



NSM OÖ Evaluierung 2014

Untersuchungszeitraum: Regelbetrieb 2013

NSM OÖ wird durch Strukturmittel des OÖ. Gesundheitsfonds gefördert.

Einleitung

Das NSM OÖ ist auf Beschluss der Landesgesundheitsplattform (März 2008) eingerichtet worden, um unter anderem stabile Kooperationssysteme auf Landesebene und Bezirksebene des Gesundheits- und Sozialsektors zu schaffen. Dies mit dem Ziel, aus den intra- und intersektoralen Schnittstellen zwar kaum spürbare, aber doch nachhaltige Nahtstellen zu erzeugen. Dazu wurden Koordinationsstrukturen auf Landes- und Bezirksebene aufgebaut sowie Leitlinien in Form von Idealprozessen zum Krankenhausaufnahme- und Entlassungsprozess und darüber hinaus unterstützende Instrumente unter Einbindung verschiedenster Professionisten entwickelt. Diese Leitlinien sollten nun flächendeckend im ganzen Bundesland umgesetzt sein.

Evaluierungszeitraum, Beteiligung

Der Evaluierungszeitraum bezieht sich auf das Jahr 2013, das erste Jahr im Regelbetrieb. Befragt wurden in einem dreiwöchigen Zeitraum im Frühjahr 2013 alle Mitglieder der Bezirkskoordinationsteams (BKT) sowie sämtliche oberösterreichische mit dem Entlassungsmanagement betrauten Mitarbeitern, konkret Überleitungspflege und Sozialdienst Mitarbeiter und zwar mit und ohne BKT-Mitgliedschaft. Die Rücklaufquote beträgt rund 78%. Nicht nur die hohe Rücklaufquote sondern auch die Evaluierungsergebnisse verdeutlichen die hohe Bedeutung von NSM für die Professionals.

Evaluierungsergebnisse

Das Ziel dieser Evaluierung dient der Überprüfung der Leitlinienumsetzung und Überprüfung der Wirksamkeit begleitender NSM-Aktivitäten. Dazu wurde ergänzend die Qualität der Zusammenarbeit in den Bezirkskoordinationsteams (BKT) und die Informationsweitergabe zu NSM-Themen ermittelt. Darüber hinaus sind Verbesserungspotenziale identifiziert und Anregungen zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung von NSM aus Sicht der BKT-Mitglieder aufgezeigt worden. Neben der Online-Befragung umfasst diese Evaluierung unter anderem auch Protokoll-Analysen und Erhebungen zur Verwendung ausgewählter Instrumente, wie beispielsweise zum Pflegebegleitschreiben.

Zusammenarbeit und Arbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Die Arbeit im BKT wird von rund 86% als sinnvoll erlebt (trifft voll/eher zu). Diese Teams dienen, wie die befragten Mitglieder angeben in erster Linie der Vernetzung und dem Wissensaufbau sowie einem besseren wechselseitigen Verständnis. Rund 82% der befragten BKT-Mitglieder geben an, dass seit Bestehen der BKTs die Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern verbessert wurde. Die Zusammenarbeit in den BKTs ist geprägt durch eine wertschätzende Kommunikation (98% voll/eher Zustimmung) und von einer Gleichberechtigung zwischen den Berufsgruppen (87% voll/eher Zustimmung). Es zeigt sich eine hohe Selbstorganisationsfähigkeit der BKTs und eine große Zufriedenheit mit Moderation, Ablauf der Sitzungen, Terminauswahl, Häufigkeit, Dauer der Sitzungen sowie Agenda mit Zufriedenheitswerten von rund 88% bis 94% (trifft voll/eher zu). Aus einzelnen Bezirkskoordinationsteams stammen definierte Prozessbeschreibungen z.B. zum Umgang mit Verwahrlosung oder Krankenhausentlassung von Klienten ohne Angehörige im Zusammenhang mit einer

Übersiedlung in ein Pflegeheim, und ähnlichem. Diese Musterlösungen wurden in die NSM Best-Practice Datei eingepflegt und stehen somit dem Fachpersonal auch aus anderen Bezirken zur Verfügung.

Ziel: Stabile Kooperationen

Das Ziel der BKTs liegt darin organisationsübergreifend praxistaugliche Lösungen zu erarbeiten. Mittelfristig ergeben sich daraus Arbeitserleichterungen für die Akteure des Gesundheits- und Sozialsektors.

Ziel: Enge Zusammenarbeit

Ziel ist ein partnerschaftliches Miteinander der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller beteiligten Organisationen im intra- und extramuralen Bereich, um z.B. Drehtüreffekte und unnötige Doppeluntersuchungen zu vermeiden.

Die Zufriedenheit mit der Arbeit und dem Klima der Zusammenarbeit im BKT mit 93% sehr/eher Zufriedenen untermauert die Zielerreichung. Die definierten Ziele „stabile Kooperationsbeziehungen und „enge partnerschaftliche Zusammenarbeit“ sind damit erfolgreich umgesetzt.

