



Ein Handbuch für professionellen Versorgungsprozess ohne Triage

Die erfahrene Berner Case Managerin Edith Weber-Halter plädiert dafür, dass alle Patienten in Notlage, und besonders auch jene, die austriagiert wurden, ein Anrecht auf ein Case Management (CM) haben. Vielen könne damit kostengünstiger geholfen werden. Sie legt ein Handbuch vor mit einem hohen Praxisbezug durch typische Beispiele aus dem CM-Alltag und zeigt gangbare Lösungswege auf.

Interessant ist Webers angepasste Theorie – abgeleitet von der erprobten Praxis. Diese schliesst alle Beteiligten auf allen Ebenen ein: vom Individuum über alle beteiligten Institutionen bis zur Gesellschaft. CM soll als sinnvolles, ökonomisch verantwortungsvolles Verfahren für alle potenziellen Klienten einsetzbar sein und eine langfristige Problemlösung bringen. «Schlüsselstellung hat der Anfang des Verfahrens mit den Fragestellungen nach Sinn, Tabus, Endlichkeit der Ressourcen und des Lebens», sagt die Autorin. CM betreffe das Gesundheits-, Sozial-, Versicherungs- und Bildungswesen. Dabei steuere CM den Umgang mit Menschen bei konkurrierenden Interessen. Das Ziel sei die Entlastung von Leid und Ressourcen. So zeigt Weber auch das Sparpotenzial, das CM in vielen Fällen von zuvor austriagierten Klienten ergeben hat.

Das Buch spricht Case Managerinnen an, die täglich mit Fragen «nach dem Umgang mit der Endlichkeit der Mittel» im CM konfrontiert sind. Aber auch für Mitarbeitende aller Hierarchien im Gesundheitswesen ist das Buch lesenswert, indem es Perspektiven neben den gewohnten Pfaden aufzeigt. (kh)

Praxishandbuch Case Management, Edith Weber-Halter, Verlag Hans Huber, 2011, 182 Seiten, Fr. 37.40.



De l'amélioration de la qualité à celle de la valeur

Pourquoi l'amélioration de la qualité n'a-t-elle pas tenu ses promesses? Parce que l'on a insuffisamment pris en compte la problématique des ressources, répondent John Øvretveit et Anthony Staines. Le premier est professeur au Medical Management Center du Karolinska Institute de l'Université de médecine de Stockholm. Le second est chercheur associé dans le même institut, mais entre autres aussi chef du programme sécurité des patients de la Fédération des hôpitaux vaudois. Il a écrit de nombreux articles pour *Competence* depuis 2008.

Les auteurs destinent leur ouvrage aux «leaders ordinaires». Ils s'adressent directement à eux, les prennent par la main et leur indiquent de manière raisonnée comment obtenir, en quelque sorte, le beurre et l'argent du beurre. En d'autres termes comment concevoir et mettre en œuvre des «changements qui améliorent la qualité et réduisent les coûts». Et cela sans pousser les collaborateurs à travailler plus dur, mais plutôt en les «rendant capables de modifier leurs pratiques».

D'une parfaite lisibilité, l'ouvrage puise les réponses apportées dans la recherche et l'expérience. Dans l'esprit pragmatique qui les anime, les deux auteurs présentent des solutions «prêtes à l'emploi» pour la sécurité et la qualité clinique. Il montrent aussi comment les appliquer et pérenniser les succès: «Nous ne sommes pas impuissants et pouvons choisir de ne pas considérer les défaillances du système de santé comme étant hors de notre influence.»

(mac)

L'amélioration de la valeur dans les services de santé, John Øvretveit et Anthony Staines, 2011, Springer, coll. Progrès en sécurité des soins, 148 p., CHF 54.50.

Stelleninserate
(und vieles mehr ...)
finden Sie ab sofort
auch auf der
neuen Webseite
von *Competence*.

Competence



www.bwmedien.ch/competence