

Mag. (FH) Margit Mayr

Projekt e-Care

Wie kann vernetzte Versorgung zwischen Krankenhaus, Pflegeheim und sozialen Diensten besser gelingen?



Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf stellen individuelle Anforderungen an unser Gesundheitssystem – vor allem die Gruppe der ältesten in unserer Gesellschaft. Eine qualitativ hochwertige Versorgung wird zukünftig aber nur mehr vor dem Hintergrund interdisziplinärer Zusammenarbeit sichergestellt werden können. Dies verlangt nach einer guten Vernetzung und empfängergerechten Kommunikation zwischen allen an der Betreuung beteiligten Berufsgruppen und Betreuungseinrichtungen. Doch wie kann die Zusammenarbeit in einer komplexen und ausdifferenzierten Versorgungslandschaft gelingen? Dieser Frage wurde im Rahmen des Forschungsprojekts e-Care – Patientenorientierte Pflegeinformationen [1] im Zentralraum Wels (Oberösterreich) nachgegangen.

Der Patient im Mittelpunkt? Charakteristika unseres Versorgungssystems

Integrierte Versorgung ist zu einem zentralen Thema gesundheitspolitischer Debatten geworden. Doch in unserem Versorgungssystem greifen Prozesse nach wie vor kaum ineinander. Dies zeigen auch die Ergebnisse der Studie ‚Stationäre Versorgung älterer Menschen in Oberösterreich‘[2]. Im Zentrum des Denkens und Handelns stehen nach wie vor organisatorische Strukturen – nicht der Patient. Das nachfolgende Zitat stammt aus der oben genannten Untersuchung und bringt die derzeitige Situation in unserem Gesundheits- und Sozialsystem auf den Punkt:

*„Wir müssen diese Menschen ganzheitlich betrachten!
Wir tun es aber getrennt nach Gesundheit und Soziales.*

*Im Bereich Gesundheit haben wir den Menschen in ganz kleine Scheiben geteilt:
Herz, Niere, Lunge etc. und jeder sieht sich nur für seinen Bereich zuständig.“*

Akutversorgung und eine starke Ausrichtung auf monokausale Krankheitsbilder beherrschen unsere Versorgungslandschaft. Der ökonomische Druck auf die Leistungserbringer hat zur Folge, dass Alterspatienten immer wieder auf dem

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 1 von 9

„Verschiebebahnhof“ zwischen Krankenhaus, Betreuung zu Hause und Alten- und Pflegeheim landen. Für sie stellen die Übergänge zwischen den unterschiedlichen Sektoren des Gesundheits- und Sozialsystems besonders prekäre Schnittstellen dar.

Wenn sich Lebensumstände rasant verändern

Im Alter kann sich der Übergang von einem selbstbestimmten Leben zu einer von Unterstützungsbedarf gekennzeichneten Phase oft rasch vollziehen: plötzlich ist man krank und pflegebedürftig und benötigt die Unterstützung professioneller Dienste. Diese Veränderung der Lebenswelt ist für den Betroffenen oft nur schwer zu bewältigen. Dabei ist er auf die Unterstützung eines der komplexesten Systeme unserer Zeit angewiesen: dem Gesundheits- und Sozialsystem. Ist für den Betroffenen einmal ein Versorgungssetting organisiert, kommt es bei gesundheitlichen Problemen dennoch immer wieder zu einem Pendeln zwischen Gesundheits- und Soziale Dienste. An diesen Übergängen ist eine gute Kommunikation erforderlich, um den Patienten optimal übernehmen und nahtlos weiterversorgen zu können.

Warum Informationen zum Versorgungsbedarf und zur Betreuungssituation so wichtig sind

Gesundheits- und Sozialdienste geraten nun zunehmend unter Druck und sehen sich mit Forderungen nach effektiver und effizienter Leistungserstellung und -verknüpfung konfrontiert. Wissenstransfer und Kommunikation zwischen den verschiedenen Versorgungsebenen sollte vor diesem Hintergrund selbstverständlich sein. Dass dies aber nicht immer der Realität entspricht, zeigen die nachfolgenden Beispiele:

Der Wechsel von der ambulanten Betreuung zuhause in ein Krankenhaus geschieht oft akut. Nur in den wenigsten Fällen ist dann die betreuende mobile Pflegekraft in den Ablauf eingebunden, da sie in der Regel nur zu bestimmten Zeiten vor Ort ist und nicht 24 Stunden am Tag. In diesem Fall weiß der mobile Dienst nichts vom Krankenhausaufenthalt seines Klienten und leitet auch keine pflegerelevanten Informationen weiter.

