weitgehend von nicht-ärztlichen Aufgaben zu entlasten.

Aus diesen Überlegungen wurde die Idee des «Patientenmanagers» geboren: Er sollte eine zentrale Ansprechperson für alle Patientenbelange rund um deren stationären Aufenthalt sein. Historisch gewachsene Abteilungen und Prozesse wurden überprüft, wie etwa der Behandlungsteamrapport, die Therapieeinteilung und die Kommunikation mit ihren Stärken und Problemzonen. Dies mündete in neue Abläufe und neue Verantwortlichkeiten.

### Die Funktion des Patientenmanagers

Seit September 2011 sind nun in der Reha Rheinfelden elf Patientenmanager auf den ärztlichen Abteilungen tätig. Als persönliches Bindeglied zwischen den Patienten und den verschiedenen Berufsgruppen in der Medizin sowie der Administration (*Abbildung 1*) begleiten sie die Patienten durch den gesamten Aufenthalt: Sie koordinieren Abläufe, kümmern sich um eine reibungslose Rehabilitation, gewährleisten den interdisziplinären Informationsaustausch und sorgen für eine individuelle, optimale Therapieplanung sowie für eine bestmögliche ambulante Weiterversorgung nach dem Austritt.

Un «manager des patients» optimise le processus des traitements à la clinique de rééducation de Rheinfelden en constituant un lien personnel entre les patients et l'équipe thérapeutique.

Suite à son accident vasculaire cérébral, M. Müller (nom modifié) a des problèmes d'équilibration et manque d'assurance en marchant. Pendant sa rééducation en institution, il souhaite surtout améliorer son équilibration. Cet objectif est abordé et des interventions spécifiques sont intégrées dans le plan de traitement lors de l'entretien d'évaluation réalisé à son arrivée avec son manager de patients personnel.

C'est la direction de la clinique qui a souhaité développer un modèle incluant des managers de patients. Une analyse de la situation avait montré que le rapport interdisciplinaire de l'équipe thérapeutique qui comprend les médecins ainsi que tous les intervenants thérapeutiques et de soins, était lourd, rigide et gourmand en ressources. L'objectif de la direction de la clinique était de garantir aux patients des prestations optimales et de décharger les médecins internes d'une grande partie de leurs tâches non médicales.

C'est de ces réflexions qu'est née l'idée d'un «manager de patients». Celui-ci doit être un interlocuteur central pour toutes les questions relatives au séjour des patients au sein de la clinique. Les services et processus, comme le rapport de l'équipe thérapeutique, la répartition des traitements et la communication avec ses points forts et ses espaces problématiques, ont été examinés, ce qui a débouché sur de nouveaux processus et de nouvelles responsabilités.

### La fonction du manager de patients

Depuis septembre 2011, onze managers de patients exercent cette fonction dans les services médicaux de la clinique Reha Rheinfelden. Liens personnels entre les patients et les différents groupes professionnels médicaux ainsi que l'administration (*illustration 1*), ils accompagnent les patients durant leur séjour: ils coordonnent les processus, assurent une rééducation sans heurts, garantissent l'échange interdisciplinaire d'informations et veillent à une planification individuelle optimale des traitements ainsi qu'à ce que les prestations ambulatoires après la sortie se déroulent au mieux.

**Aufgaben im Detail**

Das Evaluationsgespräch am Eintrittstag ist der erste persönliche Kontakt zwischen Patient und Patientenmanager. Dabei werden Informationen zur Sozialanamnese, zum Gesundheitszustand und den Zielen des Patienten besprochen. In Zusammenarbeit mit dem Arzt erstellt der Patientenmanager eine individuelle Therapieverordnung, die er während des Aufenthaltes auch anpassen kann. Der Patientenmanager ist bei der wöchentlichen Kaderarztvisite dabei und stellt dort den Informationsaustausch zwischen Ärzten und anderen Berufsgruppen her.

