

„Der PZV-DO e.V. lädt ein“ – Patientenlotsen: Ein Ziel – viele Modelle

Am 03. Dezember 2019 hat der PZV-DO e.V. sein Debüt zu der Veranstaltungsreihe „Der PZV-DO e.V. lädt ein“ mit einem Workshop zum Thema „Patientenlotsen: Ein Ziel – viele Modelle“ gegeben. Veranstaltungsort ist die Johanniter Klinik am Rombergpark in Dortmund gewesen.

Der PZV-DO e.V. ist eine Initiative, die Patientenzentrierung in den Mittelpunkt des Handelns in der Gesundheitsversorgung stellt. Ziel des Vereins ist die Etablierung einer sektoren-, einrichtungs- und professionsübergreifenden Zusammenarbeit, um die Versorgung chronisch Kranker zu verbessern. Zu den Aufgaben des PZV-DO e.V. zählen u.a. der Aufbau und die Pflege eines Netzwerks, mit dem gemeinsam Lösungsstrategien erarbeitet werden sollen. Die Arbeit des Netzwerks ist zum Wohle aller Patientinnen und Patienten ausgerichtet. Mitwirken können alle Organisationen oder Privatpersonen, die an der Verbesserung der Gesundheitsversorgung im Raum Dortmund interessiert sind.

Workshop: Patientenlotsen: Ein Ziel – viele Modelle

Lotsenmodelle, Case Management, Patientencoaches etc. sind weit verbreitet und verbergen Themen, die viel Schnittmenge aufweisen.

Im Fokus steht dabei immer, dass Menschen, die von Krankheiten betroffen sind, nicht alleine ihren Weg durch das System der möglichen Versorgungsangebote finden müssen, sondern kompetente Ansprechpartner und Berater an die Seite gestellt bekommen.

Eine gute Übersicht über bereits bestehende Angebote – auch in Deutschland – bietet hierbei die IGES „Studie zum Versorgungsmanagement durch Patientenlotsen“. In der Studie wird genau diese Schnittmenge, aber auch die Unterschiede und damit Grenzen von Lotsenmodellen ersichtlich.

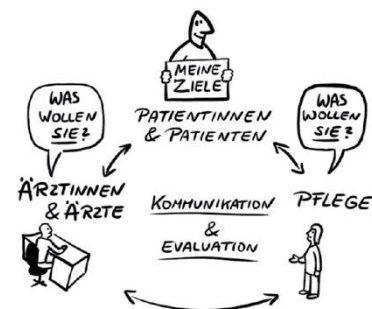
In diesem ersten Workshop der Veranstaltungsreihe ist sich der Frage genähert worden, wie Lotsenmodelle ausgestaltet sein müssen, damit sie für ALLE Patientengruppen entsprechend ihres individuellen Bedarfs zugänglich sein können.

Dazu ist ein Lotsenkonzept vorgestellt worden, das schon sehr umfassend umgesetzt ist. Dieses sollte als Beispiel dienen, wie solche Modelle überhaupt ausgestaltet sein könnten.

Danach hat es einen interaktiven Austausch in kleineren Gruppen gegeben, um bestimmte Gedankengänge zu vertiefen und in die Diskussion miteinander zu kommen.

Im Nachhinein sind die Diskussionsaspekte zusammengetragen worden, um ein rundes Bild im Ergebnis zu sehen.

Als Grundlage für den interaktiven Austausch hat Nora Hermanns, Schlaganfall-Lotsin am Ev. Klinikum Bethel (Bielefeld), einen Impulsvortrag zu ihrer Arbeit als Schlaganfall-Lotsin innerhalb des Innovationsfondsprojektes STROKE OWL vorbereitet. Das Projekt hat die Versorgungsform der Schlaganfall-Lotsen konzipiert, ist dabei momentan in der Erprobung und evaluiert zudem die Effekte für die Versorgung in Bezug zu den Patienten und die ökonomische



Seite. Spannend für den Workshop ist hier vor allem die Erfahrung aus Sicht der Schlaganfall-Lotsin sowie die Perspektive der Betroffenen gewesen.

Das Tätigkeitsprofil eines Schlaganfall-Lotsen bei STROKE OWL

Mit dem Projekt STROKE OWL ist ein Care- und Case-Managements durch 17 Schlaganfall-Lotsen in Ostwestfalen-Lippe eingeführt worden. Die Schlaganfall-Lotsen nehmen Patienten schon auf der Stroke Unit in das Projekt auf und begleiten diese für 12 Monate durch alle Phasen der Versorgung. Das heißt, dass die Lotsen den Prozess von der Akutstation bis in die Nachsorge einschließlich von Rehabesuchen, Hausbesuchen sowie regelmäßiger Telefonkontakte begleiten. Die Versorgungssituation wird durch individuelle, empathische und professionelle Begleitung optimiert.

