

# Triage Zürich<sup>1</sup>: Informieren, beraten, vermitteln, koordinieren – bedürfnisgerechte Unterstützung für mehrfach belastete Menschen

## Vorbemerkungen

- Dies ist die Kurzversion der bisherigen Arbeiten und dient als Grundlage für die Sitzung am 29. November
- Daran mitgearbeitet haben: Anna Fleur Geissberger (Pro Infirmis Zürich); Anton Schaller (seniorweb); Erich Scheibli (Swica); Michael Schlunegger (LUNGE ZÜRICH); Daniela Stefàno (Selbsthilfe Zürich); Vesna Widmer (diabeteszürich); Urs Zaroni (Gesundheitsnetz 2025). Diese Organisationen tragen auch die Kosten für den bisherigen Arbeitsaufwand.
- **Die Bemerkungen in roter Schrift geben an, welche Inhalte für einen fundierten Businessplan zusätzlich erarbeitet werden.**
- **Die prioritären Ziele der Sitzung am 29. November sind:**
  - Den Grundsatzentscheid fällen: weitermachen oder nicht
  - Falls weitermachen: den Finanzbedarf klären, um den Businessplan zu erstellen, und die Bereitschaft der potenziellen Umsetzungspartner abholen, sich an den Kosten für den Businessplan zu beteiligen

---

<sup>1</sup> Das ist ein Arbeitstitel. Es ist zu klären, ob der Begriff «Triage» ausreichend positiv besetzt ist.

## Zusammenfassung

Immer mehr Menschen sind mehrfach belastet: körperlich, psychisch, sozial, häufig auch finanziell – unabhängig vom Alter und der Herkunft. Ihre Behandlung, Betreuung und Begleitung sind äusserst anspruchsvoll und meistens unübersichtlich. Als Folge davon häufen sich Überweisungen an un-geeignete Orte, Wartefristen, verweigte Kostenübernahmen und andere unerwünschte Effekte.

Deshalb ist die Notwendigkeit, die Behandlung und Betreuung von Menschen in komplexen Situationen besser zu koordinieren, immer dringlicher – auch im Kanton Zürich. Am 4. Mai 2022 trafen sich 20 Organisationen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich sowie die Gesundheits- und die Sozialdirektion, um mögliche Lösungen zu diskutieren.

Als gemeinsamer Nenner kristallisierte sich eine niederschwellige Informations-, Beratungs-, Vermittlungs- und Koordinationsstelle im Kanton Zürich heraus. Die beteiligten Organisationen zeigten sich interessiert, über eine solche Stelle ihre Angebote einzubringen. Die Fachpersonen der Stelle haben fundierte Kenntnisse der verschiedenen Angebote und vermitteln die Ratsuchenden im geeigneten Moment an den geeigneten Ort. Das heisst: Triage Zürich baut Brücken zu den Partner-Organisationen und ist keine Konkurrenz. **Die Eckwerte von Triage Zürich sind auf der nächsten Seite dargestellt.**

Die Leistungen von Triage Zürich stehen allen offen:

- Menschen in komplexen Situationen (unabhängig vom Alter und den körperlichen, psychischen und sozialen Belastungen),
- ihren Angehörigen und anderen Vertrauenspersonen,
- allen Fachpersonen (inkl. kantonale Verwaltung und Gemeinden).

