

Patientensicherheit im Gesundheitsnetz QuE Nürnberg: Nachhaltig erfolgreich mit einem multidimensionalen Ansatz.

Dr. Veit Wambach, Jörg Lindenthal

Exposé

Die Zukunft unseres Gesundheitswesens liegt in der Vernetzung. Dabei gewinnen Praxis- bzw. Gesundheitsnetze in Deutschland immer mehr an Bedeutung. Die Vergangenheit zeigt: Erfolgreiche Netzarbeit hängt von drei Faktoren ab. Von einer optimalen regionalen Adaption, von der Schaffung einer hohen Ergebnistransparenz, insbesondere hinsichtlich der Versorgungsqualität und von einer umfassenden Patientenorientierung, welche eine aktive Beteiligung der Patienten miteinschließt. Ziel vieler Netzwerke ist es, durch eine verbesserte Kooperation und Kommunikation zwischen Ärzten und weiteren Leistungserbringern die Versorgungsqualität, die Effizienz der Versorgung sowie die Patientensicherheit in der Region des Netzverbundes nachhaltig zu erhöhen.

Im beschriebenen Projekt haben sich die Ärztinnen und Ärzte des Gesundheitsnetz QuE eG Nürnberg mit der Frage beschäftigt, wie es nachhaltig gelingen kann, diese Ziele dauerhaft zu erreichen. Ist es hierfür schon ausreichend, vorhandene Strukturen, wie die in Netzen etablierten Qualitätszirkel oder abgestimmte Behandlungspfade zu nutzen, oder müssen nicht viele weitere Stellschrauben in Bewegung gesetzt werden, um Patientensicherheit nachhaltig als zentrales Netzthema zu platzieren? Für die Nürnberger Netzärzte war klar, dass solitäre Maßnahmen bzw. Lösungen höchstwahrscheinlich nur kurzfristig wirken würden. Um Versorgungsqualität und Patientensicherheit weiter zu erhöhen, bedurfte es ihrer Meinung nach vielmehr eines multidimensionalen Ansatzes, der weit über dem beispielsweise klassischer CIRS-Systeme, hinausgeht.

Für das QuE-Projekt „Patientensicherheit“ wurden daher folgende Ziele formuliert:

- a) Sensibilisierung und Aufklärung von Ärzten und Medizinischen Fachangestellten zum Thema Risiko- und Fehlermanagement
- b) Schulung und Fortbildung für Netzärzte und Medizinische Fachangestellte zur Verbesserung individueller Kommunikationskompetenz
- c) Herstellen von Transparenz über die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der Netzpraxen
- d) Angebot einer technologischen Unterstützung für das Fehler- und Risikomanagement
- e) Förderung der bilateralen Kommunikation unter den Netzpraxen
- f) Schaffung von Strukturen, um von guten/besten Beispielen zu lernen

Anspruch der QuE-Netzärzte war es, innerhalb von 3 Jahren (bis Ende 2016) die gesteckten Ziele weitestgehend zu erreichen. Zusammen mit ausgewählten Kooperationspartnern und wissenschaftlicher Expertise wurde hierzu ein Bündel von Maßnahmen entwickelt. Dieses sollte auch über die Projektlaufzeit hinaus dazu beitragen, die Qualität und Sicherheit der haus- und fachärztlichen Patientenversorgung hoch zu halten sowie die Patientenbeteiligung nachhaltig zu stärken.

Drei konkrete, sich ergänzende und zum Teil aufeinander aufbauende Maßnahmen wurden im Projekt umgesetzt und evaluiert: Das Patientensicherheits- und Risikomanagementsystem www.que-patientensicherheit.de, das Qualitätsinstrument Peer Review mit Vor-Ort-Besuchen in den Netzpraxen sowie Praxisindividuelle Ergebnisberichte auf Basis von Qualitätsindikatoren mit begleitender Qualitätszirkelarbeit. Alle drei Projektbausteine waren von der Intention geprägt, dass eine umfassende Kommunikation auf allen Ebenen zu besseren Ergebnissen führt.

