

Erstellung: P. Bisang, Infostelle  
Stand: 8. April 2025  
Genehmigung: D. Tanner

**Gesellschaft**  
Florhofstrasse 6  
Postfach  
8820 Wädenswil  
Direkt 044 789 74 90  
infostelle@waedenswil.ch  
www.waedenswil.ch

## Case Management (Konzept und Organisation) bei der Infostelle Betreuung und Pflege

### Inhaltsverzeichnis

Management Summary.....	2
1. Ausgangslage .....	3
2. Ziel des Case Managements.....	4
3. Zielgruppen .....	4
4. Ebenen des Case Managements .....	5
4.1 Fallebene: Operatives Schnittstellenmanagement .....	6
4.2 Prozessebene: Systematisches Schnittstellenmanagement .....	6
4.3 Steuerungsebene: Bedarfs- und Bedürfniserhebung .....	6
5. Methodik und Prozesse.....	6
5.1 Fallebene: Methode des Case Managements.....	6
5.2 Prozessebene: Aufgaben im systemischen Schnittstellenmanagement.....	9
5.3 Steuerungsebene: Bedarfs- und Bedürfniserhebung .....	9
6. Ressourcen und Organisation .....	9
7. Risiken / Offenen Fragen / Herausforderungen .....	10
8. Evaluation, Dokumentation.....	11
9. Literaturverzeichnis .....	11

## **Management Summary**

*Der Stadtrat hat die Abteilung Gesellschaft im Rahmen des Projekts Integrierte Versorgung mit der Umsetzung eines Case Managements beauftragt. Die Modalitäten dazu sind in diesem Konzept festgehalten.*

*Das Case Management bei der Infostelle Betreuung und Pflege zielt darauf ab, die Betreuung von hilfsbedürftigen Personen zu verbessern und eine nahtlose Koordination zwischen den verschiedenen Akteuren des Gesundheitssystems zu gewährleisten. Aufgrund der demografischen Entwicklung in Wädenswil sind steigende Pflegekosten und komplexe Betreuungssituationen zu bewältigen. Mit einem strukturierten Ansatz soll das Case Management effizientere Lösungen ermöglichen, indem die individuellen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten in den Mittelpunkt gestellt und die Zusammenarbeit aller Beteiligten optimiert wird.*

*Das Case Management erfolgt auf drei Ebenen: der operativen Fallbegleitung, dem systematischen Schnittstellenmanagement und der Steuerung einer bedarfsorientierten Versorgung. Durch gezielte Beratung und eine enge Zusammenarbeit mit Dienstleistern soll eine reibungslose und nachhaltige Betreuung gewährleistet werden. Die Infostelle hat den Lead und fungiert als zentrale Anlaufstelle für alle Fragen der Pflege und Betreuung, indem sie umfassende Informationen bereitstellt und individuelle Lösungen anbietet.*

*Der Erfolg des Case Managements hängt maßgeblich von der Vernetzung der Akteure und der Bereitschaft zur Kooperation ab. Die Infostelle ist daher bestrebt, ein flexibles und niederschwelliges Angebot bereitzustellen, das den Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht wird. Dabei werden sowohl physische als auch psychische und soziale Faktoren berücksichtigt. Langfristig wird angestrebt, dass das Case Management zur Kostenreduktion und zur Verbesserung der Lebensqualität der Betroffenen beiträgt.*

## 1. Ausgangslage

Durch die demografische Entwicklung steigen die Pflegekosten in Wädenswil. Die älter werdende Bevölkerung und die zunehmende Komplexität der individuellen Bedürfnisse stellen eine Herausforderung für alle Beteiligten dar. Viele Menschen möchten so lange wie möglich in ihrem eigenen Zuhause leben, was komplexe Entscheidungen in der Gesundheitsversorgung erforderlich macht.

Das Angebot im stationären und ambulanten Bereich ist im ständigen Wandel, was für Laien oft schwer zu durchschauen ist. Die Vernetzung der Akteure und die Koordination der Angebote werden daher immer wichtiger.

