

Die Vernetzung der Gesundheitsanbieter vereinfacht Abläufe und spart erst noch Geld

## Eine zentrale Beratungsstelle erspart viele Umwege

Das Unterengadin mit seinen weitläufigen und verzweigten Tälern ist gesundheitstechnisch schwer versorgbar. Der Zusammenschluss aller Gesundheitsanbieter 2007 bot daher vielfältige Vorteile: Einfache Wege für Patienten, einheitliche Strukturen, Qualitätssicherung und Einsparungen.

Von Claudia Weiss

Der 82-jährige Witwer, nennen wir ihn Gion Stupan, hört und sieht nicht mehr so gut. Bis anhin hat er allein gelebt und ist damit gut zurechtgekommen. Jetzt aber geht es ihm zunehmend schlechter. Das Alleinleben wird mühsam, immer stärkere Schmerzen behindern ihn im Alltag, und ab und zu weiss er nicht mehr, wo er hingehen wollte. Alleine schafft er den Alltag so nicht mehr. Seine Angehörigen können ihn allerdings nicht unterstützen, weil sie im Unterland leben und arbeiten. Stupan hingegen möchte Zernez auf keinen Fall verlassen: Hier hat er sein ganzes Leben verbracht, hier ist er zuhause.

Zu seinem Glück arbeiten im Unterengadin alle wichtigen Gesundheitsversorgungs-Akteure der Region zusammen, und zwar unter dem Dach des «Center da sandà Engiadina Bassa» (CSEB), dem Gesundheitszentrum Unterengadin: Dieses besteht aus dem Spital mit Grund- und Notfallversorgung, dem Rettungs- und Notarztdienst, der Rehabilitationsklinik mit Angeboten der integrativen Medizin, der Beratungsstelle, der Spitex und dem Pflegeheim Lischana mit seinen 22 Betten. Sie befinden sich in Scuol.

Dazu kommen drei dezentrale Pflegegruppen, eine in Scuol mit neun Betten, eine in Samnaun mit sechs Betten und eine in Zernez mit neun Betten. Alle bieten Pflegeplätze, Entlastungs-

und Ferienbetten mit Pflege rund um die Uhr, auch bei hoher Pflegebedürftigkeit. Abgerundet wird das Angebot durch das Wellnessbad Bogn Engiadina mit seinen vielfältigen Wellness- und Therapieangeboten.

Diese Vernetzung bedeutet für die Betriebe, dass sie in der weitläufigen Region finanzierbar bleiben. Für Menschen wie den maladen Gion Stupan bedeutet sie einen gewaltigen Vorteil: Sie finden bei der Beratungsstelle des Zentrums alle notwendige Unterstützung an einem einzigen Ort. Die Familie vereinbart rasch einen Termin bei der Leiterin der Beratungsstelle, die quasi den Dreh- und Angelpunkt zwischen allen Anbietern darstellt und beim Organisieren der Angebote hilft.

### Spitex, Wohngruppe, Heim: Alles aus einer Hand

Beim Gespräch am nächsten Nachmittag erklärt die Leiterin der Beratungsstelle, Sylvia Parth, dem unterstützungsbedürftigen Herrn das komplette Angebot der ambulanten und stationären Langzeitpflege. Sie erörtert mit ihm und seinen Angehörigen, welche Möglichkeiten Sinn machen: Eine Variante wäre die Betreuung durch die Spitex, ergänzt mit dem Mahlzeitendienst, das könnte die Beraterin direkt und unkompliziert für ihn einfädeln – der Spitexstützpunkt befindet sich sogar im selben Gebäude. Sie könnte ihn später auch weiter organisatorisch unterstützen, wenn er

zusätzliche Pflege benötigt und ins Pflegeheim wechseln oder ins Spital eingewiesen werden müsste.

«Der Patient soll nicht von Pontius zu Pilatus rennen müssen, um die für ihn geeignete Lösung zu finden», fasst Verena Schütz zusammen. Sie ist Direktorin der «Chüra» – dem Betrieb Pflege & Betreuung – und Mitglied der Geschäftsleitung des Gesundheitszentrums. «Den Patientenpfad entlang den Schnittstellen führen», nennt sie diesen Ablauf: Der Patient steht im Mittel-

---

**Spitex mit Mahlzeitendienst? Pflegewohngruppe? Alles kann rasch organisiert werden.**

---



Beratungsgespräch mit Pflege, Arzt, Bewohner und Angehörigen im Pflegeheim Chüra Lischana. Einen Überblick über alle Angebote des Gesundheitszentrum hat die Familie schon bei der Beratungsstelle erhalten.