Als Instrument nutzt der Patientenmanager ein elektronisches interdisziplinäres Verlaufsprotokoll (IVP). Der Vorteil des IVPs liegt in der klaren, schriftlichen Fixierung aller wichtigen Informationen, Ziele, Beschlüsse und Aufträge und der damit einhergehenden Verbindlichkeit. Den Patientenmanagern obliegt im Anschluss an die Visite, alle therapeutischen, medizinischen und pflegerischen Massnahmen und Belange zu koordinieren und zu organisieren.

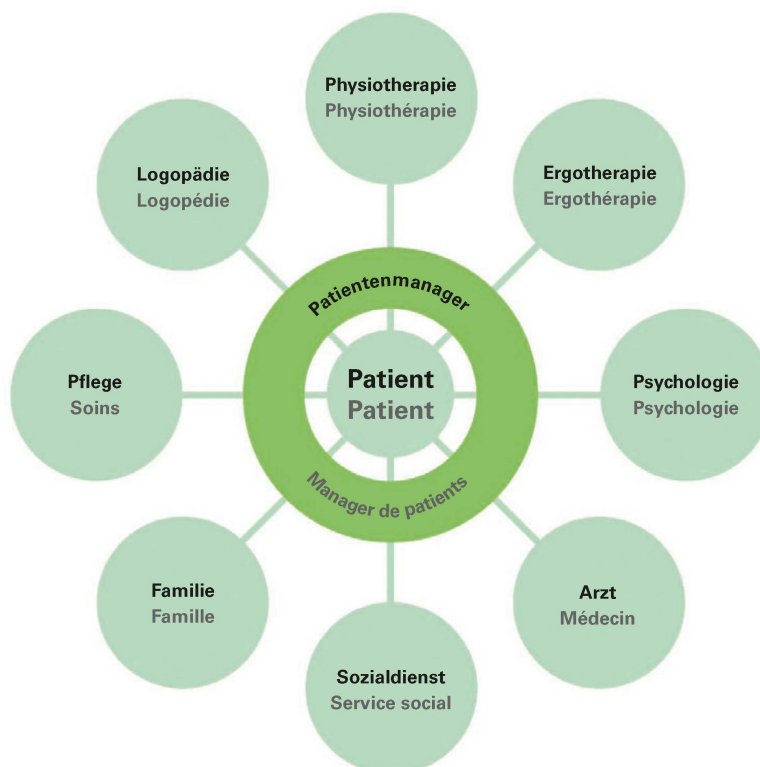
Zusätzlich führen die Patientenmanager regelmässig Therapievisiten durch, um Fragen und Wünschen der Patienten nachzugehen, den Genesungsverlauf zu dokumentieren und das Therapieprogramm zu kontrollieren oder anzupassen. In der Austrittswoche findet in der letzten Therapievisite ein Austrittsgespräch statt. Herr Müller wird zu seiner allgemeinen Zufriedenheit mit dem Aufenthalt befragt und speziell zur Zufriedenheit mit den Therapien. Das Feedback der Patienten ist sehr wichtig, damit können die Abläufe optimiert werden. Die relevantesten Informationen für den Austritt und