Für die übernehmende Krankenhausstation wäre es wichtig, bereits bestehende Pflegebedarfe des Patienten und seine Betreuungseinrichtung zu kennen. Bei Vorliegen dieser Informationen kann die akute Situation besser eingeschätzt werden. Beispielsweise bei der Aufnahme von Patienten mit starker Desorientierung: hier wäre es hilfreich zu erfahren, ob es sich beim Verhalten des Patienten um eine akute Verwirrung handelt, oder ob er bereits seit längerem unter einer dementiellen Erkrankung leidet.

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 2 von 9

Im Laufe des Krankenhausaufenthaltes können sich Veränderungen beim Pflegebedarf ergeben. Für die nachbetreuende Einrichtung ist es dann wichtig zu erfahren, wie der aktuelle Stand und die Einschätzungen des Krankenhauses dazu sind. Eine Information, die in der Regel mit dem Pflegebegleitschreiben weitergegeben wird. Dieses kommt aber nur dann an die richtige Stelle, wenn auch bekannt ist, dass bereits ein Betreuungsverhältnis vorliegt und wer für die Betreuung im Anschluss an den Krankenhausaufenthalt zuständig ist.

Die Liste der Beispiele könnte weiter fortgeführt werden. Etwa wenn es um wichtige Informationen wie die Fortführung der im Krankenhaus eingeleiteten medikamentösen Therapie geht. Eine Information die an den betreuenden Allgemeinmediziner gerichtet ist und nicht zwangsläufig auch an die für die Organisation der Medikamente zuständige Pflegekraft geht.

Kerninformation statt Datenflut

Informationsbrüche zwischen den Bereichen sowie die mangelnde Abstimmung der Informationen auf die Bedürfnisse der Empfänger beeinträchtigen die Qualität der Versorgung. Bisher kam es beim Austausch relevanter Informationen zwischen den verschiedenen Versorgungsbereichen immer wieder zu Informationsverlusten. Das in Papierform erstellte Dokument ging vor allem bei akuten Einweisungen häufig unterwegs verloren, da der Patient oftmals viele Abteilungen im Ambulanzbereich durchläuft, bevor er auf die Station kommt (Abb.1).

