

Neue Wege

Kundenservice

Case-Management in der Praxis – ein „Fall“ für Netzwerk Hilfe

NETZWERK HILFE

Ein Service der ÖÖ Gebietskrankenkasse

Einleitung

Unser Gesundheits- und Sozialsystem wird an sich immer leistungsfähiger. Für die Betroffenen bedeutet das aber auch, dass das Angebot an medizinischen und sozialen Leistungen immer unüberschaubarer wird. Gerade bei plötzlich auftretenden, akuten Gesundheitsproblemen fühlen sich Patienten/innen und Angehörige daher oft völlig überfordert. Zur Sorge um die Gesundheit kommen Existenzängste und scheinbar unlösbare Fragen hinzu. In dieser Situation bietet das Netzwerk Hilfe den Betroffenen kompetente Hilfe und begleitet sie bis zu einem gemeinsam vereinbarten Ziel.

Netzwerk Hilfe basiert auf den Grundsätzen des Case-Managements.

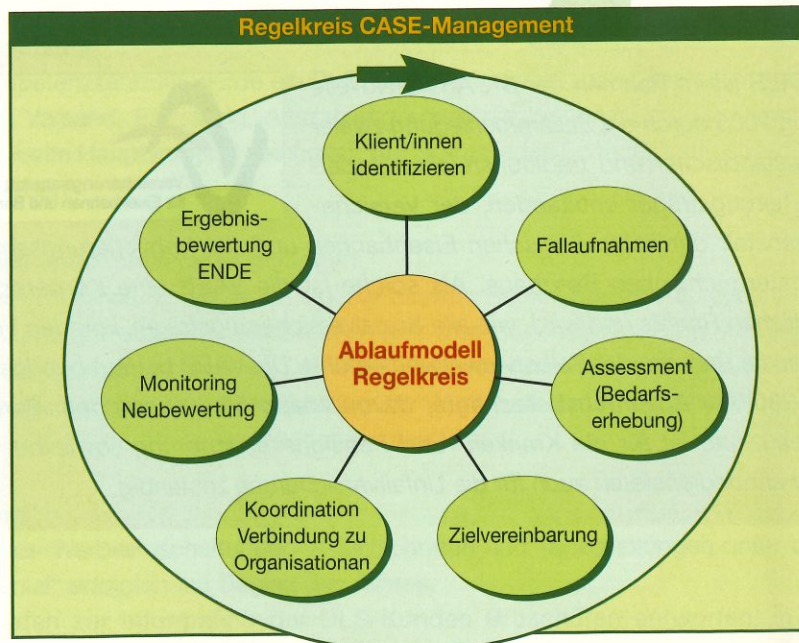
CASE-Management ist eine auf den Einzelfall ausgerichtete Methode zur Planung, Implementierung und Überwachung eines ressourcenorientierten Versorgungssystems. Der/die hilfsbedürftige Klient/in wird von ausgebildeten Case-Manager/innen mit einer spezifisch-methodischen Vorgangsweise durch das Gesundheits- und Sozialwesen geleitet. Im Mittelpunkt steht der/die Klient/in als Mensch und in deren Familie. (Quelle: Ewers/Schaeffer 2002)

Warum Netzwerk Hilfe?

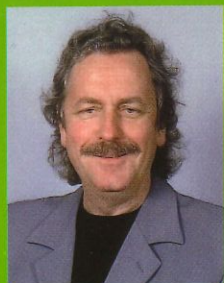
CASE-Management ist eine fachspezifische Bezeichnung für Fall- oder Unterstützungsmanagement, mit der unsere Kunden nur wenig anfangen können. In Zusammenarbeit mit Experten wurde die Marke **Netzwerk Hilfe** entwickelt.

Gemeinsame Ziele zwischen Patient/innen, Angehörigen und den Betreuer/innen im Netzwerk Hilfe

Folgendes Phasenmodell (Regelkreis) kommt in der Praxis zur Anwendung:



Der Autor:



Karl Olzinger, MSc ist Leiter der Abteilung Kundenservice Oberösterreich der Oberösterreichischen Gebietskrankenkasse.



