

Case Management Krankheit

«Ich hätte niemals gedacht, dass ich so stark bin»

Die Goldschmiedin Rea Urfer (38) hatte einen Hirnschlag und leidet seither an einer halbseitigen Lähmung. Sie verbrachte Monate im Krankenhaus und in der Reha. Auf ihrem Weg zurück ins Leben halfen ihr die Eltern und ihr Freund – aber auch das Case Management von Helsana. Laura Di Flumeri koordinierte Ärzte und Versicherungen, sodass sich die Familie ganz auf Rea Urfers Genesung konzentrieren konnte.

Es war dieser Arzttermin am Montag, 7. September 2009, der ihr das Leben gerettet hat. Rea Urfer, krankgeschrieben wegen einer Frauensache, musste zum Gynäkologen nach Luzern. Die Goldschmiedin wohnt im nidwaldnerischen Beckenried. Ihre Eltern aus dem 23 Kilometer entfernten Schattdorf wollten die Tochter um die Mittagszeit abholen und in die Praxis fahren. Vor der Abfahrt riefen sie Rea an. Reine Routine. Doch sie antwortete nicht. Für die 62-jährige Dori Urfer und ihren 66-jährigen Mann Fritz gab es nur eines: «Wir sehen sofort nach, was los ist.»

— Sie fanden ihre Tochter in erschreckendem Zustand. Sie redete fortwährend, «aber immer das Gleiche», wie die Mutter bemerkt. «Und sie rieb sich mit einem Handtuch den Nacken, als habe sie Schmerzen.»

— Drei Jahre ist das nun her. Die wichtigsten Menschen in Reas Leben – die Eltern, ihr Freund Armin Käslin, mit dem sie seit neun Jahren in der Fünzimmerwohnung über dem Vierwaldstättersee lebt – sind um den Küchentisch versammelt. Die Mutter bringt einen Ordner, ihre Dokumentation, ein minutiöser Bericht über den →



«Ich konzentriere mich voll auf alles, was ich noch kann. Und das ist viel.»

Rea Urfer



Leidensweg ihrer Tochter, medizinische Unterlagen, Fotos, Notizen. Sie sucht eine Aufnahme heraus: Rea in der Reha Rheinfelden. Eine junge Frau im Rollstuhl, hübsch, obwohl ihr Schädel rasiert ist, über die linke Seite zieht sich eine lange Narbe. Doch die braunen Augen sind weit aufgerissen. Sie wirkt abwesend, wie nicht von dieser Welt.

— Welch ein Unterschied zu heute. Die Haare der mittlerweile 38-Jährigen sind nachgewachsen, legen sich in weichen Wellen ums Kinn. Dass ihr Körper 39 Tage lang an bis zu 22 Instrumenten hing, dass sie, bedingt durch eine Lufröhrenkanüle während 14 Wochen keinen Bissen ass, keinen Schluck trank, bis sie am Schluss nur noch 47 Kilo wog, merkt man ihr mental nicht mehr an. Sie wirkt gelassen, präsent. Wenn sie kaum am Gespräch über die Ereignisse teilnimmt, hat das seinen Grund: «Ich habe fast nichts mitbekommen. Ich hatte die ganze Zeit einen Blackout.»

Schicksalsschlag für die ganze Familie

Man spürt, dass sie eigentlich lieber von ihren Erfolgen erzählen würde. Dass sie es wieder schafft, sich ohne Hilfe ein T-Shirt an- und auszuziehen, ja sogar den Reissverschluss ihrer Jacke zu schliessen – unglaublich für einen Menschen, der den linken Arm und das linke Bein nicht mehr bewegen kann: Als Folge der Operation hat Rea eine halbseitige Lähmung, eine Hemiplegie, wie die Mediziner sagen.

— Doch jetzt müssen erst einmal die anderen Familienmitglieder reden, es hilft ihnen, den Schrecken zu verarbeiten. «Wenn du deine Tochter so vorfindest,

denkst du gar nichts – du funktionierst nur noch», erinnert sich der Vater an den Tag, der ihr aller Leben verändert hat. Nur zwei Stunden nachdem die Eltern sie gefunden hatten, lag Rea, dank Einsatz eines Rega-Helikopters, auf der Intensivstation der Neurologischen Klinik im Kantonsspital Aarau. Diagnose: Hirnblutung. Dori und Fritz Urfer hatten nicht einmal Zeit gehabt, Reas Freund zu informieren. Der Fensterbauer war gerade beim Mittagessen, als sie ihn erreichten. «Ein Horror», sagt er. «Ich musste immer dran denken, was ohne diesen Arzttermin passiert wäre. Ich hätte sie erst abends beim Heimkommen gefunden. In welchem Zustand?»