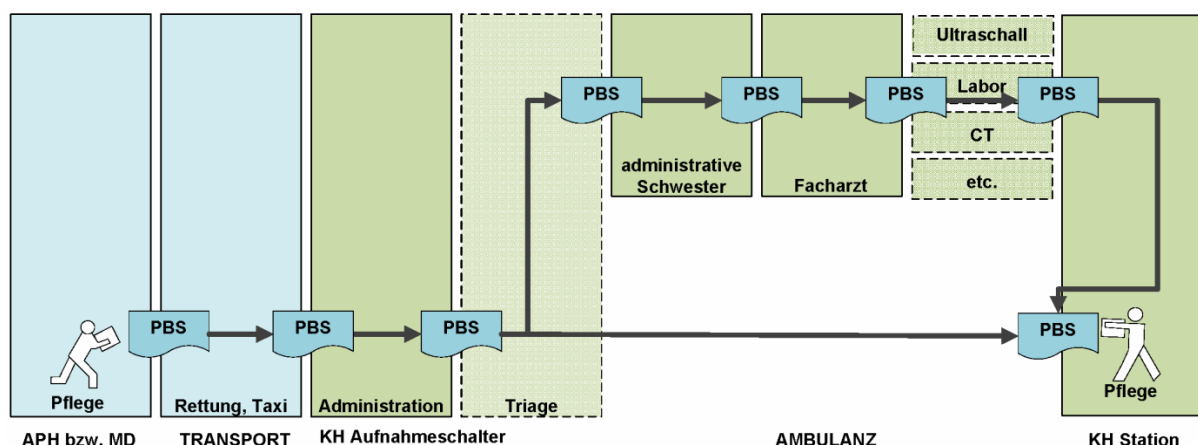


Abbildung 1: Schnittstellen bei der Weiterleitung von Pflegeinformationen

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 3 von 9

In dem zwei Jahre lang dauernden Forschungsprojekt ‚e-Care‘ ist es nun gelungen, die Weitergabe von Pflegeinformationen über moderne Informationstechnologien zu gewährleisten. Den in den verschiedenen Versorgungsbereichen tätigen Pflegekräften steht nun die richtige Menge und Qualität an Pflegeinformation zur Verfügung. Diese können mit e-Care von den dazu berechtigten Pflegepersonen jederzeit elektronisch abgerufen werden.

Neben der richtigen Menge an Information kommt auch der verwendeten Sprache in der Kommunikation eine wesentliche Bedeutung zu. Dass dies selbst innerhalb einer Berufsgruppe wie z.B.: Pflege nicht selbstverständlich ist, zeigt das Beispiel zur Information ‚Nächtliche Unruhe‘:

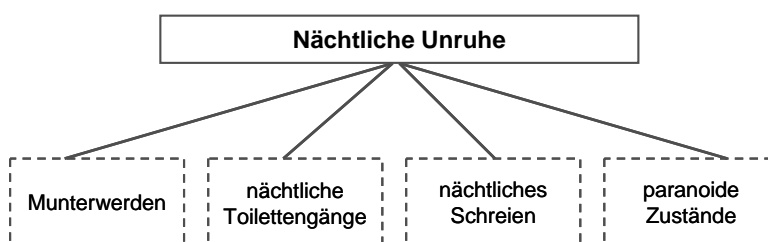


Abbildung 2: Information mit breiten Interpretationsspielraum

Gemeinsam mit Pflegekräften aus den Versorgungsbereichen Krankenhaus, Pflegeheim, Hauskrankenpflege und Mobile Hilfe und Betreuung wurde daher ein gemeinsames Set an Kerninformationen festgelegt. Der Abstimmungsprozess erfolgte über mehrere Monate nach dem Prinzip ‚Kerninformation statt Datenflut‘. Dabei lag der Fokus auf jene pflegerelevanten Informationen, die an der Schnittstelle zwischen den Versorgungsebenen umgehend benötigt werden. Diese so für e-Care definierte Struktur schließt neben dem Status zum Pflegebedarf auch bisherige Erkrankungen und Medikamente ein.

Wenn Pflegekräfte, Forscher und IT-Experten zusammenarbeiten

Entscheidend für die Akzeptanz von e-Care war eine gute Gebrauchstauglichkeit der IT-Lösung. Eine intuitive und einfache Bedienung sind Voraussetzung dafür. Forscher und IT-Experten waren deshalb auf ständiges Feedback der Pflegekräfte angewiesen. Nur so konnte gewährleistet werden, dass das System von den Anwendern auch tatsächlich angenommen wird.



Abbildung 3: e-Care Pflegebegleitschreiben
(Bild: Klinikum Wels-Grieskirchen)

Durchgeführt wurde das Projekt in Form einer Forschungs Kooperation zwischen der Fachhochschule OÖ Forschungs- und Entwicklungs GmbH mit dem Klinikum Wels-Grieskirchen, der Stadt Wels und der Fa. x-tention Informationstechnologie GmbH. Gefördert wurde das Projekt e-Care von der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft (FFG) und dem Gesundheitscluster (GC) des Landes OÖ. Das nötige technische Know-how kam von der in Wels ansässigen IT-Firma x-tention wie auch von Wissenschaftlern der FH Hagenberg. Sozialwissenschaftlich wurde das Projekt durch die FH Linz begleitet.

