

Zeitschrift: Physioactive
Herausgeber: Physioswiss / Schweizer Physiotherapie Verband
Band: 46 (2010)
Heft: 3

Artikel: Kommunikation zwischen Physiotherapeut und Case Manager = La communication entre physiothérapeute et case manager
Autor: Strasser, Jacqueline / Vollgraff Maag, Lydia / Arnold, Daniela
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-928749>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 15.03.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Kommunikation zwischen Physiotherapeut und Case Manager

La communication entre physiothérapeute et case manager

JACQUELINE STRASSER, LYDIA VOLLGRAFF MAAG, DANIELA ARNOLD

Wird die Kommunikation zwischen Physiotherapeut und Case Manager der Suva intensiviert, so profitieren alle Beteiligten – dies ist das Fazit einer Befragung von Patienten, Physiotherapeuten und Case Managern.

Bei komplexen Unfall- oder Krankheitsfällen kommen immer häufiger so genannte Case Manager zum Einsatz. Diese Fachpersonen koordinieren individuell die Betreuung des Patienten in medizinischer, sozialer und beruflicher Hinsicht. Der Case Manager tritt dabei neben dem Klienten etwa mit den Ärzten, Versicherungen und Arbeitgebern in Kontakt, allen am spezifischen Fall Beteiligten.

Die Suva hat sich mit ihrem im 2003 gestarteten «New Case Management» das Ziel einer bestmöglichen Re-Integration des Versicherten gesetzt (*siehe Kasten*). Im Rahmen der CAS¹-Ausbildung «Care Management» am WIG (Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie) haben nun drei Case Manager der Suva den Nutzen der Kommunikation zwischen Physiotherapeuten und Case Managern der Suva untersucht. [1] Die bisherigen Erfahrungen und zukünftigen Bedürfnisse der Verunfallten, der Physiotherapeuten und der Case Manager wurden durch Umfragen erhoben. 597 Physiotherapeuten und 90 Suva Case Manager erhielten einen Fragebogen, 165 Physiotherapeuten und 68 Case Manager beantworteten diesen. 25 von einem Case Manager betreute Verunfallte wurden telefonisch befragt.

Die Resultate der Umfrage sind erstaunlich: Kontakt mit Case Managern hatten erst 41 Prozent der befragten Physiotherapeuten. Auch unter den Case Managern hatte nur knapp die Hälfte schon Kontakt mit den Physiotherapeuten. Die Kommunikationserfahrungen werden jedoch äusserst positiv dargestellt. Der Physiotherapeut kann für den Case Manager einer der wichtigsten Netzwerkpartner im Integrationsprozess sein (*siehe Abbildung 1*).

Toutes les parties prenantes profitent d'une communication intensive entre physiothérapeutes et case managers de la Suva. C'est ce que démontre un sondage effectué auprès des patients, des physiothérapeutes et des case managers.

En cas d'accident ou de maladies complexes, il arrive de plus en plus souvent que l'on fasse appel à des case managers. Ces professionnels coordonnent individuellement le suivi des patients du point de vue médical, social et professionnel. Le case manager entre en contact avec le client, mais également avec les médecins, les assurances et les employeurs qui sont impliqués dans ce cas spécifique.

Avec son «New Case Management» lancé en 2003, la Suva vise la meilleure réintégration possible de l'assuré (*voir encadré*). Dans le cadre d'un CAS¹ «Care Management» proposé par l'Institut d'économie de la santé de Winterthur (WIG), trois

Mehr kommunizieren für eine bessere berufliche Integration. | Communiquer plus pour une meilleure réintégration professionnelle.
Foto/Photo: © Udo Kroener – Fotolia.com



¹ CAS: Certificate of Advanced Studies

Wertvolle Hinweise für den Case Manager

Vertrauen ist die Grundvoraussetzung für ein funktionieren des Case Management. Für 90 Prozent der befragten Verunfallten ist der Physiotherapeut eine Vertrauensperson. Es macht Sinn, durch regelmässige Kommunikation mit den Netzwerkpartnern dem Patienten zu zeigen, dass alle zusammen auf dasselbe Ziel hinarbeiten.

