

Umfrage¹ zu Kompass Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich (KoGeS ZH): Auswertung (n = 32)

Zusammenfassung

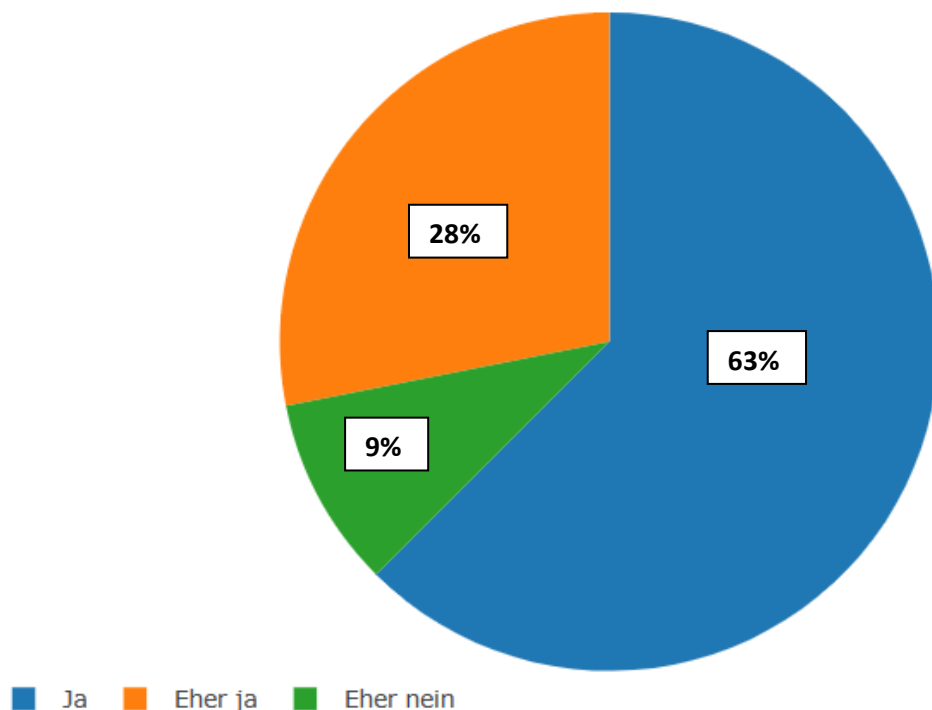
Vorbemerkung: Wir schlagen vor, KoGeS ZH als *Kompass* Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich zu bezeichnen.

- Fast drei Viertel (72%) sagen ja oder eher ja zu KoGeS ZH. Gleichzeitig wird in den Kommentaren vor Doppelspurigkeiten gewarnt. Ausserdem sind die Gemeinden (stärker) einzubeziehen. Und es sind die Erfahrungen mit vergleichbaren Angeboten zu berücksichtigen.
- Gut zwei Drittel (69%) sind der Meinung, dass die präsentierten Angebote bestimmte Kriterien erfüllen sollten. Auf die Frage, wer diese Kriterien erstellen und wer beurteilen soll, ob ein Angebot die Kriterien erfüllt, gibt es keine klare Präferenz.
- Fast alle (94%) sind der Meinung, dass die bisherige Kerngruppe den Business- und Finanzplan erarbeiten soll. Angeregt wird ausserdem eine Begleitgruppe oder ein Soundingboard.
- In gutes Drittel (37%) möchte in einer solchen Begleitgruppe dabei sein.
- Genau gleich hoch (37%) ist der Anteil der Organisationen / Institutionen, die bereit sind, die Erarbeitung des Business- und Finanzplanes mit einem Beitrag zwischen 500 und 1'500 Franken zu unterstützen. Da wir in Aussicht gestellt haben, die Umfrage anonymisiert auszuwerten, haben wir die Kommentare zu dieser Frage weggelassen.
- Bei der Frage «Möchten Sie sonst noch etwas mitteilen?» haben wir jene Antworten, die Rückschlüsse auf den Absender erlaubten, ebenfalls weggelassen.