Informationsfluss zu NSM-Themen

Zur Unterstützung der Leitlinienumsetzung sind NSM-Infomedien erarbeitet worden. Dabei handelt es sich um den Newsletter, die Homepage sowie als jüngstes Instrument die NSM Best-Practice Datei. Letztere stellt ein webbasiertes Problemmelde- und Lernsystem dar und soll den Wissensaustausch über die Bezirks- und Organisationsgrenzen hinweg unterstützen.

Bei allen drei Infomedien ist die Zufriedenheit unter den Nutzern hoch, allerdings zeigt sich ein Verbesserungspotenzial hinsichtlich des Bekanntheitsgrades dieser Instrumente.

Umsetzungsstand der NSM OÖ-Leitlinien und Instrumente

Im Rahmen der Umsetzung der Leitlinien und der Verwendung der NSM Instrumente zeigen sich noch Defizite, die in erster Linie die derzeit noch fehlende Verwendung des Pflegebegleitschreibens durch die Alten- und Pflegeheime sowie die mangelnde Verwendung des Einweisungsformulars mit Sozialanamnese betreffen. Hohe Zustimmungswerte zeigen sich hingegen bei der Umsetzung der Leitlinien, was die Mitgabe von Rezepten oder Medikamenten im Rahmen einer Wochenendentlassung und die Information zum Versorgungsprozess mit Hilfsmittel anbelangt. Das verdeutlichen Zustimmungswerte (voll/eher) zwischen mindestens 77% bis 97%.

Die Mitgabe von Medikamenten im Rahmen einer Wochenendentlassung erfolgt:

- rund 80% der befragten Spitalsärzteschaft und extramuralen Pflege stimmen voll/eher zu
- rund 79% aller Oö. Entlassungsmanagementkräfte (Überleitungspflege/Sozialdienst) stimmen voll/eher zu

Die Mitgabe von Rezepten im Rahmen einer Wochenendentlassung erfolgt:

- rund 79% der befragten Spitalsärzteschaft und extramurale Pflege stimmen voll/eher zu
- 90% aller Oö. Entlassungsmanagementkräfte stimmen voll/eher zu

Die Mitgabe von Informationen zum Ablauf der Versorgung mit Hilfsmitteln erfolgt:

- 85% der befragten Spitalsärzteschaft und extramuralen Pflege stimmen voll/eher zu
- rund 97% aller Oö. Entlassungsmanagementkräfte stimmen voll/eher zu

Eine Einschulung auf Hilfsmittel erfolgt noch im Spital:

- rund 77% der befragten Spitalsärzteschaft und extramurale Pflege stimmen voll/eher zu
- 95% aller Oö. Entlassungsmanagementkräfte stimmen voll/eher zu

Eine rechtzeitige Info über die Entlassung an die extramurale Pflege erfolgt:

- rund 88% der befragten Spitalsärzteschaft und extramurale Pflege stimmen voll/eher zu
- 95% aller Oö. Entlassungsmanagementkräfte stimmen voll/eher zu

Es zeigen sich Defizite im Bekanntheitsgrad der Patienten Checkliste. Diese Checkliste oder vergleichbare Checklisten sollen den Patienten zur Vorbereitung auf das Entlassungsgespräch unterstützen.

Ziel: Lückenlose Versorgung

Ziel ist es, eine rasche und durchgängige Behandlungs- und Betreuungskette sicherzustellen. Dazu zählt unter anderem die durchgängige Versorgung der Patienten mit den benötigten Medikamenten, Verbandstoffen und Hilfsmitteln.

Das Ziel „lückenlose Versorgungsprozesse“ wird mit diesen hohen Zustimmungswerten zur Mitgabe von Medikamenten, Rezepten oder Informationen zum Versorgungsprozess von Heilbehelfen/Hilfsmitteln sehr positiv unterstützt.

In den untersuchten zwölf Standorten von Fondskrankenanstalten wird ein ELGA-konformes Pflegebegleitschreiben verwendet. In den erhobenen Pflegebegleitschreiben von 30 Alten- und Pflegeheimen ist derzeit noch nicht das NSM ELGA-konforme Pflegebegleitschreiben im Einsatz. Das Einweisungsformular mit Sozialanamnese ist beim größten Ärztesoftwareanbieter implementiert. Für die Nutzung ist ein kostenloses Update erforderlich.

Ziel: Standardisierte Information

Ziel sind einheitliche Informationsweitergaben zwischen dem Gesundheits- und Sozialsektor, um eine optimale und sichere Patientenversorgung zu gewährleisten. Dazu stehen neue Instrumente bereit.

Das Ziel, einheitliche (patientenbezogene) Informationsweitergaben zwischen dem Gesundheits- und Sozialsektor zu gewährleisten, ist nicht zur Gänze erfüllt, obwohl das NSM OÖ Pflegebegleitschreiben im Sozialbereich als Papierformular und das Update für die Ärztesoftware zur Implementierung des Einweisungsformulars mit Sozialanamnese kostenlos zur Verfügung stehen.

