

Erfahrungen mit der professionsübergreifenden Zusammenarbeit aus der Perspektive der Betroffenen – Ergebnisse der Evaluierung

Luise Becker, Benjamin Schimke

Erfahrungen der Patientinnen und Patienten sowie ihrer Angehörigen

Patientinnen und Patienten erwarten im Allgemeinen, dass die verschiedenen Gesundheitsdienstleister, von denen sie betreut werden, eng und abgestimmt zusammenarbeiten. Im Alltag ist dies allerdings oftmals nicht der Fall.

Mittels eines Kurzfragebogens wurden rund 90 Teilnehmer/-innen zu Beginn der Testphase nach ihren bisherigen Erfahrungen und Eindrücken hierzu befragt. Bei den 37 Teilnehmerinnen und Teilnehmern mit einer diagnostizierten Demenz wurden auch die Angehörigen in die Befragung eingebunden. An der Befragung haben rund 85% der Testpatientinnen und -patienten (77 ausgefüllte Fragebögen) teilgenommen.

Auffällig ist, dass lediglich ein Drittel der Befragten angibt, die multiprofessionelle Zusammenarbeit (außerhalb des Netzwerkes GEMEINSAM) funktioniere im Allgemeinen gut oder sehr gut. So berichten einige Teilnehmer/-innen von Informationsverlusten und nicht abgestimmten Behandlungsaktivitäten der beteiligten Gesundheitsdienstleister.

Dementsprechend hoch sind die Erwartungen, die mit einer Aufnahme in das Netzwerk GEMEINSAM verbunden sind. Fast drei Viertel der Teilnehmer/-innen erwarten, dass die Zusammenarbeit und Versorgungsqualität innerhalb des Netzwerkes – verglichen mit den bisherigen Erfahrungen – deutlich besser sind. Ganz oben auf der Wunschliste stehen dabei die rasche Übermittlung wichtiger Behandlungsdaten sowie die enge Abstimmung von Diagnose, Therapie und Prävention zwischen den beteiligten Gesundheitsdienstleistern.

Für die meisten Teilnehmer/-innen ist der Datenschutz allerdings ein heikles Thema. 25% der Befragten sind der Meinung, dass nicht alle Dienstleister im Netzwerk durchgehend Zugriff auf ihre Behandlungsdaten haben sollten. Hier erwarten die Teilnehmer/-innen und vor allem

auch ihre Angehörigen ein hohes Maß an Aufklärung und Transparenz.

Zu ihren ersten Erfahrungen mit dem Netzwerk GEMEINSAM befragt, äußern sich fast 75% der Teilnehmer/-innen sehr positiv, was vor allem auf das ausführliche Erstberatungs- und Informationsgespräch zurückzuführen ist. „Ausreichend Zeit haben“, „Klärung der individuellen Situation“ und „sehr persönliche Beratung“ sind dabei die wichtigsten Anforderungen seitens der Patientinnen und Patienten. Kritisiert werden allerdings die langen Wartezeiten bis zu einem Gesprächstermin.

Erfahrungen der Beschäftigten

Für das Gelingen und die Qualität der professionsübergreifenden Zusammenarbeit sind die Motivation und Einstellungen der Mitarbeiter/-innen der beteiligten Gesundheitsdienstleister zentrale Erfolgsfaktoren.

Eine Befragung der Beschäftigten zu Beginn der zwölfmonatigen Testphase ergab, dass für drei Viertel der Beschäftigten die Zusammenarbeit mit anderen Professionen Alltagsgeschäft ist, dass aber diese Zusammenarbeit sehr kritisch gesehen wird. Fast die Hälfte der befragten Beschäftigten gibt an, dass die traditionelle Zusammenarbeit nicht gut funktioniert. Ihre Kritik richtet sich dabei vor allem auf die nicht rechtzeitige Bereitstellung von wichtigen Informationen, aber auch auf die fehlende „Augenhöhe“ in der alltäglichen Interaktion. Als recht gut wurde dagegen die professionsinterne Informationsweitergabe innerhalb der eigenen Einrichtung bewertet.