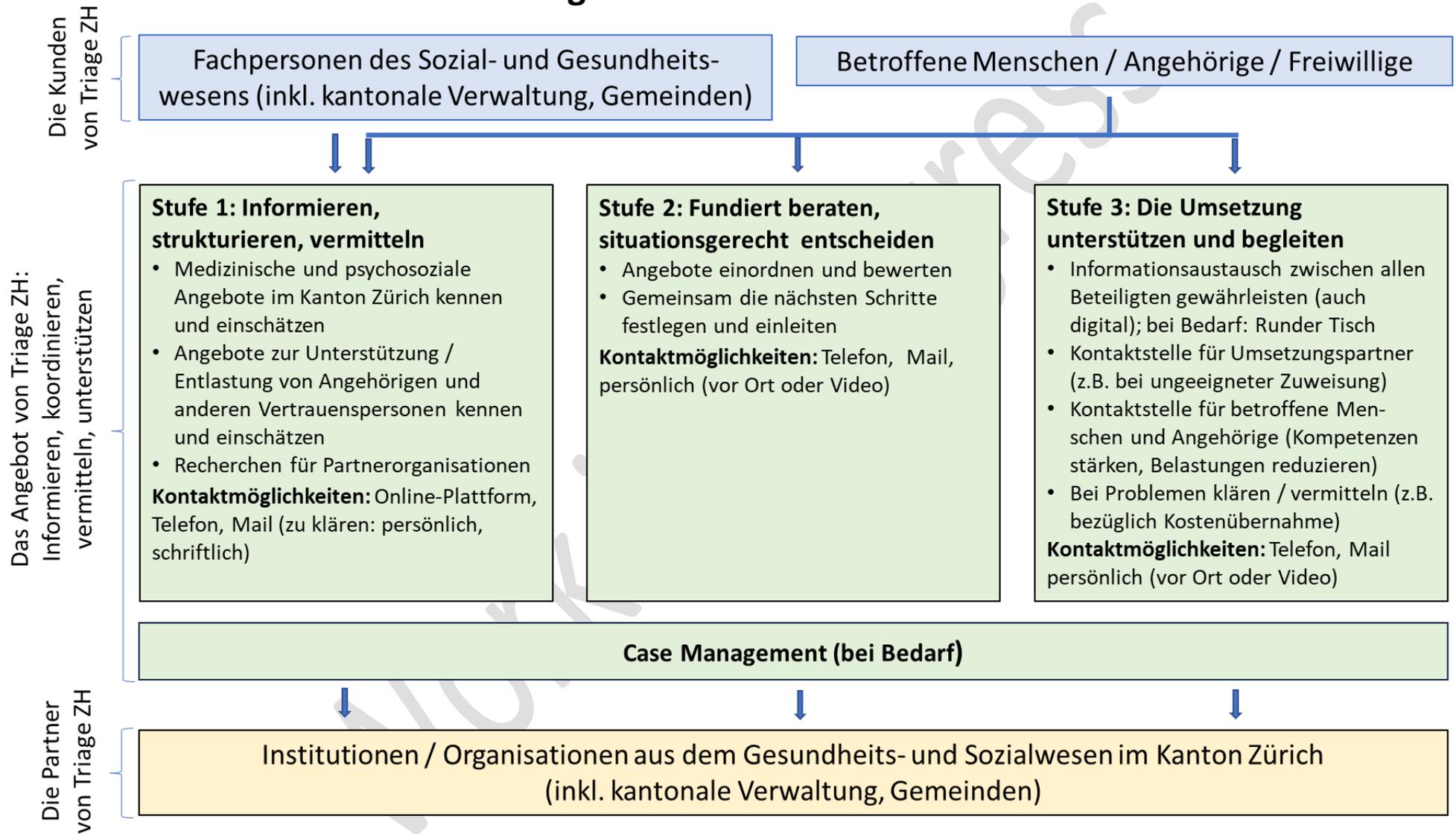
Dabei stützt sich Triage Zürich auf Erfahrungen aus vergangenen Projekten (z.B. «Kompass» in der Stadt Zürich, «CareNet+» im Knonaueramt) sowie aus bestehenden Angeboten (z.B. Koordination Gesundheit Kanton Glarus, Sozialmedizinische Koordinationsstelle im Kanton Wallis, Regionale Anlaufstellen REAS der Gesundheitsligen). Dadurch fliessen zentrale Erkenntnisse aus dem praktischen Alltag ein, was die Einführungsphase deutlich erleichtern wird.

Wir gehen davon aus, dass Triage Zürich auf allen Ebenen einen Nutzen bringen wird:

- Die betroffenen Menschen haben die Gewissheit, Zugang zu bedürfnisgerechten Leistungen zu erhalten, die ihre Lebensqualität nachhaltig verbessern.
- Die Angehörigen und andere Vertrauenspersonen können die betroffenen Menschen gezielt und effizient unterstützen, was beide Seiten massgeblich entlastet.
- Die Fachpersonen haben eine kompetente Ansprechstelle, die berät, recherchiert, klärt, vermittelt und bei Bedarf alle Beteiligten zusammenbringt.
- Die Kostenträger profitieren davon, dass die bedürfnisgerechte und effiziente Begleitung von mehrfach belasteten Menschen – bei Bedarf ergänzt durch Case Management – teure Aufenthalte im Spital, der Psychiatrie, Rehabilitation und um Pflegeheim reduzieren sollte.

