

Case Management durch die Spitex



Maja Nagel Dettling

Die demografische Entwicklung und kürzere stationäre Aufenthalte beschweren den Spitex-Organisationen immer komplexere Fälle. Ein Case Management durch speziell ausgebildete Spitex-MitarbeiterInnen könnte die ambulant-stationäre Schnittstelle verbessern und die Versorgung optimieren – ein Modell.

Maja Nagel Dettling, Hanspeter Inauen, Dominik Hostenstein



Hanspeter Inauen

Die Grundversorgung im alltäglichen Lebensumfeld gehört zum Kerngeschäft der Spitex-Organisationen, welche meistens privat-rechtlich als Vereine organisiert sind. Der Kostendruck der öffentlichen Hand, die höheren Qualitätsanforderungen der Versicherer und die steigende Nachfrage aufgrund der demografischen Entwicklung verlangen, dass sich die Spitex-Organisationen neu ausrichten. In Zukunft werden noch mehr KundInnen gepflegt und betreut, die einen komplexen, langfristigen und kostenintensiven Versorgungs- und Betreuungsbedarf haben. Das Management der Schnittstellen zwischen stationärer und ambulanter Versorgung wird durch sich weiter verkürzende Aufenthaltszeiten in Spitälern und Kliniken immer wichtiger. Hier kann die Spitex einen wichtigen Beitrag leisten.

Vorhandene Ressourcen nutzen

Die Spitexmitarbeiterinnen kennen die betreuten KundenInnen und deren soziales Umfeld über einen langen Zeitraum. Es besteht häufig eine intensive Beziehung mit

einem grossen Vertrauensverhältnis. Die Spitex ist lokal gut vernetzt und hat viel Erfahrung in der Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern. Auch heute schon organisiert die Spitex weitere Leistungen wie Entlastungsdienste, Tagesheim-Aufenthalte, Mahlzeitendienste, Gesundheitsligen oder temporäre stationäre Aufenthalte. Hier kann das Case Management in der Spitex optimal anknüpfen und die vorhandenen Ressourcen nutzen. Eine Spitex-Case-Managerin kann bewirken, dass eine Kundin nach einer stationären Behandlung schnell wieder in ihr gewohntes Lebensumfeld zurückkehren kann. Die Spitex managt die Schnittstelle und gewährleistet eine kontinuierliche Betreuung. Damit macht sie die Versorgung effizienter, spart Kosten und entlastet die ÄrztInnen.

Das Modell

Ein Case Management, das von der Spitex betrieben wird, kann wie folgt ablaufen: Spitäler, ÄrztInnen, Sozialdienste oder Versicherer weisen der Spitex komplexe Fälle zu, die von einem Case Management profitieren könnten (vgl. *Grafik 1*). Dazu zählen insbesondere folgende KundInnengruppen:

- KundInnen, welche stationäre Behandlungen benötigen
- chronisch Erkrankte
- KundInnen mit Mehrfachdiagnosen
- KundInnen mit psychischen Erkrankungen
- KundInnen in schwierigen Lebenslagen
- KundInnen mit fehlenden Ressourcen in ihrem Versorgungsumfeld



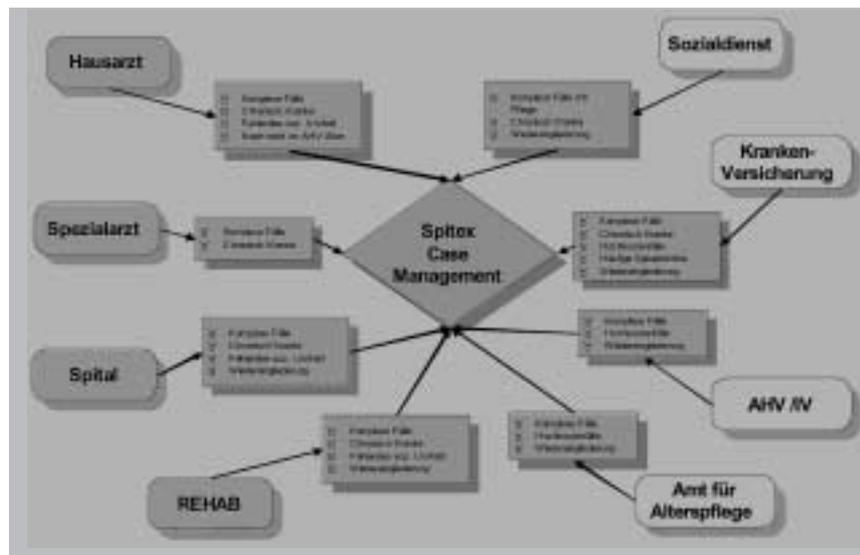
Dominik Hostenstein

Auch die Prävention kann ein Arbeitsfeld sein: Durch einen präventiven Hausbesuch bei SeniorInnen wird ein Unterstützungsbedarf frühzeitig erkannt, und Leistungen können dank der engen Zusammenarbeit mit den HausärztInnen eingeleitet werden. Risikogruppen werden einem Case Management zugewiesen.