¹ Angeschrieben wurden institutionelle Akteure aus dem Gesundheits- und Sozialbereich im Kanton Zürich (inkl. Kanton und Stadt Zürich). Die Akteure waren am 23. November 2023 dabei, als das Konzept von Triage Zürich präsentiert und diskutiert wurde. In der Folge wurde die Stufe 1 von Triage Zürich separiert und als Kompass Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich (KoGeS ZH) konzipiert.

Die Resultate im Einzelnen

1. Erachten Sie das Angebot «Kompass Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich» als notwendig?



Gründe für die Einschätzung:

- Es ist vielen Akteuren im Gesundheitswesen inklusive vielen Betroffenen einfach zu wenig bekannt, was es alles an Angeboten gibt. Private erhalten oft Hinweise aus dem privaten Umfeld - jedoch nicht umfassend aus dem gesundheitlichen Umfeld. Wer neu ins Gesundheitswesen kommt (z. Bsp. Assistenzärzte - oder all die Ärzte, die wir aus dem Ausland rekrutieren) haben oft wenig bis keine Ahnung von den lokalen Angeboten. Dementsprechend können auch keine Zuweisungen stattfinden bzw. es können keine gezielten Informationen an die Betroffenen abgegeben werden.
- Grundsätzlich sehen wir es als wichtig, dass die Angebotsbekanntheit und die Koordination der Angebote für Betroffene, Angehörige und Health Care Professionals verbessert wird. Die Nutzungsrate von Informationshomepage zeigt sich jedoch bei Vergleichsprojekten als grosse Herausforderung. Somit sollte im Projekt die Bekanntmachung' der Plattform als wichtiger und zeit- und kostenaufwändiger Punkt mitgedacht werden.
- Grundsätzlich ist eine Koordinationsstelle eine gute Idee. Wir sind aber überzeugt, dass dieser Auftrag vom Kanton (GD) ausgeführt werden muss.
- Notwendig, aber nicht hinreichend. Der Nutzen ergibt sich nicht aus einer weiteren Website und einer weiteren physischen Anlaufstelle, sondern erst in der konkreten Problemlösungsfähigkeit.
- Unklare Angebote/ Mehrfach Angebote
- Lässt sich durch dieses Angebot, tatsächlich die Situation der Betroffenen verbessern oder ist es nur der Wunsch der Involvierten Akteure, eine weiterhin bestehende Komplexität in der Versorgung an etwas "zu adressieren"