Dennoch wird die Zufriedenheit ganz allgemein mit den Informationsweitergaben aus dem extramuralen Bereich von den Entlassungsmanagementkräften mit rund 89% (sehr/eher zufrieden) hoch bewertet. Der Anteil der sehr/eher Zufriedenen mit den Informationen aus den Alten- und Pflegeheimen liegt bei rund 93%, bei den mobilen Diensten bei rund 86% und den Hausärzten bei 49%.

Beobachtete Wirkungen von NSM OÖ seitens der Professionisten

Dem Ziel „verbesserte Betreuungsqualität“ sind nachfolgende Indikatoren zur Zielüberprüfung zugeordnet:

- Verbesserungen bei den Informationsweitergaben aus dem extramuralen Bereich
- Funktionieren des Entlassungsmanagements und interdisziplinäre Abstimmung
- Verbesserungen für Patienten aus Sicht der Professionisten

Neben den schon erwähnten hohen Zufriedenheitswerten mit der Informationsweitergabe aus dem extramuralen Bereich wurden von den mit dem Entlassungsmanagement betrauten Mitarbeitern (Überleitungspflege/Sozialdienst) Verbesserungen bei der Mitgabe von Informationen aus dem extramuralen Bereich im letzten Jahr festgestellt. Dies betrifft die Informationsweitergaben aus den Alten- und Pflegeheimen und den mobilen Diensten. Der Informationsaustausch zwischen intra- und extramural hat sich – wie die Überleitungspflege/Sozialdienst-Mitarbeiter – angeben, mit der niedergelassenen Ärzteschaft kaum verbessert, nicht einmal ein Drittel stimmt einer Verbesserung im letzten Jahr voll/eher zu.

Es zeigen sich Hinweise, dass das Entlassungsmanagement zielgerichtet und gut funktioniert. Rund 90% geben an, dass das gesamte Betreuungsteam regelmäßig in die Entlassungsvorbereitungen eingebunden wird und die Zuweisung zum Entlassungsmanagement zeitgerecht erfolgt. Rund 86% der Entlassungsmanagementkräfte geben allerdings auch eine

generelle Zunahme des Arbeitsaufwands pro Patient an. Insbesondere wird von rund 85% angegeben, dass im letzten Jahr vermehrt Patienten mit deutlich komplexerem Organisationsaufwand zugewiesen wurden. Laut den oberösterreichischen Überleitungspflege/Sozialdienst Mitarbeitern zeigen die NSM-Aktivitäten darüber hinaus erste nachfolgend beschriebene Wirkungen im letzten Jahr:

- rund 86% geben eine Zunahme gut koordinierter Entlassungen an (trifft voll/eher zu)
- rund 75% geben eine verbesserte persönliche Abstimmung mit den extramuralen Ansprechpartnern zur Heimaufnahme an (trifft voll/eher zu)
- rund 83% geben an, dass der Entlassungszeitpunkt in Absprache mit dem den Patienten/extramuralen Diensten festgelegt wurde (trifft voll/eher zu)
- rund 72% geben erzielte Verbesserungen für Kunden/Klienten/Patienten/Bewohner infolge der BKT-Treffen an (trifft voll/eher zu)
- 40% stimmen der Aussage zu, dass Heimplätze im letzten Jahr rascher organisiert werden konnten (trifft voll/eher zu)

Ziel: Verbesserte Betreuungsqualität

Ein Ziel des NSM ist es, die Prozesse sektorenübergreifend zu optimieren, damit die Behandlungs- und Betreuungsqualität nachhaltig verbessert wird. Der Mensch steht im Mittelpunkt all unserer Bemühungen.

Das Ziel „verbesserte Betreuungsqualität“ wird durch ein zielgerichtetes und gut funktionierendes Entlassungsmanagement unterstützt, wiewohl weiterhin an einer besseren Einbindung der Ärzteschaft gearbeitet werden muss.

Identifizierte Verbesserungspotenziale

Die identifizierten Verbesserungspotenziale sind nachfolgend zusammengefasst:

1. bessere Einbindung der Ärzteschaft in die NSM-Aktivitäten, sowohl was die patientenbezogene NSM-Arbeit anbelangt, als auch die Mitarbeit in den Bezirkskoordinations-teams (BKT)
2. Verwendung des Einweisungsformulars mit Sozialanamnese
3. Verwendung des einheitlichen ELGA-konformen NSM Pflegebegleitschreibens im extramuralen Bereich
4. Intensivierung der Informationsarbeit zu allgemeinen NSM-Themen
 - Bekanntheitsgrad bzw. Nutzungsgrad von Newsletter, Homepage und Best-Practice Datei erhöhen
5. Informationsweitergabe zu NSM Themen in den Organisationen
6. Verwendung der Patienten Checkliste im Rahmen des Entlassungsgesprächs oder eines adäquaten Infomaterials für die Patienten
7. konkrete Aufgabenstellungen zur Bearbeitung an die BKTs übergeben,
 - um noch mehr praxistaugliche Lösungen zu erarbeiten
8. Gruppengröße der BKTs Beachtung schenken
 - BKT-Zusammensetzung und Teilnehmerquote
9. Forcierung der NSM-Best-Practice Datei

Kontakt:

NSM Office

nahtstellenmanagement@oegkk.at

Tel.: 05 78 07 – 10 39 27