Der Physiotherapeut erhält oft Angaben über das Patientenumfeld: Über 80 Prozent der Physiotherapeuten kennen das biosoziale Umfeld des Patienten immer oder meistens. Die bio-psycho-sozialen Faktoren haben einen wesentlichen Einfluss auf den Heilungsverlauf und sollten deshalb möglichst von Anfang an im Case Management beachtet werden können. Der Physiotherapeut kennt diese Faktoren früh und kann – unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen – dem Case Manager deshalb wertvolle Hinweise geben.

Nutzen für die Physiotherapeuten

In der Gegenwart spielt die rasche Wiedereingliederung eines Verunfallten eine grosse Rolle. Der Physiotherapeut muss sich vermehrt mit den konkreten Arbeitsbedingungen (Jobprofil) der verunfallten Person befassen und arbeitsorientiert mit dem Patienten trainieren (work conditioning, work hardening). Der Case Manager unterstützt den Physiotherapeuten, indem er die notwendigen Informationen bei den Arbeitgebern und Ärzten einholt und die Therapiebedingungen optimieren hilft.

Bestmögliche Eingliederung – das New Case Management der Suva

New Case Management der Suva (NCM) hat zum Ziel, die bestmögliche Eingliederung des Verunfallten zu erreichen. Für die Suva stehen dabei diejenigen 5 Prozent der teuersten Schadenfälle im Vordergrund, welche 80 Prozent der Versicherungskosten verursachen.

Bestehen neben den medizinischen Problemen Unsicherheiten wegen dem Arbeitsplatz und soziale Probleme, ist die Gefahr der Chronifizierung gross. Deshalb wird gezielt versucht, diese Fälle möglichst früh zu erkennen und durch Case Management zu betreuen, womit neben den medizinischen auch die psychosozialen Faktoren einbezogen werden.

Beim NCM wird nicht der verunfallte Mensch gemanagt, sondern die aussergewöhnliche Situation, in der er sich befindet und mit der er alleine nicht oder nur schwer zurecht käme. Der Suva Case Manager arbeitet eng mit dem Kreisarzt zusammen und kann bei Bedarf wichtige Netzwerkpartner als Unterstützung beziehen. Es ist ein Win-Win-Win-Modell für die Verunfallten, die Arbeitgeber und die Suva.

Case Manager der Suva sind Sozialversicherungsfachleute, die über eine hohe Fach-, Sozial-, Kommunikations- und Führungskompetenz verfügen müssen. Sie bilden sich regelmässig fach- und verhaltensbezogen weiter.

case managers ont étudié l'utilité de la communication entre les physiothérapeutes et les case managers de la Suva [1]. L'enquête a relevé les expériences vécues et les besoins futurs des victimes d'accidents, des physiothérapeutes et des case managers. 597 physiothérapeutes et 90 case managers de la Suva ont reçu un questionnaire, 165 physiothérapeutes et 68 case managers y ont répondu. 25 victimes d'accidents suivies par un case manager ont répondu à une enquête téléphonique.

Les résultats de l'enquête sont étonnants: seuls 41 % des physiothérapeutes interrogés étaient en contact avec des case managers. Seule la moitié de ces derniers avaient été en contact avec un physiothérapeute. Les expériences en matière de communication sont pourtant relatées de manière très positive. Le physiothérapeute peut être un des partenaires les plus importants du réseau du case manager dans le processus d'intégration (*voir illustration 1*).

Conseils précieux pour le case manager

La confiance est la condition de base d'un case management efficace. Pour 90% des victimes d'accidents sondées, le physiothérapeute est une personne de confiance. Il est important de développer une communication régulière entre les partenaires du réseau pour montrer au patient qu'ils collaborent tous à atteindre le même objectif.

Le physiothérapeute reçoit souvent des indications sur l'environnement du patient: plus de 80% des physiothérapeutes connaissent toujours ou la plupart du temps l'environnement bio-social du patient. Les facteurs bio-psycho-sociaux ont une

La meilleure réintégration possible – le New Case Management de la Suva

Le New Case Management de la Suva (NCM) a pour objectif d'atteindre la meilleure intégration possible de la personne accidentée. La Suva considère en particulier les 5% des accidents les plus chers, qui sont responsables de 80% des coûts d'assurance.

S'il existe des incertitudes quant au poste de travail et des problèmes sociaux en plus des questions médicales, le danger qu'un trouble chronique se développe est important. C'est pourquoi on essaie de détecter ces cas le plus tôt possible et de les gérer à l'aide du case management, qui inclut les facteurs psychosociaux en plus des facteurs médicaux.