**Détails de la mission**

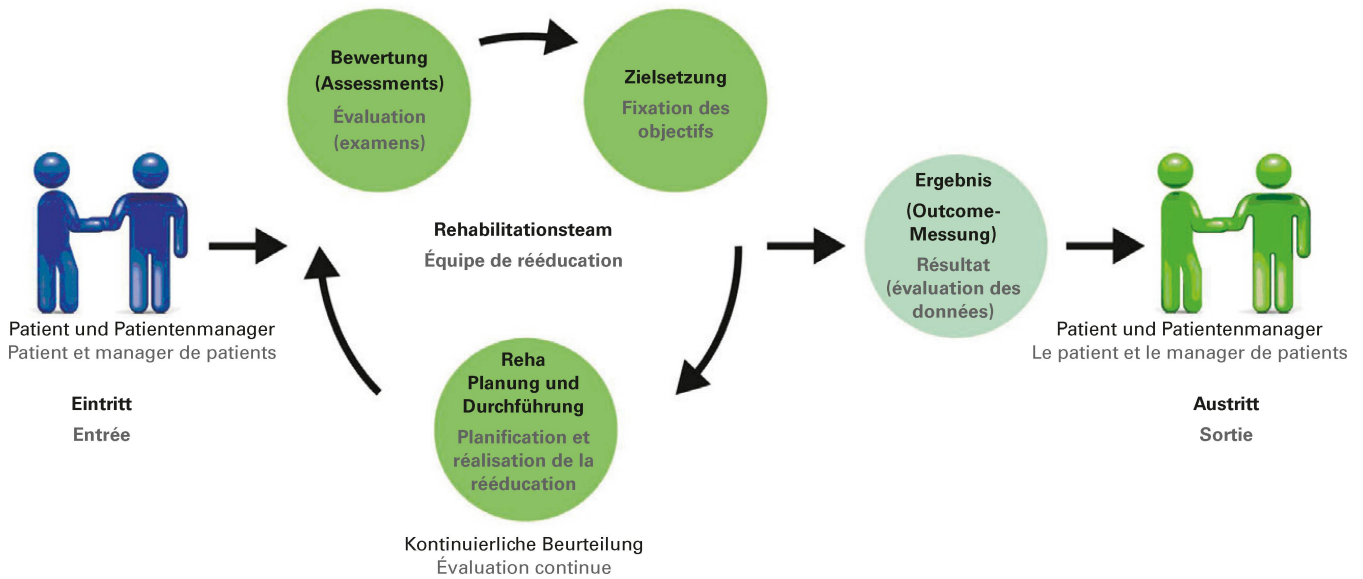
L'entretien d'évaluation le jour de l'arrivée d'un patient est le premier contact personnel entre celui-ci et le manager de patients. Ils y échangent des informations relatives aux antécédents sociaux, à l'état de santé et aux objectifs du patient. En collaboration avec le médecin, le manager de patients établit une prescription thérapeutique individuelle qu'il pourra, le cas échéant, ajuster pendant le séjour. Il est présent lors de la visite hebdomadaire du médecin-cadre et s'occupe ensuite de l'échange d'informations entre les médecins et les autres groupes professionnels.

Il utilise un protocole électronique de processus interdisciplinaires (PPI). L'avantage du PPI réside dans la fixation claire et par écrit de l'ensemble des informations, objectifs, décisions et missions importants ainsi que dans son caractère contraignant. Suite à la visite, le manager de patients se doit de coordonner et d'organiser toutes les mesures et actions thérapeutiques, médicales ou relatives aux soins.

De plus, les managers de patients réalisent régulièrement des visites thérapeutiques pour répondre aux questions et aux souhaits des patients, documenter le déroulement de la récupération et contrôler ou ajuster le programme thérapeutique. Lors de la semaine de sortie, un entretien de sortie se tient à l'occasion de la dernière visite thérapeutique. M. Müller est invité à s'exprimer au sujet de sa satisfaction générale relative à son séjour et plus particulièrement concernant les traitements. Les retours des patients sont très importants car ils permettent d'optimiser les processus. Les informations les plus pertinentes pour la sortie et la continuation des



**Abbildung 1: Patientenmanager als Bindeglied und Mediator. | Illustration 1: Le manager des patients est un intermédiaire incontournable de même qu'un médiateur.**



**Abbildung 2: Patient und Patientenmanager im Rehazyklus. | Illustration 2: Le patient et le manager des patients dans le cycle de rééducation.**

die weitere ambulante Versorgung werden für den Patienten zusammengefasst. Zudem wird für die Qualitätsmessung ANQ<sup>1</sup> die Zielerreichung dokumentiert (Abbildung 2).

prestations en ambulatoire sont résumées au patient. À noter que l'atteinte des objectifs est documentée pour mesurer la qualité ANQ<sup>1</sup> (illustration 2).