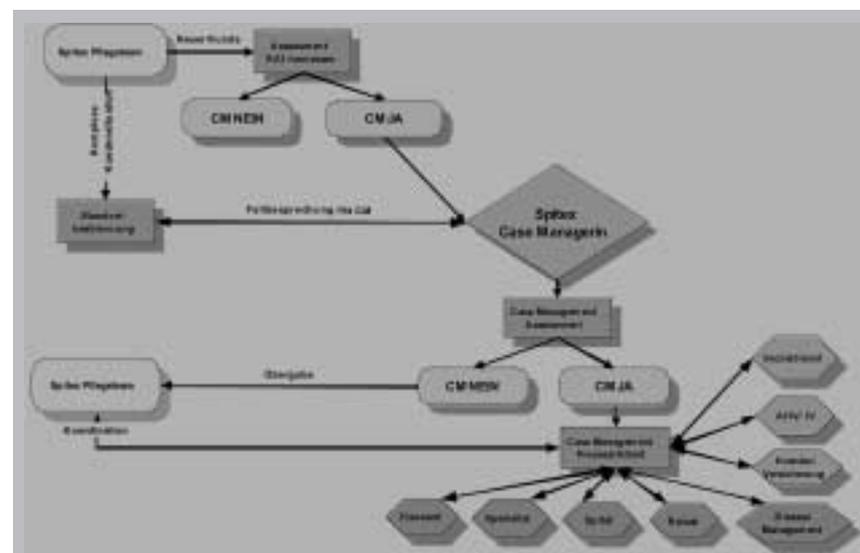
Die Spitex klärt mit dem Bedarfsabklärungsinstrument RAI-Home-Care¹ ab, ob die Kundin oder der Kunde an die Case-Managerin weitergeleitet werden soll. Die speziell ausgebildete Spitex-Case-Managerin beurteilt mit einem Assessment, ob ein Case Management sinnvoll ist (siehe *Grafik 2*). Falls ja, betreut sie die KundInnen umfassend. Sie entwickelt interdisziplinäre Versorgungspläne und koordiniert die Leistungen der verschiedenen Leistungserbringer. Die Betreuung ist kontinuierlich, was die Mitarbeit der KundInnen fördert. Die Interventionen bewirken, dass KundInnen und DienstleisterInnen zufriedener sind. Ideal ist, wenn Case Management mit Disease Management kombiniert wird. Ein Case Management, das systematisch die verschiedenen Leistungsanbieter vernetzt, schafft Synergien, die zu qualitativ besseren Leistungen bei einem rationelleren Ressourceneinsatz führen. Erfolgsversprechend sind Ansätze auf der Systemebene, die darauf abzielen, vorhandene Kooperationsstrukturen schrittweise zu lokalen Qualitätsverbänden auszubauen.

Einführung in die Spitex

Um Case Management in einer Organisation einzuführen, müssen in der Regel Strukturen und Prozesse optimiert werden. Dazu gehören Überlegungen zur Effizienz und Effektivität, was auch beinhaltet, erbrachte Leistungen transparent auszuweisen. Zudem sind die Rahmenbedingungen der einzelnen Organisationen zu berücksichtigen. Dazu zählen insbesondere:



Grafik 1: Mögliche Zuweiser zum Spitex Case Management



Grafik 2: Ablauf Case Management in der Spitex

- die Analyse des Bedarfs
- die Berücksichtigung der Trägerschaft mit deren strukturellen und organisatorischen Fähigkeiten
- die Abklärung des Kommunikationsbedarfs
- das Festlegen der Handlungskompetenz der Case-Managerin

Die Case-Management-Methode lässt sich intern in den bestehenden Organisationen oder durch den Beizug von externer Beratung implementieren. Wie unsere Arbeit «Case Management in der Spitex» [1] aufzeigt, ist dazu ein Professionalisierungsschritt durch die Spitex-Organisationen nötig.

