



SONDERAUSGABE

nahtstellen
management
in öö

nsm_news

○ Februar 2013

Inhalt

- FAQs (häufig gestellte Fragen) zur Best Practice Datei S. 1-3

Vorwort

Bei der Best-Practice Datei mittels „CIRSmedical NSM OÖ“ – handelt es sich um ein Problem- und Lernsystem. Verbesserungsansätze und so genannte „Best-Practice Beispiele“ aus den Bezirkskoordinationsteams (BKT) sollen oberösterreichweit allen BKT-Mitgliedern zugänglich sein! Die Best Practice Datei stellt somit ein wichtiges Instrument in der Informationsarbeit und im BKT-übergreifenden Wissenstransfer dar.

In einem genau definierten Regelwerk, welches sich an den umfassenden Erfahrungen von ÖQMed orientiert, wurden Regeln für die Bearbeitung eingehender Berichte, die Datenschutzthematik und daraus folgend die Verschwiegenheitspflichten der Administratoren definiert.

Im Sinne einer nachhaltigen Qualitätspolitik bietet CIRS eine passende Lösung zur systematischen Analyse von Problemfällen und Musterlösungen an.

Ein für das NSM Projekt wichtiges Instrument steht somit allen NSM Mitgliedern zur Verfügung!

Dr. Robert Schütz



Was ist CIRSmedical NSM OÖ? Was ist die Best-Practice Datei?

Dieses CIRSmedical ist ein oberösterreichweit, freiwilliges und anonymes **Problembereichs- und Lernmeldesystem** für alle Nahtstellenmanagement (NSM)-Mitglieder. Das sind Mitglieder von Koordinationsteams, sowohl auf Landes- als auch auf Bezirksebene. Problemfälle/-felder mit einem NSM-Bezug können hier berichtet werden, kommentiert und vor allem so genannte Best-Practice Beispiele (Musterlösungen) anderen Professionisten zu **Lernzwecken** zur Verfügung gestellt werden.

Was ist das Ziel von CIRSmedical NSM OÖ – Best-Practice Datei?

Das Ziel unseres internen (geschlossenen) CIRSmedical NSM OÖ ist es, die **Sicherheit** und **Unversehrtheit** der PatientInnen und MitarbeiterInnen zu erhöhen und die Versorgung im Nahtstellenbereich zwischen dem Gesundheits- und Sozialsektor zu verbessern. Keinesfalls jedoch, Schuldige zu finden oder anzuprangern! Ein weiteres Ziel ist, den **Wissensaustausch** zwischen den Bezirkskoordinationsteams zu fördern und das **Voneinander-Lernen** zu unterstützen.

Was soll berichtet werden?

Das können Ihre **kreativen Musterlösungen** sein, die Sie auch anderen Professionisten zur Verfügung stellen, oder Problemfälle. Auf eine detaillierte Problemdefinition wird verzichtet, um keine Einengungen vorzunehmen. Als Problem werden hier **Schwierigkeiten/Hindernisse mit einem NSM-Bezug** verstanden, welches **nicht innerhalb der**

Stammorganisation gelöst werden kann.

Wer kann CIRSmedical NSM OÖ nützen?

Dieses System können in erster Linie **NSM-Mitglieder**, das sind Mitglieder der NSM-Koordinationssteams auf Landes- und Bezirksebene nützen. Es sind dies Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des OÖ Gesundheits- und Sozialsektors, unabhängig davon, ob sie einen medizinischen oder nichtmedizinischen Gesundheits- od. Sozialberuf ausüben oder einen Beruf in der Verwaltung von Gesundheits- bzw. Sozialeinrichtungen. Diese erhalten nach Anfrage beim OÖ Gesundheitsfonds einen Zugangscode. Behandeln Sie den Zugangscode bitte vertraulich. **Unerwünscht ist, dieses System für Patienten/Klienten zugänglich zu machen.**

Wie und wann erhalte ich den Zugangscode?