Die Gesundheitskonferenz Zürich hat festgestellt, dass die Grenzen der Angebote zunehmend verschwimmen und stetig neue intermediäre Angebote entstehen. Diese Entwicklungen sind erwünscht, werden aber in der Finanzierung nicht abgebildet, was zu Koordinationsproblemen führt. Beratungs- und Vermittlungsstellen der Gemeinden spielen daher eine immer bedeutendere Rolle. In der demographischen Entwicklung sind die Kosten der Stadt Wädenswil im Bereich der Pflegeversorgung steigend. Die älter werdende Bevölkerung führt zwangsläufig zu Mehrkosten, aber auch die individuellen Bedürfnisse und zunehmend komplexeren psychischen und physischen Situationen im ambulanten Setting sind eine grosse Herausforderung für alle beteiligten Stakeholder und die Betroffenen selber.

Aus diesem Grund hat der Stadtrat mit Beschluss 234 am 20. November 2023 das Projekt Integrierte Versorgung verabschiedet und die Abteilung Gesellschaft beauftragt im Rahmen des Projekts die im Ergebnispapier der Arbeitsgruppe Integrierte Versorgung festgelegten Massnahmen umzusetzen.

Mit der Massnahme M.K.2 wurde der Infostelle Betreuung und Pflege aus dem Projekt der Auftrag erteilt, ein Konzept zu erarbeiten und das Case Management zu erstellen.

Gesetzliche und politische Rahmenbedingungen

Seit Einführung des Pflegegesetzes des Kantons Zürich sind die Gemeinden dazu verpflichtet, für bedarfs- und fachgerechte stationäre und ambulante Pflegeversorgung für die Bevölkerung zu sorgen.

Der Bedarf wird durch folgenden Auszug aus dem Pflegegesetz des Kanton Zürich, Abs.2 §5.2 vorgegeben.

- a) Pflegeleistungen gemäss der Sozialversicherungsgesetzgebung des Bundes,
- b) Leistungen der Akut- und Übergangspflege gemäss KVG
- c) notwendige Leistungen für Unterkunft, Verpflegung und Betreuung in Pflegeheimen,
- d) notwendige Leistungen im hauswirtschaftlichen und betreuenden Bereich für Personen, die wegen Krankheit, Mutterschaft, Alter, Unfall oder Behinderung nicht in der Lage sind, ihren Haushalt selbstständig zu führen (nichtpflegerische Spitex-Leistungen)

Zudem müssen die Gemeinden im Kanton Zürich, eine Informationsstelle zu betreiben, die über Pflegeangebote informiert. In Wädenswil übernimmt dies die Infostelle Betreuung und

Pflege. Der Stadtrat Wädenswil hat 2023 zudem die Implementierung des Case Managements beauftragt, um die Koordination der Akteure zu verbessern und den Zugang zu relevanten Betreuungsangeboten zu erleichtern.

- Die wesentlichen Akteure im Gesundheitswesen sollen so gestärkt werden, dass eine möglichst nahtlose Begleitung von Klientinnen und Klienten auf ihrem Betreuungs- und Behandlungspfad ermöglicht wird.
- Den Zugang zu relevanten Informations- und Betreuungsangeboten soll niederschwellig ermöglicht werden. Bei komplexen Situationen soll in allen Altersbereichen ein Case Management die Versorgung sicherstellen.

Das Angebot der Infostelle Betreuung und Pflege steht der Bevölkerung altersunabhängig zur Verfügung.

## **2. Ziel des Case Managements**

Im Zentrum des Case Managements steht der Mensch. Ziel ist es, durch Beratung und Koordination eine nahtlose Begleitung auf dem Betreuungs- und Behandlungspfad zu gewährleisten. Die Ziele werden gemeinsam mit den Betroffenen unter Berücksichtigung der Selbstbestimmung festgelegt. Das Case Management endet, sobald eine stabile Versorgungssituation erreicht ist, jedoch bleibt die Infostelle oft Anlaufstelle für weitere Fragen.

