

## **Erfahrungen vier Jahre nach Einführung des Case Management an einer Universitätsklinik – eine Fallstudie**

Die Komplexität von Patienten mit multiplen und chronischen Erkrankungen (inkl. Krebspatienten) erfordert eine mehrdimensionale, interprofessionelle und interdisziplinäre Versorgungsstrategie. Die Methode des Case Management steuert die Versorgung eines Patienten über die gesamte Länge des Krankheitsgeschehens und koordiniert Leistungen mit dem Ziel einer ergebnisorientierten Versorgung und optimaler Ausschöpfung aller Ressourcen. Case Management ist in den angelsächsischen Gesundheitssystemen etabliert, im schweizerischen Gesundheitssystem hingegen ist die Methode noch relativ neu. Die Akzeptanz, die Inter- und Intraprofessionalität wurden in der Schweiz bis anhin nur wenig untersucht.

An der Universitätsklinik für Viszerale Chirurgie und Medizin am Inselspital Bern wurde das Case Management vor vier Jahren eingeführt. Pflegefachpersonen aus der Klinik übernahmen die neu geschaffene Rolle der Case Managerinnen (Tumorspezialistinnen).

Das Ziel dieser Arbeit war die Untersuchung der Akzeptanz sowie der Inter- und Intraprofessionalität zum Zeitpunkt der Einführung des Case Management verglichen mit heute. Ein weiteres Ziel dieser Arbeit war die Untersuchung von Auswirkungen des Case Management auf die Arbeit von interprofessionellen Teams und die Identifikation von Massnahmen, die sich massgeblich auf die Akzeptanz ausgewirkt haben könnten.

Es wurde die Methode der qualitativen Fallstudie gewählt mit dem Ziel, durch vertiefte Exploration die Komplexität eines spezifischen Projektes abzubilden. Als Erhebungsinstrument wurde das leitfadengestützte semistrukturierte Experteninterview gewählt. Es wurden Kaderärzte (n=6), Case Managerinnen (n=3) und Pflegefachkräfte (n=5) befragt, jedoch keine Patienten. Die Interviews wurden transkribiert und nach dem Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring codiert und ausgewertet.

Aus den Interviews geht hervor, dass zum jetzigen Zeitpunkt die Akzeptanz der Tumorspezialistinnen allgemein hoch ist, während zu Beginn des Projekts eine Mehrheit der befragten Kaderärzte dem Projekt gegenüber kritisch eingestellt war. Zu den Massnahmen, die sich positiv auf die Akzeptanz ausgewirkt haben, zählen Rekrutierung von Personal, Spielraum, Eigenverantwortung, Weiterbildung und Information.

Die Auswirkungen auf die Interprofessionalität waren generell positiv. Die Tumorspezialistinnen verbessern die Prozessqualität mit pflegerischen, administrativen, organisatorischen und beratenden Aufgaben. Dank zeitlichen Einsparungen können sich die Gesundheitsexperten vermehrt auf ihre Kernkompetenzen fokussieren.

In ihrer Rolle als Kommunikatorinnen leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Strukturqualität und können der Informationsasymmetrie entgegenwirken. Die meisten Befragten betrachten die Arbeit der Case Managerinnen als Mehrwert für die Patienten.

Kritische Äusserungen thematisieren Themengebiete wie Delegation der Beziehung zwischen Arzt und Patient und anderer Aufgaben. Es wird auf die Gefahr von Mehrspurigkeiten hingewiesen sowie von Verunsicherungen und Überforderungen der Patienten, oder ob alle Patienten vom Case Management auch tatsächlich profitieren, oder ob die Tumorspezialistinnen nicht in besonderen komplexen Fällen gezielter eingesetzt werden sollten.