Le NCM ne gère pas la victime de l'accident, mais la situation extraordinaire dans laquelle elle se trouve et qu'elle ne pourrait pas ou difficilement surmonter. Le case manager de la Suva collabore étroitement avec le médecin-chef et, au besoin, peut impliquer des partenaires importants dans son réseau à titre de soutien. Il s'agit d'un modèle win-win-win pour la victime de l'accident, les employeurs et la Suva.

Les case managers de la Suva sont des professionnels des assurances sociales qui doivent disposer d'une grande compétence professionnelle, sociale, de communication et de direction. Ils suivent régulièrement des formations continues sur des aspects professionnels et comportementaux.

¹ CAS: Certificate of Advanced Studies

Koordination der Akteure

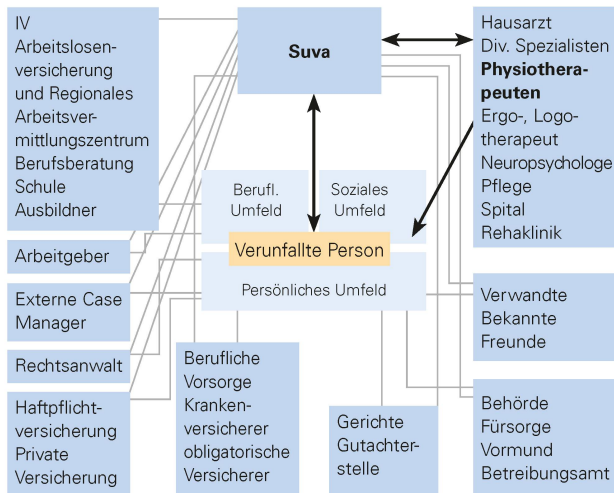


Abbildung 1: Die häufigsten Netzwerkpartner im Re-Integrationsprozess. Der Suva Case Manager versucht, die medizinische, soziale und berufliche Betreuung zu koordinieren.

Die befragten Physiotherapeuten nennen folgende Nutzen in der Kommunikation zwischen Case Manager und Physiotherapeut (siehe Abbildung 2): Sie sehen vor allem eine effizientere Behandlungsmöglichkeit und sind bereit, den CM über die Motivation des Patienten zu informieren. Der Case Manager kann medizinische Unterlagen besorgen oder bei Fragen der Kostenübernahme behilflich sein.

Aber auch die anderen Beteiligten können einen Nutzen aus der verbesserten Zusammenarbeit des Case Managers und des Physiotherapeuten ziehen: Der Arbeitgeber hat seinen Mitarbeiter und dessen Know-how schneller zurück und weiss, welche Defizite noch vorhanden sind. Der Einsatz kann besser geplant werden. Der Hausarzt kann sich auf die Behandlung konzentrieren und muss sich nicht um das Umfeld des Patienten kümmern.

Vermehrte Kommunikation wird begrüsst

93 Prozent der befragten Physiotherapeuten, welche schon Kontakt mit Suva Case Managern hatten, würden eine vermehrte Kommunikation in Zukunft schätzen. Dabei müssen Zeit, Datenschutz und die Finanzierung beachtet werden. Bei den Suva Case Managern sind es immerhin 65 Prozent der Befragten, die den Kontakt ausbauen wollen. Fast die Hälfte der Verunfallten ist ebenfalls an einem Wissensaustausch zwischen Case Manager und Physiotherapeut interessiert.

Die Finanzierung des vermehrten Austauschs muss noch geregelt werden. Der Zusatzaufwand der Physiotherapeuten generiert im ersten Moment Mehrkosten, welche aber durch die effizientere Kommunikation und durch die konsequente Abstimmung der Therapien auf die Bedürfnisse schnell kompensiert werden.

influence essentielle sur le processus de guérison et doivent être intégrés le plus tôt possible dans le case management. Le physiothérapeute a connaissance de ces facteurs très tôt et peut donc donner des indications importantes au case manager, sous réserve des dispositions en matière de protection des données.

Utilité pour les physiothérapeutes

La réintégration rapide de la victime d'un accident joue aujourd'hui un rôle essentiel. Le physiothérapeute doit se confronter de plus en plus souvent aux conditions de travail concrètes (profil professionnel) de la personne accidentée et lui proposer un entraînement orienté vers le travail (work conditioning, work hardening). Le case manager soutient le physiothérapeute en obtenant les informations nécessaires auprès des employeurs ou des médecins et en l'aidant à optimiser le déroulement du traitement.