**Fachliche und soziale Kompetenzen sowie Organisationstalent sind gefragt**

Die Abteilung «Patientenmanagement» der Reha Rheinfelden ist dem Bereich Medizin angegliedert. Die Patientenmanager werden in einem strengen internen Bewerbungsverfahren aus den therapeutischen und pflegerischen Berufen der Klinik ausgewählt. Die Kriterien sind fachliche und soziale Kompetenzen, Erfahrung in der Rehabilitation und organisatorisches Talent. Die Patientenmanager sind also Pflegenden oder Therapeuten. Sie arbeiten in einem Teilzeitpensum teilweise auch direkt am Patienten. Das erfordert eine speditive Arbeitsweise innerhalb klar definierter Prozesse, da alle Aufgaben in einem zeitlich eng geschnürten Korsett erledigt werden müssen. Die Abteilung konnte kostenneutral realisiert werden, da durch eine Umverteilung personelle Ressourcen frei wurden.

**Des compétences spécialisées et sociales ainsi qu'un talent organisationnel sont requis**

Le service de «management des patients» de la clinique Reha Rheinfelden est rattaché au département de médecine. Les managers de patients sont choisis parmi les thérapeutes et le personnel de soin de la clinique dans le cadre d'un sévère processus de candidature interne. Les critères nécessaires sont des compétences spécialisées et sociales, de l'expérience en rééducation et un talent organisationnel. Les managers de patients sont donc des soignants ou des thérapeutes. Une partie d'entre eux travaille aussi – à temps partiel – directement avec le patient. La mission implique une façon de travailler rapide au sein de processus clairement définis, toutes les tâches devant être réalisées dans un délai restreint. Le service a pu voir le jour sans frais supplémentaires, des ressources en matière de personnel ayant été libérées par la nouvelle réaffectation des postes.

**Direkter, persönlicher Kontakt zum Patienten**

Der Schwerpunkt des Modells ist darauf ausgerichtet, die Erfüllung der medizinisch-therapeutischen Aufgaben zu optimieren. Dabei spielt die stationäre Therapieeinteilung eine Schlüsselrolle, sie ist integrierter Teil des Patientenmanagements. Das Team «Therapieeinteilung» besteht aus vier

**Un contact plus direct et plus personnel avec les patients**

Le point fort du modèle réside dans l'optimisation de la réalisation de tâches médicales et thérapeutiques. L'aménagement thérapeutique au sein de l'institution joue à cet égard

<sup>1</sup> Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie. Die Resultate ermöglichen eine transparente und nationale Vergleichbarkeit.

<sup>1</sup> L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et réalise des mesures de qualité en médecine somatique aiguë, en rééducation et en psychiatrie. Les résultats permettent une comparaison transparente au niveau national.



Disponentinnen, die alle Therapievereinbarungen planerisch im System (Polypoint RAP) umsetzen. Sie koordinieren auch kurzfristige Planungsänderungen im Fall von Krankheitsausfällen von Therapeuten oder bei Abmeldungen von Patienten aufgrund akuter Probleme oder externer Termine.

Das Patientenmanagement ermöglicht eine schnelle gemeinsame Lösungsfindung im Sinne der Patienten. Man kann viel direkter und unmittelbarer auf Patientenfragen und -wünsche eingehen und kurzfristig in Abläufe eingreifen. Für die Patienten sind zum Beispiel flexible Anpassungen des Therapieplans möglich und sie haben von Anfang an einen klar definierten Ansprechpartner. Herr Müller meldet zurück, dass er sich in der Balancegruppe unterfordert fühlt, sein Gleichgewicht hat sich nach zwei Wochen verbessert. Deshalb wird diese Gruppentherapie gestoppt und eine Therapie auf höherem Niveau verordnet. Diese direkte Kommunikation trägt zu einem besseren Informationsfluss bei. Die Kommunikation mit dem Patienten gewinnt aber auch in emotionaler und zwischenmenschlicher Hinsicht. Der Kontakt wird persönlicher, das wirkt positiv auf den Rehabilitationserfolg und die Patientenzufriedenheit.

