

# Individuell und intensiv – besondere Fürsorge für Patienten



Wer geht schon gern zum Arzt, wenn keine akuten Beschwerden vorliegen? Tatsächlich sind es nur etwa 35 Prozent aller Frauen und sogar nur rund 16 Prozent aller Männer, die in Deutschland die jährlichen kostenlosen Krebsvorsorgeuntersuchungen nutzen. Dabei gilt für Krebserkrankungen genau so wie für viele andere Krankheiten: Je früher sie erkannt werden, desto höher sind die Heilungschancen! In unserem unten beschriebenen Fall konnte geholfen werden. Doch auch während der Therapie und danach hört das besondere Fürsorgesystem der SBK nicht auf.

## Der Fall

Eine Frau, nennen wir sie Sabine (34), hat Beschwerden. Sie wendet sich zunächst an ihren Arzt. Weitergehende Untersuchungen werden dann im Krankenhaus vorgenommen. Die Diagnose ist ein Schock: Blutkrebs! Für die junge Frau bricht eine Welt zusammen.

Bei der Siemens Betriebskrankenkasse geht unterdessen zusammen mit vielen anderen täglichen Unterlagen die entsprechende Meldung ein. Die Sachbearbeiter filtern diese Nachricht sofort heraus und setzen alles daran, der jungen Mutter zu helfen. Sie wissen, Sabine hat zwei kleine Kinder, die über die Mutter bei der SBK mitversichert sind.

## Die Beratung

Für Sabine und ihre Familie hat sich mit der Diagnose von einem Tag auf den anderen die Situation schlagartig verändert. Nichts ist mehr so, wie es einmal war. Die SBK

hat unterdessen das Medizinische Service Center beauftragt, hier zu helfen. Zunächst spricht eine Patientenberaterin, eine examinierte Krankenschwester, mit dem behandelnden Arzt im Krankenhaus: „Ich muss zunächst erst einmal wissen, wie schwer die Erkrankung ist.“ Das ist wichtig, um genau zu klären, wie es weitergehen kann. Wenn Sabine beispielsweise über einen langen Zeitraum im Krankenhaus bleiben muss – wer kümmert sich dann um die Kinder? Der Ehemann ist beruflich viel unterwegs, er kann die Betreuung nicht ständig übernehmen.

## Die Hilfe

Auch für die Kinder und ihre Fürsorge bietet die Krankenversicherung entsprechende Leistungen an. Doch der Blick der Patientenberaterin geht noch weiter in die Zukunft: „Im Krankenhaus ist für Sabine gesorgt, aber was kommt danach? Dazu müssen viele Fragen beantwortet werden.“ Beispielsweise: Ist eine häusliche Versorgung

### Summary: Intensive-Care-Management of SBK

*A good healthcare offer always consists of three elements: Number one, the performance, which includes the technical and/or medical core service. Number two, the consultation and the time offered to the patient. Number three, a process that involves minimal claim paperwork and that informs patients as best as possible about the available healthcare services. So, at least, according to Roland Engehausen, Regional Director of the Siemens Betriebskrankenkasse (corporate health insurance) in a CAPITAL-HEALTH interview.*

*When put into practice, a healthcare service could proceed as follows: A woman is diagnosed with leukemia. The SBK does everything it can to help the young mother with her two small children. As her husband is often on the road for his job, his availability to care for the children is limited. The woman's inpatient treatment is expected to take several weeks. The patient consultant fills out the respective applications and forms for the family: "First of all, this goes faster and secondly, it takes the burden off the patients and their families." She also organizes a household assistant who will continue beyond the mother's release from the clinic. Whether transportation to chemotherapy, provision of high-calorie food to compensate weight loss, or cost extensions for the household assistant, the SBK takes charge of all of these services.*

möglich? Welche Hilfen gibt es dafür? Was können möglicherweise Angehörige übernehmen?

Schnell stellt sich heraus: Die stationäre Behandlung in der Klinik wird sich einige Wochen hinziehen. Es wird eine Chemotherapie notwendig sein, die körperliche Belastung wird dementsprechend groß sein. Zudem wird Sabine danach vermutlich sehr geschwächt sein.

### Die Umsetzung

Die Patientenberaterin macht nun Nägel mit Köpfen, jetzt müssen die Pläne in die Praxis umgesetzt werden. Die entsprechenden Anträge und Formulare füllt sie gleich selbst aus: „Das geht erstens schneller und zweitens ist das für die Betroffenen oft auch sehr kompliziert“. Zusammen mit dem Ehemann besucht sie Sabine, um die notwendigen Details abzusprechen. So wird in der Zeit, in der die Patientin im Krankenhaus liegt, eine Haushaltshilfe organisiert. An mehreren Wochentagen kommt eine Mitarbeiterin einer Sozialstation, die sich auf solche Fälle spezialisiert hat. Die Kinder werden betreut, an den Wochenenden muss der Vater nicht unterwegs sein, er kann daheim mit anpacken und ist für seine Kinder da.