Nach etwa einem halben Jahr der praktischen Zusammenarbeit im Netzwerk GEMEINSAM hat sich die kritische Sichtweise seitens der Beschäftigten deutlich verändert. In vielen Einzelinterviews und einigen Gruppendiskussionen gaben die Beschäftigten nunmehr an, dass sie in der alltäglichen Zusammenarbeit durchweg Anerkennung und Wertschätzung erleben. Diese

wahrgenommene Anerkennung und Wertschätzung hat sich nach Aussagen vieler Beschäftigter im Zeitverlauf gesteigert.

*„Wir sind im Netzwerk GEMEINSAM alle kollegial näher zusammen gerückt“
(O-Ton: MFA aus einer Hausarztpraxis).*

Zu den konkreten Arbeitsabläufen im Netzwerk befragt, äußern die meisten Beschäftigten, dass die Fallbesprechungen bzw. -konferenzen extrem wichtig seien; sie seien eine unverzichtbare Grundlage für einen einheitlichen Informationsstand und für gemeinsam abgestimmtes und effektives Handeln. Auch das Handbuch und die sog. Patientenmappe haben sich aus Sicht der Beschäftigten bewährt. Allerdings wäre eine digitale Lösung für die Patientenmappe sehr hilfreich.

*„In der Netzwerkarbeit ist die Digitalisierung das Wichtigste. Ohne digitale Lösungen und telemedizinische Anwendungen ist eine effiziente Netzwerkarbeit kaum möglich. Die Informationsweitergabe auf Papier ist nicht mehr zeitgemäß“
(O-Ton: beteiligter Hausarzt).*

Ein zentraler Anspruch des Netzwerkes ist die Realisierung einer adäquaten diversitätssensiblen Versorgung. Zu Beginn der Testphase wurden die Beschäftigten danach befragt, inwieweit ihre Einrichtung den damit einhergehenden Anforderungen gerecht wird. Die Ergebnisse zeigen ein sehr unterschiedliches Bild. Während die meisten Einrichtungen die Zielgruppen „Frauen/Männer“ und „Ältere“ in ihren Versorgungsformaten ausreichend berücksichtigen, gibt es bezüglich weitergehender Diversitätskriterien und -anforderungen noch einen erheblichen Nachholbedarf. Dies gilt vor allem für Patientinnen und Patienten mit traumatischen Erfahrungen und/oder mit Migrationshintergrund und unterschiedlichen religiösen Weltanschauungen. Aber auch Menschen mit Behinderung stehen nicht gerade im Fokus der

Ergebnisse



Luise Becker, Benjamin Schimke

Gesundheitsdienstleister, wenn es um die Frage der Diversitätssensibilität geht.

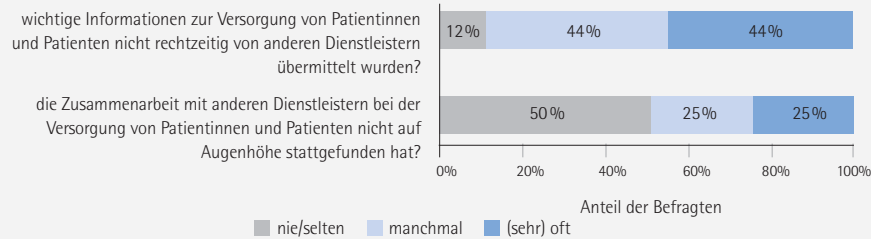
Im mehreren Workshops wurden die Beschäftigten zu Beginn der Testphase mit den relevanten Diversitätsthemen vertraut gemacht und es wurden ihnen versorgungsrelevante Informationen und Instrumente für die alltägliche Arbeit an die Hand gegeben. Danach gingen die Beschäftigten sehr viel offener und kompetenter mit den individuellen Diversitätsmerkmalen ihrer Patientinnen und Patienten um. Dies zeigt: Durch systematische Weiterbildung und Training lässt sich das Qualitätsniveau diversitätssensibler Versorgung deutlich verbessern und verstetigen.

Die Autorin, der Autor

Luise Becker, M.A., ist wissenschaftliche Mitarbeiterin der gaus gmbh – medien bildung politikberatung. Sie beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit gerontologischen und demografischen Themen.

Benjamin Schimke, M.A., ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Bildungsforschung der Bergischen Universität Wuppertal und wissenschaftlicher Mitarbeiter bei der gaus gmbh – medien bildung politikberatung.

Wie häufig haben Sie in den letzten vier Wochen erlebt, dass ...



In unserer Praxis/Einrichtung existieren besondere Vorkehrungen und Regelungen bezüglich ...