### **Entlastung und rascher Informationsfluss für das Behandlungsteam**

Der Arzt wird als Verantwortlicher für die Erstellung und Modifikation des Therapieplanes entlastet, zudem wird er in der Austrittsplanung unterstützt. Das Behandlungsteam bekommt wichtige Informationen zeitnah und direkt über das elektronische interdisziplinäre Verlaufsprotokoll (IVP). Die Disponentinnen der Therapieeinteilung erhalten die Verordnungen frühzeitig und haben für die Planung im Patientenmanager eine Fachperson mit medizinischem Hintergrund als Ansprechpartner. So können sinnvolle Therapiepläne erstellt und individuelle Faktoren der Patienten berücksichtigt werden.

Die digitale Informationsübermittlung per IVP hat den Vorteil, eindeutig und verlässlich zu sein. Sie ersetzt allerdings nicht vollständig den Austausch per Telefon, E-Mail oder den persönlichen Kontakt zwischen den Disziplinen.

Da die Patientenmanager aus unterschiedlichen Berufsgruppen kommen, ist eine gute und kontinuierliche Schulung, wie auch der fachliche Austausch untereinander, von grosser Bedeutung. Die Kommunikation stellt eine grosse Herausforderung dar und muss kontinuierlich optimiert werden.

Das Modell hat sich in der Klinik hervorragend etabliert. Die Rückmeldungen der Patienten und Kollegen sind sehr positiv. Es hat 2012 den «Swiss Quality Award» im Bereich Management gewonnen [1].

### **In dynamischer Weiterentwicklung**

Das Patientenmanagement ist als ein Konzept gedacht, das sich anhand der Erfahrungen und Bedürfnisse weiterentwickelt. Alle Beteiligten sind aufgefordert, aktiv und konstruktiv daran mitzuwirken. Der Austausch untereinander, in dem der Einzelne seine speziellen Stärken und sein besonderes

un rôle-clé car il fait partie intégrante du management des patients. L'équipe de l'«aménagement thérapeutique» se compose de quatre superviseuses qui transposent les prescriptions thérapeutiques dans le système de planification (Polypoint RAP). Elles coordonnent également les modifications de planification à court terme comme dans le cas de thérapeutes malades ou d'annulations de rendez-vous par les patients en raison de problèmes aigus ou de rendez-vous externes.

Le management de patients permet de trouver rapidement une solution commune qui aille dans le sens du patient. Il permet de répondre aux questions et aux souhaits du patient de manière bien plus directe et immédiate et de modifier les processus à court terme. Pour les patients, des ajustements flexibles du plan thérapeutique sont possibles et ils ont d'emblée un interlocuteur clairement défini. M. Müller a signalé qu'il se sent insuffisamment sollicité dans le groupe d'équilibration car son équilibration s'est améliorée au bout de deux semaines. Ce traitement de groupe est donc interrompu et un traitement d'un niveau plus élevé est prescrit. Cette communication directe contribue à un meilleur flux d'informations. Mais la communication avec le patient est également enrichie dans une perspective émotionnelle et humaine. Le contact se fait plus personnel, ce qui a un effet positif sur le succès de la rééducation et sur la satisfaction des patients.

### **Décharge et flux rapide d'informations pour l'équipe thérapeutique**

En tant que responsable, le médecin est déchargé de l'établissement et de la modification du plan thérapeutique. Il bénéficie en outre d'un soutien dans la planification des sorties. L'équipe thérapeutique reçoit les informations importantes directement et dans un délai réduit par le biais du protocole de processus interdisciplinaires électronique (PPI). Les superviseuses de l'organisation thérapeutique reçoivent les prescriptions à l'avance et, pour la planification, elles ont en la personne du manager de patients un interlocuteur professionnel pourvu de connaissances médicales. De cette manière, des plans thérapeutiques intelligents peuvent être établis et il est possible de tenir compte des facteurs individuels des patients.