- Unseres Erachtens sollte der Fokus im ersten Schritt auf einer Angebotsübersicht liegen. Mit den nun angedachten Koordinationsdienstleistung geht das Angebot nach unserem Verständnis jedoch über eine Information gemäss Stufe 1 im Triage-Konzept vom 15. November 2023 hinaus. So wird bereits eine aktive Rolle eingenommen, wenn für die betroffene Person die Koordination übernommen wird. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass wenn Fachpersonen zur Verfügung stehen, sie sich sehr schnell in einer Beratungssituation gemäss Stufe 2 wiederfinden werden. Wenn dann wie vorgesehen der Informationsfluss zwischen Leistungserbringer gewährleistet wird, dann entspricht das einer Leistung der Stufe 3.
- Den geplanten Einbezug der Gemeinden begrüssen wir sehr. So gibt es z.B. für den Bezirk Affoltern einen Wegweiser mit Adressen und Angeboten für ältere Menschen und ihre Angehörigen (www.kappel-am-albis.ch/docn/4907062/Wegweiser-2024.pdf)
- Die Angebote sind da, aber man findet sie nicht – weder als Patient:in, Angehörige:r noch als Fachperson. Das System ist überlastet und die Beratungsleistungen bleiben oft an den Primärversorgern hängen, welche dafür wenig Zeit haben und diese auch nur bedingt abrechnen können.
- viele Angebote; Erreichbarkeit der Angebote durch Zeit/Geld Faktor erschwert
- es besteht keine Übersicht über das Angebot
- Komplexität der Bedürfnisse im Alter nehmen auf Gesundheitlicher- und Soziale Ebene zu
- Es macht Sinn, eine Übersicht zu den vielen bestehenden Angeboten zu schaffen und keine neue Stelle, die bspw. das gleiche macht, wie Pro Senectute.
- Sehr wichtig ist die Einbindung der Gemeinden, damit es möglich wird auf lokale Angebote zurückzugreifen, dies könnte auch eine Struktur bieten, wie die Angebote dargestellt werden können – vom übergeordneten Angebot bis hin zur Gemeinde oder umgekehrt (Durchlässigkeit).
- Verstärkte Berücksichtigung des bio-psycho-sozialen und interprofessionellen Ansatzes bzw. der Schnittstellenthematik zwischen Gesundheit und Sozialem
- grosser Kostendruck fordert koordinierte Behandlung
- Zu viele isolierte Plattformen bestehen bereits und eine koordinierte Lösung muss aus Ressourcen-, Sozialen-, Finanz-Gründen und im Sinne des Patienten verfügbar sein.
- Niederschwellige Informations-, Koordinations- und Vermittlungsangebote sollen regional aufgebaut werden.
- Unklar, ob die Triage dann auch sinnvoll erfolgt
- eine gute Koordination fördert Ressourcen und die Zusammenarbeit
- Das Angebot «Triage», welches anlässlich der Sitzung vom 29.11.2023 präsentiert wurde, hat überzeugt. Die Rückmeldungen durch relevante Schlüsselpersonen waren grundsätzlich positiv und sollten genutzt werden, um eine sinnvolle Koordination der Bereichen Gesundheit und Soziales zu realisieren. Abgrenzungen zu bestehenden Angeboten wie auch der Wunsch nach Koordinationsdienstleistungen sind in der aktuellen Vorlage zu KoGeS berücksichtigt.
- Zunehmende Fragmentierung von Versorgungslösungen
- In der Stadt Zürich bestehen mit Zürich im Alter, SiL etc. bereits einige Anlaufstellen. In den Gemeinden könnten bereits bestehende Stellen, wie z.B. die Altersbeauftragten, die zusätzlichen koordinativen Aufgaben übernehmen.
- Gemeinden informieren und beraten ihre Bevölkerung in verschiedenen Bereichen, die Fachpersonen kennen die relevanten Angebote und die Websites informieren darüber. Es besteht die Gefahr von Doppelspurigkeiten.
- Die Angebote der diversen Organisation sind nicht bei allen bekannt.

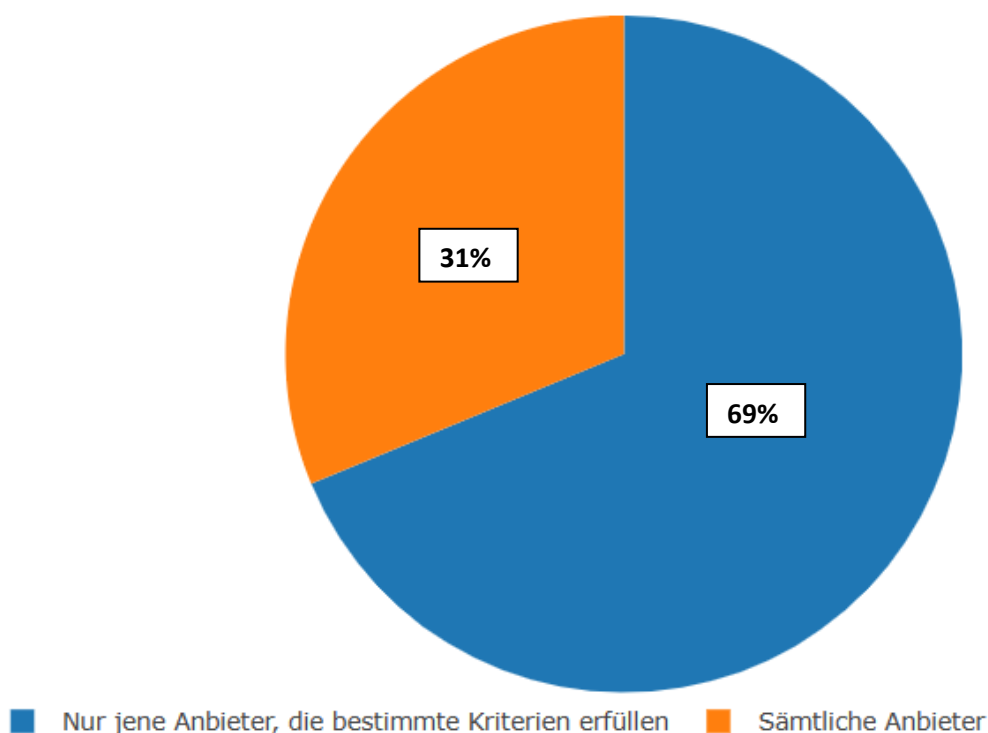
- Vernetzung ist zu begrüßen
- Das Überangebot an Beratungsstellen und Hilfeleistungen überfordert viele Patienten
- Erfahrungen aus dem Projekt REAS nutzen