Praxisrelevanz

400 Ärztenetze existieren aktuell in Deutschland. Mehr als ¼ aller niedergelassenen Ärzte engagieren sich in einem Ärztenetz. Alle im Projekt gemachten Erfahrungen sowie die Ergebnisse stehen diesen vernetzten Strukturen zur Verfügung. Eigene Bemühungen rund um das Thema Patientensicherheit können mit den Projekterfahrungen abgeglichen bzw. Ergebnisse genutzt werden, ähnliche Projekte in ihrer Netzregion zu initiieren.

Für das Gesundheitsnetz QuE war es wichtig, praxisorientierte Ansätze zur Steigerung der Patientensicherheit und Versorgungsqualität zu erproben und nachhaltig im Netzalltag zu etablieren. Die gemachten Erfahrungen, das Feedback der Netzpraxen sowie die erzielten Ergebnisse zeigen eine erfolgreiche Projektumsetzung.

Innovationskraft

Die Kernelemente des Gesamtprojekts sind keine Erfindung der QuE eG. Vielmehr wurden z.T. bekannte Elemente und Maßnahmen auf die Bedürfnisse niedergelassener Ärzte adaptiert bzw. gezielt auf die Erfordernisse einer vernetzten Versorgungsstruktur ausgerichtet. In ihrer Kombination und Gesamtausrichtung wurden die beschriebenen Elemente allerdings erstmalig in einem Ärztenetz implementiert. Neue Erkenntnisse konnten für die Einführung und Umsetzung eines Peer-Review-Verfahrens im niedergelassenen Bereich, speziell im Kontext eines Ärztenetzes gewonnen werden. Auch die gewonnenen Erfahrungen im Rahmen der Auseinandersetzung mit Qualitätsindikatoren ergänzt bestehende Erkenntnisse und ermöglicht die praxisorientierte Ausrichtung in vernetzten Strukturen.

Potenzieller Einfluss auf die Patientensicherheit

Alle drei beschriebenen Kernbestandteile des Projekts haben das Potenzial, Fehler und vermeidbare unerwünschte Ereignisse (aller Schweregrade) zu verhindern. Durch den bewusst gewählten multidimensionalen Ansatz fördert und fordert das Gesundheitsnetz QuE fortlaufenden Anstöße zur Kommunikation und zum engen Austausch aller Netzbeteiligten, das kritische Hinterfragen des eigenen Tuns sowie die Bereitschaft, stetig voneinander zu lernen.

Umsetzung / Grad der Implementierung

Ziel war es, die einzelnen Projektmaßnahmen möglichst breit im Gesundheitsnetz QuE Nürnberg zu verankern und zu verstetigen. Für alle drei Projektteile ist dies gelungen. Als eines der ersten Ärztenetze nutzt QuE in Deutschland Peer Review als zentrales Instrument der Qualitätssicherung. Das strukturierte Arbeiten mit Qualitätsindikatoren gestützten Feedbackberichten und Qualitätszirkeln ist Alltag im Gesundheitsnetz QuE geworden und in weiterentwickelter Form mittlerweile sogar in vielen weiteren Ärztenetzen etabliert. Das Patientensicherheits- und Risikomanagementsystem www.que-patientensicherheit.de ermöglicht den Netzbeteiligten kritische Ereignisse und Fehler strukturiert zu dokumentieren und netzintern zu diskutieren. Zusammen mit den anderen Bausteinen fördert es die Kommunikation auf allen Ebenen und zwischen den Netzbeteiligten.

Evaluation

Alle im Projekt entwickelten und umgesetzten Maßnahmen wurden bzw. werden aktuell noch evaluiert. Sowohl eine Prozess- als auch Ergebnisevaluation, gepaart mit Befragungen der Anwender (Netzärzte und Praxisteammitglieder) wurde durchgeführt. Die Evaluation erfolgte hierbei durch Projektpartner (Wissenschaft, KBV, Kassen). Ergebnisse und Erfahrungen zu abgeschlossenen Projektteilen, z.B. zum Peer-Review, wurden bereits publiziert.