

Kompass Gesundheit und Soziales im Kanton Zürich (ehemals «Triage Zürich»)

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, sowohl für die betroffenen Menschen und ihre Vertrauenspersonen wie auch für Fachleute. Oft ist unklar, wer eine benötigte Leistung zahlt. Die Folgen davon sind Doppelspurigkeiten, Irrläufe und andere unerwünschten Ereignisse, welche die betroffenen Menschen und ihre Vertrauenspersonen genauso belasten wie die Fachleute und das gesamte Versorgungssystem. Diese Befunde sind mittlerweile hinreichend belegt.

Deshalb ist die Notwendigkeit, die Unterstützung von Menschen in komplexen Situationen besser zu koordinieren, immer dringlicher. Einige initiative Persönlichkeiten machten sich 2022 daran, ein eigenständiges Projekt – vergleichbar mit [CareNet+](#) und [REAS](#) – für *alle Menschen im ganzen Kanton Zürich* zu entwickeln. Im Mai 2022 fand das Kick-off-Meeting statt. Danach erarbeitete eine Kerngruppe die Projektskizze «Triage Zürich» ([hier die Kurzform](#)). Am 29. November 2023 diskutierten 24 Organisationen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich sowie Vertretungen der kantonalen und städtischen Verwaltung das Konzept. Der Ansatz wurde als grundsätzlich richtig und zielführend beurteilt. Gleichzeitig gab es Vorbehalte: Das mehrstufige Beratungsangebot sei sehr komplex und umfangreich. Zudem wurden Überschneidung mit etablierten Angeboten befürchtet.

2. Konsens

Als gemeinsamer Nenner kristallisierte sich ein niederschwelliges Informations-, Koordinations- und Vermittlungsangebot heraus (Stufe 1 des Konzeptes, das am 29. November 2023 diskutiert wurde). Auch Vertretungen der öffentlichen Hand begrüßten eine Angebotsübersicht Gesundheit und Soziales für den Kanton Zürich, ergänzt um Koordinationsleistungen, und schlugen vor, das Angebot in ausgewählten Regionen zu pilotieren und zu evaluieren.

Dieser Konsens soll nun zu einem Business- und Finanzplan verarbeitet werden. Als weitere wichtige Partner sind die Gemeinden im Kanton Zürich in diesen Prozess einzubeziehen; dies kann zum Beispiel über die Gesundheitskonferenz Kanton Zürich ([GeKoZH](#)) erfolgen.

Die Mitglieder der Kerngruppe haben die Rückmeldungen kritisch reflektiert und setzen sich mit Überzeugung für die weitere Entwicklung des neuen Lösungsansatzes unter dem (Arbeits-)Titel «Kompass Soziales und Gesundheit im Kanton Zürich» ein.

3. «Kompass Soziales und Gesundheit im Kanton Zürich» (KoGeS ZH)

3.1 Vision

Menschen, die psychosoziale oder medizinische Hilfe benötigen, finden einfach und schnell Informationen zu Angeboten im Kanton Zürich, die ihre Bedürfnisse so passgenau wie möglich abdecken. Die Übersicht richtet sich auch an Vertrauenspersonen der betroffenen Menschen sowie Fachleute. Daneben stehen Koordinationsleistungen zur Verfügung, die Doppelspurigkeiten und Irrläufe verhindern.

3.2 Angebot

Informationsplattform / Angebotsübersicht

Anbieter und Angebote von Leistungen in den Bereichen Gesundheit und Soziales werden auf einer Informationsplattform übersichtlich dargestellt und mit einer praxisnahen Suchfunktion erschlossen (im Kanton St.Gallen zum Beispiel [sieht das so aus](#)). Ziel ist es, dass betroffene Menschen, ihre Vertrauenspersonen, Fachleute und weitere Interessierte einfach, schnell sowie zeit- und ortsunabhängig die jeweils passende Leistung finden.

Die Inhalte werden auf drei Arten verbreitet:

- Via Website / Chat (allenfalls ergänzt mit einer App; es wird zu prüfen sein, wie weit auch KI-Anwendungen genutzt werden können)
- Via Telefon
- An ausgewählten realen Kontaktpunkten (z.B. bei Gemeinden; je näher die Klärungen bei den betroffenen Menschen erfolgen, desto bedürfnisgerechter sind die Lösungen)

Koordinationsdienstleistungen

Speziell qualifizierte Personen gewährleisten, dass die Leistungen, die eine betroffene Person beanspruchen möchte, koordiniert werden. Diese Personen stehen telefonisch oder an den realen Kontaktpunkten zur Verfügung. Ihre Basisleistungen sind unentgeltlich; es ist zu prüfen, ob allfällige Zusatzleistungen kostenpflichtig sein sollen. Die Personen gewährleisten ausserdem den Informationsfluss zwischen den Leistungserbringern (falls dieser nicht schon organisiert ist).