2. Welche Anforderungen und Bedürfnisse sind besonders zu beachten?

- Umfassende Info an einem Ort: Angebot / Dienstleistung; an wen richtet sich das Angebot, Kosten, eventuelle Deckung durch KK und falls ja unter welchen Bedingungen, wie erfolgt die Zuweisung etc. - sollte für die ganze ZH-Bevölkerung sein, unabhängig von Gemeinde, KK. behandelndem Arzt etc.
- Einbettbarkeit in aktuelle Informationssysteme der Gemeinden, Gesundheitsinstitutionen. CAVE: kein zusätzliches App, das kostenintensiv und stand alone selten funktionierend
- Auftrag und Umsetzung muss über Gesundheitsdirektion laufen
- Fokussierung - 80/20 Regel einhalten: Nicht 100% der Menschen ansprechen wollen, obwohl >20% über diese Kanäle nie erreicht werden können.
- Barrierefrei: Geh-/ Seh- & Hörbeeinträchtigte Personen, Menschen mit Migrationshintergrund, berufstätige Angehörige Betroffener
- Involvierung der bereits aktives Gesundheitsdachpersonen und sozialen Akteuren. Wie im Konzept geschrieben sind die Betroffenen bereits mehrfach belastet. Sie sind somit bereits bei irgendwem
- Kindermedizin bitte mit einbeziehen - daran hängen noch so viele zusätzliche Personen für oft sehr sehr lange Zeit!
- Gemeinden einbeziehen
- konkrete Ausweisung vom Angebotsprofil; Möglichkeit zur Vorabklärung per Telefon und Internet
- Informationsplattform sollte priorisiert werden
- Gemeinden miteinbeziehen, Leistungsanbieter ambulant und stationär, Ärztervertretung
- Gemeinden: müssen unbedingt einbezogen werden, damit sie ihre eigenen Angebote reflektieren und kennenlernen, aber auch die Angebote der Bezirke müssen betrachtet werden. Durchlässigkeit von den übergeordneten Angeboten bis hin zu diesen in den Gemeinden. Makroebene: Kanton Zürich, Mesoebene: Bezirke, Mikroebene: Gemeinden Barrierefreiheit: Oft wenden sich Personen nicht an die Gemeinde, da sie Angst haben, stigmatisiert zu werden. Diesen Personen muss es ermöglicht werden, sich auch bspw. auf einer nächsthöheren Ebene (siehe Makroebene, Mesoebene, Mikroebene) melden zu können. Es darf keine Zurückweisung geben.
- Kostenersparnis
- Schnelle Wege und Vernetzung der Angebote
- Gemeinden und bereits bestehende Gesundheitsgründen müssen einbezogen werden
- Die kommunalen Bedürfnisse sind sehr unterschiedlich, regionale Angebote können die Bedarfsunterschiede besser berücksichtigen.
- Die Gemeinden/ Regionen als Versorgungsgruppen müssten unbedingt einbezogen werden.
- Angebot eher auf die Zielgruppe der Fachpersonen ausrichten als auf Patient*innen und deren Angehörige
- keine neuen Doppelspurigkeiten schaffen, niederschwelliges Angebot aufbauen
- eine Plattform muss zwingend barrierefrei sein und möglichst einfach zugänglich für alle.

