

Ambulante Versorgung

Das von der Qualitätsinitiative (Niedersächsischer Verein zur Förderung der Qualität im Gesundheitswesen e.V.) initiierte und geförderte 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. Das Projekt wurde vom Zentrum für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen (Einrichtung der Ärztekammer Niedersachsen) koordiniert und wissenschaftlich begleitet. Das Projekt wurde am 28. Februar 2002 abgeschlossen.

Care Management

Kommunikation, Kooperation und Koordination werden in der Arbeitspraxis der ambulanten und der 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.

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 ein qualifiziertes Case-Management), bezogen auf die Dimensionen Kommunikation, Kooperation und Koordination soll zu einer deutlichen Verbesserung der zuvor beschriebenen Problemlage beitragen.

Von zentraler Bedeutung für das Projekt sind dabei die folgenden Fragen:

- "Was heißt Qualität durch Vernetzung in der interdisziplinären ambulanten und ambulant-stationären Versorgung?" und
- "Was heißt Qualität bezogen auf die Dimensionen Kommunikation, Kooperation und Koordination?"

Im Mittelpunkt des Projektes stand der in Form eines interdisziplinär besetzten "Runden Tisches" organisierte Arbeitskreis, der sich wie folgt zusammensetzte:

ÄrztInnen

Frau Dr. Lübbert (Allgemeinmedizin); Herr Dr. Schreiber (Allgemeinmedizin, Rettungsmedizin); Herr Dr. Kircher (Allgemeinmedizin); Herr Dr. Otremba (Hämatologie und Internistische Onkologie)

Ambulanter Hospizdienst

Frau Odrian-Röhrssen

BEKOS Beratungs- und Koordinationsstelle für Selbsthilfegruppen

Frau Klumpe

Krankenkassen

AOK, Frau Toussaint
IKK, Frau Knüppel

MDKN

Frau Borawski

Pflegedienste

Ambulant, Herr Höhn
Pflegedienst ROSE, Herr Rose
Medico, Frau Reichel
Humanitas, Herr Pasternak
Das Pflorgeteam, Frau Eiben, Frau Minneker
Medus AG, Frau Taming; Private Altenpflege Oldenburg, Frau Waller-Stade

Soziale Dienste

PIUS-Hospital, Herr Roß
Klinikum Oldenburg, Herr Singenstreu
Ev. Krankenhaus Oldenburg, Frau Eichler

Stadt Oldenburg

Sozialamt, Herr Schrader

Wohlfahrtsverbände

Ev. Diakonie-Sozialstation, Frau Oetken
Paritätische Sozialstation, Frau Groth
AWO, Herr Koch

Projektkoordination und Projektevaluation
Zentrum für Qualitätsmanagement im
Gesundheitswesen, Frau Dr. Sens, Frau Stamer

Beschreibung

Das interdisziplinäre Projekt
**Qualitätsverbesserung auf der Ebene des
Care-Managements - Kommunikation,
Kooperation und Koordination in der
ambulanten Versorgung** gliedert sich in vier
Phasen:

Projektphase I: Ist-Analyse (07/1998 - 12/1998)

1. Problemsammlisten (Explorative Phase)
2. Problemstromanalysen
3. PatientInneninterviews
4. Darstellung und Verknüpfung der Ergebnisse

Projektphase II: Entwicklung von Lösungsansätzen/Implementierung (01/1999 - 12/2000)

1. Entwicklung von Lösungsansätzen
 - Treffen des Arbeitskreises „Ambulante Versorgung“
 - Zielorientierte Qualitätsteams
 - Zukunftswerkstatt
2. Vorbereitung und Durchführung der Implementierung durch den Arbeitskreis „Ambulante Versorgung“
3. Prozessevaluation

Projektphase III: Evaluation (01/2001 - 10/2001)

1. Abschluss langfristiger Implementierungsmaßnahmen
2. Quantitative Erhebung
3. ExpertInneninterviews
4. Auswertung / Leitfadententwicklung

Projektphase IV: Übertragung der Ergebnisse in weitere Regionen (11/2001 - 02/2002)

1. Entwicklung von Einzelmodulen zur Anwendung in unterschiedlichen Regionen Niedersachsens

2. Öffentlichkeitsarbeit
3. Abschlusstagung

Der abschließende Evaluationsbericht wird veröffentlicht und soll allen Beteiligten, Betroffenen und am Thema Interessierten eine gemeinsame valide Basis für das weitere Vorgehen und für weitere Entscheidungen liefern.

Zielsetzung

Ziel des Projektes ist die regionale Umsetzung innovativer Kommunikations-, Kooperations- und Koordinationsformen zwischen allen an der ambulanten Versorgung beteiligten Berufsgruppen und Institutionen.

Beabsichtigt ist:

- eine Verbesserung der Versorgungsqualität der PatientInnen,
- eine Erhöhung der PatientInnenzufriedenheit;
- eine Erhöhung der Arbeitszufriedenheit und
- eine Vermeidung unnötiger Kosten.

Neben der Schaffung einer Transparenz über bisherige Kommunikations-, Kooperations- und Koordinationswege sowie der Umsetzung neuer Strukturen, steht die Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses von Zusammenarbeit, Abgrenzung und Anerkennung der nebeneinander stehenden Arbeitsbereiche im Vordergrund.

Grundgedanke der Projektarbeit ist es, die Selbständigkeit der zu versorgenden Personen zu fördern bzw. so weit wie möglich zu erhalten.

Aktueller Stand

Am 13. Februar 2002 ist in Oldenburg der Verein **Versorgungsnetz Gesundheit – Verein zur Förderung interdisziplinärer Zusammenarbeit im Gesundheitswesen** gegründet worden.

Ansprechpartner für den Verein ist der erste Vorsitzende, **Josef Roß**, Pius Hospital, Sozialer Dienst, Georgstr. 12, 26121 Oldenburg
Tel.: 0441 - 22 91 31 0
E-Mail: josef.ross@pius-hospital.de