Wels als Modellregion für die vernetzte Versorgung von pflegebedürftigen Menschen

Durch e-Care wurde der flächendeckende Austausch von Pflegeinformationen zwischen Krankenhaus, Pflegeheimen und sozialen Diensten im Zentralraum Wels möglich. Ein Vorhaben wie dieses kann nur gelingen, wenn sich alle relevanten Systempartner kooperativ einbringen. Sämtliche Anbieter von Pflege- und Betreuung in der Stadt Wels konnten für e-Care gewonnen werden: die Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH, die Alten- und Pflegeheime und Mobile Seniorenbetreuung der Stadt Wels, das Alten- und Pflegeheim Bruderliebe der Kreuzschwestern GmbH, ebenso die Mobile Hilfe und Betreuung des Evangelischen Diakoniewerk Gallneukirchen, die Gesundheits- und Sozialdienste des OÖ Hilfswerks, die Mobile Hilfe und Betreuung und Hauskrankenpflege des OÖ Roten Kreuz sowie die Mobile Hilfe und Betreuung der Volkshilfe Wels-Kirchdorf.

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 5 von 9

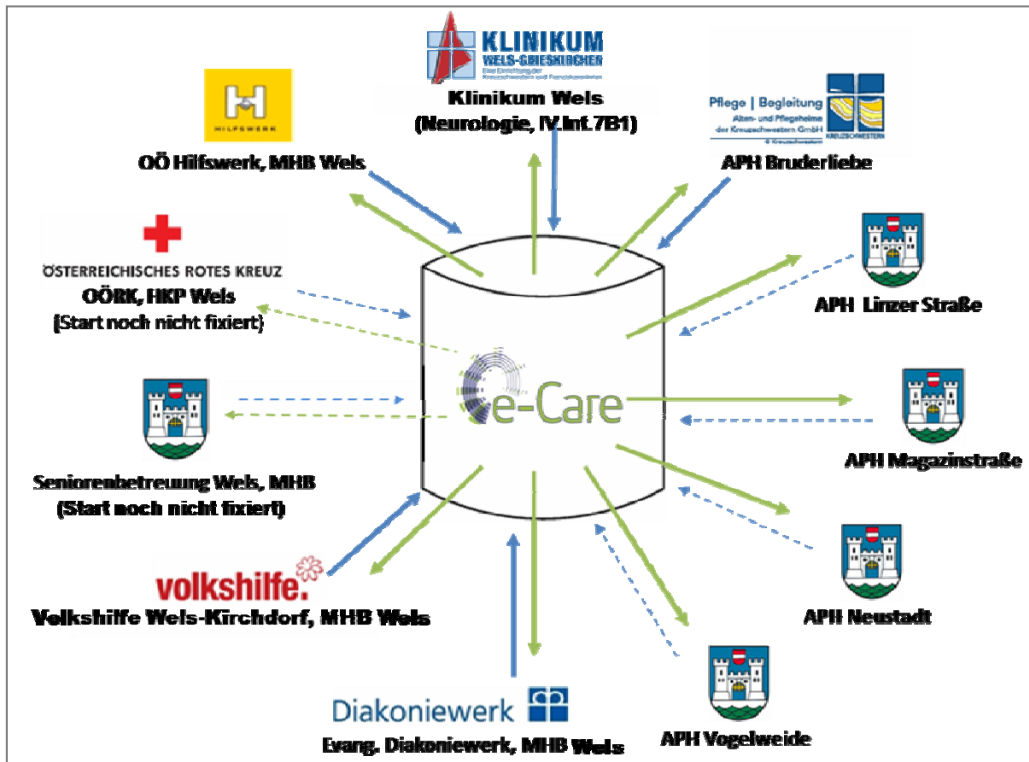


Abbildung 4: Praxispartner im Projekt e-Care

Mit diesem Projekt setzt Wels neue Maßstäbe im Bereich des sektorenübergreifenden Austauschs von Pflegeinformationen. Im Sinne von ELGA wird dabei größter Wert auf Datenschutz und ein strenges Berechtigungssystem gelegt. Zugriff auf die vorliegenden Daten erhalten nur die dazu berechtigten Personen, sofern eine Zustimmungserklärung des Patienten vorliegt. e-Care wurde an die Vorgaben der ELGA Implementierungsleitlinie ‚Pflegerische Entlassungsinformationen aus dem Krankenhaus‘ angepasst, bezieht aber bereits weitere Anwendungsfälle wie die Einweisung/Verlegung aus dem extramuralen Bereich ins Krankenhaus ein.