- alle vorhandenen Angebote prüfen in den Gemeinden
- Politik und Leistungserbringer/-zahler können die Bedürfnisse von Personen gut miteinander verknüpfen: Z.B. Wohnen im Alter...
- Um ein breites Publikum anzusprechen ist der Auftritt z.B. Website und eine gute Suchmaschine zentral. Ausserdem muss das neue Angebot bekannt gemacht werden. Wie anlässlich der Sitzung vom 29.11.23 erwähnt, ist der Einbezug der Gemeinden wichtig, um eine nachhaltige Lösung zu entwickeln.
- einfacher Zugang und gut ausgebaute digitale Lösungen
- Das System muss für Patientinnen / Patienten und Angehörige noch klar und verständlich sein. Zu viele verschiedene Institutionen führen zu Verwirrung und Missverständnissen.
- Barrierefreiheit ist wichtig
- Kanton und Gemeinden einbeziehen. Wenn es eine Homepage (ähnlich St. Gallen) gibt, was ich begrüßen würde, dann muss sie für alle Menschen lesbar sein.
- möglichst niederschwellig, einfach zu finden und einfach zu bearbeiten
- unbedingt Gemeinden einbeziehen und möglichst niederschwellige dezentrale Kontaktstellen organisieren

3. Sollen *sämtliche* Anbieter im Kanton Zürich dargestellt werden? Oder haben die Anbieter *bestimmte Kriterien zu erfüllen*, damit sie aufgeführt werden?



Wer soll die Kriterien erarbeiten und kontrollieren?

- Liste möglichst vollständig, es sollten jedoch Kriterien definiert werden nach denen die Angebote "kategorisiert" werden - als Bsp.: schulmedizinisches Angebot, komplementärmedizinisches Angebot mit/ohne EMR-Anerkennung, KK-Deckung ja/nein/teilweise mit/ohne Verordnung, etc. - -> Diejenige Organisation, die die Liste führt erhält auch den Auftrag, die Kriterien zumindest stichprobenweise zu kontrollieren. Anmeldung der Organisation gemäss Selbstdeklaration.

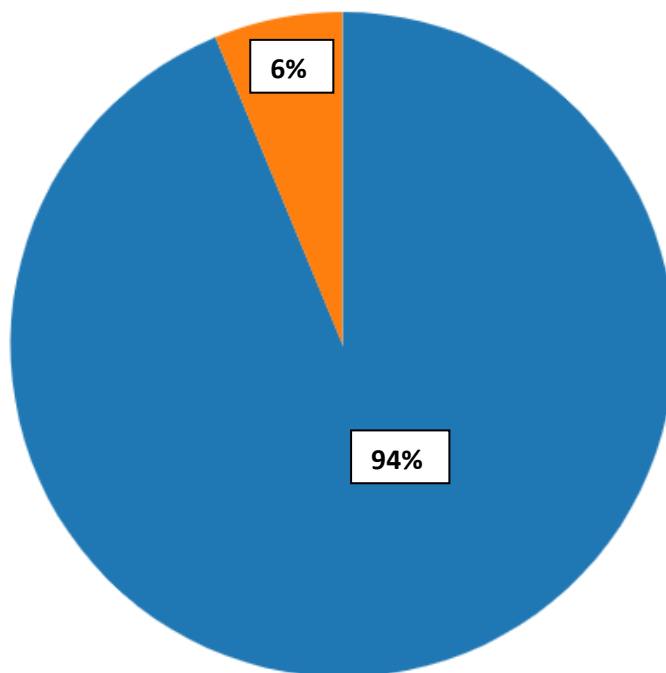
Macht eine Organisation wiederholt Falschangaben, dann kann sie von der Liste gestrichen werden.

