

# Case Management aus der Sicht des Allgemeinarztes

Vortrag gehalten anlässlich der Generalversammlung der OSGAM am 12. Mai 2005 in Schaffhausen<sup>1</sup>

Zunehmend komplexer werdende Patientengeschichten erfordern ein ganzheitliches, bio-psycho-soziales Vorgehen, das von Anfang an sorgfältig geplant und in transparenter Zusammenarbeit mit dem Patienten, dem Arbeitgeber sowie den weiteren involvierten Institutionen des Gesundheitswesens durchgeführt wird. Um dies bewältigen zu können, muss sich der Hausarzt immer mehr zu einem Case Manager entwickeln.

*L'historique des patients devient de plus en plus complexe et exige un processus bio-psycho-social complet, qui doit être soigneusement planifié dès le début, puis poursuivi en collaboration transparente avec les patients, l'employeur et les institutions impliquées du système de santé publique. Pour y arriver, le médecin de premier recours doit de plus en plus devenir un «case manager».*

---

Eugen Häni

---

## Zwei Patientengeschichten

- Ein junger, in die Schweiz eingewandelter Mann aus dem Balkan, der in seinem Land studiert hat, findet hier Arbeit auf dem Bau, fühlt sich ungerecht behandelt, kommt wegen Rückenschmerzen in die Arztpraxis und verlangt, von einer Versicherung entschädigt zu werden.
  - Eine betagte depressive Frau, die weit weg von ihrer Familie wohnt, bekundet zunehmend Mühe damit, ihre Medikamente einzunehmen und ihre Arztrechnungen zu bezahlen.
- Dies zwei einfache Beispiele dafür, dass die Probleme in der Arztpraxis komplexer werden.

## Bio-psycho-soziale Probleme in allen drei Dimensionen angehen

Es handelt sich um bio-psycho-soziale Problemstellungen. Häufig reagieren wir jedoch nur auf einer der betroffenen Ebenen, oft sogar auf derjenigen, die am wenigsten erfolgversprechend ist. Wenn beispielsweise bei unserem Patienten aus dem Balkan ausschliesslich die medizinische Diagnose vorangetrieben und nicht

auch die Arbeitssituation analysiert wird, kann durchaus eine Invalidität entstehen, weil der Patient während unserer Bemühungen das Arbeiten verlernt. Sachgerecht wäre eine Intervention auf der biologischen, der psychologischen und der sozialen Ebene.

## Informationen bündeln, nicht verzetteln

Bei komplexen Situationen sind immer mehrere Institutionen involviert. Analysiert man Fälle mit ungünstigem Verlauf, fällt immer wieder auf, dass eine der Hauptursachen des Misserfolgs die ungenügende Information aller Beteiligten war. Halb- oder sogar Drittlinformationen, schön verteilt auf alle Beteiligten, können einer sachgerechten Lösung sicher nicht dienlich sein. Die verbesserte Kommunikation zwischen den Beteiligten kann hier Abhilfe schaffen.

## Case Management ...

«Case Management ist der Versuch einer sachgerechten Lösung komplexer bio-psycho-sozialer Problemstellungen durch gelungene interdisziplinäre Kommunikation.» Dies eine mögliche Begriffsdefinition.

## ... mit dem Hausarzt im Zentrum, aber nicht allein

Wer soll und kann nun Case Management betreiben? Bereits sind die verschiedensten Stellen aktiv: Suva, Krankenkassen, private Case Manager. Sicher ist, dass der behandelnde Arzt und insbesondere der Grundversorger immer im Zentrum des Case Managements steht. Fast alle Anfangszeugnisse bei Arbeitsunfähigkeit werden von Hausärzten ausgestellt. Die Grundversorger haben dank der Langzeitbetreuung ihrer Patienten die besten Informationen sowohl über physische als auch über psychische und soziale Befunde, und ihre Beratung bezieht sich ebenfalls auf all diese Gebiete. Hausärzte sind also seit jeher im Case Management tätig.

