

Sektorenübergreifendes Überleitungsmanagement

Warum sollten sich alle Beteiligten um eine Kommunikation auf Augenhöhe bemühen?

Christiane Weiling, Volker Schrage, Matthias Wittland

Patienten bewegen sich im deutschen Gesundheits- und Pflegewesen in ganz unterschiedlichen Versorgungssystemen. Diese sind heute vielfach weitgehend voneinander abgekoppelt, ein umfassender Informationsfluss ist – wegen inkompatibler EDV-Systeme, aufgrund unterschiedlicher Denkweisen und Versorgungsaufträge und schlicht aufgrund mangelnder Kommunikation – im Regelfall nicht gegeben. Das führt in der Praxis zu teils massiven Qualitätseinbußen in der Versorgung.



Ein Beispiel aus der Praxis mag dies verdeutlichen:

Wegen einer akut aufgetretenen Beschwerdesymptomatik im Bauchbereich musste eine palliativ versorgte Bewohnerin eines Altenheims stationär eingewiesen werden. Für diese Einweisung nahm der behandelnde Hausarzt Kontakt zur Inneren Abteilung des Krankenhauses auf. Mit dem Oberarzt wurde die Situation genau besprochen und die mit den palliativen Maßnahmen verbundene Schmerzmedikation abgestimmt. Die Situation schien somit klar geregelt. Leider wurde die Patientin nicht wie geplant auf der inneren Abteilung, sondern auf der chirurgischen Abteilung aufgenommen. Hier lagen die entsprechenden hausärztlichen Informationen nicht vor. Daher wurde eine Behandlung der Patientin mit hochdosierten Schmerz- und Beruhigungsmitteln eingeleitet, die nach ihrer Rückkehr ins Altenheim zu Unruhe- und Angstzuständen führte und in einem mehrwöchigen Prozess langsam rückumgestellt werden musste. Eine Rücksprache mit dem chirurgisch zuständigen Kollegen konnte nicht erfolgen. Bei einem erneuten Telefonat mit dem internistischen Oberarzt wollte dieser hausintern Rücksprache zu halten. Ein Ergebnis dieser Rücksprache liegt bis zum heutigen Tag nicht vor.

Ältere Patienten sind im Nachteil

Im Vorteil sind in unserem derzeitigen Gesundheitssystem die mündigen Patientinnen und Patienten, die selbst dafür sorgen, dass alle relevanten Informationen beim Weiterversorger ankommen, die nachfragen und umfassende Aufklärung einfordern. Die wachsende Zahl älterer, multimorbider Patientinnen und Patienten bekommt in einem solchen System

allerdings Probleme, wenn die am Versorgungsprozess beteiligten Experten nicht selbst aktiv für die Weitergabe von Informationen sorgen und intensiv miteinander sprechen.

Eine solche Selbstverpflichtung zur Informationsweitergabe sollte aus dem Selbstverständnis von Pflegekräften und Medizern, aber auch anderer Professionen im Gesundheitswesen erwachsen. Dabei geht es nicht darum, einem Weiterversorger die Arbeit zu erleichtern, sondern vielmehr darum, dafür zu sorgen, dass ein Patient adäquat und seinen Bedürfnissen entsprechend versorgt werden kann. Das erfordert aber ein Zusammenspiel unterschiedlicher Professionen – und es gibt leider nur wenige Beispiele, wo das gut funktioniert.

Dies liegt vor allem daran, dass die unterschiedlichen Professionen relativ isoliert und unabhängig voneinander agieren. Ärzte, Pflegekräfte und Physiotherapeuten arbeiten in vielen Fällen nebeneinander her und nicht im Team. Es gibt keine klaren Regelungen zur Zusammenarbeit zwischen den Professionen. Jede Berufsgruppe hat eigene Vorgesetzte, keiner ist dem Anderen gegenüber weisungsbefugt. Erkannt ist dieses Manko schon lange. Gefordert werden dann aber meist von der Politik oder den Verbänden veränderte Ausbildungsinhalte oder Neuerungen im Gesundheitssystem. Warum aber sollte man nicht in der täglichen Arbeit einfach einmal damit anfangen, kollegial zusammenzuarbeiten?

Erfolgreiche Initiativen professionsübergreifender Zusammenarbeit

Dass man auch selbst aktiv werden und Veränderungen anstoßen kann, zeigen Initiativen im Kreis Unna und im westlichen Münsterland. Hier wurden keine Forderungen in Richtung Politik und Krankenkassen formuliert, sondern die Beteiligten entwickelten konkrete Lösungen, wie eine patientenorientierte gemeinsame Versorgung innerhalb der bestehenden Rahmenbedingungen aussehen kann.

