

Der Arbeitskreis „Ambulante Versorgung“

Pflegedienste: Ambulant, Herr Höhn; Pflegedienst Rose, Herr Rose; Medico, Frau Reichel; Humanitas, Herr Pasternak; Das Pflorgeteam, Frau Eiben, Frau Minneker; Medus AG, Frau Tameling; Private Altenpflege Oldenburg, Frau Waller-Stade
Sozialstationen: Evangelische Diakonie-Sozialstation, Frau Oetken; Paritätische Sozialstation, Frau Groth; Sozialstation AWO, Herr Koch
ÄrztInnen: Frau Dr. Lübbert (Allgemeinmedizin); Herr Dr. Schreiber (Allgemein- und Rettungsmedizin); Herr Dr. Kircher (Allgemeinmedizin), Herr Dr. Otremba (Innere Medizin)
Sozialdienste der Krankenhäuser: Evangelisches Krankenhaus Oldenburg, Frau Eichler, Pius-Hospital, Herr Roß; Klinikum Oldenburg, Herr Singenstreu
Krankenhaus: Klinikum Oldenburg (Stomatherapie), Frau Jürgens
Ambulanter Hospizdienst: Frau Odrian-Röhrssen
Beratungs- und Koordinationsstelle für Selbsthilfegruppen (BEKOS): Frau Klumpe
Stadt Oldenburg (Sozialamt): Herr Schrader
Krankenkassen: AOK, Frau Toussaint; IKK, Frau Knüppel
Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Niedersachsen: Frau Borawski
Bundesverband privater Alten- und Pflegeheime u. ambulanter Dienste e.V. (bpa): Herr Krüger

Zentrum für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Einrichtung der Ärztekammer Niedersachsen
Berliner Allee 20
30175 Hannover
oder Postfach 4749
30047 Hannover

Website www.zq-aekn.de
Email zq@zq-aekn.de
Telefon (05 11) 380 - 25 06
Fax (05 11) 380 - 21 18
Maren Stamer (05 11) 380 - 21 71
Brigitte Sens (05 11) 380 - 25 05

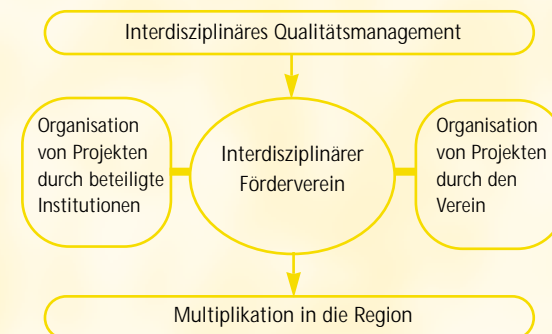
Stand: Dezember 2001

Ergebnisse des Projektes

Interdisziplinäres Qualitätsmanagement: Gründung eines Vereins zur Förderung interdisziplinärer Zusammenarbeit im regionalen Gesundheitswesen im Februar 2002

Der Zweck des Vereins soll insbesondere durch folgende Maßnahmen verwirklicht werden:

- (1) Unterstützung, Entwicklung und Initiierung von innovativen regionalen Projekten und Vorhaben berufs- und einrichtungsübergreifender Zusammenarbeit im Gesundheitswesen. Der Verein fördert die wissenschaftliche Evaluation und Dokumentation zu diesem Themenbereich.
- (2) Diskussions- und Aktionsplattform für alle Akteure/Akteurinnen und Institutionen im regionalen Gesundheitswesen.
- (3) Einwerbung von finanziellen Mitteln zur Realisierung der unter §2 Abs. 1 und 2 genannten Aufgaben.



Es besteht die Möglichkeit der Organisation und Durchführung von Projekten durch beteiligte Institutionen wie durch den Verein selbst.

Das erste Projekt

Im Frühjahr 2002 beginnt das in der Trägerschaft der Oldenburger Krankenhäuser liegende „Überleitungsprojekt“. Ziel des Projektes ist die Verbesserung der Überleitungsprozesse – Krankenhausaufnahme und Krankenhausentlassung – zwischen stationären und ambulanten Einrichtungen. Entsprechend kommen die an dem Projekt Beteiligten sowohl aus dem stationären als auch aus dem ambulanten Bereich. Die vorrangige Aufgabe des Vereins besteht bei diesem Projekt in der Multiplikation der Projektergebnisse in die Region.

Ergebnisse des Projektes

Aufbau eines Internetgestützten Informationsdienstes: www.Versorgungsnetz-Gesundheit.de

Der Internetgestützte Informationsdienst www.Versorgungsnetz-Gesundheit.de gibt einen Überblick über das bestehende regionale Dienstleistungsangebot. Alle Dienstleistungsanbieter des regionalen Gesundheitssystems können sich – nach einer vorgegebenen Systematik – in den Informationsdienst eintragen lassen. Zu dem Eintrag gehört

- eine Einrichtungs- und Dienstleistungsbeschreibung sowie
- die Angabe der jeweiligen Spezialisierungen.

Parallel dazu werden Fortbildungen für Professionelle angeboten, um Fragen zur Internetpräsentation aufzugreifen.