Es ist nicht denkbar, dass sich jede kleinere Organisation eine umfassende Case-Mana-

¹ Das Bedarfsklärungsinstrument RAI-Home-Care (Resident Assessment Instrument for Home Care) ist ein umfassendes, standardisiertes Instrument für die Beurteilung des Hilfe- und Pflegebedarfs sowie der Stärken und Anliegen älterer KundInnen, die professionell zu Hause betreut werden. Weitere Informationen unter: www.spitex.ch

gement-Funktion leisten kann. Regionale Verbundsysteme oder grössere Organisationen können Träger sein. Auch Teilfunktionen des Case Managements können der einzelnen Organisation nützlich sein, um zum Beispiel die individuellen Kundenprozesse zu steuern und/oder die Gesamtsicht eines Versorgungsgeschehens einzubeziehen. Viele Spitex-Organisationen haben in den letzten Jahren ihre Prozesse auf eine durchgehende, interdisziplinäre Betreuung der Kundinnen ausgerichtet. Sie haben dafür verschiedene Namen verwendet, wie Bezugspflege, Fallverantwortung oder Kunden-Koordination. Diese bereits installierten Funktionen und Rollen bieten eine gute Grundlage, um Case Management in die Spitex zu integrieren.

Die gesetzlichen Grundlagen für die Implementierung eines Case Managements in der Spitex sind noch ungeklärt, ebenso die Finanzierung. Es braucht ein politisches En-

**Auch Teilfunktionen des
Case Managements können der
einzelnen Organisation
nützlich sein, um zum Beispiel
die individuellen Kundenprozesse
zu steuern und/oder
die Gesamtsicht eines Versorgungs-
geschehens einzubeziehen.**

gagement, sowie den Mut der Spitex-Organisationen und des Spitex-Verbands, um Verantwortung und Initiative zu übernehmen und einen politischen Vorstoss zu lancieren. Die Spitex muss aus ihrem Schatten heraustreten und sich für die regionale, integrierte Gesundheits- und Sozialversorgung stark machen. Richtige und sinnvolle Anreizsysteme sind zu fördern und zu verlangen. Die Spitex soll sich öffnen und die Kommunikation und Zusammenarbeit mit möglichen Case-Management-Zuweisern verstärken.

Ausblick

Gibt es Alternativen, um die Versorgung besser zu koordinieren? Alle Koordinationsanstrengungen, die im Gesundheitswesen bereits laufen, sind zu unterstützen. Oft fehlt aber das Verständnis des Zusammen-

spiels von Einzelfall- und Systemebene. Es besteht die Gefahr, dass die Akteure aus den einzelnen Bereichen des Gesundheits-, Sozial- und Versicherungswesens die Probleme zwar erkennen, aber an der Lösung auf der Einzelfall- und der Systemebene nicht zusammenarbeiten. Der Bedarf an einer integrierten Versorgung wird zunehmen. Die Spitex mit einem gut funktionierenden Case Management kann hier eine zentrale Rolle spielen.

Unseres Wissens gibt es noch keine Spitex-Organisation in der Schweiz, die ein vollständiges Case Management betreibt. Ansätze und konzeptionelle Überlegungen werden in einigen Regionen diskutiert. Das Autorenteam ist überzeugt, dass die Spitex – in ihrem Aufgabenfeld der ambulanten Versorgung – für das Case Management sehr geeignet ist, weil sie dank ihrer Organisationsform ein umfassendes Case Management hinsichtlich medizinischer und sozialer Fragen anbieten kann. Wir würden es sehr begrüßen, wenn in der Schweiz Modellprojekte entstünden, um den Nutzen und den Erfolg des Case Managements in der Spitex belegen zu können.

AutorInnen:

Maja Nagel Dettling

Ausbildungs- und Organisationsberatung
Binzstrasse 51
8712 Stäfa
m.nagel@bluewin.ch

Hanspeter Inauen

Geschäftsleiter Spitex Kriens
und dipl. Organisationsberater BSO
beraten und entwickeln
Berglistrasse 31
6005 Luzern
hp.inauen@bluewin.ch

Dominik Holenstein

Fallmanager Sanitas AG
und ehemaliger Spitex- Betriebsleiter
Weiherweg 3
4133 Pratteln
holenstein.dominik@bluewin.ch

Literatur:

1. Maja Nagel, Dominik Holenstein, Hanspeter Inauen. Case Management in der Spitex – Ein Konzeptbeitrag als Arbeitshilfe für Spitexorganisationen. Ausgezeichnet mit dem Spitex-Förderpreis 2006. Per Internet zu bestellen für 50 Franken: www.casemanagement-spitex.ch