Fotos: CSEB

punkt, alle Gesundheitsanbieter haben das Aufnahme- und Entlassmanagement miteinander abgestimmt. Im Gesundheitszentrum spricht man daher auch vom Versorgungsmanagement. Das vereinfacht nicht nur den Alltag der Patienten, sagt Schütz: «Dadurch werden zudem die Prozesse der einzelnen Betriebe optimiert, alles läuft unkompliziert und direkt.»

### **Auch das Wundkonzept wurde für alle Institutionen vereinheitlicht – für eine hohe Qualität.**

Die Idee dazu entstand im Jahr 2007, als in der schwierig zu versorgenden Region Unterengadin mit den vielen abgelegenen Dörfern die dringliche Frage aufkam, wie es mit der Langzeitpflege weitergehen soll. «Die Grundphilosophien «ambulant vor stationär» und «dezentral statt zentral» standen rasch fest», sagt Verena Schütz. Daraus entstand das Modell «Chüra» (Romanisch für «Pflege und Betreuung»), der engen Zusammenarbeit von Beratungsstelle, Spitex, Pflegeheim und Pflegegruppen, die alle Einwohnerinnen und Einwohner darin unterstützen soll, so lange wie möglich selbstständig zu wohnen.

#### **Verknüpfung mit allen schafft kurze Wege**

Die Beratungsstelle bildet quasi die Brücke zwischen Spital, ambulanter und stationärer Langzeitpflege und optimiert die Versorgungspfade zwischen den Anbietern. «Wir haben keinen Sozialdienst wie grosse Spitäler», erklärt Verena Schütz. «Stattdessen unterstützt uns die Beratungsstelle, die in komplexen Fällen auch gleich das Case Management übernimmt.» Im Gesundheitszentrum arbeiten viele Leistungserbringer zusammen. Daher müssen die Wege entlang der Behandlungskette unbedingt reibungslos ablaufen und die Schnittstellen optimiert werden: Nur so ist eine qualitativ gute Betreuung für die Klienten garantiert. «Dadurch werden die Wege sehr kurz», sagt

die Chüra-Direktorin. Und: «Wir erhalten immer wieder sehr positive Rückmeldungen.» Die Bewohnerinnen und Bewohner des Unterengadin schätzen das Rundum-Angebot.

«Unsere Stärke ist die Zusammenarbeit mit einem breiten Fachnetzwerk», heisst es auch auf der Homepage des Gesundheitszentrums: Von Mahlzeitendienst und Spitex, Pflegeheimplatz über Coiffeur, Fusspflege und Physiotherapie bis zur Seelsorge: Wenn jemand eine Dienstleistung benötigt, hilft die Beratungsstelle beim Finden und Organisieren.

#### **Höhere Qualität bei tieferen Kosten**

Wie einfach sich mit dieser Vernetzung alles gestaltet, erlebte Olga Rauch, eine Dame aus Ftan, die bei einem Sturz ihren Arm gebrochen hatte: Nach der Notfalloperation fädelt die Case Managerin bereits für sie ein, dass sie nach dem Spitalaufenthalt noch zwei Wochen in einer Pflegegruppe betreut wird, bevor sie mit Unterstützung der Spitex wieder in ihre Wohnung zurückkehren kann. Die ganze Zeit über erhält sie Physiotherapie, damit ihr Arm wieder beweglich wird: «Alles aus einer Hand», heisst das Konzept.

