



Foto: fotogestoeber – Fotolia

Einweiser befragen, betreuen, begeistern

Mehrwert schaffen mit Einweiserbetreuung – ein Leitfaden für Krankenhäuser

Von Carolin Anter und Lothar Campe

Im Zeitraum vom Januar bis März 2018 wurden bundesweit insgesamt 47.592 niedergelassene Ärzte darum gebeten, mittels eines Online-Fragebogens verschiedene Aspekte der Zusammenarbeit mit Krankenhäusern zu beurteilen. Verbesserungsbedarf besteht demnach in den folgenden Punkten: Verständlichkeit und Umfang der Arztbriefe; Erreichbarkeit relevanter Ansprechpartner; Dialog zwischen ambulanter und stationärer Versorgungsstruktur; Wertschätzung der niedergelassenen Kollegen; Fortbildungsangebot; Durchführung regelmäßiger Patienten- und Einweiserbefragungen.

Keywords: Patientenversorgung, Sektoren, Qualitätsmanagement

Die Qualität der Patientenversorgung ist das zentrale Gütekriterium für ein funktionierendes Gesundheitswesen. Für einen reibungslosen Ablauf müs-

sen ambulante wie stationäre Versorgungsträger Seite an Seite arbeiten. Doch stehen der engen Zusammenarbeit häufig Hindernisse entgegen, die sich in Form unterschiedlicher Erwartungshaltungen und damit verbundenen Konflikten ausdrücken. Das kann einer lückenlosen Patientenversorgung zum Nachteil gereichen. Was tun? Befragungen bieten Krankenhäusern die Möglichkeit, einen Perspektivwechsel vorzunehmen und die eigene Einrichtung und Qualität der Zusammenarbeit aus Sicht der einweisenden Ärzte zu betrachten. In diesem Zusammenhang liefert eine einrichtungsübergreifende Befragung von rund 47.600 niedergelassenen Ärzten in ganz Deutschland Klinikleitungen wichtige Anhaltspunkte für eine gelungene Einweiserbetreuung und mögliche Maßnahmen.

Reibungslos funktioniert die Zusammenarbeit in der ganzheitlichen Patientenversorgung nicht. Das zeigen die Ergebnisse der

deutschlandweiten Befragung: Missverständliche oder unnötig lange Entlassungsbriefe, schlecht erreichbare Ansprechpartner im Krankenhaus oder fehlende Absprache bei Änderungen des Medikations- und Behandlungsplans durch die stationären Kollegen sind nur einige der Gründe, über die viele Einweiser ihre Unzufriedenheit äußern. Ist keine Besserung in Sicht, kann es dadurch schlimmstenfalls zur Beeinträchtigung der Behandlungsqualität kommen. Daraus resultierende Vertrauens- und Reputationsverluste wieder herzustellen ist jedoch langwierig und sollte daher von vornherein unbedingt vermieden werden.

Ein Plus für die Praxis

Zu wissen, was Einweiser wollen oder nicht, kann sich für die Klinikleitung als sehr wertvoll erweisen. Gerade Krankenhäuser sehen sich in besonderem Maße mit der Doppelbelastung konfrontiert, gleichzeitig sowohl eine qualitativ

hochwertige Patientenversorgung zu gewährleisten als auch langfristig ökonomisch tragfähig zu bleiben. Sinkende Belegungszahlen können viele Ursachen haben, dar-

bereits jetzt einige Krankenhäuser aktiv. Meist fehlt es allerdings an einem evidenzbasierten Konzept und der Kenntnis dessen, worauf niedergelassene Ärzte bei der Ko-

operation besonderen Wert legen. Die vorliegenden Ergebnisse der bundesweiten Befragung helfen dabei, diese Lücke zu schließen und geben eine Orientierung für die Einweiserbetreuung