Die Trägerschaft, Struktur und Finanzierung von Triage Zürich soll im nächsten Schritt mit den potenziellen Partnerorganisationen diskutiert und geklärt werden.

# Triage Zürich auf einen Blick



## 1. Ausgangslage / Kontext

Immer mehr Menschen sind mehrfach belastet: körperlich, psychisch, sozial, häufig auch finanziell – unabhängig vom Alter und der Herkunft. Ihre Behandlung, Betreuung und Begleitung wird immer komplexer: Die Spezialisierungen im Gesundheits- und Sozialbereich nehmen laufend zu – und damit die Zahl der Übergänge. Das medizinische und soziale Leistungsangebot ist nur schwer überblickbar (auch im Kanton Zürich), sowohl für die betroffenen Menschen und ihre Vertrauenspersonen wie auch für Fachleute. Oft ist unklar, wer eine benötigte Leistung zahlt.

Die Komplexität hat zahlreiche unerwünschte Wirkungen, zum Beispiel: Es kann kein passendes Angebot gefunden bzw. vermittelt werden, weil das Wissen und die Informationen dafür fehlen. Die hilfeschuchenden Personen werden an Orte vermittelt, die nicht zuständig sind. Potenzielle Kostenträger lehnen Zahlungen ab und verweisen an andere Stellen. Die Folgen davon sind klar: hoher Aufwand, wenig Erfolg, viel Frustration (bei den betroffenen Menschen wie bei den Fachleuten).

Deshalb ist die Notwendigkeit, die Behandlung und Betreuung von Menschen in komplexen Situationen besser zu koordinieren, immer dringlicher – auch im Kanton Zürich. Denn die heutige, stark fragmentierte Versorgung geht an den Bedürfnissen der betroffenen Menschen vorbei, kann ihre Leidenszeit verlängern und ist kostentreibend. Doch wer ist am besten geeignet, um zu koordinieren? Wer kennt alle Angebote des Gesundheits- und Sozialbereichs im Kanton Zürich? Wer finanziert die Koordination? Und wer klärt, welcher Kostenträger in welcher Situation zuständig ist?

In der Stadt Zürich zeigte die Pilotphase des Projekts «Kompass» (2010-2012), wie hilfreich ein Angebot ist, das auf Menschen in komplexen Situationen fokussiert. Die Evaluationen waren durchwegs positiv (heute ist «Kompass» in den [Stadtärztlichen Dienst](#) integriert). Viele positive Ansätze ergab auch die Evaluation des Projekts «CareNet+ Kompetenzzentrum Gesundheit & Soziales», das 2016 im Knonaeramt startete und auf Menschen über 60 Jahre ausgerichtet ist. Das Angebot gehört heute zum Leistungsportfolio der Pro Senectute Kanton Zürich.

Die Schweizerische Gesundheitsligenkonferenz Geliko ist daran, das Projekt [Regionale Anlaufstellen REAS](#) aufzubauen. Dieses bezieht alle Altersgruppen ein und wird in den Kantonen Schaffhausen, Bern und Waadt bis 2024 pilotiert. Daneben gibt es eine Reihe von Angeboten, deren Erfahrungen mit Menschen in komplexen Situationen bei Triage Zürich einfließen sollen, zum Beispiel die [Koordination Gesundheit Kanton Glarus](#), die [Sozialmedizinische Koordinationsstelle im Kanton Wallis](#), die [Bureaux Régionaux d'Information et d'Orientation \(BRIO\) im Kanton Waadt](#), das [Altea Netzwerk Long Covid](#) oder das [Zentrum für Suchtmedizin Arud](#).

Diese Angebote decken sich mit zentralen Erkenntnissen des [Nationalen Forschungsprogramms 74](#) zur Gesundheitsversorgung der Zukunft: «Um in einem individuellen Fall das bestmögliche Outcome zu erzielen, muss sich gerade bei chronisch kranken und multimorbiden Patientinnen und Patienten der Blick über die rein medizinischen Aspekte weiten: Zu einem grossen Teil beeinflussen auch psychische, soziale und wirtschaftliche Faktoren die Gesundheit einer Person und ihre Möglichkeiten, sich um die eigene Gesundheit zu kümmern.»