### Die Zeit danach

Auch wenn Sabine das Krankenhaus wieder verlassen darf, kann sie daheim noch längst nicht wieder ihr gewohntes Leben führen. Auch dafür sorgt die Patientenberaterin: „Egal, ob es der regelmäßige Transport zur Chemotherapie ist oder kalorienreiche Nahrung, um den Gewichtsverlust auszugleichen – wir kümmern uns darum.“ So stellt sich dann beispielsweise heraus, dass die Haushaltshilfe länger als angenommen gebraucht wird. Allerdings ist natürlich die entsprechende Hilfe der Krankenkasse zeitlich begrenzt, hier wird das Jugendamt einspringen. Nach anderen gesetzlichen Grundlagen wird die weitere Hilfe finanziert. Auch um diese entsprechenden Papiere und Anträge kümmert sich die Patientenberaterin.

[www.sbk.org/de](http://www.sbk.org/de)



Was steckt dahinter?

## Intensiv-Case-Management der SBK

CAPITAL-HEALTH-Interview mit Roland Engehausen, Regionalgeschäftsführer der Siemens Betriebskrankenkasse.



**Roland Engehausen**

*CAPITAL-HEALTH:* Herr Engehausen, ist das nebenstehende Beispiel nur für die Presse ausgewählt oder läuft das in der überwiegenden Mehrheit der Fälle tatsächlich so?

Roland Engehausen: Wir könnten es uns gar nicht erlauben, solche Einzelfälle herauszugreifen, wenn es nicht in der breiten Masse so ablaufen würde. Dann würden natürlich unsere Mitglieder mit Recht auf die entsprechenden Artikel verweisen. Nein, das Intensiv-Case-Management ist wirklich Realität.

*Allerdings keine ganz billige Realität für Sie?*

In der Tat, die Leistung des Intensiv-Case-Management – wir sprechen intern übrigens von ICM – ist aus Patientensicht eine wirklich tolle Sache. Uns kostet sie recht viel Geld. Wir glauben aber, dass dies eine gute und gerechtfertigte Investition ist.

*Inwiefern?*

Wir sind davon überzeugt, dass ein gutes Gesundheitsangebot immer aus drei Elementen besteht. Erstens aus der Leistung, die die technische und / oder medizinische Kernleistung umfasst. Zweitens gehört die Beratung dazu. Es ist wichtig, dass wir uns Zeit für den Menschen nehmen, dass wir Leistungen und Leistungsanbieter empfehlen können. Und der dritte Schwerpunkt ist der Prozess. Da gehört es auch dazu, bürokratische Antrags-Hindernisse abzubauen ganz transparent zu zeigen, welche Leistungen möglich sind.

Diese drei Punkte gehören zusammen und darum sind wir überzeugt, dass das ICM das Gesamtangebot deutlich verbessert, besonders weil Beratung und Prozess optimiert werden.

*Ist das Intensiv-Case-Management – ICM – ein dauerhaftes Modell für die Zukunft?*

Ja, denn es geht darum, dass dem Patienten bei einer schweren Erkrankung so viel wie möglich geholfen wird. Wir nehmen ihm möglichst alle bürokratischen Prozesse ab, d. h. wir kümmern uns um Anträge an Behörden, Krankenkassen usw. Dann suchen wir die entsprechenden und nachweislich guten Gesundheitsanbieter aus – nach klaren Qualitätsstandards – und beauftragen sie. Und schließlich stehen wir so für eine proaktive Lebensbegleitung, gegebenenfalls auch mit psychischer Unterstützung sowohl telefonisch als auch persönlich. *mt*

### Aller guten Dinge sind drei

*Ein gutes Gesundheitsangebot besteht immer aus drei Elementen: Erstens aus der Leistung, die die technische und / oder medizinische Kernleistung umfasst. Zweitens gehört die Beratung dazu, mit Zeit für den Menschen. Der dritte Schwerpunkt ist der Prozess, in dem bürokratische Antrags-Hindernisse abgebaut werden und gezeigt wird, welche Leistungen möglich sind, so Roland Engehausen, Regionalgeschäftsführer der Siemens Betriebskrankenkasse im CAPITAL-HEALTH-Interview.*

*In der Praxis sieht das dann so aus: Bei einer Frau wurde Blutkrebs diagnostiziert. Die SBK setzt alles daran, der jungen Mutter mit ihren zwei kleinen Kindern zu helfen. Der Ehemann ist beruflich viel unterwegs, er kann die Betreuung nicht ständig übernehmen. Die stationäre Behandlung in der Klinik wird sich über einige Wochen hinziehen.*

*Die Patientenberaterin füllt die entsprechenden Anträge und Formulare gleich selbst aus (das geht erstens schneller und wäre zweitens für die Betroffenen oft auch sehr kompliziert) und organisiert eine Haushaltshilfe. Auch in der Zeit nach dem Klinik-Aufenthalt geht die Betreuung weiter. Egal, ob es der regelmäßige Transport zur Chemotherapie ist, die Bereitstellung kalorienreicher Nahrung, um den Gewichtsverlust auszugleichen, oder auch die Verlängerung der Kostenübernahme für die Haushaltshilfe, die SBK nimmt das alles in die Hand.*