Entwicklung von Versorgungsketten und Checklisten

Die Entwicklung interdisziplinärer Versorgungsketten dient dazu, die sich kontinuierlich wiederholenden Prozesse der Zusammenarbeit unterschiedlicher Berufsgruppen und Einrichtungen zu dokumentieren und transparent zu machen. Beispiele für erarbeitete interdisziplinäre Versorgungsketten sind:

- Prozesse der Krankenhausentlassung;
- Routineverläufe in der ambulanten Versorgung (z.B. Verordnung häuslicher Krankenpflege);
- Akutsituationen in der ambulanten Versorgung;
- Organisation von Hilfsmitteln und Pflegehilfsmitteln in der ambulanten Versorgung sowie die
- Interdisziplinäre Versorgung am Beispiel eines Patienten nach einem Schlaganfall.

Ferner hilft eine im Rahmen des Projektes entwickelte Interdisziplinäre Checkliste, die – sofern von den PatientInnen gewünscht – einen Überblick über das jeweilige Versorgungsteam, die einzelnen AnsprechpartnerInnen und deren Erreichbarkeit gibt.

Präsentation und Publikation

Die Entwicklung und Umsetzung neuer Formen der Zusammenarbeit bezieht sich zunächst auf die beteiligten Projektmitglieder. Care Management umfasst jedoch eine Region als Ganzes. Um Interessierte zu informieren, wurden deshalb im Verlauf des Projektes – u.a. in Kooperation mit dem Bildungsnetzwerk der Oldenburger Kliniken – verschiedene interdisziplinär ausgerichtete Fortbildungen und Tagungen angeboten.

Projektinformation 2

Qualitätsverbesserung auf der Ebene des Care Managements

Kommunikation, Kooperation und Koordination in der ambulanten Versorgung

Ein interdisziplinäres Projekt des Zentrums für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen initiiert von der Qualitätsinitiative (Niedersächsischer Verein zur Förderung der Qualität im Gesundheitswesen e.V.)



Zentrum für
Qualitätsmanagement
im Gesundheitswesen

Einrichtung der Ärztekammer
Niedersachsen

Qualitätsinitiative
Niedersächsischer Verein zur Förderung der Qualität im Gesundheitswesen e.V.

Qualität durch Vernetzung

Die Anfänge

Das von der „Qualitätsinitiative“ (Niedersächsischer Verein zur Förderung der Qualität im Gesundheitswesen e.V.), insbesondere von Herrn Dr. G. Pommer, initiierte interdisziplinäre Projekt „Qualitätsverbesserung auf der Ebene des Care Managements – Kommunikation, Kooperation und Koordination in der ambulanten Versorgung“ wird seit Juli 1998 als Modellprojekt in der Region Oldenburg durchgeführt.¹ Projektende ist der 28. Februar 2002.

Das Projekt wird vom Zentrum für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen koordiniert und wissenschaftlich begleitet.

Kommunikation, Kooperation und Koordination werden in der Arbeitspraxis der ambulanten und ambulant-stationären Versorgung häufig als fehlend oder unzureichend bemängelt. Beschrieben werden beispielsweise Informationsdefizite, unverbindliche Formen des Kontaktes sowie ein differentes Verständnis von Zusammenarbeit, Abgrenzung und Anerkennung der nebeneinander stehenden Arbeitsbereiche. Folglich kommt es zu einer hohen Arbeitsbelastung aller Beteiligten, zu Problemen bei der Versorgung der PatientInnen sowie zu Unzufriedenheit sowohl auf Seiten der PatientInnen als auch auf Seiten der Leistungsanbieter.

Care Management umfaßt den Bereich der strukturellen Verbesserung der Versorgung in einer Region, z.B. in einer Stadt oder in einem Stadtteil. Damit beinhaltet Care Management auch Aufbau und Weiterentwicklung interdisziplinärer Zusammenarbeit.

Eine Qualitätsverbesserung auf der Ebene des Care Managements (als eine Grundlage für die qualifizierte Versorgung der einzelnen PatientInnen), bezogen auf die Dimensionen Kommunikation, Kooperation und Koordination, soll zu einer Verbesserung der zuvor beschriebenen Problemlage beitragen.

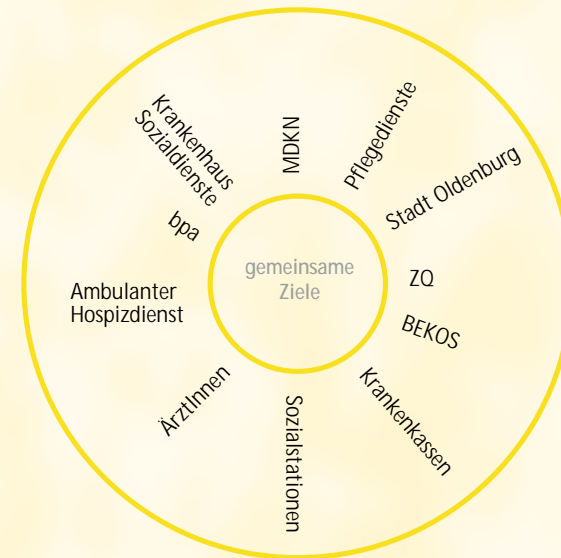
Von zentraler Bedeutung für das Projekt ist dabei die Frage: „Was heißt Qualität durch Vernetzung in der ambulanten und ambulant-stationären Versorgung?“

¹ Maßgeblich beteiligt war dabei auch die Arbeitsgemeinschaft Hauskrankenpflege e.V. (fusioniert zum Bundesverband privater Alten- und Pflegeheime und ambulanter Dienste e.V.).

