

Case Management im VERAH-Modul

Case Management (CM) gewinnt im Gesundheitswesen immer mehr an Bedeutung und hat deshalb in der Fortbildung „VERAH – Versorgungsassistentin in der Hausarztpraxis“ ein ganzes Modul bekommen. CM stellt die Bedürfnisse der Patienten in den Mittelpunkt und erarbeitet gemeinsam mit den Patienten einen individuellen Hilfeplan, der kontrolliert umgesetzt wird. Case Manager arbeiten auf zwei Ebenen, der Patienten- und der Systemebene.



Eine in Case Management fortgebildete VERAH informiert und vernetzt

Eine in CM ausgebildete VERAH berät und begleitet chronisch kranke Menschen wie eine Lotsin. Sie kennt das komplexe Gesundheitssystem und seine Leistungserbringer, sie informiert und vernetzt den Patienten, wobei dieser den Prozess immer selbstverantwortlich mitgestalten soll.

CM ist immer eine Begleitung auf Zeit. Danach sollte der Patient seine Situation möglichst selbstständig managen, so dass er zum Beispiel ein möglichst gesunder Chroniker ist, der seinen Lebensstil an seine Erkrankung anpasst oder erforderliche Messungen und Übungen regelmäßig durchführt. CM ist Hilfe zur Selbsthilfe und Vermittlung von berechtigten Leistungen.

Die Inhalte der Fortbildung

Das VERAH-Modul CM umfasst 40 Unterrichtsstunden und ist als Blended Learning konzipiert, d.h.: Präsenzmodule **und** Selbststudiumsphasen wechseln sich ab und teilen sich auf in

- 2 Studienbriefe,
- 2 Präsenzmodule sowie
- Kompetenzzeiten, die durch den Hausarzt/die Hausärztin bestätigt werden.

Viele CM-Elemente sind bereits in der Hausarztpraxis vorhanden, müssen jedoch strukturiert, ergänzt oder optimiert werden. Die CM-Theorie umfasst CM-Phasen, CM-Instrumente und Analyse von Strukturen, zugeschnitten auf die Hausarztpraxis. In praktischen Übungen geht es um Gesprächsführung, Konfliktarten, Verhandlungstechniken und Schnittstellenmanagement, was für die Begleitung des Patienten enorm wichtig ist.

Der Sozialrechtsteil gibt einen Überblick über SGB V und IX. Eine Einführung in das betaCare Wissenssystem befähigt die angehenden VERAHs, sozialrechtliche Informationen und Anlaufstellen für ihre Patienten schnell zu recherchieren.

Die CM-Phasen in der Praxis

Um CM in der Praxis vorstellbar zu machen, hier ein Vorausblick auf die Umsetzung. Zuerst definiert der Hausarzt mit der VERAH die zu betreuende Patientengruppe. Für diese Gruppe wird eine Netzwerkkartei wichtiger Versorgungspartner erarbeitet. Parallel dazu werden die Rahmenbedingungen innerhalb der Praxis für die VERAH festgelegt. Die Umsetzung der CM-Phasen könnte dann in der Hausarztpraxis wie folgt aussehen.

Intake

Die VERAH nimmt Kontakt mit dem Patienten auf und macht ihm das Angebot, ihn zu begleiten. Der Patient entscheidet, ob er das Angebot annimmt.

Assessment

In einem Assessmentverfahren erfasst die VERAH die Lebens- und Gesundheitssituation des Patienten ganzheitlich. **Wichtig:** Probleme und Ressourcen werden erfasst.

Hilfeplanung

Gemeinsam mit dem Patienten erstellt die VERAH einen Hilfeplan: Geeignete Maßnahmen werden festgelegt und priorisiert. Grundlage ist eine gemeinsame Zielvereinbarung:

- Der Patient macht sich eigene Ziele bewusst und benennt sie.
- Die VERAH legt eigene Ziele offen.
- Je nach Zielvereinbarung und Interventionen können hier auch Kenntnisse aus den VERAH-Modulen Besuchsmanagement, Präventionsmanagement, Gesundheitsmanagement, Wundmanagement etc. zum Tragen kommen.

Durchführung und Monitoring

Umsetzung der im Hilfeplan geplanten Maßnahmen (Interventionen). Die Interventionen können vom Patienten, von dessen Angehörigen, von der VERAH und von den Netzwerkpartnern durchgeführt werden. Während des gesamten Prozessverlaufs findet ein Monitoring statt. Die VERAH holt Rückmeldungen ein, fragt bei beteiligten Netzwerkpartnern nach und dokumentiert die Ergebnisse.

Evaluation und Abschluss

Überprüfung der Ergebnisse und Zielerreichung. Die CM-Begleitung wird beendet oder, falls nötig, weitergeführt. Dann findet ein so genanntes Re-Assessment statt und die Phasen werden erneut durchlaufen. Dadurch wird die Effektivität und Effizienz sichergestellt.

Carmen Fröstl, Projektleitung VERAH®

KORRESPONDENZADRESSE

Carmen Fröstl, Projektleitung VERAH® beim beta Institut
Kobelweg 95, 86156 Augsburg
Tel.: 08 21 / 45 05 4 - 179, E-Mail: carmen.froestl@beta-institut.de