## Zwei zentrale Punkte

Ob der Grundversorger das Case Management gemäss der obigen Definition in jedem Fall vollumfänglich übernehmen kann oder ob er es delegieren soll, ist sicher von Situation zu Situation zu entscheiden. Die Methode zu kennen, ist in jedem Fall nützlich, ist doch der Grundversorger, wie gesagt, der Auslöser des Prozesses. In den nächsten Jahren werden regelmässig Kurse angeboten, die

sich mit der Methode befassen (siehe Homepage der SGAM: [www.sgam.ch](http://www.sgam.ch)). Zwei Elemente können aber von jedem Arzt sofort umgesetzt werden.

1. Sorgfalt beim Attestieren von Arbeitsunfähigkeit. Es soll durchaus in Anwesenheit des Patienten mit dem Arbeitgeber Kontakt aufgenommen und die Möglichkeit von Teilzeit- oder einer anderen Tätigkeit abgeklärt werden.
2. Bei Schwierigkeiten sollte man rechtzeitig einen Vertrauensarzt oder den Case Manager einer Versicherung um Hilfe bitten; auch dies in Absprache und am besten in Anwesenheit des Patienten.

### Noch eine Patientengeschichte

Eine 22jährige Frau meldete sich notfallmässig in der Praxis und klagte über schweren Stress mit Schlafstörungen, weil sie von ihrer Chefin in der Filiale eines grossen Modekonzerns ständig kritisiert werde. Sie könne unter dieser Vorgesetzten nicht mehr arbeiten. Von ihrem vorherigen Chef habe sie sich sehr geschätzt gefühlt, aber jetzt werde sie richtiggehend gemobbt.

Ich bat die Patientin darum, mit ihrem früheren Vorgesetzten, der mittlerweile in einer anderen Filiale desselben Konzerns arbeitete, Kontakt aufzunehmen und ihn zu fragen, ob er sich mit mir in Verbindung setzen könne. Der ehemalige Chef bestätigte die Fähigkeiten der jungen Frau, erwähnte aber auch, dass diese

manchmal Mühe mit der Pünktlichkeit gehabt habe. Er erklärte mir den Tarif des Konzerns: zwei Verwarnungen, dann Entlassung. Die Patientin befand sich offensichtlich genau in dieser Situation. Ich bat den Mann darum, meiner Patientin in seiner Filiale, 80 km von deren Wohnort entfernt, noch einmal eine Chance zu geben. Unter der Bedingung, dass die Patientin am neuen Ort unverzüglich ihre Arbeit wieder aufnehmen würde – es war kurz vor Weihnachten – ging er auf meinen Vorschlag ein. Und die Patientin konnte beweisen, dass auch die neue Chefin etwas zu der unbefriedigenden Situation beigetragen hatte.

### Der Hausarzt als ganzheitlicher Berater: richtig geschult

Dieses Beispiel zeigt, dass der Grundversorger zunehmend neue Funktionen im Gesundheitswesen übernimmt, unter anderem die des ganzheitlichen Beraters. Es sollte weniger darüber lamentiert werden, dass die Medizin zunehmend spezialisiert wird, denn dieser Prozess erfordert eine neue Spezialität, nämlich jene der Koordination und der verbesserten Kommunikation. Und diese Spezialität sollte vom Grundversorger übernommen werden. Er sollte diese Herausforderung annehmen und sich diesbezüglich vorbereiten und schulen. Dann erlebt er auch in dieser Funktion Befriedigendes und erzielt statt der weniger guten eben gute Resultate.

### Drei Take-home-messages

#### Definition

Case Management ist der Versuch einer sachgerechten Lösung komplexer bio-psycho-sozialer Problemstellungen durch gelungene interdisziplinäre Kommunikation.

#### Was wir sofort tun können

1. Sorgfalt beim Attestieren von Arbeitsunfähigkeit.
2. Bei Schwierigkeiten Hilfe holen.

#### Yellow flags

Psychosoziale Risikofaktoren für Langzeitarbeitsunfähigkeit:

- Schmerzbeschreibung
- Einstellung
- Verhalten und Überzeugungen
- Iatrogene Risiken
- Emotionen
- Konflikte bei der Arbeit, in der Familie, mit Versicherungen
- Anwaltsbeizug

---

Dr. med. Eugen Häni  
 Facharzt für Allgemeinmedizin FMH  
 Unterer Quai 92  
 2502 Biel  
[eugenhaeni\(at\)hin.ch](mailto:eugenhaeni(at)hin.ch)