

Christian Kistler Thoma

# Wer krank ist, ist manchmal arm dran ...

Kompass – Case Management für Menschen mit komplexen somatopsychosozialen Belastungen

Die Behandlung und Pflege von Menschen mit Mehrfachproblematiken stellt die Gesundheitsversorgung vor spezielle Herausforderungen. Case Management gilt seit den 1990er Jahren als eine Möglichkeit, Situationen mit hoher Komplexität zu «managen». Im Praxisalltag von Kompass zeigen sich aber weniger spektakuläre Erfolge und Heilungen, sondern ganz handfeste ethische und gesellschaftliche Fragen, auf die es oft keine Antwort gibt. Ein sozialmedizinisches Case Management muss auch daran gemessen werden, ob es sich diesem Diskurs stellt zwischen Machbarem und stillem Leid, das unveränderlich ist.



Christian Kistler Thoma

Zürich ist mit rund 385 000 Einwohnern die einzige «Grossstadt» der Schweiz. Zürich ist Schmelztiegel für Migranten, wirtschaftlicher und kultureller Motor der Schweiz. Zürich ist auch ein Ort der Hoffnung für Menschen, die Arbeit, Bildung, Glück und manchmal auch einfach nur den Schutz der Anonymität suchen. Zur Stadt gehören auch Randgruppen und Behinderte, psychisch Kranke und Traumatisierte, Paradiesvögel und hoffnungslos Verzweifelte. Die Gesundheitsversorgung steht dabei immer öfter

vor hochkomplexen Situationen, bei denen Menschen nebst somatischen und psychiatrischen auch unter massiven sozialen, insbesondere finanziellen und rechtlichen Problemen leiden.

## Menschen und ihre Geschichten

Hinter dem Adjektiv «hochkomplex» stehen Menschen und ihre Geschichten: Die 60-jährige adipöse Messie-Frau mit Krebs und turmhohen Schulden. Der 42-jährige schizophrene IV-Rentner, der völlig vereinsamt ist und verwahrlost Tür an Tür mit seinen hochbetagten Eltern lebt. Die ebenfalls krebskranke und durch Missbrauch in der Kindheit schwer traumatisierte Frau mit den multiplen Persönlichkeiten. Die alleinerziehende Mutter eines kleinen Jungen, nach einem Schlaganfall mit massiven kognitiven Einschränkungen. Und immer wieder auch

Menschen, in skurrilen Lebenslagen, die in keine (sozialversicherungs-)rechtliche oder diagnostische Schublade passen. Dies mit manchmal dramatischen Folgen wie Rentenpfändungen, Leistungsabbruch der Spitex oder Wohnungsausweisung. Je komplexer die Ausgangslage, je schwieriger sie mit einer spezialisierten Versorgung vereinbar ist, desto sinnvoller ist die Begleitung durch ein generalistisches Angebot wie Kompass.

## Krebsliga Zürich über Kompass

«Eine Krebsdiagnose ist ein Schlag für den betroffenen Menschen und ebenso für seine Angehörigen. Durch die Krankheit werden bereits instabile soziale Verhältnisse oft noch stärker belastet. Als spezialisierte psychosoziale Beraterinnen und Berater schätzen wir das Projekt Kompass sehr. Unsere Zusammenarbeit ermöglicht, krebsbetroffene Personen umfassend zu begleiten und ihnen mehr Kraft und Raum zu geben, um ihre Krankheit und deren Auswirkungen zu bewältigen.»

Silja von Arx,  
Leiterin Psychosoziale Beratung,  
Krebsliga des Kantons Zürich

## Case Management im Feldversuch

Bereits in der vom Stadtrat im Jahr 2005 verabschiedeten Spitex-Strategie 2014 war die Einführung eines Case Managements ein grundlegendes Anliegen. Auf dem Boden des Gesundheitsnetzes 2025 entstand daraus ein Projekt mit folgenden Rahmenbedingungen:

- **Klientel:** Das Angebot richtet sich an die kleine Minderheit von Patient/innen mit hochkomplexen somatopsychosozialen und häufig auch rechtlichen Problemstellungen. Die Leistungen werden subsidiär erbracht.
- **Angebot:** Die Leistungen erfolgen schnell, niederschwellig und v.a. auch aufsuchend vor Ort. Nebst längerer Begleitung (Case Management) werden auch kurzfristige Leistungen wie Triage und Krisenintervention erbracht.
- **Netzwerk:** Das Angebot dient in erster Linie den betroffenen Patientinnen und Patienten. Aber auch Angehörige, Nachbarn und Leistungserbringende wie die Spitex, Haus- und Fachärzte, Spitäler und Kliniken sind Kunden, die entlastet werden sollen.