Im Kreis Unna haben sich bereits 2006 Vertreter des ambulanten und stationären Bereiches an einen Tisch gesetzt und überlegt, wie die Informationsweitergabe für pflegebedürftige Menschen verbessert werden kann. Entwickelt wurde

ein kreisweit einheitlicher Überleitungsbogen, der nun von ambulanten Pflegediensten, stationären und teilstationären Altenhilfeeinrichtungen und Krankenhäusern genutzt wird. In einem laufenden Modellprojekt (siehe verschiedene Artikel in diesem Heft) wurde dieser Bogen dann um biografieorientierte Informationen ergänzt. Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung in der Praxis war, dass dieser Bogen gemeinsam mit Vertretern unterschiedlicher Professionen entwickelt wurde, dass unterschiedliche Sichtweisen offen und ehrlich diskutiert wurden und dass am Ende ein Instrument entstand, das die Kommunikation und Zusammenarbeit der unterschiedlichen Akteure unterstützt und fördert.

Im westlichen Münsterland haben sich niedergelassene Ärzte, Vertreter aus Krankenhäusern und Altenhilfe sowie Physiotherapeuten zu einem Versorgungsnetzwerk zusammengeschlossen, das sich die bessere Versorgung demenziell Erkrankter sowie die Förderung von Demenzprävention und -früherkennung zum Ziel gemacht hat. Um den Informationsfluss zwischen allen Beteiligten – ob ambulant oder stationär, ob Mediziner, Pflegekraft oder Physiotherapeut – zu verbessern, wird mit der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe und dem Landesgesundheitsministerium NRW ein Modellversuch diskutiert, in dem der gemeinsame Zugriff auf den elektronische Arztbrief und eine intensive IT-Kommunikation entwickelt und erprobt werden sollen.

In der Diskussion wurde für alle Beteiligten darüber hinaus schnell deutlich, dass eine Kommunikation auf Augenhöhe die Grundvoraussetzung für eine zukunftsorientierte Patientenversorgung ist. Die Erkenntnis der Beteiligten: „Was uns alle eint, ist das Ziel, für den Patienten die bestmögliche Versorgung zu organisieren. Und das geht eindeutig besser, wenn man sich austauscht und eng zusammenarbeitet. So kann man dann auch Standesdünkel und Professionseitelkeiten überwinden.“



Christiane Weiling, Volker Schrage, Matthias Wittland

Die Autorin, die Autoren

Christiane Weiling ist Bereichsleiterin Gesundheits- und Seniorenwirtschaft bei der gaus gmbh und Gesamtkoordinatorin des Projektes „Biografieorientierte, kultursensible Überleitung“. Dr. med. Volker Schrage ist Facharzt für Innere und Allgemeinmedizin und Leiter des Projektes „Gesund älter werden“. Matthias Wittland ist Geschäftsbereichsleiter beim Caritasverband für die Dekanate Ahaus-Vreden und verantwortet in dieser Funktion das Projekt „Teilhabe am Leben“.

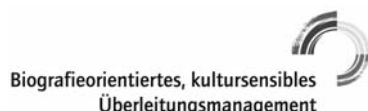
Das Münsterländer Memorandum

Dass die Beteiligten es mit ihrer Zusammenarbeit ernst meinen und diese auch leben, dokumentieren sie durch das so genannte Münsterländer Memorandum (siehe Folgeseite). Hier wurden verbindliche Regeln zur Zusammenarbeit und zum Miteinander der Professionen entwickelt. Die Initiatoren des Memorandums verpflichten sich, diese Grundregeln der Zusammenarbeit in der eigenen täglichen Arbeit einzuhalten und in ihrem Arbeitsumfeld die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kolleginnen und Kollegen sich entsprechend verhalten. Darüber hinaus ist es das Ziel der Initiative, die breite Umsetzung des Verhaltenskodex zur professionsübergreifenden Zusammenarbeit auch bei Kolleginnen und Kollegen in anderen Regionen zu forcieren.

Die Initiative in Unna und im Münsterland ist vorangegangen und tut das, was von der Gesellschaft schon lange gefordert wird: Die verschiedenen Professionen des Gesundheitssystems arbeiten auf Augenhöhe und zum Wohle des Patienten zusammen.

Wir, die Initiatoren des Münsterländer Memorandums, rufen alle Akteure des Gesundheitswesens auf, mitzumachen. Unterschreiben Sie das Münsterländer Memorandum, setzen Sie die Ziele in Ihrem eigenen Wirkungskreis um und setzen Sie ein Zeichen für ein Gesundheitssystem der Zukunft!

Die Unterschrift ist möglich im Kreishaus Unna, dem Gesundheitszentrum Legden, bei der Caritas Ahaus und der gaus gmbh in Dortmund. Sie können die Unterlagen auch per Mail anfordern unter office@gaus.de.



Zusammenarbeiten