- Ein gewisser Qualitätsraster braucht es, damit die Plattform glaubwürdig ist und somit vertrauensvoll benutzt werden kann. Denn die Betroffenen sind vulnerabel und oft auch tieferem Wissensstand. Diese Lücke müssten wir als Anbieter schliessen
- Der Kanton mit einem speziellen Beirat
- Wenn eingeschränkt wird, bleiben fast nur die steuer- und spendenfinanzierten Anbieter, welche Zeit und Kosten nicht scheuen. Das führt zu einer der bekannten blutleeren "Übersichten", die es schon gibt - ob sich darauf stets die Besten des Fachs finden, scheint zweifelhaft (Fokus Verwaltung: Nur keine Fehler machen).
- Kantonale Angebote, von Krankenkassen anerkannte Leistungssteigerung, Zusammenarbeit mit Patientenexperten (PPI)
- eher eine Fachgruppe als eine Verwaltung
- Alle Anbieter die Sinn machen und es auch wollen - sonst kontaktieren die Leute diese Stellen und kommen ev. doch nicht weiter. Beirat
- Kriterien sind fachspezifisch auszuweisen: Fallbezogen (z.B. Diagnose, Alter), Angebot ausweisend, Finanzierung ausweisend
- spezieller Beirat mit Kantonsvertreter
- Es braucht vor allem Angebote an der Schnittstelle Gesundheit und Soziales; Es besteht nicht nur die Frage, wer erarbeitet und kontrolliert, sondern wer gibt Angebote ein. Man könnte die Plattform auch so gestalten, dass die Angebote aufgrund von vorgegeben Kriterien, durch die Anbieter selbst erfasst werden. Die Kontrolle muss aber trotzdem gewährt werden. Idealerweise wäre der Kanton eine Kontrollinstanz, um Wildwuchs zu verhindern, aber auch klar vorgegebene Kriterien. Kriterien wären durch einen Beirat von Fachpersonen zu erstellen.
- sämtliche Anbieter, mit Einschränkung welche die Gesundheit nach allgemeiner Meinung nicht fördern (z.B. Scientology-Hilfe...)
- Kanton, unabhängiger zwischen den Dienstleister, Nutzer und Politik ausbalancierter Beirat
- Bin für Selbstregulierung, d.h. keine Amtsstelle
- Alle Anbieter, die Teil des Angebots sein möchten (z.B. mit bestimmter Gruppe starten und zunehmend mehr Anbieter mit einbeziehen, wenn sie sich melden)
- Beirat; es braucht Kriterien, damit Mindeststandards und Qualität eingehalten werden und eine Abgrenzung erfolgen kann. Ansonsten besteht die Gefahr, dass auch unseriöse Angebote aufgeführt werden müssen.
- Professionalität und Qualität müssen vorhanden sein
- Kriterien könnten beim Erarbeiten eines Businessplans / Konzeptes erarbeitet und von einem Beirat oder dem Kanton als Grundlage geprüft und verabschiedet werden. Die Kriterien würden anschliessend transparent, verbindlich und klar kommuniziert. Die Prüfung und das Einhalten der Qualitätskriterien käme der beauftragten Organisation zu, welche die Suchmaschine / Koordinationsdienstleistung verantwortet. Bei Uneinigkeiten würde die Entscheidung an einen neutralen Beirat delegiert.
- Spezieller Beirat (inkl. Kanton)
- Nur Institutionen mit Leistungsauftrag berücksichtigen, so braucht es keine Kontrollen.
- seriöse Leistungserbringer, z.B. Finanzierung über OKP, öffentliche Hand, NGOs, relevante Vereine/Freiwillige

- Falls der Kanton der Betreiber der Homepage wäre (inkl. Bewirtschaftung, dann wäre es sinnvoll, wenn die Kontrolle beim Kanton liegen würde
- für unseriöse Angebote müsste man wohl doch gewisse Ausschlusskriterien definieren

Wenn eine klare Mehrheit für das Angebot «Kompass Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich» ist, soll als nächstes ein Business- und Finanzplan erarbeitet werden.

