

Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2004)

Heft: 5

Artikel: Rita Dore, Helsana : "Plausible Erklärungen werden von uns akzeptiert, denn wir wollen eine gute Zusammenarbeit"

Autor: Aeschlimann, Christine / Dore, Rita

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822615>

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: 08.02.2026

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

AUFORUM

Hilfsmittel für Behinderte, Betagte und Kranke



Wir führen ein umfassendes Programm an Produkten zur



Förderung der Mobilität und Verbesserung der Pflege zu Hause



Rufen Sie uns an oder besuchen

Sie unsere permanente Ausstellung in Münchenstein oder Zug (Eintritt/Beratung kostenlos).



4142 Münchenstein, AUFORUM, **Telefon 061 411 24 24**
6300 Zug, AUFORUM, **Telefon 041 712 14 14**
Internet: www.auforum.ch, E-Mail: info@auforum.ch

Senden Sie mir bitte Ihre Gesamtdokumentation



Institution:

Vorname/Name:

Strasse:

PLZ/Ort:

Telefon:

Einsenden an: AUFORUM Emil Frey-Strasse 137, 4142 Münchenstein SP

Rita Dore, Helsana: «Pl... denn wir wollen eine gu...

Wenn es in der Spitex Probleme mit Krankenversicherungen gibt, steht oft die Helsana im Vordergrund. Im nachfolgenden Interview nimmt Rita Dore, Gruppenleiterin der Abteilung Pflegeheime und Spitex der Helsana in St. Gallen und zuständig für die Region Ostschweiz, Stellung zu solchen Problemen und zur Zusammenarbeit zwischen der Spitex und Helsana.

Von Christine Aeschlimann

Die Helsana scheint für die Spitex inzwischen ein rotes Tuch zu sein. Wieso steht bei Schwierigkeiten mit Versicherern die Helsana so oft im Vordergrund?

Die Helsana ist der grösste Krankenversicherer in der Schweiz und zählt sehr viele ältere Versicherte zu ihren Kunden. Betagte brauchen häufig Spitex-Dienstleistungen und unter ihnen hat es natürlich immer auch einige Hochkostenfälle. Ausserdem hat die Helsana eine klare Linie – sie will und muss, im Interesse der Prämienzahlenden, die Gesetze und Verordnungen einhalten. Ich arbeite seit vier Jahren bei der Helsana und war von Anfang an beim Aufbau des Kontrollwesens dabei. Die intensivierte Leistungsprüfung stösst bei den Leistungserbringern natürlich auf Widerstand. Ohne diese Prüfung würden die Prämienkosten jedoch gänzlich aus dem Ruder laufen. Andere Versicherer führen aber ebenfalls Kontrollen durch.

Wie beurteilen Sie selber die Zusammenarbeit mit der Spitex?

Die Zusammenarbeit ist im grossen und ganzen sehr gut. Eigentlich will ich ja dasselbe wie die Spitex, nämlich die bestmögliche Lösung für die Klienten. Ehrlicherweise muss man aber dazu stehen, dass es auch Fälle gibt, wo sich ein Heim- oder Spitalaufenthalt als die bessere Lösung herausstellt. Die Spitex-Organisationen sollten sich dabei nicht als Verliererinnen fühlen.

Sie haben selber einen pflegerischen Hintergrund...

Ja, ich habe in Deutschland das Krankenpflege-Examen gemacht und mich zur Operationsfachschwester weitergebildet. Später habe ich die Fachausbildung für Gemeindekrankenpflege absolviert und in Deutschland auch längere Zeit auf diesem Gebiet gearbeitet.

Warum haben Sie die Seite gewechselt?

Eigentlich wegen meiner zwei Töchter. Ich brauche eine geregelte Arbeitszeit, um als allein-erziehende Mutter Familie und Beruf unter einen Hut zu bringen. Ich arbeite gerne für die Helsana und kann mich mit dem Unternehmen und der Geschäftspolitik identifizieren. Damit ich meine Aufgaben erfüllen kann, habe ich dieses Jahr die Ausbildung zur eidg. Krankenversicherungsfrau mit Fachausweis abgeschlossen.

Wann gibt es aus Ihrer Sicht zwischen Helsana und Spitex Probleme?

Der Schwerpunkt der Leistungskontrolle liegt bei den Hochkostenfällen. Normalerweise werden nur Fälle kontrolliert, die mehr als 60 Stunden pro Quartal benötigen. Hier kann es

Plausible Erklärungen werden von uns akzeptiert, die Zusammenarbeit»



Rita Dore, Gruppenleiterin bei der Helsana in St. Gallen: «Wirtschaftlichkeit ist ein Hauptkriterium, trotzdem können im Einzelfall auch andere Aspekte berücksichtigt werden.»

zu unterschiedlichen Einschätzungen kommen. Dabei geht es immer um die Frage «Ist der Kunde zu Hause gut aufgehoben?» Benötigt ein Kunde 300 Stunden Pflege im Quartal, ist das keine Spitex-Angelegenheit mehr. Solche Wünsche können selbstverständlich nicht zu Lasten der Grundversicherung erfüllt werden. Möchte dieser Kunde trotzdem nicht ins Heim, will und kann ihn die Helsana nicht dazu zwingen. Wieso soll der Kunde aber in einem solchen Fall nicht selber etwas an die individuelle Betreuung zu Hause bezahlen? Im Heim muss auch ein beträchtlicher Teil der Kosten privat übernommen werden.

