

## Zusammenarbeit mit zuweisenden Stellen und Institutionen

# Der Spitex-Einsatz aus dem Blickwinkel des Hausarztes

In dieser und den beiden folgenden Ausgaben des Monitors gehen wir der Frage nach, wie die Rolle der Spitex aus der Perspektive der Hausärzte, der Spitäler, der Rehakliniken sowie der psychiatrischen Kliniken und Ambulatorien erlebt und beurteilt wird. Für den heutigen Beitrag konnten wir Dr. Michael Niederegger, Hausarzt und Leiter des Medical Centers Rohrdorf MCR interviewen. Als gleichzeitiges Mitglied des Vereinsvorstands der Spitex Heitersberg ist er mit beiden Seiten des Themas bestens vertraut.



Dr. Michael Niederegger

### Herr Niederegger, in welcher Situation denken Sie an die Spitex oder halten deren Einsatz für sinnvoll?

An die Spitex denke ich vor allem, wenn sich abzeichnet, dass meine älteren Patienten alleine daheim nicht mehr zurechtkommen ohne pflegerische und/oder hauswirtschaftliche Unterstützung, zugleich aber der klare Wunsch besteht, weiterhin zuhause bleiben zu können. Hier kann die Spitex wertvolle Unterstützung leisten, die diesem Wunsch entgegenkommt. An die Spitex denke ich auch bei einem schicksalhaften Ereignis, zum Beispiel einem Schlaganfall; wenn plötzlich nichts mehr so ist, wie es war und man unmittelbar auf Hilfe angewiesen ist. Die Spitex ermöglicht dann einerseits beispielsweise Eheleuten, die Partnerin oder den Partner zuhause behalten zu können, ohne sich dadurch selbst zu überfordern. Andererseits kann sie oft auch berufstätige Kinder bei der Pflege ihrer Eltern entlasten. Und nicht zuletzt denke ich an die Spitex, wenn junge Patienten nach einer Operation oder einem schweren Unfall vorübergehend Unterstützung bei der Körperpflege oder Verbandswechsel benötigen.

### Gibt es auch Situationen, in denen Sie eine Spitex-Unterstützung zwar empfehlen, diese jedoch nicht gewünscht wird?

Es kommt immer wieder mal vor, dass sich zum Beispiel ein Ehepartner Spitex-Unterstützung wünscht, der andere diese aber verweigert. In solchen Situationen versuche ich, jene Person darauf aufmerksam zu machen, dass diese Unterstützung nicht nur für sie selbst sinnvoll wäre, sondern

vor allem auch der Entlastung des Partners beziehungsweise der Partnerin dient. Viele sehen das dann ein. Ist dem nicht so, gilt es dies zu akzeptieren. In meiner Funktion als Arzt habe ich eine rein beratende Funktion. Ich kann Empfehlungen abgeben, entscheiden müssen letztlich alle Patienten selbst.

### Wie gelangt eine Anmeldung zur Spitex?

Die Spitex-Anmeldung an sich ist keine ärztliche Aufgabe. In erster Linie werden Anmeldungen im Rahmen eines Spitalaufenthaltes kurz vor dem Austritt nach Hause durch das Pflegepersonal im Spital oder den Sozialdienst vorgenommen. Im ambulanten Setting nehmen die Patienten eine Anmeldung oftmals selbst vor, oder ihre Angehörigen erledigen das für sie. Die Spitex führt danach ein Erstgespräch durch, bei dem sie den Aufwand abschätzt. Danach wird einem Arzt – in der Regel dem betreuenden Hausarzt – die entsprechende Verordnung zur Unterschrift zugestellt. Für die Dienstleistung Behandlungspflege muss zwingend eine Arztverordnung vorliegen, für die Abklärung und für Grundpflegeleistungen ist keine Arztverordnung notwendig.

### Worauf kommt es aus Ihrer Sicht an, damit ein Übertritt vom Spital nach Hause mit Spitex-Unterstützung gelingt?

Es braucht ausreichend Planung und Vorbereitung. Hausaufgaben sind meistens zum Scheitern verurteilt. Zudem ist eine gewisse Selbstständigkeit der Patienten zwingend. Die Spitex kann auch mehrmals täglich nach Hause kommen. In der Zeit dazwischen müssen Patienten zusammen mit den Angehörigen aber imstande sein, sich selbst zu versorgen. Andernfalls klappt es nicht, und eine andere Lösung oder der Eintritt in ein Pflegeheim werden unumgänglich. Wichtig ist aber auch ein guter Austausch zwischen Spitex, betreuenden Angehörigen und dem Hausarzt. Und nicht zuletzt muss natürlich auch der Patient oder die Patientin selbst mitmachen, damit ein Übertritt vom Spital nach Hause mit Spitex-Unterstützung gelingt.