Erich Scheibli und Anton Schaller, die das Projekt CareNet+ begleiteten, sowie Erich Tschirky, Mitinitiant der REAS, sondierten, wie für den ganzen Kanton Zürich eine vergleichbare Informations-, Beratungs-, Vermittlungs- und Koordinationsstelle etabliert werden könnte. In Absprache mit der Gesundheitsdirektion luden sie Organisationen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich zu zwei Gesprächsrunden ein, um die Notwendigkeit einer umfassenden Koordination zu evaluieren und ihre Bedürfnisse aufzunehmen. Am 4. Mai 2022 trafen sich dann rund 20 Organisationen zu einer Kickoff-Veranstaltung. Die Diskussionen und Rückmeldungen machten deutlich, dass mit umfassender Koordination die Behandlung, Betreuung und Begleitung von mehrfach belasteten Menschen bedürfnisgerechter und effizienter gestaltet werden könnte.

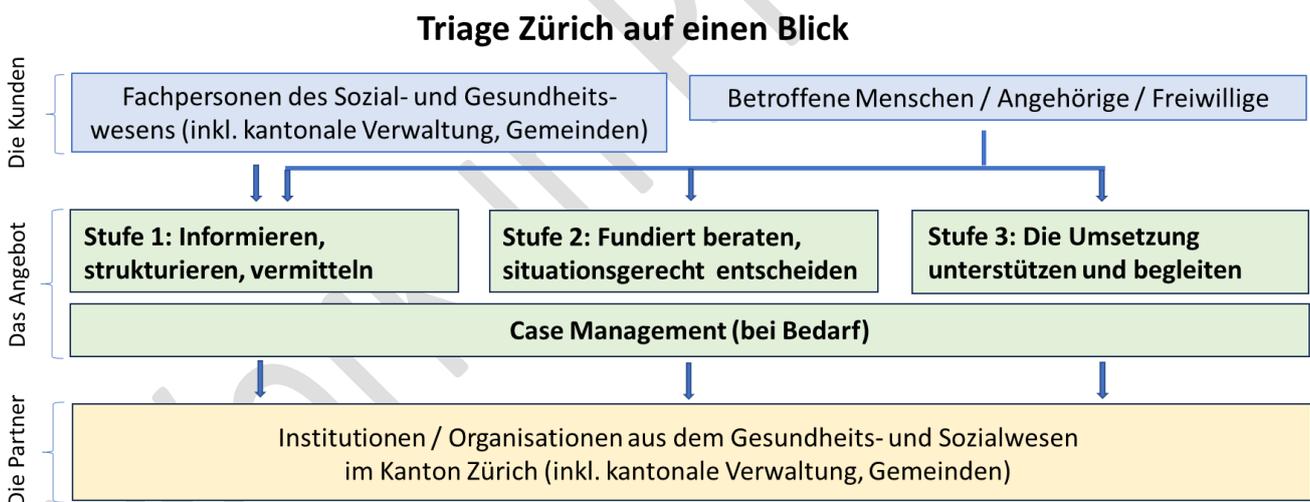
## 2. Gesundheits- und sozialpolitische Rahmbedingungen für Menschen in komplexen Situationen (Bund und Kanton Zürich)

Wird im Businessplan ausgeführt, inkl.

- Erschwerende Faktoren (z.B. Spezialisierung der Fachpersonen; Komplexität der Behandlungssituationen; mangelhafte Gesundheitskompetenz; mangelnder Überblick über die Informations- / Beratungs- / Unterstützungsangebote im Kanton Zürich; wichtige Erkenntnisse aus der Corona-Zeit)
- Begünstigende Faktoren (z.B. ambulant vor stationär; @home; Verbindung von Gesundheit und Soziales; digitale Transformation; wichtige Erkenntnisse aus der Corona-Zeit)

## 3. Der Lösungsansatz: Triage Zürich

Als gemeinsamer Nenner der bisherigen Vorarbeiten kristallisierte sich eine niederschwellige Informations-, Beratungs-, Vermittlungs- und Koordinationsstelle im Kanton Zürich heraus. Die beteiligten Organisationen zeigten sich interessiert, über eine solche Stelle ihre Angebote einzubringen. Die Fachpersonen von Triage Zürich kennen die verschiedenen Angebote fundiert und vermitteln die Ratsuchenden im passenden Moment an den passenden Ort. Das heisst: Triage Zürich versteht sich als Drehscheibe sowie als Verbindungsglied zwischen den Anbietern und ist keine Konkurrenz zu medizinischen und sozialen Leistungserbringern (eine ausführlichere Darstellung der Eckwerte ist auf Seite 3 zu finden):



Die Leistungen von Triage Zürich stehen allen offen: Menschen in komplexen Situationen (unabhängig vom Alter und ihren Belastungen), den Angehörigen und anderen Vertrauenspersonen, allen Fachleuten (inkl. kantonale Verwaltung und Gemeinden).