4. Wer soll den Business- und Finanzplan erarbeiten?

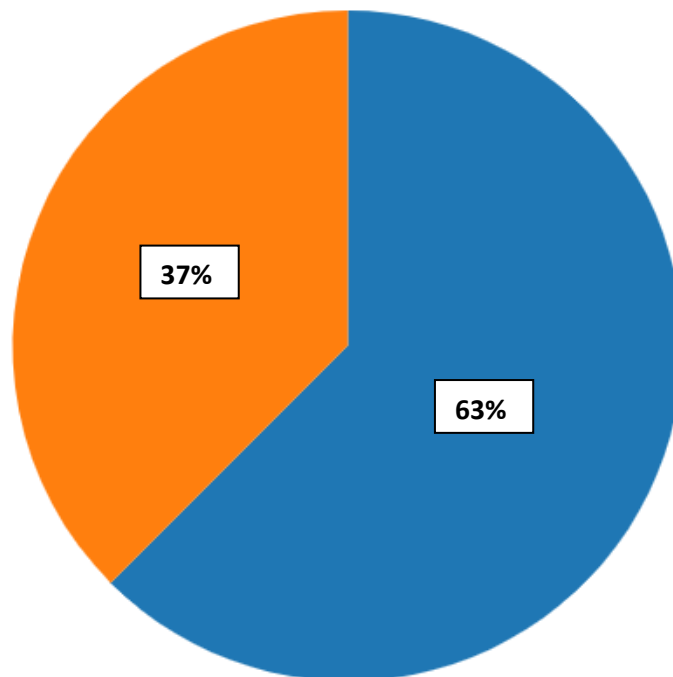


■ Die bisherige Kerngruppe (siehe Absender im Begleitmail) ■ Andere

Andere. Mein Vorschlag:

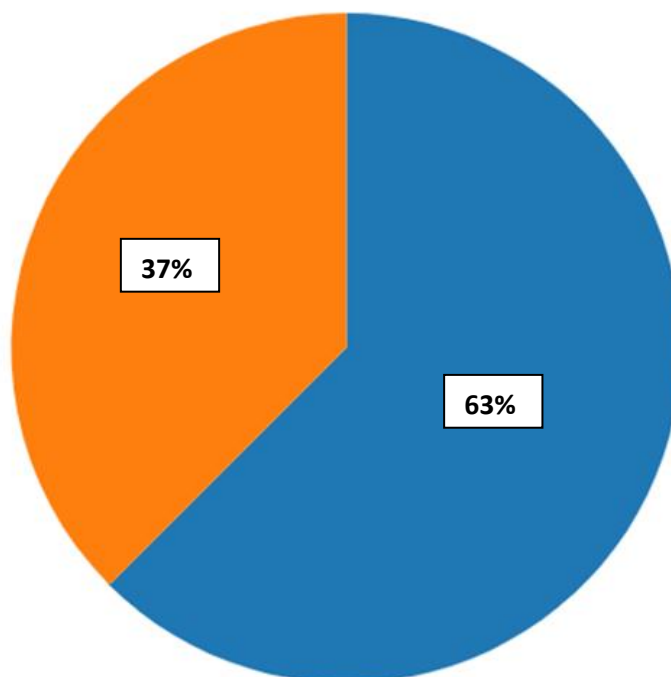
- Schön wäre, wenn der Kanton (GD, AfG) auch repräsentiert werden – dann wird es "offizieller"
- Mit einem klaren Kantonsauftrag und Teilnahme in der Kerngruppe
- In Abhängigkeit von der vorgesehenen zukünftigen Trägerschaft ist diese unbedingt von Anfang an mit einzubeziehen - andernfalls wird Makulatur produziert.
- Kerngruppe, Patientenexperten, Kantonale Wirtschaftsförderungen, Handelskammern / Wirtschaftsverbände, Start-up-Zentren/Innovationsparks, Berufs-/Branchenverbände
- Ev. erweitern, damit die Arbeitslast etwas besser verteilt werden kann
- Ja, plus Soundingboard als Begleitgruppe des Projekts definieren. Careum wäre bereit im Soundingboard mitzuwirken.
- mit enger Abstimmung mit der Politik, denn diese Kräfte braucht es.
- Der Spitex Verband wäre gerne bereit mitzuarbeiten.
- Kann ich nicht beantworten, ich habe deshalb einmal die Kerngruppe angekreuzt, denke aber, dass es Sinn machen könnte, auch eine externe Beratungsperson dazunehmen
- Vertretung aus GeKoZH wird bei Bedarf gesucht
- Eventuell ergänzt durch den Kanton, wenn man den Kanton dafür gewinnen könnte.

