

MEDIENINFORMATION

Case-Management: Der „Patienten-Kümmerer“

Er nimmt den Patienten „an der Hand“ und plant sämtliche Behandlungen - von der Aufnahme bis zur Entlassung. Das Modell des „Case-Managers“ soll im Klinikum Klagenfurt getestet werden.

„Die Bedürfnisse unserer Patienten stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Die Qualität und Zufriedenheit der Menschen wird künftig weiter ausgebaut“, setzen sich der Ärztliche Leiter, Prim. Univ.-Prof. Dr. Bernd Stöckl und Pflegedienstleiter Bernhard Rauter am Klinikum Klagenfurt am Wörthersee ein wichtiges Ziel. Dieses wird nun- mit der Installierung eines sogenannten Case-Managers – oder „Patientenkümmerer“ umgesetzt. Der Case-Manager ist nämlich ausschließlich um das Wohlergehen der Patienten besorgt und kümmert sich um einen reibungslosen Aufenthalt im Krankenhaus. Von der Aufnahme bis zum Tag der Entlassung ist er der Ansprechpartner für den Patienten und dessen „Fall“(englisch „Case“).

„Je größer das Krankenhaus, desto komplexer sind die Abläufe. Die Menschen sind mit vielen verschiedenen Berufsgruppen wie Ärzte, Pfleger oder Therapeuten konfrontiert. Das kann dann schon mal verwirren“, erklärt KABEG-Projektleiterin Claudia Oberdorfer. Und weiter: „Für den Patienten ist es da hilfreich, wenn ihn jemand – im übertragenen Sinn – an der Hand nimmt, durch die Behandlung führt und sämtliche Therapien und Untersuchungen plant.“

Ziel des Case-Managers ist es, den Behandlungsprozess so früh wie möglich zu planen und sämtliche Schnittstellen mit einzubeziehen. Ziel des Case-Management ist es, aus den vorhandenen Schnittstellen zukünftig Nahtstellen zu entwickeln. So wird etwa am Tag der Aufnahme im Spital bereits die Entlassung geplant. Konkret: Der Case-Manager organisiert rechtzeitig einen Reha-Platz oder weitere Therapien und Abläufe nach dem Krankenhausaufenthalt. „Der Blick geht über den Tellerrand hinaus“, weiß die Projektleiterin. Somit kommt es zu keinen unnötigen Wartezeiten mehr.

Bei seiner Arbeit geht der Case-Manager auf jeden Patienten individuell ein, informiert sich auch über das soziale Umfeld des Menschen. Der „Patientenkümmerer“ beobachtet seinen Patienten sehr genau – notiert auch Unausgesprochenes, etwa, wenn der Patient nach dem Spitalsaufenthalt

möglicherweise Hilfe im Alltag brauchen wird. Dabei gilt immer die Devise: „Nicht alle „Fälle“ lassen sich wie auf einem Reißbrett planen“, betont Oberdorfer. Und weiter: „Bei Notfällen, wo ohnehin akut gehandelt werden muss, werden die Menschen wie bisher versorgt.“

Durch den Einsatz des Case-Managers werden aber nicht nur der Patient und dessen Bedürfnisse in den Mittelpunkt gestellt. Auch den Mitarbeitern im Spital selbst bringt die neue Stelle im Pflegebereich viele Vorteile. „Die Koordination der Behandlung, Schreibarbeiten, Auskünfte einholen oder die Terminabstimmung sind Tätigkeiten, die viel Zeit in Anspruch nehmen. Übernimmt der Case-Manager diese Aufgaben, bleiben Ärzten und Pflegepersonal mehr Raum um sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren. „Für die Diagnose, Therapie oder Pflege bleibt mehr Zeit“, berichtet Oberdorfer.

Eine wesentliche Säule bei der Installierung des Case-Managers sind die Mitarbeiter aller Berufsgruppen. „Nur gemeinsam kann festgestellt werden, wo es Verbesserungspotenziale gibt. Das heißt die Mitarbeiter entwickeln die Abläufe selbst“, erklärt Oberdorfer. Die Projektleiterin betont, dass „es keinesfalls darum geht, in die Arbeit von Medizin und Pflege einzugreifen oder Leistungen zu kürzen.“ Im Gegenteil: Durch die bereichsübergreifende Zusammenarbeit kann die Patientenzufriedenheit weiter verbessert werden.

Initiiert und unterstützt wird das Projekt des Case-Managers von KABEG-Vorstandsdirektorin Dipl.-Kff. Ines Manegold. „Ich bin überzeugt davon, dass durch eine durchgängige Steuerung des Behandlungsprozesses die Versorgungskontinuität und –qualität verbessert werden“, erklärt die KABEG-Chefin.

Gestartet wird das Projekt „Case Management“ schrittweise. Begonnen wird an der Abteilung Orthopädie und Orthopädische Chirurgie im Klinikum Klagenfurt am Wörthersee. Im Laufe der nächsten Jahre soll es dann im KABEG-Verbund etabliert werden.

Was bedeutet das Case-Management für den Patienten?

Wurde seitens der Medizin festgestellt, dass ein stationärer Aufenthalt für den Patienten unbedingt erforderlich ist, wird der Patient sofort an den Case-Manager weitergeleitet. Im Rahmen eines Aufnahmegesprächs, werden mit dem Patienten alle notwendigen Maßnahmen zum stationären Aufenthalt besprochen und im Zuge des Gesprächs festgestellt, ob der Patient nach seinem stationären Aufenthalt zusätzlichen Versorgungsbedarf benötigt.

Durch diese Vorgehensweise wird vorab bereits geklärt, welche notwendigen Vorbereitungen bei Bedarf für den Patienten/Angehörigen organisiert werden müssen und wann der Patient das Klinikum verlassen kann/wird.

Durch das Case-Management wird gewährleistet, dass der Patient durch seinen gesamten Behandlungsverlauf eine zentrale Ansprechperson hat. Zusätzlich nimmt der Case-Manager zukünftig zwei Tage vor einem stationären Aufenthalt mit dem Patienten Kontakt auf um abzuklären ob alle notwendigen Vorbereitungen durchgeführt werden konnten.

Hintergrundinformation:

Der noch relativ junge Beruf des „Case-Managers“ kommt aus den USA. In Europa hat er sich bereits in Großbritannien etabliert. Seit einigen Jahren wurde das Berufsbild auch in einigen Kliniken in Deutschland erfolgreich eingeführt.

Um die Stelle als Case-Manager ausüben zu können, ist eine Ausbildung im Pflegesektor erforderlich. Auch ausreichende Berufserfahrung als Krankenschwester oder Krankenpfleger ist Voraussetzung. Durch die Installierung des Case-Managers ergibt sich für die Pflege eine neue, sehr interessante Aufstiegsmöglichkeit.