oder anderes geeignetes Informationsmaterial, erleichtert niedergelassenen Ärzten den Einweisungsprozess. Oft suchen Einweiser den Kontakt zu ärztlichen Ansprechpartnern im Krankenhaus, um zu erfahren, wie und wo ein Patient stationär aufgenommen werden kann. Häufen sich derartige Anrufe, kostet das das Krankenhauspersonal jedoch viel Zeit, die an anderer Stelle möglicherweise dringender benötigt wird. Um das Stationspersonal im Krankenhaus von Fragen des Belegungsmanagements zu entlasten, empfiehlt sich die Einrichtung einer Erstkontaktstelle für Einweiser. Kompetente und schnell erreichbare Ansprechpartner, die genaue Auskunft und Hilfestellung rund um den Einweisungsprozess für einen Patienten geben können, bedeuten nicht nur für niedergelassene, sondern auch für das Krankenhaus eine erhebliche Zeitersparnis. Für medizinische Fragestellungen sind direkte Kommunikationskanäle zu den ärztlichen Ansprechpartnern allerdings wichtig, damit sich Einweiser und behandelnde Ärzte im

„Eine transparente Kommunikation von Zuständigkeiten und Durchwahlnummern der verschiedenen Abteilungen, z. B. durch eine übersichtliche Krankenhaus-Webseite oder anderes geeignetes Informationsmaterial, erleichtert niedergelassenen Ärzten den Einweisungsprozess.“

unter anhaltende Mängel in der Zusammenarbeit mit Einweisern. Wird nichts unternommen, um die Mängel zu beheben, können sich Einweiser bevorzugt einer anderen stationären Einrichtung zuwenden, mit der die Kooperation besser funktioniert. Ein besonders hohes Risiko besteht für Krankenhäuser, die sich mit einem hohen Wettbewerb konfrontiert sehen.

Um eine gute Zusammenarbeit mit ihren Einweisern bemühen sich

operation besonderen Wert legen. Die vorliegenden Ergebnisse der bundesweiten Befragung helfen dabei, diese Lücke zu schließen und geben eine Orientierung für die Einweiserbetreuung

Schnelle Kommunikationswege

Eine transparente Kommunikation von Zuständigkeiten und Durchwahlnummern der verschiedenen Abteilungen, z. B. durch eine übersichtliche Krankenhaus-Webseite

conhIT wird DMEA

DMEA 9.–11. April 2019
Connecting Digital Health

Messegelände Berlin
www.dmea.de

GOLD Partner

AGFA
HealthCare

Cerner

CGM
CompuGroup
Medical

ID Information und
Dokumentation im
Gesundheitswesen

medatixx
Damit die Praxis läuft.

Meierhofer

**HEALTHCARE
SOLUTIONS**

SILBER Partner

3M Science.
Applied to Life.™

BEWATEC

D·M·I
ARCHIVIERUNG

X-SOLUTIONS
HEALTH

InterSystems

Meona
Die nächste Software

nexus/ag

PHILIPS

**RHENUS
LOGISTICS**

RZV

**SIEMENS
Healthineers**

VISUS

Veranstalter

bv itg

Organisation

Messe Berlin

In Kooperation mit

BVIM

gmds

Unter Mitwirkung von

KHIT

CIO-UK

Krankenhaus über Diagnostik und Therapie von gemeinsamen Patienten beraten können. Gerade bei der Medikation besteht häufig Ab-

Arztbriefe eine Grundvoraussetzung für eine gelungene Zusammenarbeit mit stationären Einrichtungen darstellen. Leider scheint

des Qualitätsmanagements, und weniger als Kür im Sinne der Organisationsentwicklung gesehen. Befragt werden vorrangig Patienten, hin und wieder auch die Mitarbeiter. Die Gruppe der Einweiser bleibt hingegen meist vernachlässigt. Dabei bilden sie als niedergelassene Partner gemeinsam mit Krankenhäusern einen wesentlichen Stützpfiler des deutschen Gesundheitswesens. Diese Partnerschaft muss effektiv sein und aktiv gepflegt werden. Das funktioniert jedoch immer besser, wenn man sein Gegenüber gut kennt. Befragungen sind daher für Klinikleitungen ein nützliches Mittel, um den eigenen Betrieb durch die Augen von Einweisern zu betrachten. Bloß Fragebögen zu verteilen bleibt allerdings nur Papierverschwendung, wenn die Befragungsergebnisse in Schubladen statt in konkreten Maßnahmen münden. Angst vor potenziell negativem Feedback darf kein Grund sein, um Befragungen und deren Auswertung zu scheuen. Schließlich gilt auch hier: Einsicht ist der erste Schritt zur Besserung.