Neue Wege

Kundenservice

Wird Netzwerk Hilfe gewünscht, so wird zwischen dem/der Netzwerk Hilfe Betreuer/in und den Betroffenen ein gemeinsames Ziel vereinbart. Die Leistungen des Netzwerk Hilfe beschränken sich weder auf den eigentlichen Zuständigkeitsbereich einer Krankenkasse, noch werden bloß Kontaktadressen und Telefonnummern weitergegeben. Vielmehr wird ein individuelles Versorgungspaket zwischen Patient, Familie und Betreuer vereinbart. Zudem sollen alle Fragen, die durch einen Unfall oder eine schwere Erkrankung aufgetreten sind, geklärt werden.

Klient/innen identifizieren

- ◆ Jedes Case-Management-Programm muss zunächst die Zielgruppe bestimmen und Klient/innen identifizieren. Der Zugang zum jeweiligen Programm kann auf unterschiedliche Weise erfolgen: durch Zu- und Überweisung anderer Einrichtungen oder auch durch so genannte Outreach-Programme (aufsuchende Arbeit).

Fallaufnahme – Assessment (Bedarfserhebung)

- ◆ Aufnahme von Klient/innen
- ◆ relevante Daten bezüglich der Lebens- und Arbeitsatmosphäre sowie des sozialen Umfeldes der betreffenden Personen zu generieren
- ◆ eine tragfähige Beziehung zu Klienten/innen aufzubauen
- ◆ den individuellen Versorgungsbedarf einzuschätzen
- ◆ die gegebenen Ressourcen (formell und informell) festzustellen

Zielvereinbarung (Entwicklung des Versorgungsplans)

- ◆ Festlegung klar definierter Bereiche, in denen Leistungen erbracht werden
- ◆ Festlegung kurz- und langfristiger operationalisierbarer Ziele mit festgelegtem Zeitrahmen
- ◆ Erstellung einer Liste aller Dienstleistungen, durch die diese Ziele erreicht werden können
- ◆ Abklärung der Verantwortlichkeiten der professionellen Dienstleistungserbringer und informellen Helfer

Koordination Verbindung zu Organisationen (Implementation des Versorgungsplans)

- ◆ Die Umsetzung des festgelegten Versorgungsplans steht in dieser Phase im Vordergrund. Netzwerk Hilfe Betreuer agieren als Verbindungsglied zwischen den Interessen des/der Klienten/innen und der Angehörigen sowie den Dienstleistungserbringer und koordinieren das Leistungsgeschehen (Verknüpfung der Dienstleistungserbringer, planmäßige Durchführung des Versorgungsplans, unterstützt durch eine ausreichende Dokumentation).

Monitoring und Neubewertung (Re-Assessment)

- ◆ Monitoring bedeutet, dass Netzwerk Hilfe Betreuer/innen den gesamten Versorgungsablauf überwachen und sicherstellen. Netzwerk Hilfe Betreuer/innen informieren sich über die Fortschritte, Probleme und Beschwerden des/der Klienten/innen und überwachen die erfolgreiche Zusammenarbeit von formellen und informellen Betreuungspersonen, orientiert an den Bedürfnissen des/der Klienten/innen. Netzwerk Hilfe Betreuer/innen überprüfen, ob Veränderungen im Betreuungsbedarf entsprochen wird. Aufgabe in dieser Phase ist es, Qualitätsmängel zu erkennen bzw. zu verhindern.

Ergebnisbewertung (Evaluation und Abschluss)

- ◆ Evaluation steht mit der Beendigung der Versorgung bzw. der Entlassung der Klienten/innen aus dem jeweiligen Case-Management-Programm in Zusammenhang. Am Ende eines Versorgungsprozesses wird überprüft und bewertet, was man erreicht hat. Die Auswertung kann auf Personen- und Systemebene erfolgen.

Netzwerk Hilfe
löst Probleme auf
dem Weg zurück
ins Leben.

Flächendeckendes Angebot an Netzwerk Hilfe

Bisher hat die ÖGKK 22 Mitarbeiter/innen zu Netzwerk Hilfe Betreuer/innen ausgebildet, bis Mitte Juli schließen 22 weitere ab. Die achtmonatige Ausbildung wurde in Zusammenarbeit mit dem Verein für prophylaktische Gesundheitsarbeit (PGA) entwickelt. Im Rahmen eines Koopera-

Neue Wege

Kundenservice

tionsprojektes mit der NÖGKK und dem Zentrum für soziale Kompetenz (Universität Graz) wird die Ausbildung durchgeführt. Das Konzept bezieht auch andere Sozialversicherungsträger und den Hauptverband im Rahmen des One-Stop-Service (Standardprodukt OSS) ein.