### Welche Erfahrungen haben Sie mit der Spitex gemacht?

Primär gute. Der Austausch mit der Spitex ist meistens sehr gut. Auffallend ist vor allem, dass die Qualität der Spitex-Leistungen in den letzten Jahren stetig gestiegen

und mittlerweile sehr hochwertig geworden ist. Und auch, dass sich die Angebots-Palette stark erweitert hat. Als Hausarzt höre ich von meinen Patienten auch immer wieder, dass diese der Spitex sehr vertrauen und froh und dankbar sind, dass sie diese Unterstützung erhalten.

### Wo sehen Sie die Bedeutung der Spitex in den kommenden Jahren?

Ich denke, die Bedeutung der Spitex wird in den kommenden Jahren noch weiter zunehmen. Unsere Gesellschaft wird immer älter. Gleichzeitig möchten alle möglichst lange zuhause bleiben können. Der allgemeine Trend geht zudem immer mehr dahin, dass Spitalaufenthalte aus Kostengründen und mangels personeller Ressourcen möglichst kurz gehalten werden müssen. Häufig wären Patienten eigentlich noch gar nicht so weit, bereits wieder in ihr häusliches Umfeld entlassen zu werden. Hier ist eine professionelle Betreuung durch die Spitex ganz besonders wichtig.

### Wie gut kennen Ihre KollegInnen und Ihr Bekanntenkreis die Spitex? Welche Bilder verbinden diese mit der Spitex?

Die Spitex genießt sicher allgemein einen sehr hohen Bekanntheitsgrad und entsprechende Wertschätzung. Dabei ist das weit verbreitete Bild «Die Spitex ist etwas für alte Leute» leider immer noch und zu Unrecht etwas gar alt-

backen. Tatsächlich trifft dies schon lange nicht mehr zu. Die Spitex ist im Bedarfsfall genauso für junge Leute da, und dies mit einem umfassenden und professionellen Angebot.

### Wie kann sich die Spitex für die Zukunft gut positionieren und entwickeln?

Die Spitex muss weiter an ihrem Image arbeiten und insbesondere auch ihre Jugendlichkeit nach aussen hin präsentieren. Namentlich bei der Entlastung der Spitäler hat die Spitex nach wie vor grosses Potenzial, um sich mit ihren Angeboten gut zu positionieren und den wertvollen Beitrag im gesamten Gesundheitswesen weiter auszubauen. Im Bereich der Dienstleistungen gibt es für die Spitex durchaus noch weitere Möglichkeiten. Ich denke hier beispielsweise an eine Diabetes-Beratung oder auch an Herzinsuffizienzberatungen. Denkbar wären meines Erachtens im Weiteren auch nicht-medizinische Dienstleistungen wie zum Beispiel Mahlzeitendienst, Schuldenberatung oder auch private Transportdienste.

Herr Niederegger, wir danken Ihnen herzlich für diesen Einblick in die Sichtweise des Hausarztes zur aktuellen Rolle der Spitex in der ambulanten Betreuung, wie auch zu den Zukunftsperspektiven. ●

## Von der Klienten-Aufnahme bis zum ersten Spitex-Einsatz

**Wie in allen Institutionen des Gesundheitswesens steht bei einer Zuweisung oder Anmeldung die Erfassung der benötigten Angaben im Vordergrund. Bei der Spitex Heitersberg befasst sich damit das Administrationsteam, das sowohl für alle organisatorischen Abklärungen wie auch für die vielfältigen kaufmännischen Belange zuständig ist.**

Wie es von der Anmeldung zum ersten Einsatz kommt – darüber haben wir uns mit Beatrice Hilpert unterhalten, die seit zwei Jahren zusammen mit ihren Kolleginnen für den freundlichen Empfang und die kompetente Aufnahme der Klientinnen und Klienten bei der Spitex Heitersberg zuständig ist.

### Frau Hilpert, welches sind Ihre Hauptaufgaben im Anmeldeprozess?

Wir von der Administration sind oftmals die erste Kontaktperson, die «Eingangstür» zur Spitex. Manchmal kommen unsere Klienten und ihre Angehörigen sogar persönlich vorbei. Wir geben dann die ersten Informationen über unsere Angebote und Möglichkeiten weiter. Kommt eine Anmeldung zu uns, sei es persönlich, telefonisch, per Mail oder durch schriftliche Zuweisung, erfassen wir zuerst alle notwendigen Daten im System, um basierend darauf mit den Einsatzteams die weiteren Schritte planen zu können.