5. Möchten Sie oder sonst jemand aus Ihrer Organisation / Institution in der Begleitgruppe zur Erarbeitung des Business- und Finanzplans dabei sein?



■ Nein ■ Ja

6. Ist Ihre Organisation oder Institution bereit, die Erarbeitung des Business- und Finanzplanes mit einem Beitrag zwischen 500 und 1'500 Franken zu unterstützen? (der Anteil richtet sich nach der Grösse der Organisation / Institution und wird berechnet, wenn alle Rückmeldungen vorliegen)



■ Nein ■ Ja

Möchten Sie sonst noch etwas mitteilen?

- Danke für eure grosse Arbeit bei Triage und der Weiterführung des Gedankens mit "Kompass Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich". Aus Ressourcengründen ist es mir leider nicht möglich, am Projekt mitzuarbeiten, schätze aber euren Einsatz sehr.
- Die Idee ist grundsätzlich eine gute. Aus eigener Erfahrung kennen wir den Aufwand in der Umsetzung und vor allem das Angebot stets "à Jour" zu halten. Es gilt Aufwand und Ertrag abzuschätzen.
- Welche Erfahrung hat St. Gallen mit seiner Plattform gemacht. Wer nützt sie, wie aktuell sind sie, etc. Bei einer möglichen Umsetzung sollte von bereits bestehenden Strukturen gelernt werden
- Aktuell sollte der Kanton die Kosten übernehmen auch die Anschubfinanzierung
- Bemerkung: Synergien und Lessons Learned von anderen Plattformprojekten nützen, sei es aus anderen Bereichen, Kantonen oder allenfalls auch von Projekten auf Bundesebene (z.B. EQK-Projekt)
- ich bin dabei, bereit meine Zeit für das Projekt einzusetzen
- Ich bin skeptisch, dass mit KoGeS (Stufe 1 des Konzepts) Koordinationsleistungen, also z.B. Sicherstellen des Informationsflusses zwischen den Leistungserbringern, erfolgreich erbracht werden können.
- Wenn Sie es schaffen, Politik (Gemeinden, Kanton) mit Leistungserbringern und Leistungszahler zusammenzubringen, wäre dies von gutem Wert für die Zusammenarbeit.
- Finanzierung durch Gemeinden
- Vermutlich wäre mit einer Homepage anzufangen, wie im Kanton St.Gallen. Dann müsste sichergestellt werden, dass die Kommunikation an die Gemeinden, an die Akteure im Gesundheitswesen und einzelne Personen gewährleistet ist (über die Kommunikationskanäle des Kantons und der beteiligten Organisationen, offizielle Kommunikation an die Gemeinden (Gesundheitsvorsteher, Sozialdienste), mit Pressemitteilungen für die breite Bevölkerung, wenn die Homepage soweit ist und weitere Massnahmen). Eine Koordinationsstelle sehe ich in einem ersten Schritt nicht.
- Unser Fazit: Wir unterstützen Sie ideell auf jeden Fall, finanziell ist es uns leider nicht möglich.
- Bis Anfang 2023 gab es ein Adressverzeichnis vgl. <https://www.zhaw.ch/de/sozialarbeit/news-liste/news-detail/event-news/adressverzeichnis-soziale-hilfe-von-a-z-wird-eingestellt/>. Falls irgendwie möglich sollte man Synergien suchen mit anderen Institutionen, die ähnliche Verzeichnisse führen.

6. März 2024