Ausblick

Seit Mai 2010 ist das e-Care System im Probetrieb. Ab November 2010 stellt das Klinikum Wels-Grieskirchen dieses System den betreuenden Einrichtungen in der Stadt Wels kostenlos zur Verfügung. Eine schrittweise Ausdehnung auf die gesamte Versorgungsregion ist geplant.

Die demografische Entwicklung macht deutlich, dass in naher Zukunft Veränderungen auf unsere Gesellschaft zukommen werden. Der Pflegebedarf und die damit einhergehenden Kosten werden steigen. Vor diesem Hintergrund ist es sinnvoll, wenn Gesundheits- und Soziale Dienste ihre Leistungen stärker vernetzen. Eine wichtige

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 6 von 9

Grundlage dafür ist der rasche und zielgerichtete Austausch pflegerelevanter Informationen.

Die an e-Care beteiligten Einrichtungen haben mit diesem Projekt bewiesen, wie es trotz unterschiedlicher Handlungsrahmen und Organisationskulturen möglich ist, sich zu vernetzen und gemeinsam einen Schritt in Richtung integrierter Versorgung zu setzen!

Referenzen

[1] Projekt e-Care – Patientenorientierte Pflegeinformation <http://e-care.fh-hagenberg.at>

[2] Mayr, M. Lehner, M. (2008): Herausforderungen der Integrierten Versorgung im Alter. Probleme und Perspektiven. Wagner Verlag, Linz.

Über die Autorin:

Mag. (FH) Margit Mayr

Mag. (FH) Margit Mayr hat an der FH OÖ Fakultät für Gesundheit und Soziales das Studium Sozialmanagement absolviert und ist dort seit 2006 in den Bereichen Forschung und Lehre tätig. Im Rahmen des Forschungsschwerpunkts „Leben im Alter“ befasst sie sich mit dem Thema der Versorgungsschnittstellen zwischen Gesundheits- und Sozialbereich. Seit 2008 arbeitet sie (gemeinsam mit der FH Hagenberg, Fakultät für Informatik, Kommunikation und Medien) am interdisziplinären Forschungsprojekt „e-Care,“ mit dem Ziel der Vernetzung von Pflegekräften aus Krankenhäusern, Pflegeheimen und Sozialen Diensten in der Versorgungsregion 42.

Zur Person:

Geboren: 1977. Arbeitet und lebt seit 2006 in Linz.

Studium: 2002-2006: Sozialmanagement an der FH OÖ Fakultät für Gesundheit und Soziales

Seit 2009: Doktoratsstudium Sozial- und Wirtschaftswissenschaften

Beruflicher Weg vom Lehrberuf zu Forschung und Lehre an der FH OÖ:

1992 – 1995: Lehre zur Gärtnerfacharbeiterin
1995 – 2000: HBLA für Mode und Bekleidungstechnik
2000 – 2002: Ass. Productmanager in einem Textilgroßhandel

Während des Studiums (2002 – 2006):

- Ass. der Heimleitung in einem Alten- und Pflegeheim in Pasching
- Auslandseinsatz in Granada / Nicaragua (Casa de los tres Mudos)
- Praktikum im Orthopädischen Spital Speising / Wien.

Seit 2006 an der FH OÖ in den Bereichen Forschung und Lehre tätig:

Forschungsarbeit:

Wissenschaftliche Mitarbeiterin der FH OÖ Forschungs & Entwicklungs GmbH. Forschung im Bereich Versorgungsschnittstellen. Forschungsschwerpunkt: Leben im Alter.

Projekte:

2006: Nahtstelle Krankenhaus / Ambulante Pflege
2007: Stationäre Versorgung älterer Menschen
2008: Pilotprojekt e-Care in Grieskirchen - Gallspach
2008-2010: e-Care „Patientenorientierte Pflegeinformation in der VR 42
2010-2013: INVERSIA – Innovative Versorgungsstrukturen im Alter

Lehre:

Lektorin der Studiengänge Sozialmanagement, Management Öffentlicher Dienste und Services of General Interest. Kurse: Prozessmanagement, Systemisches Management und Empirische Sozialforschung.

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 8 von 9

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autorin: Mag (FH) Margit Mayr

© Februar 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Projekt e-Care

Seite 9 von 9