Im praktischen Alltag werden Schnittstellen definiert mit dem Ziel, eine optimale Zusammenarbeit aller beteiligter Stakeholder zu erreichen. Mangelnde oder sogar fehlende Versorgungsstrukturen werden erfasst und mit dem Bedarf und dem Bedürfnis der Bevölkerung abgeglichen. So können Herausforderungen oder systemische Lücken herauskristallisiert, erkannt und behoben werden. Das Ziel ist eine bedarfsorientierte gut vernetzte Gesundheitsversorgung.

## **3. Zielgruppen**

Das Case Management richtet sich an die gesamte Bevölkerung: Kinder und Jugendliche sowie Erwachsene im Erwerbs- oder Pensionsalter. Im Fokus stehen diese Personen:

- Pflegebedürftige Menschen
- Ältere Menschen
- Kranke Menschen (akut, chronisch)
- Menschen mit Behinderung
- Menschen mit Unterstützungsbedarf
- Pflegende Angehörige

Da im höheren Alter verschiedene soziale und gesundheitliche Risikofaktoren zusammenkommen können, ist der Bedarf in dieser Bevölkerungsgruppe am grössten und wird aufgrund des demografischen Wandels noch zunehmen (Anteil 65+ in Wädenswil: 20% im 2023).

Hinzu kommen weitere Risikofaktoren oder kritische Lebensereignisse, die zu komplexen Pflege- und Betreuungssituationen führen können und darum relevant sind für das Case Management. Diese Risikofaktoren/-situationen sind:

- Vulnerabilität (ökonomisch, kulturell, sozial, gesundheitlich/psychisch)
- Ältere Paare und Verwitkung
- Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen
- Armut als Gesundheitsrisiko
- Pflegende Angehörige (unter und über 65)
- Ältere Frauen und Personen ohne betreuende Angehörige

### **Fallauswahlkriterien**

Die Forschung bietet aktuell noch keine Definition der Fallauswahlkriterien auf kommunaler Ebene. Ziel des Case Management in der Stadt Wädenswil ist es, diejenigen Personen für ein Case Management vorzusehen, die sich ansonsten nicht mehr selber zu helfen wissen. Aufgrund der bestehenden Ressourcen ist das Case Management nur in besonderen Bedarfswfällen anzuwenden und die Dauer möglichst zu begrenzen. Es soll weitgehend vermieden werden, dass Personen aus einer gewissen Bequemlichkeit das Case Management in Anspruch nehmen. Insbesondere in folgenden Situationen soll das Case Management angewendet werden:

- Komplexe Situationen: Ein Fall liegt dann vor, wenn eine Person oder Familie komplexe, miteinander verflochtene Herausforderungen in den Bereichen Finanzen, (psychische) Gesundheit und soziale Integration aufweist. Diese Problemlagen übersteigen oft das Angebot regulärer Dienstleistungen, sodass ein koordiniertes Vorgehen notwendig wird.
- Gefährdung der Selbstständigkeit: Personen, deren Selbstständigkeit und Lebensgrundlage gefährdet ist – z.B. durch Verlust der Wohnung oder schwere (psychische) Erkrankungen. Hier besteht ein höherer Bedarf an strukturierter und individueller Begleitung.
- Chronische Problemlagen: Personen mit chronischen oder langanhaltenden Themen, die immer wieder Unterstützung benötigen, werden – falls keine andere Stelle im Lead ist – im Rahmen des Case Managements betreut. Hier trägt das Case Management dazu bei, stabile Strukturen aufzubauen und die Selbsthilfefähigkeit zu fördern.

Bei allen Fällen gilt grundsätzlich das Prinzip der Subsidiarität.

## **4. Ebenen des Case Managements**

Die Infostelle unterstützt die Einwohnerinnen und Einwohner aller Altersgruppen bei Betreuungs- und Pflegefragen. Sie vernetzt die Akteure, informiert und berät. Das Case Management ist ein methodisches Konzept, das komplexe Betreuungssituationen bearbeitet und auf drei Ebenen stattfindet: der operativen Fallbegleitung, dem systematischen Schnittstellenmanagement und der Steuerung der bedarfsorientierten Versorgung.