„Eine klare Mehrheit der befragten Ärzte hält regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen zu aktuellen Themen für ein äußerst attraktives Angebot, mit dem ein Krankenhaus begeistern kann.“

stimmungsbedarf. Auf diese Weise kann auch das Risiko reduziert werden, dass es zu unnötigen Doppeluntersuchungen während des stationären Aufenthalts oder häufigen Medikationswechseln kommt, die den Patienten verunsichern.

Wertschätzung der einweisenden Ärzte

Sich aktiv um die Zusammenarbeit zu bemühen, ist ein Zeichen der Anerkennung für die Arbeit der niedergelassenen Kollegen. Wie die Befragung offenbart, nimmt die gegenseitige Wertschätzung in den Augen der ambulant tätigen Ärzte einen hohen Stellenwert ein und ist für eine gelungene Kooperation zwischen Krankenhaus und Einweisern auf keinen Fall zu unterschätzen. Bis dato herrscht in diesem Punkt jedoch Unzufriedenheit unter vielen Befragungsteilnehmern. In zahlreichen Freitextantworten machen niedergelassene Ärzte ihrem Ärger über abfällige Bemerkungen Luft, die einige stationäre Kollegen vor ihren Patienten tätigen würden. Ein solches Verhalten ist weder für die Zusammenarbeit, noch für die patientenseitige Vertrauensbildung förderlich. Umso dringender besteht daher Anlass, beiderseitig auf eine wertschätzende Kommunikation zu achten. Damit die Zusammenarbeit bei der Patientenversorgung gut funktioniert, ist nicht nur die Pflege eines kontinuierlichen Dialogs wichtig, sondern auch die Art und Weise, wie dieser geführt wird.

Verständliche, im Umfang angemessene Arztbriefe

Weitestgehender Konsens herrscht unter den Befragungsteilnehmern, dass aussagekräftige geschriebene

die gegenwärtige Praxis oft eher der Devise „Quantität vor Qualität“ zu folgen. Das zeigen die Antworten der Befragungsteilnehmer: Viel zu häufig seien Arztbriefe, die in Praxen oder medizinischen Versorgungszentren eingehen, übermäßig lang, unverständlich geschrieben oder nachlässig in fast identischer Form mehrmals zugesendet worden. Was für das Krankenhauspersonal vermeintlich eine Zeitersparnis bedeutet, kann einen Boomerang-Effekt erzeugen. Häufen sich derartige Mängel, kann dies einige Einweiser wiederum dazu veranlassen, zum Wettbewerber zu wechseln. Es ist daher für Krankenhäuser empfehlenswert, interne Maßnahmen für eine bessere Qualitätssicherung der Arztbriefe zu ergreifen.

Angebot an Fortbildungen

Eine klare Mehrheit der befragten Ärzte hält regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen zu aktuellen Themen für ein äußerst attraktives Angebot, mit dem ein Krankenhaus begeistern kann. Mithilfe gezielter Befragungen können stationäre Einrichtungen genau ermitteln, welche Themen für Einweiser verschiedener Fachrichtungen interessant sind. Auf diese Weise haben Klinikleitungen die Möglichkeit, den speziellen Wünschen der einweisenden Ärzte nach Fortbildung aufzunehmen und entgegen zu kommen.

Patienten UND Einweiser befragen

Zwar erfährt das Instrument der Befragung im Rahmen einer zunehmenden Qualitätskultur in deutschen Krankenhäusern wachsende Bedeutung; jedoch werden Befragungen weiterhin als formale, bisweilen eher lästige Pflicht

Fazit

Die vorliegenden Befragungsergebnisse zeigen, an welchen Berührungspunkten es in der Partnerschaft zwischen Krankenhäusern und einweisenden Ärzten zu Spannungen kommt und bietet Ansätze zum lösungsorientierten Handeln. Zusammengefasst bedeutet das für Klinikleitungen vor allem: Sich mit Hilfe von Befragungen die Brille eines Einweisers aufzusetzen und das Entwicklungs- und Verbesserungspotenzial der eigenen Organisation zu diagnostizieren. ■

Carolin Anter
in vivo GmbH

Unternehmensberatung
Sandbachstraße 10
49134 Wallenhorst
mail@in-vivo.info

Lothar Campe
in vivo GmbH

Unternehmensberatung