**Spitex Altstetten über Kompass**

«Kompass hat sich in unserem Spitex-Zentrum sehr schnell etabliert und wird von allen Mitarbeitenden gern genutzt. Die Kompass-Mitarbeiterinnen sind sehr flexibel und überaus hilfsbereit. Die Zusammenarbeit macht durch ein sehr angenehmes Arbeitsklima viel Spass. Für unsere Kunden und uns ist Kompass eine grosse Bereicherung.»

*Sylvie Schlagenhauf,  
Spitex Zürich Limmat, Zentrum Altstetten*

Im Januar 2010 startete der 3-jährige, vom Gesundheits- und Umweltdepartement der Stadt Zürich initiierte und finanzierte Pilotbetrieb. Das Projekt läuft bis Dezember 2012 und wird durch die Fachhochschule Bern unter der Leitung von Prof. Dieter Haller wissenschaftlich begleitet. Wichtigste Praxispartner von Kompass sind die Sozialdienste der Stadtspitäler Triemli und Waid sowie des USZ, der Stadtärztliche Dienst, die Spitex Zürich und das Praxisnetzwerk der Sanacare. Im drei Jahre dauernden Feldversuch soll geprüft werden, ob und wie das Angebot den hohen Erwartungen gerecht werden kann.

**Case Management zwischen Aktivität und Demut**

Die Erfahrungen der ersten 20 Monate zeigten, dass die Betroffenen vorwiegend in den ärmeren Quartieren und oft in prekären Wohnverhältnissen leben. Die Case Managerinnen betreten immer wieder völlig verwahrloste und verschmutzte Wohnungen. Häufig sind die Betroffenen überfordert mit der Bewältigung ihrer Administration, was zu Wohnungskündigungen, Pfändungen oder einem KVG-Leistungsaufschub führen kann. Das Durcharbeiten ungeöffneter Post ist daher oft ein erster wichtiger Schritt zurück in die Normalität. Die betreuten Menschen leiden häufig sowohl unter körperlichen wie psychischen Leiden. Die somatische Palette reicht von Typ-1-Diabetes bis zu terminalen Krebserkrankungen. Geschätzte 80% der Klienten leiden zudem unter psychischen Störungen wie Psychosen, posttraumatische Belastungsstörungen oder Affektstörungen. Ausschlag für eine Anmeldung bei Kompass gibt der Mix von komplexen somatopsychosozialen Belastungen mit den entsprechenden Schwierigkeiten bei Behandlung und Pflege. Die Begleitung dauert so lange, bis eine einigermaßen klare und stabile Situation geschaffen werden kann, dazu gehören ein tragendes soziales Netz und geklärte Finanzen. Im interdisziplinären Kompass-Team arbeiten erfahrene Fachleute aus Sozialarbeit, Psychologie und Pflege, sechs Mitarbei-

tende teilen sich 3,2 Stellen. Die Arbeit ist anspruchsvoll und bewegt sich im Spannungsfeld von notwendiger und wirkungsvoller Interventionen bis zum Aushalten von Hoffnungslosigkeit und Verzweiflung. Routine und Langeweile kommen nie auf.

Korrespondenz:

Christian Kistler Thoma

Projektleiter Kompass

Städtische Gesundheitsdienste

Walchestrasse 31

8021 Zürich

christian.kistler@zuerich.ch

www.stadt-zuerich.ch/kompass

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE  
LUZERN**

Soziale Arbeit  
Wirtschaft

10. Durchführung

## Master of Advanced Studies MAS Management im Sozial- und Gesundheitsbereich

Gestalten Sie die Spannungsfelder zwischen ökonomischen, fachspezifischen und ethischen Zielsetzungen aktiv: Erweitern Sie Ihre Management- und Führungskompetenzen für das Sozial- und Gesundheitswesen!

**Dauer:** März 2012 bis Februar 2014

**Info-Veranstaltung:** 25. Oktober 2011

Details unter [www.hslu.ch/m129](http://www.hslu.ch/m129) und bei Yvonne Steiner, T +41 41 367 49 10, [yvonne.steiner@hslu.ch](mailto:yvonne.steiner@hslu.ch)

**Immer aktuell informiert:**

[www.hslu.ch/newsletter-sozialarbeit](http://www.hslu.ch/newsletter-sozialarbeit)

FH Zentralschweiz