Als BKT-Mitglied erhalten Sie den Zugangscode (Login und Passwort) durch die BKT-Entscheider. Die Mitglieder des Landeskoordinationssteam (LKT) und des Lenkungsausschusses erhalten die Zugangsdaten vom OÖ Gesundheitsfonds. Sie können die Zugangsdaten an von Ihnen ausgewählte KollegInnen weitergeben, wenn diese von diesem System profitieren oder einen Beitrag leisten können.

Warum gibt es CIRSmedical NSM OÖ – Best-Practice Datei?

CIRSmedical NSM OÖ wurde von Praxisexperten aus dem Gesundheits- und Sozialbereich eingefordert. Einerseits, um zum Beispiel bei unbefriedigend gelösten Fällen seitens des Entlassungsmanagements (Überleitungspflege/Sozialdienst) Stellungnahmen (z.B.: Lösungsansätze, Entscheidungen) von Experten einzuholen. Andererseits, um einen **Austausch** von gelungenen regionalen Problemlösungen, Best-Practice Beispielen auch über die Bezirksgrenzen hinweg Fachpersonal leicht zugänglich zu machen. Die BKT-Mitglieder wirken dabei als Multiplikatoren.

Dazu wurde die bereits erfolgreich erprobte Softwarelösung von **ÖQMed** an den NSM-Bedarf angepasst. Mit der einfachen Suchfunktion ist somit ein Wissensaustausch über die Versorgungsregionen hinweg möglich, sowie eine systematische Versorgungsbedarf- und Problemanalyse.

Wie gebe ich Berichte ein?

Nach dem Einstieg auf der Homepage des OÖ Gesundheitsfonds (<http://www.oogesundheitsfonds.at/>) und der Eingabe des Passwortes können im Navigationsregister „Vorfall berichten“ Problemfälle, -felder, kritische oder unerwünschte Ereignisse sowie beispielhafte Musterlösungen eingegeben werden. Sobald der Button „Fall senden“ betätigt wird, öffnet sich ein neues Fenster, wodurch die IP-Adresse des Berichtenden gelöscht wird und daher elektronisch absolut anonym bleibt. Nachdem ein Bericht eingegeben wurde, weist CIRSmedical NSM OÖ dem Bericht eine **Fallnummer** zu, anhand der sein konkreter Bearbei-

Kann ich auch Kommentare abgeben und wenn ja, wie?

Ja, dafür rufen Sie einfach die Homepage des OÖ Gesundheitsfonds (<http://www.oogesundheitsfonds.at/>) auf und steigen mit dem Zugangscode ins System ein und betätigen in der Navigationsliste links den Button „Fälle ansehen und kommentieren“, „Beiträge lesen & kommentieren“ und danach öffnet sich ein Fenster mit allen veröffentlichten Berichten.

Wie finde ich meinen Bericht?

Auf der Homepage des OÖ Gesundheitsfonds (<http://www.oogesundheitsfonds.at/> - NSM – nach Eingabe des Zugangscode) bzw. auf der Startseite von CIRSmedical NSM OÖ können Sie in dem Navigationsregister „Fälle ansehen und kommentieren“, Beiträge lesen & kommentieren“ links die **Fallnummer** eingeben. Nachdem Sie den Button „Suchen“ betätigt haben, wird Ihnen der Fallbericht angezeigt oder Sie erhalten die Informationen, dass Ihr Bericht noch in Bearbeitung ist.

Was passiert mit meinem Bericht nach der Eingabe?

Jeder eingehende Bericht wird gemäß dem vorgegebenen Regelwerk durch eine in dieser Angelegenheit weisungsfreien Mitarbeiterin des OÖ Gesundheitsfonds (oder der OÖGKK als Vertretung) **anonymisiert** und – soweit notwendig – inhaltlich abstrahiert. Durch die technische Anonymisierung (Löschen der IP-Adresse) werden die übertragenen **Daten verschlüsselt** an einen Server in Basel übermittelt. Dieser Server ist durch eine Firewall geschützt, somit werden keine personen- od. ortsbezogene Daten wie zum Beispiel die IP-Adresse aufgezeichnet.