Die Wirtschaftlichkeit ist für uns ein Hauptkriterium, trotzdem können im Einzelfall auch andere Aspekte berücksichtigt werden. Ausnahmen werden von uns oft in palliativen Situationen gemacht. Zudem werden behinderte jüngere Menschen je nach Fall länger zu Hause unterstützt, wenn sie noch im Berufsleben integriert sind oder z.B. politisch aktiv sind. Oft gibt es aber auch Probleme, weil administrative Anforderungen nicht erfüllt sind: Massnahmen werden falsch eingestuft, Rechnungen sind nicht korrekt, Verordnungen stimmen nicht oder die KLV wird nicht richtig umgesetzt.

Was kann der Grund sein, dass eine Begutachtung der Helsana dreimal geändert wird und die bewilligte Stundenzahl jedes Mal etwas erhöht wird?

Wenn wir bei einer Überprüfung zusätzliche Informationen erhalten, kann sich das Gesamtbild und damit unsere Beurteilung ändern. Wenn wir nicht wissen, dass eine Demenz vorhanden ist, können wir keinen erhöhten Zeitbedarf bewilligen. Wenn ein soziales Netz vorhanden ist, wir aber nicht wissen, ob dieses tragfähig ist oder nicht, können wir den Bedarf auch nicht richtig beurteilen. Leider fehlen oft solche wichtige Hinweise. Wären diese vorhanden, könnten unsere Nachfragen vermutlich um 50% gesenkt werden. Unser Ziel ist es, zusammen mit der Spitex-Organisation den korrekten Bedarf zu ermitteln – auch wenn dazu mehrere Anläufe nötig sind.

Welches Vorgehen empfehlen Sie den Spitex-Organisationen bei komplizierten Fällen, damit Probleme gar nicht entstehen und der administrative Aufwand so gering wie möglich gehalten werden kann?

In solchen Fällen ist, nebst einer transparenten Bedarfsabklärung, eine gute Kommunikation sehr

wichtig. Manchmal ist eine vorherige telefonische Kontaktaufnahme sehr hilfreich. Oder ein Mail mit der Bitte um einen Rückruf, da ich oft schwer erreichbar bin. Je besser wir über die Hintergründe informiert sind, desto schneller finden wir eine Lösung. Plausible Erklärungen werden von uns akzeptiert, denn wir wollen eine gute Zusammenarbeit.

Die Helsana verschickte früher zusätzliche Fragebogen, welche die Spitex-Organisationen verärgert haben. Ist dies heute noch der Fall?

Nein, diese Fragebogen werden schon länger nicht mehr verwendet, weil sie keine Verbesserung brachten.

Viele erhoffen sich mit der Einführung von RAI-HC weniger Nachfragen von Versichererseite. Ist dies realistisch?

Richtig angewendet, sollte das RAI-HC mehr Transparenz bringen. Wir hatten bereits erste Fälle, die mit diesem neuen Instrument abgeklärt wurden. Ich habe ein gutes Gefühl und die ersten Erfahrungen sind positiv.

Datenschutz: Welche Daten darf der Sachbearbeiter von Helsana einfordern? Wann wird der Vertrauensarzt eingeschaltet?

Der Datenschutz wird bei der Helsana gross geschrieben. Wenn der Sachbearbeiter weiterführende Informationen braucht, um eine Situation beurteilen zu können, kann er diese anfordern. Die Spitex-Organisationen müssen diese aber an den Vertrauensarzt schicken. Der vertrauensärztliche Dienst ist strikte getrennt von den übrigen Abteilungen und der Sachbearbeiter erhält vom Vertrauensarzt nur diejenigen Informationen, die er braucht, um den Fall bearbeiten zu können. Klar ist, dass alle unsere Mitarbeiten-

den der Schweigepflicht unterstellt sind.

Der Spitex Kantonalverband AR hat Sie dieses Jahr zu einem Austausch mit den StützpunktleiterInnen unseres Kantons eingeladen. Hat dieses Treffen Auswirkungen gezeigt?

Ja, ich finde, es hat den Umgang miteinander sehr positiv beeinflusst. Wenn die Person am anderen Ende der Leitung bekannt ist, verschwinden Misstrauen und Abwehrhaltungen.

Was könnte die Zusammenarbeit zwischen Helsana und Spitex sonst noch verbessern?

Oft scheint nicht klar, was wir Versicherer von den Spitex-Organisationen benötigen. Vielleicht könnte man dies in geeigneter Form in einen Weiterbildungskurs einfließen lassen? Organisationen, die das Gefühl haben, sie hätten massive Probleme mit der Helsana, sollten bei den zuständigen Sachbearbeitern vorstellig werden. Grundlegende Probleme können sicher besprochen werden. □

Psychiatrie

Die Probleme rund um die psychiatrische und psychogeriatrische Grundpflege wurden in diesem Interview bewusst nicht thematisiert, weil die Helsana zu hängigen Gerichtsverfahren keine Stellungnahme abgeben will. Christian Beusch, Mediensprecher der Helsana, betonte jedoch, die Notwendigkeit solcher Leistungen sei auch für die Helsana nicht umstritten. Die Frage stelle sich nur, ob solche Leistungen durch die obligatorische Grundversicherung oder von anderen Stellen bezahlt werden müssten.