#### **4.1 Fallebene: Operatives Schnittstellenmanagement**

Mit mehr Steuerung der involvierten Dienstleister mittels einer Fachstelle als Drehscheibe sollen Doppelspurigkeiten grösstenteils verhindert werden. Dank gezielter Beratung der Betroffenen, aber auch anderer Fachkräfte können rasch massgeschneiderte Lösungen und der niederschwellige Zugang zu den relevanten Angeboten angestrebt werden.

#### **4.2 Prozessebene: Systematisches Schnittstellenmanagement**

Um dem Aspekt der Stärkung aller wesentlichen Akteuren im Gesundheitswesen in Wädenswil gerecht zu werden, braucht es einen etablierten Austausch, der durch ein systematisches Schnittstellenmanagement erschafft werden soll.

#### **4.3 Steuerungsebene: Bedarfs- und Bedürfniserhebung**

Die Infostelle Pflege und Betreuung hat dank dem Kontakt mit Betroffenen und durch den Austausch mit den Dienstleistern einen guten Überblick über die Versorgungslandschaft und erfasst vorhandene und gut ausgebaute, sowie fehlende oder zu wenig ausgebaute Angebote. Diese Erfassung einer bedarfs- und bedürfnisorientierte Gesundheitsversorgung in Wädenswil sowie im Bezirk Horgen wird in operative und strategische Gremien weiterrapportiert, damit regelmässig Evaluationen zu den bestehenden und auszubauenden Strukturen erfolgen können.

### **5. Methodik und Prozesse**

Das Case Management folgt einem strukturierten Prozess in sechs Phasen: Aufnahmeklärung, Assessment, Ziel- und Handlungsplanung, Durchführung, Monitoring und Evaluation. Es zielt darauf ab, eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen Betroffenen, Angehörigen und den beteiligten Organisationen zu gewährleisten.

#### **5.1 Fallebene: Methode des Case Managements**

Bei den Informations- und Beratungsgesprächen sowie im Case Management werden physische, psychische und soziale Faktoren berücksichtigt. Die Methode des Case Management unterteilt sich in 6 Phasen, die im nachfolgendem Prozessmodell (Grafik 1) wie folgt aufgeführt sind:

Das Case Management erfolgt nach der Aufnahmeklärung und beginnt mit einem differenzierten Assessment mittels der bereits bekannten Informationen zur Fallsituation, sowie weiteren Abklärungen. Um diese Abklärungen vorzunehmen ist zwingend das Einverständnis der betroffenen Person und eine Entbindungserklärung nötig.

1. Aufnahmeklärung (Intake):

gemäss Grafik 1, Prozess 1 und 2

Intake-Kriterien:

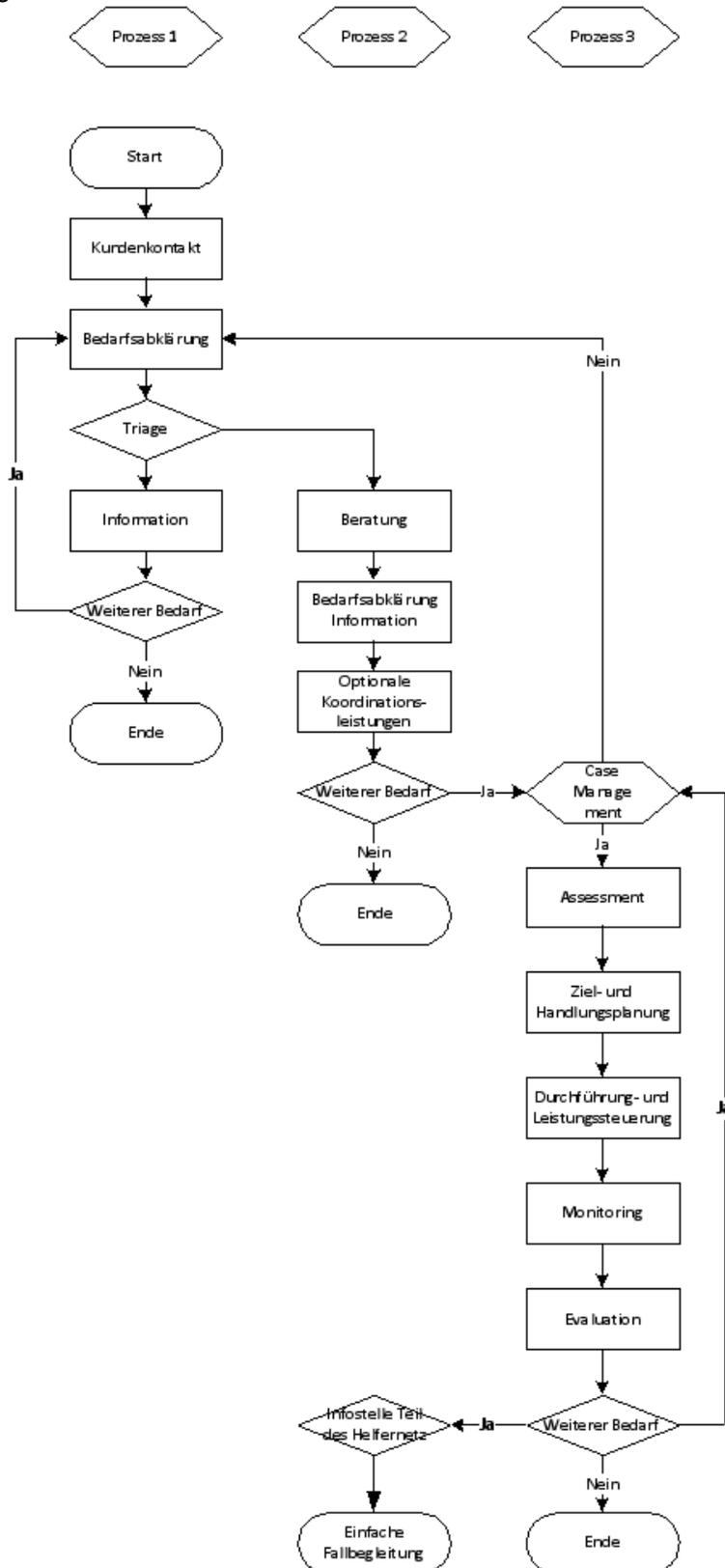
Weiterbestehender Bedarf nach Prozess Spalte 1 und 2 für Informationen **und** Unterstützungsbedarf für Begleitung, Entscheidungsfindung, Beratung, Koordinationsleistung

Interne Zuständigkeiten sind geklärt

Datenschutz: Entbindungserklärung

2. Assessment: gemäss Grafik 1, Prozess 1 und 2  
Dokumentation spätestens ab Prozess 2 fortlaufend im CMI  
Problem- und Ressourcenanalyse  
Fachliche Einschätzung  
Einschätzung durch Klient/innen  
Einschätzung Dritter  
Prognosen
3. Ziel- und Handlungsplanung: Dokumentation im CMI (mit Ziel- und Massnahmenplanung):  
Ziele der Hilfestellung  
Ermittlung des Hilfebedarfs  
Commitment Klient/in
4. Durchführung und Leistungssteuerung: Standortbestimmung  
Auftragsklärung und Aufgabenzuteilung:  
Infostelle, Steakholder, Klient/in, Dritte
5. Monitoring: Einsetzen und Vernetzen der Massnahmen  
Überprüfung Ziel – Wirkung  
Akzeptanz bei Klient/in  
Überprüfung Kooperation der hilfeleistenden Personen und Institutionen
6. Evaluation: Bewertung durch alle Beteiligten  
Fortführung oder Abschluss Case Management  
Fortführung als einfache Fallbegleitung  
Vermittlung in andere Hilfen  
Evaluation Erfolg – Aufwand  
Statistik führen

Die Grafik 1 veranschaulicht die einzelnen Prozessschritte bzw. den Ablauf eines Case Managements.