Die inhaltliche Prüfung erfolgt wiederum gemäß dem Regelwerk und erst danach wird der Fall an einen ausgewählten **Experten bzw. Expertin** zur Erstellung eines Fachkommentars (Empfehlung) übermittelt.

Nach der Veröffentlichung des Berichts ist das Kommentieren des Berichts durch Dritte (z.B.: BKT-Mitglieder eines anderen Bezirks ...) möglich, wobei die Leserkommentare dasselbe Regelwerk der Anonymisierung und Abstrahierung wie die eingehenden Berichte durchlaufen.

Gibt es ein Zeitlimit für die Eingabe eines Berichts?

Ja, aus Sicherheitsgründen wird – ähnlich wie z.B. bei FinanzOnline – der Zugang nach **30 Minuten** ohne Aktivität im System, gesperrt. Wir stellen Ihnen, ein leeres Eingabeformular auf der Homepage zum download bereit, mit dem Sie Ihre Eingaben vorbereiten können, um den eigentlichen Eingabevorgang zügig durchführen zu können.

Wie kann ich eine Musterlösung, die den Umfang der Eingabemaske sprengt, z.B. als pdf-Datei, in dieses System einbringen?

Möchten Sie allen anderen NSM-Mitgliedern ein gelungenes **Musterbeispiel** zur Verfügung stellen, übermitteln Sie dieses bitte direkt per E-Mail an den OÖ Gesundheitsfonds.

Ihre Musterlösung kann dann in Kombination mit einer Problemstellung im Rahmen eines Fachkommentars – nach Freigabe durch das Landeskoordinationsteam – in dieses System eingespeist werden. Hinterlassen Sie uns bitte hierfür Ihre Kontaktdaten, um eine allfällige Rücksprache zu ermöglichen.

Kann ich das Passwort ändern und was mache ich, wenn ich das Passwort vergessen habe?

Nein, aus administrativen Gründen ist ein individuelles Ändern des Passworts nicht möglich. Wenn Sie das Passwort vergessen haben, kontaktieren Sie bitte entweder per E-Mail oder telefonisch den OÖ Gesundheitsfonds.

Warum ist es sinnvoll, Kontaktdaten in der Eingabemaske zu angeben?

Wir empfehlen Ihnen Ihre Kontaktdaten in der Eingabemaske anzugeben. Erst damit wird es uns möglich bei Unklarheiten nachfragen zu können. Das kann - wie sich in der Testphase gezeigt hat - für die Erstellung einer Empfehlung notwendig sein. Diese freiwillig angegebenen Kontaktdaten bleiben beim Gesundheitsfonds und werden nicht veröffentlicht. Eine Namensnennung z.B. im Rahmen der Erstellung einer Expertise erfolgt mit ausdrücklicher Genehmigung des Autors.

Wer gibt einen Fachkommentar zu Problemfällen ab?

Das ist in erster Linie das Landeskoordinationsteam, können aber auch andere Experten aus dem Gesundheits- und Sozialbereich sein. Ein derartiger Fachkommentar kann z.B. auch ein definierter Ideaprozess sein. Die Freigabe erfolgt jedenfalls durch das Landeskoordinationsteam (LKT).

Sonst noch Fragen?

Nähere Informationen, zum Beispiel zum dazugehörigen Regelwerk erhalten Sie auf der Homepage des OÖ Gesundheitsfonds (<http://www.oogesundheitsfonds.at>/NSM).

Für Fragen zur Best-Practice Datei stehen Ihnen Katharina Scharitzer sowie Annette Hummer gerne zur Verfügung:

Katharina Scharitzer, MA
office@oogesundheitsfonds.at
Tel: 0732/6590-40002



Mag. Annette Hummer
annette.hummer@oogekkk.at
Tel: 05-7807 -103927



Oö. GESUNDHEITSFONDS
Kontakt Projektoffice:
Dr. Robert Schütz

Ansprechperson: Katharina Scharitzer, MA
Tel.: 0732/6590 – 40002
E-Mail: office@oogesundheitsfonds.at