Wie viele physische Kontaktstellen es braucht, um das ganze Kantonsgebiet abzudecken, wird im Laufe der weiteren Arbeiten ermittelt. Ebenso, welche Informationskanäle und Kontaktmöglichkeiten nötig sind, damit wirklich alle Menschen vom Angebot profitieren können (z.B. persönliches Gespräch, Videocall, Internet, Mail, schriftlich / gedruckt). Ziel ist es immer, dass die betroffenen Menschen die benötigten Leistungen im passenden Moment, im notwendigen Umfang und bedürfnisgerecht zur Verfügung haben.

## 4. Das Zielpublikum

Dieser Kapitel wird im Businessplan näher ausgeführt; ausserdem wird versucht, die Zahl der potenziellen Nutzer so gut wie möglich abzuschätzen.

- Ratsuchende und betroffene Menschen (z.B. mit mehrfachen Belastungen; mit Problemen in Tabubereichen (z.B. Inkontinenz, Sexualität); mit einer langen Leidenszeit und Irrläufen im Versorgungssystem)
- Ihre Angehörigen und andere Vertrauenspersonen
- Fachleute aus dem Gesundheits- und Sozialbereich
- Fachleute aus der kantonalen Verwaltung und den Gemeinden

## 5. Die Ziele / Der Nutzen

*Für die betroffenen Menschen, ihre Angehörige und andere Vertrauenspersonen:*

- Das Angebot ist bei der Zielgruppe im Kanton Zürich bekannt und wird genutzt.
- Die Stärkung der Gesundheitskompetenz durch gezielte Informationen zu medizinischen und psychosozialen Angeboten im Kanton Zürich.
- Beratung, Vermittlung und Koordination, damit die betroffenen Menschen jeweils das passende Angebot zur Verfügung haben.

*Interprofessionelle Zusammenarbeit: Fachpersonen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen*

- Die Fachpersonen / Institutionen / Organisationen haben eine kompetente Anlaufstelle und eine stets aktuelle Übersicht der medizinischen und psychosozialen Dienstleistungen und Angebote im Kanton Zürich (digitale Plattform).
- Das gesamte Leistungsangebot wird gezielt und adäquat genutzt.
- Die Zusammenarbeit und Abstimmung der Angebote zwischen den Leistungserbringern sind optimiert. Triage Zürich bietet ressourcenschonende Vernetzungsangebote.

*Politik / Gesellschaft / Ökonomie*

- Heimeintritte von Personen mit tiefen Pflegestufen sowie Spitaleintritte können reduziert werden.
- Bedürfnisse und Lücken in der Grundversorgung und bei Unterstützungsangeboten werden rasch erkannt, was eine patienten- und bedarfsorientierte Versorgungsplanung im Kanton Zürich ermöglicht.
- Die konsequente Koordination der verschiedenen Leistungserbringer im stark fragmentierten Versorgungssystem reduziert Kosten.

Im Businessplan werden diese Aussagen mit Erkenntnissen und Daten aus der Literatur und aus Evaluationsberichten unterlegt.

## 6. Die Aufgaben und Leistungen von Triage Zürich: Fallbeispiele

Die Fallbeispiele sollen namentlich das Zusammenwirken von Triage Zürich mit den Umsetzungspartnern verdeutlichen.

### Stufe 1

Margrit und Ruedi sind verheiratet, kinderlos, gut gebildet und seit kurzem pensioniert. Sie sind gemeinsam beim Hausarzt, als Paul die Diagnose Demenz erfährt. Neben der medizinischen Behandlungsplanung werden auch psychosoziale Unterstützungsangebote besprochen. Dazu wird per Video eine Fachperson von Triage Zürich zugeschaltet. Sie präsentiert das breite Angebot an Unterstützungsleistungen, abgestimmt auf ihren Wohnort.

Die Fachperson bietet an, in einem zweiten Gespräch das weitere Vorgehen zu besprechen. Das Ehepaar möchte die Situation zuerst für sich verarbeiten, die präsentierten Dienstleistungen sichten und mit ihrem Hausarzt besprechen. Bei weiteren Fragen werden Margrit und Ruedi wieder Triage Zürich kontaktieren.