Nach rund zwölf Jahren Erfahrung wird deutlich, wie sich die Vernetzung positiv auf die Qualität diverser Angebote auswirkt: Palliative Care beispielsweise wird von Spitex über Spital, palliativem Brückendienst und Pflegeheim/Pflegegruppe zum gleichen Standard angeboten. Wer zuerst nur leicht pflegebedürftig ist und später immer mehr Pflege und Unterstützung benötigt, kann trotzdem in der eigenen Wohnung oder in der dezentralen Pflegegruppe bleiben, bis zum Lebensende. In ganz schwierigen Situationen hilft der palliative Brückendienst Engiadina Bassa und unterstützt die Spitex und alle Pflegebereiche, beispielsweise bei der Behandlung von komplexen und belastenden Symptomen wie Schmerzen, Atemnot oder bei Problemen mit der Spritzenpumpe. Auch das Wund- und Dekubituskonzept wurde für alle Institutionen vereinheitlicht. >>



Pflegeheim und Spital befinden sich im gleichen Gebäude in Scuol. Das vereinfacht die Wege, die sonst im weitläufigen Unterengadin sehr lang sein können.



Damit die Menschen in ihrem Dorf bleiben, werden Pflegegruppe und Alterswohnungen in

Das bedeutet, dass Patienten bei Übertritten standardisiert mit den gleichen Dienstleistungen und Produkten weiter behandelt werden. Dadurch kommt es zu weniger Missverständnissen, und die Versorgungsqualität kann gewährleistet werden.

Wie sinnvoll die Vernetzung auf allen Ebenen und mit allen Akteuren der Gesundheitsversorgung unter dem Dach des Gesundheitszentrums ist, bestätigte sich im Lauf der Jahre immer wieder. Die Angebote der einzelnen Betriebe wurden aufeinander abgestimmt, der organisatorische Bereich von IT über Buchhaltung wurde zusammengelegt, Rechnungen werden zentral gestellt und mit eigenen Kostenstellen für jeden Bereich versehen. Das senkte die Kosten – auch wenn etliche Anpassungen notwendig waren, bis das IT-System schliesslich für alle Betriebe funktionierte. Aber letztlich sei der Effekt sehr positiv, sagt Verena Schütz: «Dank der Zusammenführung von Finanzabteilung, IT, Hausdienst und anderen Bereichen lässt sich jährlich viel Geld einsparen.»

Auch die Sorge, dass mit dem Zusammenschluss der Betriebe Arbeitsplätze gefährdet würden, erwies sich als unbegründet: In den letzten zwölf Jahren wurden im Gegenteil sogar über 60 zusätzliche Vollzeit-Arbeitsplätze geschaffen, davon acht neue Ausbildungsplätze. Ein Detail am Rande zeigt, wie gut die Vernetzung spielt: Wartet das Notfallteam auf einen Ambulanzeinsatz, arbeiten die Rettungssanitäterinnen und -sanitäter auf der Notfallabteilung des Spitals mit – Effizienz pur.

#### Angebote in der Komplementärmedizin

Das Gesundheitszentrum eröffnete zudem ganz neue Möglichkeiten für die Region: Die herkömmlichen Angebote im Bereich der Gesundheitsversorgung, ergänzt durch neue Angebote wie zum Beispiel die Komplementärmedizin, können besonders im Bereich Wellness ideal mit touristischen Angeboten ergänzt werden – eine Lösung, die sich im Unterengadin sehr bewährt. Seit das Wellnessbad Bogn Engiadina in das Gesundheitszentrum integriert und eine Rehabilitationsklinik in Betrieb genommen wurden, steht das Gesundheitszentrum solide auf den fünf Säulen «Prävention», «ambulante Medizin und Pflege», «stationäre Medizin und Pflege», «Langzeitpflege» und «Reha-

bilitation». Die Beratungsstelle als organisatorische Drehscheibe generiert zwar keine direkten Einkünfte, hat aber eine zentrale Funktion inne und hilft den anderen Betrieben, Kosten sparen.

Eine Arbeitsgruppe des Bundesamts für Gesundheit BAG und der Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren GDK hat das Gesundheitszentrum deshalb bereits als «zukunftsträchtiges neues Versorgungsmodell» bezeichnet. Der Arzt und Direktor des Gesundheitszentrums, Joachim Koppenberg, vermutet, dass das Modell besonders gut funktioniert,

weil das Angebot für die Patienten sehr attraktiv ist. «Es hilft aber auch, dass wir gegenüber Dritten, beispielsweise Krankenkassen oder dem Kanton, als gemeinschaftlicher starker Partner auftreten können.» Und es hilft, die Finanzierung der einzelnen Betriebe sicherzustellen.