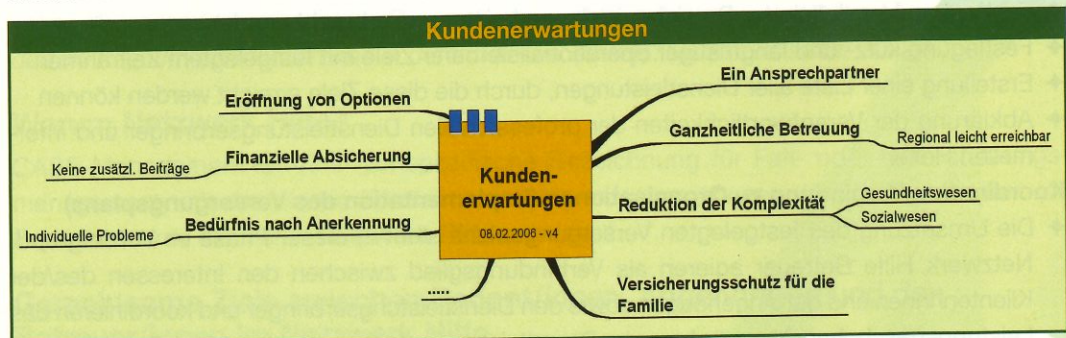
Wesentliches Merkmal des Netzwerk Hilfe ist eben das Netzwerk, das sich jede/r Netzwerk Hilfe Betreuer/in vor Ort mit dem/der Leiter/in der Kundenservice-Dienststelle aufbaut, um daraus bei Bedarf die von den Betroffenen benötigten Leistungen abzurufen oder zu koordinieren. Dieses Netzwerk reicht von regionalen Krankenanstalten über die Vertragsärzte, Bandagisten, Sozialen Dienste und Selbsthilfegruppen bis hin zum Arbeitsmarktservice und der Pensionsversicherung. Mit den 44 Netzwerk Hilfe Betreuer/innen steht dieses Kundenservice flächendeckend in ganz Oberösterreich zur Verfügung.

Netzwerk Hilfe Betreuer/innen benötigen aber auch interne Netzwerke (Back-Office-Bereiche, eigene Einrichtungen etc.). Eine besondere Rolle nehmen die Chefärzt/innen ein. Sie fungieren als Berater/innen im Netzwerk Hilfe.

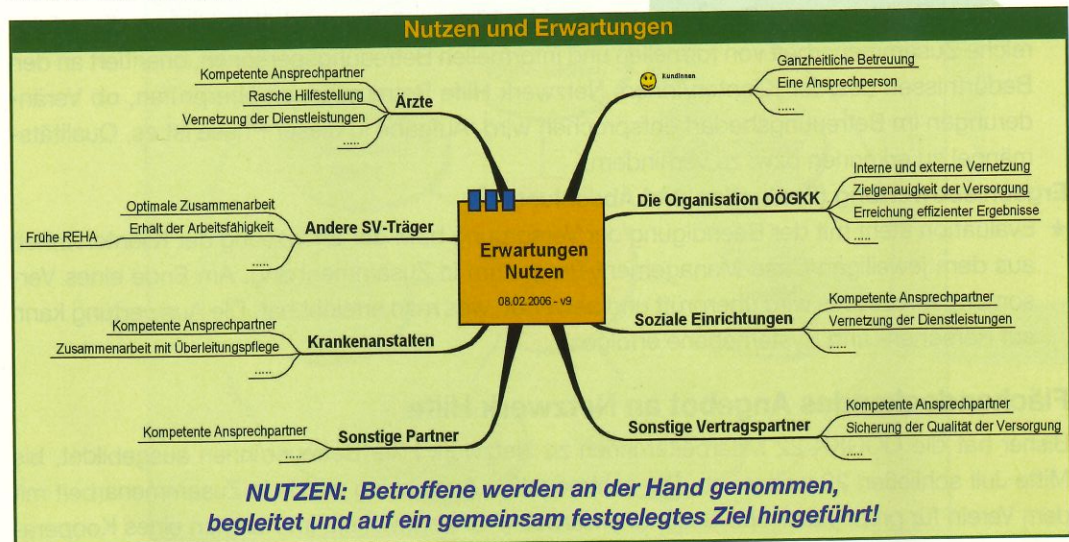
2005 gab es 467 dokumentierte Netzwerk Hilfe-Betreuungsfälle.