Beatrice Hilpert

Neben Personendaten erfassen wir auch Angaben zur Angehörigensituation der Klienten und zu Krankenkasse und Apotheke. Zudem fordern wir die Überweisungsberichte und Medikamentenliste an, weil wir wissen, dass die Pflege

diese Unterlagen rasch benötigt. Dazu steht uns ein Eintrittsformular zur Verfügung, das im ersten Schritt die Basisdaten erfasst und nach Bedarf noch detaillierter ergänzt wird. Die registrierten Daten sind für ein halbes Jahr gültig – bei Wiederaufnahmen oder länger dauernden Spitex-Einsätzen sind von Gesetzes wegen jeweilige Aktualisierungen erforderlich. Über die administrativen Arbeiten im Anmeldeprozess hinaus haben wir oft auch eine beratende Funktion, wo ergänzende Unterstützung in verschiedensten Alltagsfragen gefunden werden kann. Wenn zum Beispiel jemand einen Rollstuhl mieten möchte oder einen Mahlzeitendienst benötigt, geben wir gerne entsprechende Kontaktadressen weiter.

### **Was steht bei einer Klientenaufnahme oder -zuweisung für Sie im Vordergrund?**

Als Spitex mit Leistungsvereinbarung sind wir innerhalb von 24 Stunden bei unseren Klienten zuhause im Einsatz. Wichtig ist jedoch, dass wir kein «Notfalldienst» sind, sondern für die Einsatz-Organisation im Idealfall eine Vorlaufzeit von 48 Stunden benötigen. Das gilt besonders für die Zuweisung durch stationäre Institutionen; aber auch bei den Hausärzten oder bei Selbstanmeldungen sind wir um eine ausreichende Vorbereitungszeit froh. Mit der Anmeldung sind wir auf möglichst klare Verordnungen des Hausarztes angewiesen, insbesondere bezüglich Medikamenten und deren Überwachung. Die Arztverordnung ist zudem für die Übernahme der Behandlungspflegekosten erforderlich. Von administrativer Seite erfassen wir primär alle Angaben für den Erstkontakt, bei dem dann Art und Umfang der Einsätze sowie der Intervallbedarf geklärt werden. Weitere medizinische Details wie zum Beispiel der Bedarf an Hilfsgeschäften können im Verlauf der Betreuung noch hinzukommen.

### **Welche Schnittstellen gibt es bei der Aufnahme intern und extern?**

Die Spitex Heitersberg arbeitet im Auftrag der 12 Vertragsgemeinden und ist in diesem Sinne auch in erster Linie für Klienten aus diesem Einzugsgebiet zuständig. Bei Anfragen

aus anderen Gemeinden geben wir die Informationen an unseren internen Finanzbereich weiter, damit eine Kostengutsprache eingeholt wird. Unsere Schnittstellen sind im externen Bereich nebst den Gemeinden primär die Angehörigen und Hausärzte der Klienten, die zuweisenden Spitäler, die PDAG sowie die Rehakliniken, in zweiter Linie auch Apotheken oder weitere Dienstleister.

Unsere hauptsächlich internen Schnittstellen sind die somatische und psychiatrische Pflege sowie die Hauswirtschaft, welche alle Kerndienstleistungen erbringen. Dies reicht von der Klientenaufnahme über Terminanfragen, -änderungen und -absagen bis hin zum Abschluss eines Klienteneinsatzes. Benötigt jemand einen Spitex-Notruf, so berät unsere Administration die Klienten und leitet die ersten Schritte ein. Wir führen auch die gesamte Korrespondenz der Spitex-Verordnungen mit Ärzteschaft und Krankenkassen sowie die Materialrezeptverwaltung mit Lifestage Solutions. Unsere zuverlässige Arbeitsweise ist zentral für die Sicherstellung der elektronischen Pflegedokumentation und Rechnungsstellung sowie für zufriedene Kunden.

### **Lässt sich der Aufwand für eine Aufnahme abschätzen oder beziffern?**

Das ist ganz verschieden. Es gibt Tage, an denen wir sechs bis sieben Anmeldungen erhalten, dann wieder nur eine. Und je nach Situation kann eine telefonische Anmeldung gut 20 bis 30 Minuten dauern. Das ist mitunter auch der Grund, weshalb unsere Mitarbeitenden zeitweise nicht so gut erreichbar sind. Wir sind jedoch bemüht, den Zeitaufwand möglichst in Grenzen zu halten. Dabei sollen die Klientinnen und Klienten aber schon bei der Aufnahme spüren, dass wir ganz für sie da sind und uns auch gerne die nötige Zeit nehmen.

Vielen Dank Frau Hilpert für diesen Einblick in den Aufnahmeprozess. Wir wünschen Ihnen und Ihrem Team möglichst viele erfreuliche Begegnungen mit neuen Klientinnen und Klienten auch im kommenden Jahr. ●

## **Wussten Sie, dass wir ...**

- ... die erste Anlaufstelle für Ihre spitalexternen Fragen sind?
- ... pro Woche rund 200 Anrufe entgegennehmen?
- ... pro Monat ca. 40 Neuanmeldungen aufnehmen und im System erfassen?
- ... monatlich 150 Spitex-Verordnungen verarbeiten und an Hausärzte und Krankenkassen versenden?  
Dies alles auf elektronischem Weg.