Der veritwete Gion Stupan hat sich derweil die Vorschläge von Beraterin Sylvia Parth an-

gehört und überlegt, was für ihn passen könnte. Dass im Netzwerk gut für ihn gesorgt ist, weiss er. Das hat er sogar ziemlich hautnah miterlebt, als vor einem Monat die Tochter seiner betagten und leicht dementen Nachbarin wegen einer akuten Blinddarmentzündung ins Spital eingeliefert werden musste. Ihre Tochter, die in der Wohnung unter ihr wohnte, hatte den grössten Teil der Betreuung als pflegende Angehörige, angestellt von der Spitex, übernommen. Durch die Spitaleinweisung stand ihre Mutter auf einmal ganz allein da. Niemand aus ihrem Bekanntenkreis konnte sich so kurzfristig um sie kümmern. «Das hätte bedeutet, dass die unterstützungsbedürftige Dame ebenfalls stationär hätte aufgenommen werden müssen, obwohl sie nur Betreuung nötig gehabt hätte und keine medizinische Indikation vorlag», sagt Verena Schütz.

Im Unterengadin läuft das anders: Für solche Fälle ist tagsüber die Beratungsstelle zuständig, nachts der Spitex-Notruf – und zusammen stehen sie rund um die Uhr als Notfall-Pikett auch pflegenden Angehörigen zur Verfügung. Verena Schütz hat schon oft von solchen Situationen gehört und weiss: «Das gibt Sicherheit und hilft, auch wenn man nicht unbedingt gerade die Ambulanz bestellen möchte.»

**Ein Notfall-Pikett berät pflegende Angehörige, und im Notfall steht rasch ein Bett bereit.**



ben können, befindet sich ein Seniorencenter mit integrierter Samnaun.

Beratungsstelle oder Spitex können Menschen in Notsituationen nicht nur beraten, sondern handfest unterstützen: Sie koordinieren ein Pflege-Notfallbett, das sie, wenn nötig, in einer der Institutionen rasch zur Verfügung stellen können. Verena Schütz freut sich, dass das immer wieder so gut funktioniert: «Innerhalb einer Stunde bieten wir abhängigen Menschen eine Lösung an, bis das soziale Netz wieder organisiert ist.» Die betagte Nachbarin von Gion Stupan erhielt sofort einen Platz in

einem Ferienbett des Pflegeheims und war dort gut aufgehoben, bis ihre Tochter wieder aus dem Spital zurückkehrte. Auch jene ältere Frau aus Zernez, die ihren dementen Ehemann betreute und beim Putzen von der Leiter stürzte, war froh um die Rundum-Unterstützung: Sie musste notfallmässig ins Spital gebracht werden. Als die Ambulanz sie abholte, teilte sie dem Notfallarzt besorgt mit, ihr Mann könne auf keinen Fall allein zuhause bleiben. Der Arzt setzte sich sofort mit der Beratungsstelle in Verbindung, und als die verunfallte Frau im Spital ankam, hatte sich für ihren Mann bereits ein Platz im Pflegeheim gefunden. «Das funktioniert, weil wir eine flache Hierarchie und direkte Abläufe haben», sagt Verena Schütz. Der 82-jährige Gion Stupan hat sich inzwischen alles gründlich durch den Kopf gehen lassen und ist zum Schluss gekommen, dass für ihn eine stationäre Lösung durchaus denkbar ist: Er sieht ein, dass es zu Hause auch mit Unterstützung nicht mehr lange gut geht. Beraterin Sylvia Parth weiss, dass in der Pflegegruppe in Zernez eines der neun Betten frei ist. Sie reserviert es provisorisch für ihn und organisiert einen Besuchstermin für den nächsten Tag.

Wenn es dem alten Herrn dort gefällt, kann er anfangs Woche einziehen. Und wenn er doch noch etwas unsicher ist, kann er sich noch einmal beraten lassen, ob er es vielleicht doch noch eine Weile mit Spitex-Hilfe zuhause schafft. Oder ob es ihm im Pflegeheim in Scuol besser gefällt. Das ist kein Problem, bei der Beratungsstelle findet sich auch für ihn eine gute Lösung. ●