## 5.2 Prozessebene: Aufgaben im systemischen Schnittstellenmanagement

Das Case Management managt die Zusammenarbeit und versucht die Probleme, die durch Schnittstellen entstehen, zu vermeiden.

Dies beinhaltet einerseits die Zusammenarbeit der betroffenen Person, ihrer Angehörigen oder weiteren informellen Helfern. Andererseits muss die Zusammenarbeit mit den beteiligten Organisationen gewährleistet sein. Das bedeutet, die vereinbarte Kooperation zu überwachen und Schnittstellenmanagement zu betreiben, um institutionell getrennte Handlungsbereiche aufeinander abzustimmen.

## 5.3 Steuerungsebene: Bedarfs- und Bedürfniserhebung

Die Stadt Wädenswil erfährt einen stetigen Kostenanstieg bei der Pflegefinanzierung und den Ergänzungsleistungen. Aus diesem Grund hat sie das Projekt «Integrierte Versorgung» gestartet.

Um die ambulanten Strukturen zu stärken, sind auch intermediäre Angebote, bezahlbarer und altersgerechter Wohnraum und Betreuungsangebote nötig. Nur so können pflegebedürftige Menschen im Sinne von ambulant vor stationär länger zu Hause bleiben.

Für eine, den Zielen der Stadt Wädenswil, angepassten Bedarfs- und Bedürfniserhebung ist es daher wichtig, dass die Stimmen der Bevölkerung gehört werden. Die Infostelle erkennt dank ihrem Auftrag die Über- und Unterversorgung einzelner Bereiche.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Infostelle dokumentieren, wo ambulante, intermediäre und stationäre Strukturen vorhanden und gut ausgebaut sind, oder wo ein Mangel oder gar keine Angebote vorhanden sind.

Die Erkenntnisse werden in die operativen und strategischen Austauschgefässe getragen.

## 6. Ressourcen und Organisation

Das Case Management wird von der Infostelle Betreuung und Pflege durchgeführt, die 2023 zusätzliche 50% Stellenprozente zur Implementierung erhalten hat. Die Fachpersonen der Infostelle verfügen über eine fundierte Ausbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich und umfassende Beratungskompetenzen. Der Lead liegt bei der Dienststellenleitung.

Funktion	Stellenprozente	Aufgaben im Case Management
Dienststellenleitung Infostelle Pflege und Betreuung	10%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementierung</li><li>• Überwachung</li><li>• Schnittstelle Projekt Integrierte Versorgung / Vertretung in Gremien</li><li>• Fall-Führung oder -Begleitung</li><li>• Reporting</li></ul>
MitarbeiterInnen Infostelle Pflege und Betreuung	40%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fall-Führung oder -Begleitung</li><li>• Reporting</li></ul>

Die Infostelle Betreuung und Pflege entwickelt sich mit dem Bedarf und dem Wandel der Wädenswiler Bevölkerung. Die Aufgabenverteilung und Kernaufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Infostelle entwickeln sich entsprechend und werden fortlaufend auf die Zweckmässigkeit evaluiert. So kann sich die prozentuale Aufteilung im Bereich Case Management innerhalb des Teams dynamisch verschieben. Grundsätzlich ist vorgesehen, dass alle Mitarbeiterinnen der Infostelle im Case Management mitarbeiten. Je nach Bedarf kann sich das aber ändern. Die Sachlage wird laufend evaluiert.

Die daraus resultierenden Kostenersparnisse zeigen sich unter Beachtung der zielorientierten Zusammenarbeit des gesamten involvierten Systems: in den Zeitersparnissen der einzelnen Stakeholder, in den Pflegekosten und Kosten der Sozialversicherungen, aber auch in der Verbesserung des Gesamtgesundheitszustandes der betroffenen Personen.