### Stufe 2

Paul, 52, ist alleinstehend und als Sachbearbeiter angestellt. Er meldet sich telefonisch bei Triage Zürich, weil er sich einsam fühlt. Das Gespräch zeigt ein diffuses Bild. Die Fachperson vereinbart mit Paul einen persönlichen Termin, um die Situation differenzierter zu erfassen. Doch Paul erscheint nicht zum Treffen.

Die Fachperson kontaktiert ihn telefonisch. Es stellt sich heraus, dass er seit Corona im Homeoffice arbeitet. Seine Arbeitskollegen sind mehrheitlich wieder im Büro, aber der Arbeitsweg und das Grossraumbüro machen ihm Probleme. Bisher hat er den Arbeitgeber mit guten Argumenten hinhalten können, um weiterhin im Homeoffice zu arbeiten – aber der soziale Druck steigt. Auch achtet er nicht mehr so gut auf sich, hat zugenommen und ist oft betrübt. Zum Hausarzt mag er nicht gehen, weil es zu viele Viren im Wartezimmer gebe. Die Fachperson von Triage Zürich fragt ihn, ob er einverstanden ist, dass sie das weitere Vorgehen im Beratungsteam bespricht – Paul ist einverstanden.

Das Team ist sich einig, dass eine medizinische Intervention nötig ist: primär eine Konsultation beim Hausarzt, womöglich ein Expositionstraining (durch die Spitex) oder andere aufsuchende / Überbrückungsangebote. Die Fachperson kontaktiert Paul und unterbreitet den Vorschlag. Er ist einverstanden, traut sich aber nicht, einen Termin beim Arzt zu erfragen. Im Auftrag von Paul übernimmt die Fachperson von Triage Zürich diese Aufgabe. Die weitere Behandlungsplanung liegt nun beim Hausarzt.

### Stufe 3

Rita, 45, ist geschieden, alleinerziehend (Tom, 16) und Teilzeit bei einem ambulanten Pflegedienst angestellt. Sie meldet sich bei Triage Zürich, weil sie Unterstützung braucht, aber nicht weiss, wo ansetzen. Im Gespräch zeigt sich, dass sie oft traurig und überfordert ist und schlecht schläft. Ob sie eine leichte Depression hat, kann sie nicht einschätzen, wäre aber zu einer Therapie bereit. Nur: Wie findet sie eine geeignete Person? Und ist das nicht viel zu teuer?

Im Beratungsgespräch wird die soziale und psychische Situation von Rita aufgenommen und geklärt, ob sie bereits Unterstützung hat (z.B. Hausärztin, Sozialarbeiterin). Die Fachperson erklärt ihr, wie sie eine Therapeutin finden kann, welche Kosten die Krankenkasse übernimmt und wie hoch die Selbstbeteiligung sein könnte. Ergänzend dazu nennt die Fachperson weitere Angebote, welche auf die soziale und psychische Situation von Rita abgestimmt sind.

Im Verlauf des Gesprächs stellt sich zudem heraus, dass der Sohn Schwierigkeiten am Arbeitsplatz hat. Rita befürchtet, Tom könnte die Lehre abbrechen. Ausserdem hat sich nach der Scheidung ihre finanzielle Situation verschlechtert. Die Fachperson bietet an, nach weiteren

Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen. Rita möchte aber zuerst eine Therapeutin suchen und nicht zu viel aufs mal angehen. Sie vereinbaren einen nächsten Beratungstermin.

Im zweiten Gespräch erfährt die Fachperson, dass Rita eine Therapeutin gefunden hat; das erste Treffen steht kurz bevor. Inzwischen konnte sie ihre Belastungen etwas ordnen und hätte gerne Unterstützung bei Toms Problemen in der Lehre. Ebenso wünscht sie sich eine Ansprechperson zu alltäglichen Fragen wie die knappen Finanzen. Die Fachperson erklärt ihr die Leistungen einer Fachstelle für Beratung und Begleitung rund um die Berufslehre, ausserdem zeigt sie ihr verschiedene soziale Unterstützungs- und Beratungsangebote auf.