Die Abbildung zeigt die Tätigkeit einer koordiniert-vernetzten Versorgung nach einem Schlaganfall durch einen Schlaganfall-Lotsen:



Aktuelle Herausforderungen für die Schlaganfall-Lotsen bestehen innerhalb des Gesundheitssystems durch unterschiedlichste Verantwortungen und Hierarchien innerhalb der Versorgungskette. Außerdem bauen die Lotsen die erforderlichen regionalen Netzwerke auf und betreuen parallel innerhalb des STROKE OWL Projekts durchschnittlich bis zu 80 Patienten zeitgleich. Ziel ist es, dass die von den Lotsen, in Absprache mit dem Hausarzt, erarbeitete Alltagsroutine auch nach Ausscheiden aus der Betreuung von den Patienten weitergeführt wird.

Das STROKE OWL Projekt soll anhand einer wissenschaftlichen Evaluation den Nutzen des Lotseneinsatzes belegen und die tatsächlichen individuellen Bedürfnisse der Schlaganfall-Betroffenen aufzeigen.

Die Relevanz der Sekundärprävention ist den meisten Schlaganfall-Betroffenen nicht bewusst. Oft fehlt das Wissen darüber, so dass Präventionsmaßnahmen, wie z. B. die regelmäßige Medikamenteneinnahme, nicht eingehalten werden.

Hierbei sind Lotsen von enormer Bedeutung, da sie den Patienten individuell aufklären und die Präventionsmaßnahmen individuell koordinieren und unterstützen.

PATIENTENZENTRIERTE VERSORGUNG

Interaktiver Austausch

Mit der Vorstellung des Lotsenkonzeptes aus zwei Perspektiven (Lotsin und Patienten) als Grundlage hat innerhalb des Workshops ein interaktiver Austausch in zwei Gruppen stattgefunden. Um gemeinsam wichtige Eckpunkte für ein gut funktionierendes Modell herauszuarbeiten, das nicht nur auf die Einzelindikatoren, sondern Krankheitsbildunabhängig zum Einsatz kommen kann, ist den Gruppen die Fragestellung „*Wie müssten Lotsenkonzepte ausgestaltet sein, damit sie für ALLE Patientengruppen entsprechend ihres individuellen Bedarfs zugänglich sein können?*“ an die Hand gegeben worden.

Dabei ging es darum, den Gedanken freien Lauf zu lassen, sodass ein gemeinsames Brainstorming zum Betrachten von Ideen aus unterschiedlichen Perspektiven entstehen zu lassen. Danach sind wichtige Botschaften im Plenum vorgestellt und diskutiert worden.

Ergebnisse:

Kategorie	Gruppe 1	Gruppe 2
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Personen mit gesundheitsbedingte Teilhabebeeinträchtigungen • Personen in unterschiedlichen Sozialräumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> - komplexer Versorgungsbedarf • Care Management vs. Case Management <p>→ Wie identifiziert man diejenigen, die Unterstützungsbedarf haben?</p>
Inhalte und Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Lotsen sollen stetige Ansprechpartner sein • Koordinierende Funktion von Lotsen • Ermöglichung einer bestmöglichen Versorgung des Patienten und Vermeidung von Überversorgung <p>→ Wiederherstellung von Teilhabe → sinnvolle Inanspruchnahme von Leistungen zum richtigen Zeitpunkt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele? <ul style="list-style-type: none"> - z.B. auf bestimmte Effekte bezogen • Was möchte man erreichen? z.B. Berufsfähigkeit erhalten
Zugang	<ul style="list-style-type: none"> • Sozialraum <ul style="list-style-type: none"> - z.B. Gesundheitsversorger - Quartier • Lotse ist räumlich verordnet • ggf. über Selbsteinschätzung des Betroffenen/Angehörigen <ul style="list-style-type: none"> - muss gefiltert werden - <u>niedrigschwellig</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Versorgungsnetzwerk <ul style="list-style-type: none"> - daraus kann auch der (individuelle) Bedarfsfall identifiziert werden <p>→ Gibt es solche Netzwerke? → Wer koordiniert das Netzwerk?</p>
Qualifikation	<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsbezogene Vorbildung • Ggf. Sozialarbeiter • Netzwerkkennnisse + Sozialstrukturen 	

PATIENTENZENTRIERTE VERSORGUNG

Es wäre wahrscheinlich ein Lotse nötig, der Träger- und SGB-übergreifend agieren kann.

Die Ergebnisse des interaktiven Austauschs sollen in folgender Abbildung visualisiert werden:



Eine ganzheitliche Lösung kann im Rahmen eines Workshops selbstverständlich nicht gefunden werden. Dennoch hat der interaktive Austausch gezeigt, dass Lotsenkonzepte für die Entwicklung von Versorgungsstrukturen an Relevanz zunehmen. Grund hierfür ist vor allem, die Abbildung der individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Betroffenen.

Die patientenzentrierte Versorgung spielt nicht nur in Bezug auf Lotsenkonzepte eine wichtige Rolle, sondern auch in vielen anderen Bereichen des Gesundheitswesens. Aus diesem Grund legt der PZV-DO e.V. den Fokus auf Patientenzentrierung in vielen unterschiedlichen Bereichen, die innerhalb der nächsten Veranstaltungen der Reihe „Der PZV-DO e.V. lädt ein“ thematisiert werden sollen.