Operation mit Komplikationen

Die Ärzte in Aarau konnten die Hirnblutung stoppen, diagnostizierten aber in Reas Kopf ein Aneurysma, gross wie ein Fünfliber. Wie eine Arterienverengung im Gehirn entsteht, können auch Fachleute nicht genau sagen. Sicher ist nur: Es kann jeden treffen. Frauen sind etwas stärker gefährdet als Männer. Die Sterblichkeitsrate beträgt 45 Prozent. Reas Vater zeichnet die Ausbuchtung auf ein Blatt Papier. Sie sieht aus wie eine Flusschlaufe. «Die Ärzte sagten: eine Zeitbombe. Es führe nichts an einer Operation vorbei.» Als der Arzt Rea darüber aufklärte, brach sie in Tränen aus. «Ich hatte solche Angst.» Zu diesem Zeitpunkt konnte sie alle ihre Gliedmassen noch bewegen. «Nur die Hände kribbelten.»

— Während der OP erlitt Rea einen Hirnschlag. Als zusätzliche Komplikation stieg der Hirndruck dramatisch an. Bei einem weiteren Eingriff sägten ihr die Ärzte ein Stück Knochen aus dem Schädel, um

den Druck zu mindern. «Der Knochen wurde später wieder eingesetzt», fügt die Mutter an. Dann machten Reas Lungen schlapp, Pneumothorax. Als sie nach anderthalb Wochen aufwachte, konnte sie weder den linken Arm noch das linke Bein bewegen.

— Spätestens da war allen Beteiligten klar, dass Rea, falls sie denn überlebte, lange Zeit in der Reha verbringen würde. Die Angehörigen plagten sich mit bangen Fragen: Kann sie je wieder allein leben? Je wieder arbeiten? Vor allem aber: Wer zahlt das alles? Hätten sie gewusst, wie viel Reas Behandlungen und Therapien kosten würden – bis heute hat Helsana fast eine halbe Million Franken ausgegeben –, sie wären verrückt geworden.

Case Management schafft Orientierung

Reas Mutter blättert in ihrem Ordner. «Sehen Sie, Frau Di Flumeri von Helsana. Sie hat uns so viel abgenommen.» Dabei hatte der Vater auf den ersten Brief von Helsana gar nicht geantwortet. «Ich dachte, die wollen nur Wege finden, um Leistungen zu kürzen.» Doch nachdem ihn ein Arzt in Aarau auf den Nutzen eines Case Management aufmerksam gemacht hatte, reagierte er auf den nächsten Brief.

— Laura Di Flumeri wurde zu einer regelmässigen Ansprechpartnerin. Als Case Manager regelte sie hinter den Kulissen den Papierkrieg, führte die Gespräche mit den Kostenträgern, mit den Medizinerinnen. «Wir haben ja im Traum nicht daran gedacht, was da alles dranhängt», sagt Reas Freund Armin Käslin. Welche Kriterien gelten bei RAV und IV für die Arbeitsfähigkeit? Solche und ähnliche Fragen stellten sich →

Fritz Urfer

«Wenn du deine Tochter so vorfindest, denkst du gar nichts – du funktionierst nur noch.»



Unermüdlich hat Rea Urfer die Technik geübt, ein Shirt nur mithilfe der rechten Hand ausziehen: Hemd mit der Rechten über den Rücken nach vorn über den Kopf ziehen. Linke Seite des Trikots mit rechts



unter die linke Achsel klemmen. Dann rechten Arm aus dem Ärmel manövrieren und den linken Ärmel mit der beweglichen Hand abziehen, fertig!

der Familie. Ein Laie geht in diesem Wald aus Bestimmungen, Paragrafen und Kompetenzfragen unweigerlich verloren. Doch Laura Di Flumeri nahm sogar Gespräche mit Reas Arbeitgeber auf. «Falls Rea je wieder arbeiten kann, wird er ihr das ermöglichen», sagt Vater Urfer.

— Den Angehörigen fielen die Steine nur so vom Herzen. Nun hatten sie all ihre Kraft für Rea, die fünf Wochen nach den schweren Operationen in die Früh-Reha für nicht-mobile Patienten in Rheinfelden verlegt wurde. Zimmer 214, das war nun das Zentrum ihres Lebens. An Schläuchen hängend, konnte sie sich nur über Blicke verständlich machen. Erst nach zwei Monaten war sie fähig, mit der rechten, intakten Hand eine kleine Nachricht zu schreiben. Die Mutter zeigt einen Zettel mit krakeliger Schrift: «Bitte 1 Schluck Wasser.»