Abgrenzung

- KoGeS ZH ist so lange als Verbindungsglied tätig, bis die betroffenen Menschen (und ihre Vertrauenspersonen) am richtigen Ort für die richtige Beratung, Behandlung, Betreuung und Begleitung angekommen sind. Das heisst: KoGeS ZH ist keine Konkurrenz zu den etablierten Anbietern, sondern optimiert – unter Einbezug der Organisationen und Institutionen – die Abläufe und Übergänge.
- Die Leistungen der KoGeS ZH sind frei von persönlichen, institutionellen und kommerziellen Interessen und werden möglichst neutral erbracht.

4. Weiteres Vorgehen

Im nächsten Schritt sollen sich die Organisationen und Institutionen, die im Mai 2022 und im November 2023 präsent waren, sowie weitere Interessierte zu dieser Skizze äussern. Die Fragen sind in einem Online-Fragebogen erfasst (siehe Link am Schluss).

Wird die Notwendigkeit der KoGeS ZH grossmehrheitlich bejaht, wird ein Business- und Finanzplan erstellt:

Businessplan:

- (möglichst) präzise Beschreibung der Inhalte, die auf der Plattform dargestellt werden
- präzise Beschreibung, wie die Inhalte erfasst und bewirtschaftet / aktualisiert werden
- präzise Beschreibung, wie die Inhalte verbreitet werden (Website / Chat mit der Option App; Telefon, reale Kontaktpunkte)

- präzise Beschreibung der Koordinationsleistungen, die erbracht werden (mit Fallvignetten)
- Recherche zu möglichen IT-Partnern (wir gehen davon aus, dass es bereits technische Lösungen gibt, die adaptiert werden können)
- Optionen für die Trägerschaft der KoGeS ZH (mit Vor- / Nachteilen)
- Ein konkreter Vorschlag für die Pilotierung der KoGeS ZH (namentlich die Region(en) mit den realen Kontaktpunkten)
- Kommunikationsmassnahmen, um die KoGeS ZH bekannt zu machen
- Massnahmen, um die Anwendung der KoGeS ZH möglichst einfach zu gestalten (z.B. leichte Sprache, barrierefrei)
- Ein Evaluationskonzept
- Optionen für die Weiterentwicklung der KoGeS ZH

Finanzplan:

- Aufbaukosten (z.B. technische Infrastruktur; Ersterfassung der Inhalte; Rekrutierung und Ausbildung der Personen, die Koordinationsleistungen erbringen; initiale Kommunikationsmassnahmen)
- Betriebskosten für 3-5 Jahre (z.B. Bewirtschaftung / Aktualisierung der Inhalte, Unterhalt und Weiterentwicklung der technischen Infrastruktur, Geschäftsführung, Raumkosten, Marketing und Kommunikation, Evaluation / Qualitätssicherung)
- Kosten für die Pilotierung (telefonische Unterstützung, reale Kontaktpunkte an ausgewählten Standorten, Evaluation)
- Geldgeber / Einnahmen (z.B. Kanton; Gemeinden; Honorare für Zusatzleistungen der Personen, die Koordinationsleistungen erbringen; Gönner)

Der Business- und Finanzplan soll innert 4-5 Monaten nach dem Auftrag erarbeitet werden.

Wir veranschlagen den Aufwand dafür auf rund 25'000 Franken und sind der Meinung, dieser Betrag sollte von den Organisationen und Institutionen aufgebracht werden, die im Mai 2022 und im November 2023 dabei waren (*ohne* Kanton und Stadt). Das würde bedeuten, dass der Beitrag pro Organisation und Institution zwischen 500 und 1'500 Franken liegt (je nach Grösse).

Daraus ergeben sich weitere Fragen. Diese sind – wie die grundsätzlichen Fragen zur KoGeS ZH – in unserer [Online-Umfrage](#) erfasst.

Beantworten Sie die Fragen bitte bis am 29. Februar – vielen Dank!

Die Mitglieder der Kerngruppe: Anton Schaller (seniorweb); Erich Scheibli (Swica); Michael Schlunegger (LUNGE ZÜRICH); Daniela Stefàno (Selbsthilfe Zürich); Vesna Widmer (diabetes-zürich); Urs Zanoni (Gesundheitsnetz 2025).

30. Januar 2024