Rita wünscht einen weiteren Termin in drei Wochen, dieses Mal per Telefon. Tom hat inzwischen bei der Fachstelle zur Berufslehre eine Ansprechperson; sie selbst konnte bei einer freiwilligen Sozialberatung einen ersten Termin vereinbaren. Rita setzt die besprochenen Massnahmen sehr verantwortungsvoll um.

Einen Monat später meldet sich Rita erneut. Im Gespräch mit der Therapeutin zeigte sich, dass die Begleitung ihrer krebskranken Mutter eine massive Zusatzbelastung ist – sie ist aber die einzige Ansprechperson für ihre Mutter. Zusammen mit der Fachperson von Triage Zürich sucht sie nach begleitenden Angeboten in der Nähe ihrer Mutter. Zudem erhält sie Informationen zur finanziellen Unterstützung für eine Haushaltshilfe sowie zu Entlastungs- und Unterstützungsangeboten für pflegende Angehörigen.

Bei Bedarf kommt ein **Case Management** hinzu. **Wer diese Leistung in welcher Form anbietet, ist im Laufe der weiteren Arbeiten zu klären. Dafür werden auch Organisationen im Kanton Zürich einbezogen, die bereits fundierte Erfahrungen im Case Management haben.**

Damit Triage Zürich reibungslos und effizient arbeiten kann, sind folgende Voraussetzungen nötig:

- Es bestehen gemeinsame Arbeitsinstrumente, im Idealfall digital (z.B. Formulare, Kommunikationsmittel)
- Der Datenaustausch ist gewährleistet – auch digital und datenschutzkonform.
- Die Finanzierung bzw. Vergütung der Leistungen ist geklärt.
- Ebenso ist das methodische Vorgehen bei komplexen Fällen geklärt (z.B. Runder Tisch / Fallbesprechungen).

**Die Aufgaben und Leistungen von Triage Zürich werden im Businessplan ergänzt bzw. spezifiziert.**

## 7. Organisation

### Trägerschaft (Optionen)

- eine eigenständige Organisation, z.B. Verein, Genossenschaft, Sozial-AG
- integriert bei einem Umsetzungspartner
- integriert beim Kanton

**Die Optionen zur Trägerschaft werden im Businessplan ausgeleuchtet.**

### Personal

- Profile / Kompetenzen
- Kapazitäten

**Der Personalbedarf wird, gestützt auf Annahmen zur Beanspruchung von Triage Zürich, im Businessplan ermittelt.**

## 8. Finanzierung

### Aufbau (Optionen)

- kantonaler Lotterie-Fonds
- Gesundheits- / Sicherheitsdirektion
- Umsetzungspartner (teilweise in Form von Arbeitsleistungen)
- Crowdfunding
- Stiftungen

### Betrieb (Optionen)

- Leistungsauftrag des Kantons (für Triage Zürich)
- Sozialversicherungen (für die Umsetzungspartner)
- Mitgliedschaften
- Gebühren / Honorare

Sowohl für den Aufbau wie den (Pilot-)Betrieb werden – gestützt auf plausibilisierte Annahmen zum Mengengerüst – ein Finanzplan erarbeitet.

## 9. Projektrisiken

Risiko ( <i>gewichtet</i> )	Massnahmen, um das Risiko zu minimieren
Es besteht keine Einigkeit bezüglich der Standorte von Triage Zürich im Kanton.	
Mehrere wichtige Umsetzungspartner empfinden Triage Zürich als Konkurrenz.	
Triage Zürich wird zu wenig genutzt.	
Es fehlen finanzielle Zusagen für eine Pilotbetrieb von drei Jahren.	
Weitere...	

Die Projektrisiken und mögliche Massnahmen zu deren Reduktion werden im Businessplan detailliert beschrieben.

## 10. Nächste Schritte

Präsentation und Diskussion mit den potenziellen Projektpartnern (Option: strukturierter Fragebogen für Organisationen, die am 29. November nicht dabei sind)	29. November
Grundsatzentscheid: weitermachen oder nicht	29. November
Falls weitermachen: finanzielle Mittel für den Businessplan beschaffen	31. Januar 2024
Falls die Mittel zusammenkommen: Erarbeitung eines Business- und Finanzplans	Wer macht die Arbeit? Bis wann?

## **Anhang**

- a) Differenzierte Beschreibung der Leistungen und Angebote von Triage Zürich
- b) Vergleichbare Angebote in anderen Kantonen
- c) Referenzen / Weiterführende Literatur

15. November 2023

Work in Progress