Alltagsprobleme meistern

Dann kam der 4. März 2010. Mutter Urfers Geburtstag. Mit dem schönsten Geschenk ihres Lebens: Reas Kanülen wurden entfernt. «Mami, gratuliere zum Geburtstag!», stammelte sie, die ersten Worte seit Monaten. Der Mutter kommen noch heute die Tränen, wenn sie davon erzählt. — Und dann war Rea endlich wieder zu Hause in Beckenried, nach neun Monaten Reha. Schwach. Aber im Kopf fit. «An alles, was vor dem Hirnschlag passiert ist, kann ich mich erinnern. Das ist keine Selbstverständlichkeit», sagt sie. Doch die Alltagsprobleme türmten sich. Unter Mithilfe von Case Management und Pro-cap, einem Verband für Menschen mit Behinderung, war zwar Reas Wohnung umgebaut worden. Aber sie brauchte nach



Laura Di Flumeri

«Im Case Management stellen wir sicher, dass alle Akteure an einem Strick ziehen.»

«Es grenzt an ein Wunder, was sie geschafft hat», sagt Laura Di Flumeri, seit zwei Jahren die persönliche Helsana-Begleiterin von Rea Urfer. Besonders imponiert Laura Di Flumeri der eiserne Wille der Patientin. «Da bekomme ich fast eine Hühnerhaut.» Beim Case Management von Helsana wird der Mensch ganzheitlich betrachtet. Er soll unter beruflichen, medizinischen, sozialen und finanziellen Gesichtspunkten alles erhalten, damit er wieder auf die Beine kommt. «Dazu bringe ich sämtliche relevanten Akteure von den Kostenträgern bis zum medizinischen Personal an einen Tisch», erklärt Laura Di Flumeri. Im Moment sei das Wichtigste für Rea Urfer, den Alltag zu trainieren. «Keine Frage, dass wir die erforderlichen Therapien dazu gerne bezahlen», sagt Laura Di Flumeri.

wie vor ambulante Pflege, Hilfsmittel, Physiotherapie, Ergotherapie. Und wer sollte im Haushalt helfen? Ihr Freund war und ist ihr zwar eine grosse Stütze, aber als voll Berufstätiger hat er nicht immer Zeit. «Wir hatten doch von Tuten und Blasen keine Ahnung», erinnert sich der Vater. — Wieder war Laura Di Flumeri mit ihrem engagierten Case Management eine unschätzbare Hilfe. Sie führte hier Gespräche und da Verhandlungen, sah zu, welche Gelder von welcher Stelle wohin flossen. Sie veranlasste auch, dass Rea anfänglich bis drei Mal pro Woche in der ambulanten Neurorehabilitation des Luzerner Kantonsspitals therapiert werden konnte. Frau Di Flumeri war auch eine persönliche Stütze. «Sie hat uns sogar zu Hause besucht», sagt Mutter Urfer. — Die grösste Leistung aber erbrachte Rea selbst. Mit unbändigem Willen meisterte sie ihr neues Leben, übte, übte, übte, Hunderte Male, Tausende Male. Einmal pro Woche geht sie noch zur Ergotherapie, jeweils einmal zur Physiotherapie und Wassertherapie. Aber sie braucht die Spitex nicht mehr, geht ohne Rollstuhl einkaufen, fährt selbstständig zum Aktiv-Treff für Gehirnpatienten von Fragile Suisse, einer Vereinigung für Menschen mit Hirnverletzung, nach Emmenbrücke – mit viermaligem Umsteigen! Kochen, Staubsaugen, auch das geht schon wieder. «Ich hätte niemals gedacht, dass ich so stark bin», sagt sie.

Zuversichtlich in die Zukunft

Rea Urfer zeigt durch die Wohnung. Im Bad liegt ein heizbarer Lockenstab, «damit mache ich mir wieder die Haare». Sie deutet

auf drei Bilder an der Wohnzimmerwand, florale Ornamente in fröhlichen Farben, ihre neuesten Werke. «Ich habe schon vorher gemalt, das habe ich wieder angefangen.» Als sei es das Selbstverständlichste der Welt, so erzählt sie das. «Ich konzentriere mich voll auf alles, was ich noch kann», sagt sie stolz, «und das ist viel.» — Im letzten September waren Rea Urfer und Armin Käslin in Paris. Ein Foto zeigt sie zusammen vor dem Eiffelturm. Ein glückliches Paar. <