La transmission numérique des informations via le PPI a l'avantage d'être claire et fiable. Toutefois, elle ne remplace pas complètement les échanges par téléphone, par e-mail ou le contact interdisciplinaire personnel.

Les managers de patients étant issus de différents groupes professionnels, une formation continue de qualité ainsi que l'échange spécialisé entre eux sont cruciaux. La communication représente un défi considérable et doit être optimisée en permanence.

Le modèle s'est extrêmement bien établi au sein de la clinique. Les retours des patients et des collègues sont extrêmement positifs. Ce modèle a remporté le «Swiss Quality Award» en 2012 dans le domaine du management [1].

Wissen anderen zur Verfügung stellt, ist sehr wichtig. Die adäquate Therapieplanung – ein Kernstück der Rehabilitationsmedizin – kann weiter optimiert werden, indem die intensive Zusammenarbeit der Patientenmanager und Therapeuten mit den Disponentinnen gestärkt wird.

Seit Einführung des Klinikinformationssystems vor zwei Jahren mit kabellosem Zugriff auf die digitalen Unterlagen der Patienten wurde der Informationsaustausch schneller und der administrative Aufwand weniger. Die digitale Patientenakte wird kontinuierlich optimiert. Davon versprechen wir uns, dass die Prozesse weiter vereinfacht und Doppelspurigkeiten vermieden werden. |

#### Weiterführende Literatur

- Stange V et al. Das Rheinfelder Patientenmanagement-Modell (RPMM). In: von Eiff W, Greitemann B, Karoff M (Hrsg.). «Rehabilitationsmanagement, klinische und ökonomische Erfolgsfaktoren», Kohlhammer Verlag 2014.



**Mara Völlmin-Lanz**, dipl. Logopädin EDK, ist Leiterin des Patientenmanagements der Reha Rheinfelden. Sie hat sich in Kommunikation, Coaching und Führung weitergebildet und ist auch Beauftragte Bereich Therapien für die Einführung des Klinikinformationssystems.

**Mara Völlmin-Lanz**, orthophoniste CDIP; responsable du management des patients de la Clinique Reha Rheinfelden. Elle a suivi diverses formations continues en communication, en coaching et en direction. Elle est également responsable, dans le domaine des traitements, de l'introduction du système d'information de la clinique.

#### Un perfectionnement continu et dynamique

Le management des patients est pensé comme un concept dont le développement doit se poursuivre sur la base des expériences et des besoins. Toutes les personnes impliquées sont encouragées à participer à son perfectionnement de manière active et constructive. Les échanges au sein desquels chacun met à disposition des autres ses forces particulières et ses connaissances sont essentiels. La planification adéquate des traitements – qui est au cœur de la médecine de rééducation – peut être optimisée davantage encore en renforçant la collaboration intense des managers de patients et des thérapeutes avec les superviseuses.

Depuis l'introduction il y a deux ans du système d'information de la clinique, qui inclut un accès sans fil aux documents numérique des patients, l'échange d'informations est devenu plus rapide et le travail administratif s'est réduit. Les dossiers numériques des patients sont optimisés en permanence. Nous nous promettons de poursuivre la simplification des processus et d'éviter les doublons. |

#### Pour aller plus loin

- Stange V et al. Das Rheinfelder Patientenmanagement-Modell (RPMM). In: von Eiff W, Greitemann B, Karoff M (éd.). «Rehabilitationsmanagement, klinische und ökonomische Erfolgsfaktoren», Kohlhammer Verlag 2014.

#### Literatur | Bibliographie

1. Stange V et al. «Swiss Quality Award 2012 – die Gewinner (Teil 2) / Gewinner Kategorie Management / Das Rheinfelder Patientenmanagement-Modell». Schweizerische Ärztezeitung, Nr. 25/2012.

# physioshop



Shop online:  
[www.physioswiss.ch](http://www.physioswiss.ch)

UNSERE LEISTUNG BEWEGT ALLE.  
NOTRE PASSION – VOTRE MOUVEMENT.  
IL NOSTRO SERVIZIO MUOVE TUTTI.