### **Anforderungsprofil für Mitarbeitende**

Die Mitarbeitenden der Infostelle Betreuung und Pflege verfügen über folgende Fachkompetenzen:

Fachliche Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abschluss: Höhere Fachausbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich</li><li>• Kenntnisse über Beratungs- und Unterstützungsangebote im Bereich Gesundheit und Sozialversicherungen</li><li>• Erfahrung in Case Management</li><li>• Konzeptionelles Denkvermögen</li><li>• Beratungs- und Gesprächskompetenzen</li></ul>
Soziale Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strukturierte und selbstständige Arbeitsweise</li><li>• Beziehungsmanagement</li><li>• Konfliktlösungsfähigkeiten</li><li>• Integrationsfähigkeiten</li><li>• Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen</li></ul>
Koordinative Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisationstalent</li><li>• Netzwerkaufbau und -pflege</li></ul>
Persönliche Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selbstmanagement</li><li>• Vernetztes Denken</li><li>• Entscheidungsfähigkeit</li><li>• Ergebnisorientiertes Handeln</li></ul>

Die Leitung der Beratungsstelle hat zusätzlich Führungskompetenzen (Leadership) und betriebswirtschaftliche Kenntnisse vorzuweisen.

## **7. Risiken / Offenen Fragen / Herausforderungen**

- Der Startschuss für das Case Management erfolgte mit der ersten Begleitung Anfang Januar 2024. Es ist Stand Ende Juli 2024 ein grosser Bedarf für Case Management erkennbar. Es sind bereits dreizehn Situationen im Rahmen eines Case Managements begleitet worden, wovon bereits fünf wieder abgeschlossen wurden. Pro Klientin oder

- Klient sind Zeitaufwand sowie die Intensität der Begleitung sehr unterschiedlich. Aktuell findet wöchentlich ein Austausch zu den Verläufen der einzelnen Cases statt.
- Die Zusammenarbeit mit den Stakeholdern muss sich noch etablieren, was zu Beginn einen höheren Zeitaufwand mit sich bringt für ein gegenseitiges Kennenlernen, die Klärung von Schnittstellen, Herausforderungen und Bedürfnisse der verschiedenen Parteien.
  - Auch die Zusammenarbeit mit dem Projekt Integrierte Versorgung und die Teilnahme (inkl. Reporting) an die Gremien wurde gestartet.
  - Datenschutz: Die Kooperationsbereitschaft der Betroffenen und eine unterschriebene Schweigepflicht-Entbindungserklärung werden für ein erfolgreiches Case Management vorausgesetzt. Nur so ist die Kommunikation mit allen involvierten Stellen und Dritten rechtskonform gemäss dem per 01. September 2023 revidierten Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG, SR 235.1). In Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen in öffentlich-rechtlichen Anstellungsverhältnis gilt der § 16 Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG, LS 170.4).

## **8. Evaluation, Dokumentation**

- Die Verlaufsdocumentation wird im CMI geführt. Der Zugriff auf die Klientendossiers ist auf die Infostelle Betreuung und Pflege eingeschränkt.
- Entbindungserklärung wird im CMI abgelegt.
- Controlling / Statistik:
  - Die Infostelle Betreuung und Pflege führt eine Statistik mit dem Ziel, Schwerpunkte für die Schulungen der Mitarbeitenden der Infostelle oder für die Öffentlichkeitsarbeit zu erkennen.
- Dokumentation des Schnittstellenmanagements im CMI
- Dokumentation der Bedarfs- und Bedürfniserhebung im CMI
- Dokumentation für das Reporting im operativen Gremium des Projekts Integrierte Versorgung

## **9. Literaturverzeichnis**

Elisa Mettier, Projektleitung, Gesundheitsamt Graubünden  
Rahmenkonzept zur Einführung eines umfassenden Case Managements als Standard zur Leistungserbringung in den Gesundheitsversorgungsregionen  
Chur, 8. November 2023

Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG, LS 170.4)

Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG, SR 235.1)