Nutzen für alle Beteiligten

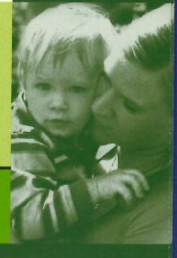
Nicht nur die Patienten/innen und ihre Angehörigen profitieren vom Netzwerk Hilfe. Auch die OÖGKK zieht Vorteile aus diesem neuen Kundenservice. Primär hoffen wir, dass wir die Zufriedenheit unserer Kunden/innen weiter ausbauen können.



Darüber hinaus ermöglicht die Koordination des Netzwerk Hilfe eine Optimierung vor allem an der Nahtstelle zwischen Krankenanstalten, Reha-Einrichtungen, Arzt und Pflege. Von der Qualität der Versorgung profitieren nicht nur die Patienten/innen, sondern auch die Partner der OÖGKK.



Der/Die Netzwerk Hilfe Betreuer/in schnürt für jeden Kunden/in ein individuelles Versorgungspaket.



Neue Wege

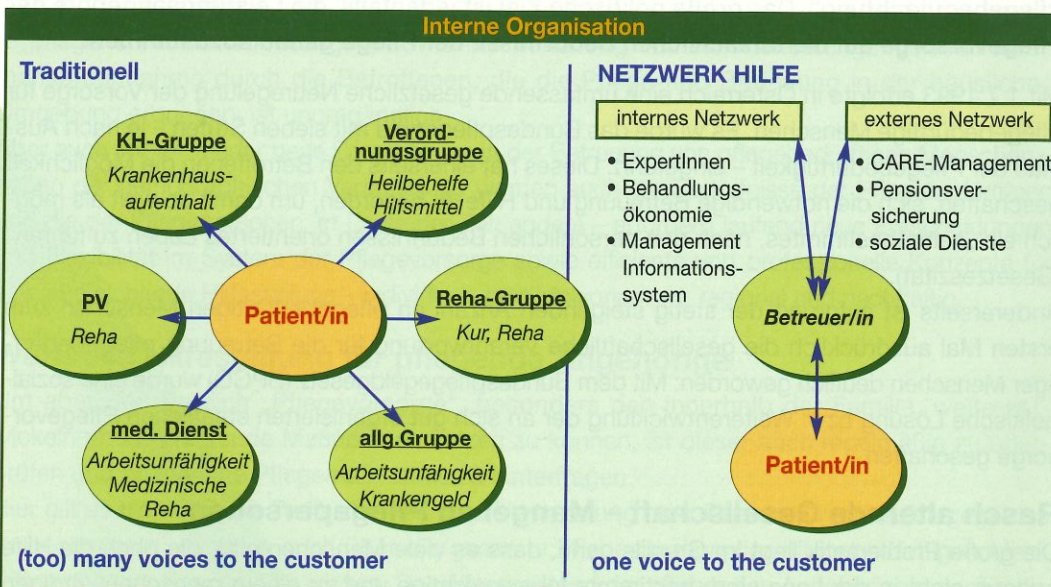
Kundenservice

Nicht Ziel von Netzwerk Hilfe ist,

- ◆ in eine vom Hausarzt verordnete Therapie einzugreifen und
- ◆ in Konkurrenz zu Ärzten, aber auch anderen Anbietern (z. B. Hauskrankenpflege) zu treten.

Vergleich zwischen traditioneller Betreuung und Netzwerk Hilfe

Die traditionelle Kundenbetreuung wirkt von allen Seiten auf den/die Kunden/in nach dem Prinzip „(too) many voices to the customer“ ein. Bei Netzwerk Hilfe hingegen stehen die „Netzwerk-Leistungen“ im Vordergrund. Wichtigster Aspekt dabei ist, dass der/die Kunde/in nur mehr einen zertifizierten Netzwerk Hilfe Betreuer hat, – das Prinzip „one voice to the customer“ oder auch „one-stop service“!



Service von A (wie Anträge) bis Z (wie Zuschüsse).

Wir nehmen die Patienten/innen an der Hand und führen sie durch das Gesundheits- und Sozialwesen.

Durch diese Art des Kundenservice in Verbindung mit der kooperativen Zusammenarbeit auf Basis von Netzwerken wurde ein wesentlicher Meilenstein in der Entwicklung unserer Organisation gesetzt.