Selon les physiothérapeutes interrogés, la communication entre case managers et physiothérapeutes offre de nombreux avantages (voir illustration 2). Ils y voient avant tout la possibilité d'un traitement plus efficace et sont prêts à informer le case manager sur la motivation du patient. Celui-ci peut se procurer des documents médicaux ou fournir des renseignements sur les questions relatives à la prise en charge des frais.

Mais les autres parties prenantes peuvent également profiter d'une collaboration étroite entre physiothérapeutes et case managers: l'employeur retrouve plus rapidement son collaborateur et son savoir-faire tout en sachant quelles sont encore ses limites. La réintégration peut ainsi être mieux planifiée.

Coordination des acteurs

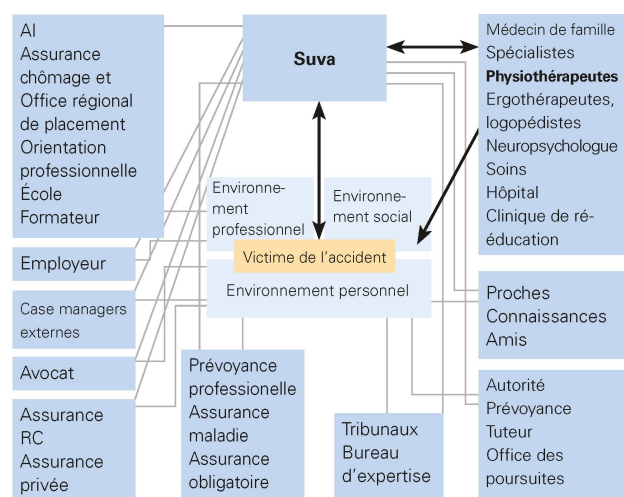


Illustration 1: les partenaires de réseau les plus fréquents dans le processus de réintégration. Le case manager de la Suva essaie de coordonner le suivi médical, social et professionnel.

Eigentliche Hindernisse für eine verbesserte Kommunikation zwischen Case Manager und Physiotherapeut haben die Autorinnen keine gefunden. Natürlich muss der Datenschutz genau befolgt werden, aber Suva Mitarbeiter unterstehen der ärztlichen Schweigepflicht und wissen, wie mit sensiblen Daten umzugehen. Im Rahmen des Case Managements wird praktisch ausnahmslos mit Vollmachten der Patienten gearbeitet.

Umfassendere Betreuung für den Patienten

Die Untersuchung hat gezeigt, dass die Kommunikation zwischen Physiotherapeut und Case Manager bislang viel zu wenig genutzt wird, und es durch die Intensivierung des Austauschs nur Gewinner gibt. Hauptgewinner ist dabei der Patient – er wird umfassend betreut. Durch die intensivierte Kommunikation kann die Therapie zielgerichteter und effizienter gestaltet und die berufliche Reintegration besser vorbereitet werden. Dies zeigt die tägliche Arbeit. Weiter werden die bio-psycho-sozialen Hürden berücksichtigt.

Wenn es gelingt, Verunfallten den Arbeitsplatz zu erhalten oder sie wieder in den Arbeitsprozess zurück zu bringen, haben diese ein eigenständiges Erwerbseinkommen und bleiben gesellschaftlich integriert. Beides sind selbstwertfördernde Faktoren. Im Moment laufen Pilotversuche bei der Suva Aarau für eine engere Zusammenarbeit zwischen Case Manager, Kreisarzt und Physiotherapeut. |

Weitere Informationen

Die vollständige Arbeit ist publiziert unter:

www.physioswiss.ch → Kommunikation → Studien, Kursmaterial, Vorträge

Le médecin de famille peut se concentrer sur le traitement et ne doit pas se préoccuper de l'environnement du patient.

Toutes les parties prenantes sont favorables à une communication plus étroite

93% des physiothérapeutes interrogés qui ont déjà été en contact avec les case managers de la Suva apprécieraient une communication plus fréquente. Dans ce contexte, il faut tenir compte du temps disponible, de la protection des données et du financement. 65% des case managers de la Suva souhaitent pour leur part développer ce contact. Presque la moitié des accidentés est également intéressée à un échange d'informations entre case managers et physiothérapeutes.