Die Beteiligten

Im Mittelpunkt des Projektes steht der in Form eines interdisziplinär besetzten „Runden Tisches“ organisierte Arbeitskreis „Ambulante Versorgung“, der sich aus MitarbeiterInnen unterschiedlicher Berufsgruppen und Institutionen zusammensetzt.

Kommunikation – Koordination – Kooperation
in der ambulanten Versorgung



Ziele

1. Verbesserung der Versorgungsqualität der PatientInnen
2. Erhöhung der PatientInnenzufriedenheit
3. Erhöhung der Arbeitszufriedenheit
4. Vermeidung unnötiger Kosten

ZQ

Zentrum für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

BEKOS

Beratungs- und Koordinationsstelle für Selbsthilfegruppen

bpa

Bundesverband privater Alten- und Pflegeheime und ambulanter Dienste e.V.

MDKN

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Niedersachsen

Das Projekt

Die Erarbeitung, Umsetzung und Evaluation qualitativ gesicherter Vernetzungsstrukturen in der ambulanten sowie in der ambulant-stationären Versorgung sind eine wichtige Zukunftsaufgabe im Gesundheitswesen. Vor diesem Hintergrund versucht das Projekt einen Beitrag zur Entwicklung innovativer Formen der Zusammenarbeit und Vernetzung zwischen allen an der Versorgung beteiligten Berufsgruppen und Institutionen zu leisten.

Zum Projektverlauf

Die Ergebnisse der Ist-Analyse bilden die Grundlage für die Projektphase II, d.h. für die Entwicklung von Lösungsansätzen, ihre Erprobung und die Vorbereitung ihrer Implementierung.

Die Erarbeitung von Lösungsansätzen findet in zeitlich befristeten zielorientierten Qualitätsteams statt. Dabei schafft angewandtes Projekt- und Qualitätsmanagement einen Rahmen, in dem sich die Projektbeteiligten auch jenseits geschichtlich und berufssoziologisch erklärbarer Barrieren auf neue Weise begegnen können. Wichtig ist die Entwicklung und Umsetzung einer gemeinsamen Gesprächskultur sowie neuer bzw. überarbeiteter Strukturen. Die Qualitätsteams verfolgen den Ansatz, Bestehendes zu fördern, d.h. vorhandene Ressourcen zu nutzen, sie mit Neuem zu verbinden, um dadurch Probleme zu lösen.

Voraussetzungen

– Information und Transparenz

- Welche Dienstleistungsangebote gibt es in der Region?
- Wer bietet welche Dienstleistungen (Spezialisierungen) an?

– Bereitschaft zu gleichberechtigter Zusammenarbeit sowie zu interdisziplinärer Kommunikation, Kooperation und Koordination

- Welche Informationen benötige ich von wem, um meine Arbeit qualitativ hochwertig durchführen zu können?
- Welche Informationen benötigen andere von mir, um ihre Arbeit qualitativ hochwertig durchführen zu können?
- Wie kann eine gemeinsame Versorgungsplanung – im Sinne der PatientInnen – gestaltet sein?

Fragestellungen

- Wie lässt sich Qualität durch Vernetzung in der ambulanten und ambulant-stationären Versorgung langfristig umsetzen?
- Was heißt Qualität bezogen auf die Dimensionen Kommunikation, Kooperation und Koordination?

Der Projektverlauf

07/1998 Projektphase I: Ist-Analyse

bis

- 12/1998
1. Problemsammellisten (Explorative Phase)
 2. Problemstromanalysen
 3. PatientInneninterviews
 4. Darstellung und Verknüpfung der Ergebnisse

01/1999 Projektphase II: Entwicklung von Lösungsansätzen

bis
12/2000

1. Entwicklung von Lösungsansätzen
 - Treffen des Arbeitskreises "Ambulante Versorgung"
 - Zielorientierte Qualitätsteams
 - Zukunftswerkstatt
2. Implementierungsvorbereitung
 - Öffentlichkeitsarbeit
 - Aufbau und Moderation von Foren
 - Erprobung von Lösungsansätzen
 - Prozessevaluation

01/2001 Projektphase III: Evaluation

bis

- 10/2001
1. Quantitative Erhebung
 2. ExpertInneninterviews
 3. Gesamtauswertung

11/2001 Projektphase IV: Modulentwicklung

bis

- 02/2002
1. Entwicklung von Einzelmodulen zur Anwendung in weiteren Regionen Niedersachsens
 2. Abschlusstagung
 3. Leitfadententwicklung



Qualität durch
Vernetzung