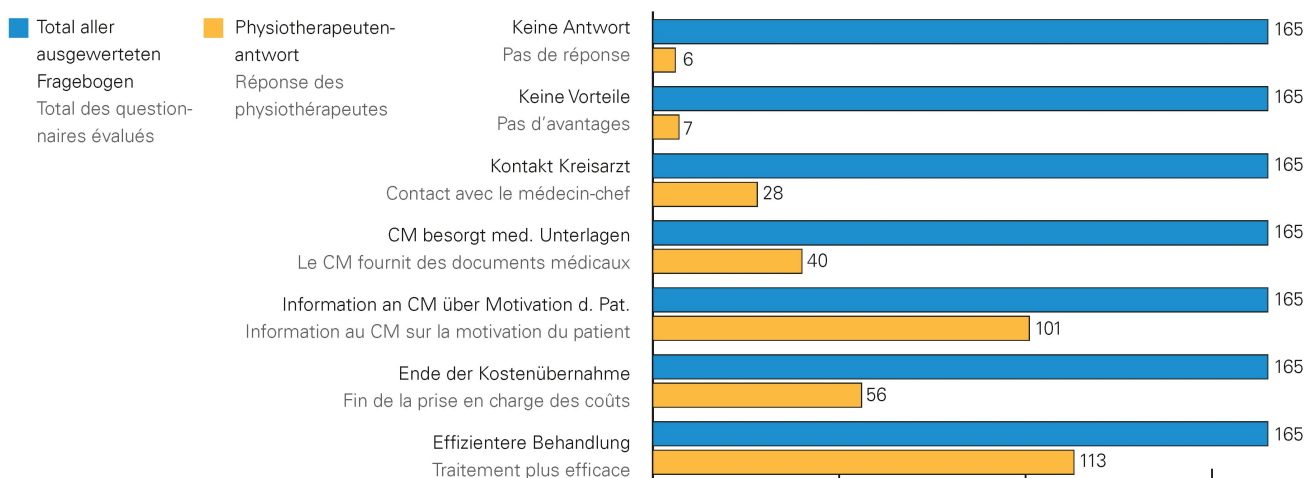
Le financement de cette communication plus étroite doit encore être réglé. Dans un premier temps, le travail supplémentaire du physiothérapeute génère des coûts, mais ceux-ci peuvent être rapidement compensés par une communication efficace et par l'adaptation des traitements au contexte.

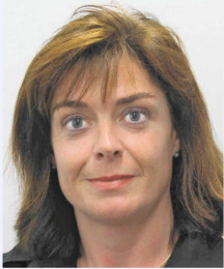
Les auteurs n'ont pas trouvé d'obstacles à une meilleure communication entre case managers et physiothérapeutes. Naturellement, il faut respecter scrupuleusement la protection des données, mais les collaborateurs de la Suva sont soumis au secret médical et savent comment traiter les données sensibles. Dans le cadre du case management, ils travaillent presque exclusivement avec des procurations des patients.

Un suivi du patient plus complet

L'enquête a démontré que la communication entre physiothérapeutes et case managers est trop peu utilisée pour l'instant et que tous profiteraient d'une amélioration des échanges. Le

Abbildung 2: Kontaktintensivierung bringt folgende Vorteile für den Physiotherapeuten | Illustration 2: L'augmentation des contacts offre les avantages suivants au physiothérapeute





Jacqueline Strasser

Jacqueline Strasser ist Sozialversicherungsexpertin und Case Manager CAS, sie arbeitet bei der Suva Aarau.

Jacqueline Strasser est experte des assurances sociales. Elle a effectué un CAS de Case Manager et elle travaille à la Suva, à Aarau.

Lydia Vollgraff Maag ist Physiotherapeutin, Sozialversicherungsfachfrau und Case Manager CAS. Sie war lange Zeit Chef-Physiotherapeutin und ist heute als Case Manager bei der Suva Zürich tätig.

Lydia Vollgraff Maag est physiothérapeute et spécialiste des assurances sociales. Elle a effectué un CAS de Case Manager. Elle a longtemps été physiothérapeute-chef et est actuellement active en tant que case manager à la Suva, à Zürich.



Lydia Vollgraff Maag



Daniela Arnold

Daniela Arnold ist Sozialversicherungsfachfrau sowie Case Manager CAS und arbeitet bei der Suva Aarau.

Daniela Arnold est spécialiste des assurances sociales. Elle a effectué un CAS de Case Manager et travaille à la Suva, à Aarau.

plus grand bénéficiaire est le patient car il est ainsi suivi de manière complète. La communication plus fréquente permet de cibler le traitement, de le rendre plus efficace et de mieux préparer la réinsertion professionnelle. Ceci se vérifie au quotidien. Les obstacles bio-psycho-sociaux sont également pris en compte.

Lorsqu'elles parviennent à conserver leur emploi ou à se réintégrer dans le monde du travail, les personnes accidentées gardent une autonomie financière et restent socialement intégrées. Ces deux facteurs améliorent l'image de soi. Des essais-pilotes sont actuellement en cours à Suva Aarau pour développer une collaboration plus étroite entre le case manager, le médecin-chef et le physiothérapeute. **I**

Autres informations

Le travail entier est publié sous:

www.physioswiss.ch → Communication → Études, supports de cours et conférences

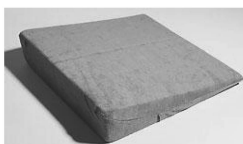
Literatur I Bibliographie

1. Daniela Arnold, Jacqueline Strasser, Lydia Vollgraff Maag. Würde eine intensive Kommunikation zwischen Suva Case Manager und Physiotherapeut nützlich sein? Travail de certificat, ZHAW, Winterthur, CAS Care Management. Août 2009.

DEVENEZ PARTENAIRE BACKAPP!

Plus de 120 thérapeutes utilisent BackApp en thérapie et recommandent BackApp à leurs patients avec des conditions attractives. Vous vous chargez d'assurer un conseil professionnel et compétent et nous nous occupons de toute la gestion administrative.

Contactez nous aux coordonnées suivantes:
info@moving-people.ch Tel: 055 244 48 90
moving-people GmbH
Eichtalstrasse 55 8634 Hombrechtikon
www.moving-people.ch **www.backapp.eu**



Sitzkeile



Lendenstützen

**bei uns besonders
günstig !**



TOBLER & CO. AG

Strickerei/Näherei

Tel. 071 877 13 32

Fax 071 877 36 32

www.tobler-coag.ch



Geben Sie Ihrer Karriere eine neue Richtung:

AUSBILDUNG zum OSTEOPATHEN

an Europas führender Schule für Osteopathie

Jetzt auch

Master of
Science
in Osteopathie



The International Academy of Osteopathy

Postfach 60 07 09, 50687 Köln, Tel. +49 221-1 30 86-28, info@osteopathie.eu

- Abschlüsse zum D.O., B.Sc. und MSc.
- Anerkannt durch DROM und VOD sowie ÖGO und FSO-SVO
- Mehr als 1.900 Studenten aus 17 Ländern
- Deutschsprachiger Unterricht durch erfahrene Dozenten
- Umfangreiches Lehrmaterial und E-Learning-Plattform
- DVDs mit allen osteopathischen Techniken zum Kurs

In Kooperation mit
der fh gesundheit
in Innsbruck



www.osteopathie.eu
www.fhg-tirol.ac.at

Berlin • Brunnen/Schwyz • Darmstadt • Dortmund • Dresden • Erlangen • Hamburg • Innsbruck • Leipzig • Memmingen • München • Neuss • Osnabrück • Passau • Stuttgart • Wien



Partner Ihres Verbandes



Sermed – Ihr Spezialist für:

- **Versicherungen und Vorsorge**
- **Treuhand**
- **Praxisadministration**
- **Allgemeine Weiterbildung**

Kostenlose Beratung und Betreuung
Unterstützung in Finanz- und Unternehmensfragen
Administrationssoftware für die Therapiepraxis
Praktische Weiterbildungen für den Berufsalltag

Rufen Sie uns an!

0848 848 810 – www.sermed.ch – info@sermed.ch

Trägerschaft:

- physioswiss Schweizer Physiotherapie Verband
- Swiss Dental Hygienists
- SVDE/ASDD Schweizerischer Verband dipl. ErnährungsberaterInnen
- EVS/ASE Ergotherapeutinnen-Verband Schweiz
- SVMTRA/ASTRM Schweizerische Vereinigung der Fachleute für med. tech. Radiologie

Partner:

