# Evaluierung 2014
# NSM im Regelbetrieb

nahtstellen management in oö

LAND OBERÖSTERREICH

OÖ GKK FORUM GESUNDHEIT

# Inhalt


1. Ziele, Inhalte und Umfang der Evaluierung
   - Evaluierungsziele auf Basis der NSM OÖ Ziele
   - Rücklaufquote(n) und Evaluierungsfragen
2. Evaluierungsergebnisse
   - Zusammenarbeit und Arbeit im BKT
   - Informationsfluss zum NSM OÖ (mit Informationen aus dem LKT und BKT)
   - Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien
   - Beobachtete Veränderungen seit Bestehen der BKTs in den Bezirken
3. Fazit und Ausblick
4. Glossar, Abkürzungsverzeichnis, Anhang, Quellen, Kontaktdaten

# Ziele der Evaluierung

1. Ermittlung der Ist-Situation:
   1. zum Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und Instrumente
   2. zur Qualität der Zusammenarbeit in den Bezirkskoordinationsteams (BKTs)
   3. zur Informationsweitergabe zu NSM OÖ Themen

2. Überprüfung der Zielerreichung und Wirksamkeit der NSM OÖ Aktivitäten

3. Identifikation von Verbesserungspotenzialen (ab 2015)

4. Identifikation von Anregungen zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung von NSM OÖ unter Einbindung der Professionisten (ab 2015)

# NSM Ziele

## Verbesserte Betreuungsqualität

Hauptziel des Nahtstellenmanagements ist es, die Behandlungs- und Betreuungsqualität der Patienten nachhaltig zu verbessern. Der Mensch steht stets im Mittelpunkt aller unserer Bemühungen.

## Stabile Kooperationen

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

## 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, Verbandsstoffen und Hilfsmitteln.

## Standardisierte Information

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

## Enge Zusammenarbeit

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

| Nr. | Zieldimension | Indikatoren | Methode |
|---|---|---|---|
| 1 | **Verbesserte Betreuungsqualität** | Aussagen zum Aufnahme- und Entlassungsprozess, insbes. beobachtete Veränderungen:<br>- Zufriedenheit mit der Mitgabe von Informationen aus dem extramuralen Bereich<br>- Entlassungsvorbereitungen<br>- Funktionieren des Entlassungsmanagements<br>- Interdisziplinäre Abstimmung<br>- Verbesserungen für Patienten | - Online Befragung der Professionisten, BKT-Mitglieder |
| 2 | **Stabile Kooperationen** | - Häufigkeit der BKTs<br>- BKT-Themen<br>- Teilnahmequote in den BKTs<br>- Qualität der Zusammenarbeit in den BKTs<br>- Zufriedenheit mit der Organisation der BKTs<br>- Bedeutung und Wirksamkeit der BKTs<br>- Organisationsübergreifende praxistaugliche Lösungen | - Analyse der BKT-Protokolle<br>- Online Befragung der BKT-Mitglieder<br>- Analyse der BKT-Protokolle<br>- Fallanalysen aus der Best-Practice Datei |
| 3 | **Lückenlose Versorgung** | **Umsetzungsstand der Leitlinien:**<br>- Rezepte/Medikamenten Mitgabe bei Wochenendentlassungen<br>- Heilbehelfe/Hilfsmittel Einschulung, Info zum Versorgungsprozess<br>- Patienten Checkliste | - Online-Befragung der Professionisten, BKT-Mitglieder |
| 4 | **Enge Zusammenarbeit** | - Drehtüreffekte<br>- Infoaustausch mit extramural<br>- Organisationsübergreifende Abstimmung<br>- Nachmittags- und kurzfristige Entlassungen | - Online-Befragung der Professionisten, BKT-Mitglieder |
| 5 | **Standardisierte Information** | **Umsetzungsstand der NSM Instrumente:**<br>- Einweisungsformular mit Sozialanamnese<br>- Pflegebegleitschreiben<br>- Arztbrief | - Prüfung der verwendeten Instrumente<br>- Online-Befragung der BKT-Mitglieder |
| 6 | **Infoweitergaben zu NSM-Themen** | - Nutzung der Best-Practice Datei inkl. Zufriedenheit<br>- Nutzung der Homepage inkl. Zufriedenheit<br>- Nutzung des Newsletters inkl. Zufriedenheit<br>- Zuständigkeit in den Organisationen | - Ermittlung der Zugriffe („Klicks“)<br>- Online-Befragung der BKT-Mitglieder |

# Evaluierungsfragen

1. **Wie wird Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT ) erlebt?**
   1. Klima der Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)
   2. Organisation der Bezirkskoordinationsteams (BKT) und Arbeit im/des BKT
2. **Wie funktioniert der Informationsfluss zum NSM (mit Informationen aus dem LKT und BKT)?**
   1. Nutzungsgrad der Infomedien (Newsletter, Homepage, Best-Practice Datei …) inkl. Zufriedenheit
   2. Informationsfluss innerhalb der Organisationen zum NSM
3. **Wie sieht der Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien aus?**
   1. Umsetzungsstand ausgewählter NSM Instrumente und NSM-Leitlinien
   2. Bewertung der NSM Arbeitsbehelfe
   3. Umsetzungsprobleme der NSM Leitlinien und Instrumente
4. **Welche Veränderungen sind seit dem Bestehen der BKTs in den Bezirken beobachtbar?**
   1. Beobachtete Veränderungen zum Entlassungsmanagement
   2. Beobachtete Veränderungen in der eigenen Organisation

# Inhalte und Umfang der Evaluierung

**Zielgruppe der Online Vollbefragung:**

- Sämtliche Bezirkskoordinationsteams (BKT)-Mitglieder
- Sämtliche oö. Überleitungspflegekräfte/Sozialdienst-Mitarbeiter, die im klassischen Entlassungsmanagement tätig sind

**Zeitraum der Online Vollbefragung:** 20. März bis 10. April 2014 (3 Wochen)

**Was beinhaltet die NSM Evaluierung, neben den Inhalten der Online Vollbefragung?**

- Analysen der Protokolle der Bezirkskoordinationsteams (BKT), Teilnehmerquoten (für den Zeitraum 2013)
- Erhebungen zum Umsetzungsstand der Instrumente, konkret Pflegebegleitschreiben (Entlassungsbrief Pflege), Arztbrief (Entlassungsbrief Ärztlich), Einweisungsformular mit Sozialanamnese
- Zugriffsstatistik der Best-Practice Datei, Analyse der Fallbeispiele (Zeitraum 2013)

# Online Befragung – Rücklaufquote(n)

Fünf z.T. unterschiedliche Fragebögen, abgestimmt auf Berufsgruppen

Vergleichsgruppe: Überleitungspflege (ÜLP)/Sozialdienst (SD), die kein BKT-Mitglied sind

| Zielgruppe | Zielgruppe | Teilnehmende | Teilnahme-Quote |
|---|---|---|---|
| **Extramurale Pflege (BKT)** | 86 | 71 | 82,6% |
| **KH-Ärzte (BKT)** | 36 | 23 | 63,9% |
| **Restliche BKT** | 240 | 187 | 77,9% |
| **ÜLP/SD (BKT)** | 26 | 24 | 92,3% |
| **ÜLP/SD – kein BKT-Mitglied** | 52 | 39 | 75,0% |
| **Gesamt** | 440 | 344 ! | 78,2% |

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

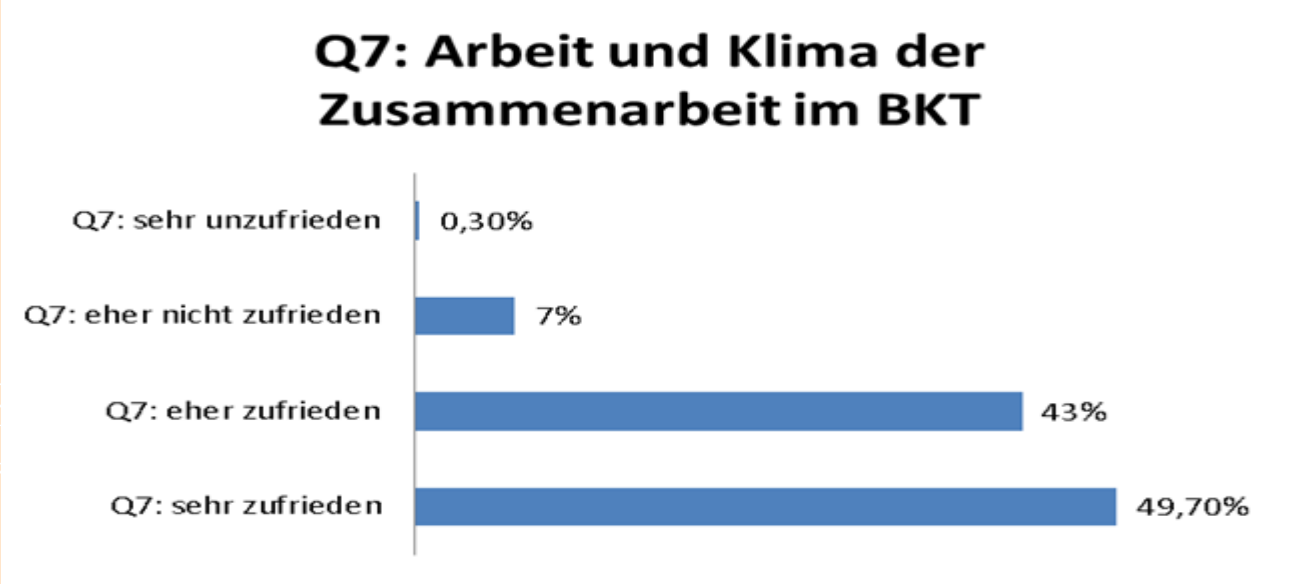
Dieser Abschnitt zur Arbeit und Zusammenarbeit im BKT umfasst:

- Stimmungsbild zur Arbeit der BKTs und Qualität der Zusammenarbeit in den BKTs (Klima der Zusammenarbeit), Folie 8-12
- Selbstorganisationsfähigkeit der BKTs, Folie 13
- Bedeutung der BKT-Sitzungen für die BKT-Mitglieder, Folie 14
- Motivation zur BKT-Teilnahme und Gründe für die Nicht-Teilnahme, Folie 15-17
- Inhalte der BKT-Sitzungen auf Basis der BKT-Protokolle (Vollerhebung, Zeitraum 2013), Folie 18

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Sehr hohe Zufriedenheit mit Arbeit und Klima der Zusammenarbeit (Stimmung) im BKT.

**Keine signifikanten Unterschiede in den Regionen. Extramurale Pflege empfindet das Klima am besten (97% sehr/eher zufrieden).**

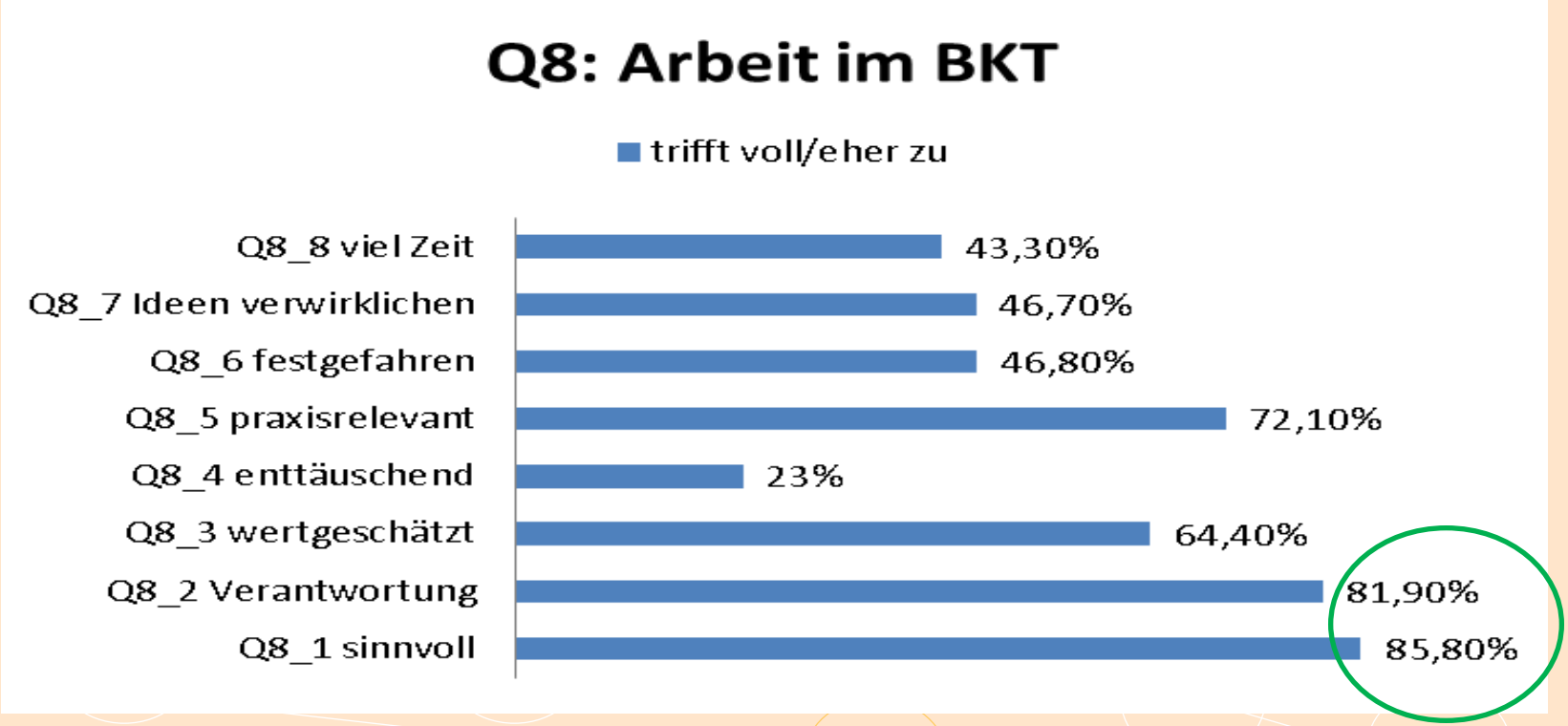



Q7: Arbeit und Klima der Zusammenarbeit im BKT. Wie zufrieden sind Sie mit der Stimmung im Bezirkskoordinationsteam (BKT)?“

(Antwortkategorie: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), N = 300 (BKT-Mitglieder), signifikanter Unterschied bei der extramuralen Pflege ( N=71)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Für einen hohen Anteil der BKT-Mitglieder ist die BKT-Arbeit sinnvoll (86%), verantwortungsbewusst (82%) und bringt praxisrelevante Ergebnisse (72%).




Q8: Beurteilung der BKT-Arbeit aus persönlicher Sicht. Die Arbeit im BKT …

(Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N = 297 (BKT-Mitglieder)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Bei der Beurteilung der BKT-Arbeit bestehen signifikante Unterschiede in den Regionen.

**Q8 Beurteilung der BKT-Arbeit aus persönlicher Sicht.**

**Die Arbeit im BKT …**

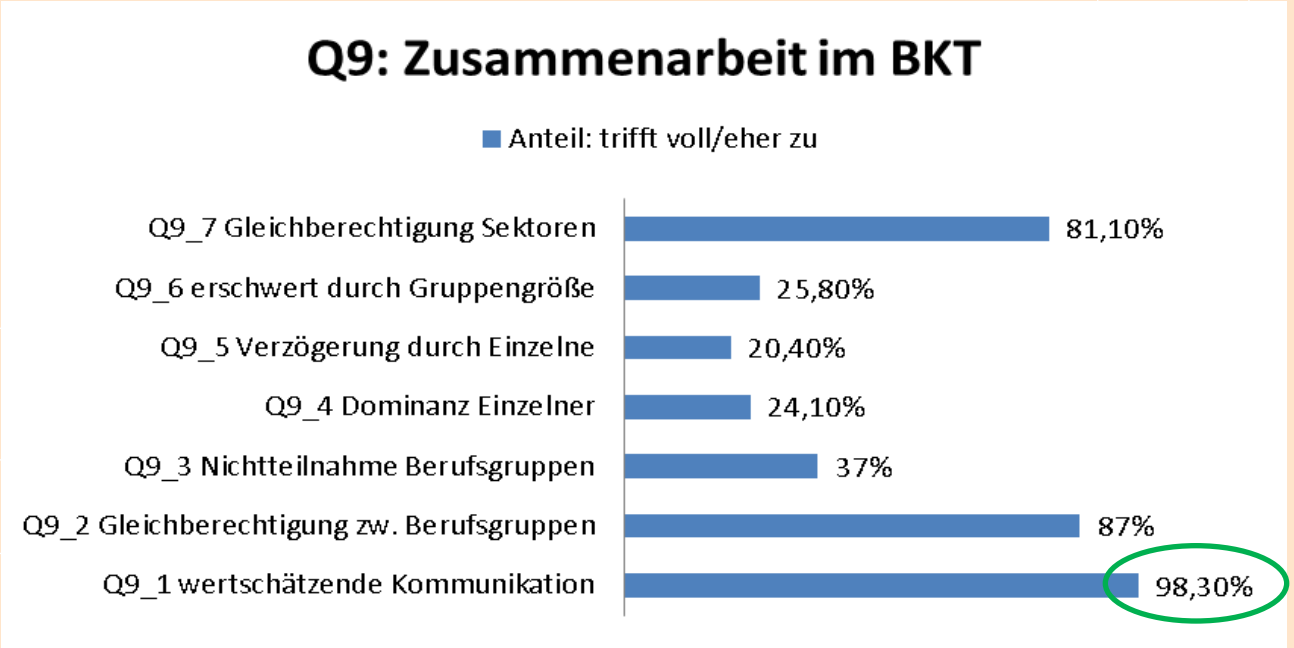
- **… wird in meinem beruflichen Umfeld wertgeschätzt: Ø 64,4% (OÖ-Ebene)**
  - VR 42 Zentralraum Wels: 77% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich N = 56
  - VR 44 Pyhrn-Eisenwurzen: 49% (trifft voll/eher zu), am niedrigsten im Vergleich, N = 45
- **… ist für mich bisher enttäuschend: Ø 23% (OÖ-Ebene)**
  - VR 41 Zentralraum Linz: 43% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich, N = 37
- **… ist zeitweilig festgefahren: Ø 46,8% (OÖ-Ebene)**
  - VR 41 Zentralraum Linz: 65% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich, N = 37
  - VR 42 Zentralraum Wels: 29% (trifft voll/eher zu), am niedrigsten im Vergleich, N = 55
- **… nimmt viel Zeit in Anspruch: Ø 43,3% (OÖ-Ebene)**
  - VR 41 Zentralraum Linz: 59% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich, N = 37

Q8: Beurteilung der BKT-Arbeit aus persönlicher Sicht. Die Arbeit im BKT …

(Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N = 297 auf OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Die Zusammenarbeit im BKT ist geprägt durch eine wertschätzende Kommunikation (98%), Gleichberechtigung zwischen den Berufsgruppen (87%) sowie zwischen dem Gesundheits- und Sozialbereich (81%) und wird erschwert durch die Nichtteilnahme einzelner Berufsgruppen (37%).




Q9: Beurteilung der Zusammenarbeit im BKT aus persönlicher Sicht. Die Zusammenarbeit im BKT ….

(Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N = Ø 293 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Bei der Beurteilung der Zusammenarbeit im BKT zeigen sich signifikante regionale Unterschiede.

**Q9 Beurteilung der Zusammenarbeit im BKT aus persönlicher Sicht.**

**Die Zusammenarbeit im BKT …**

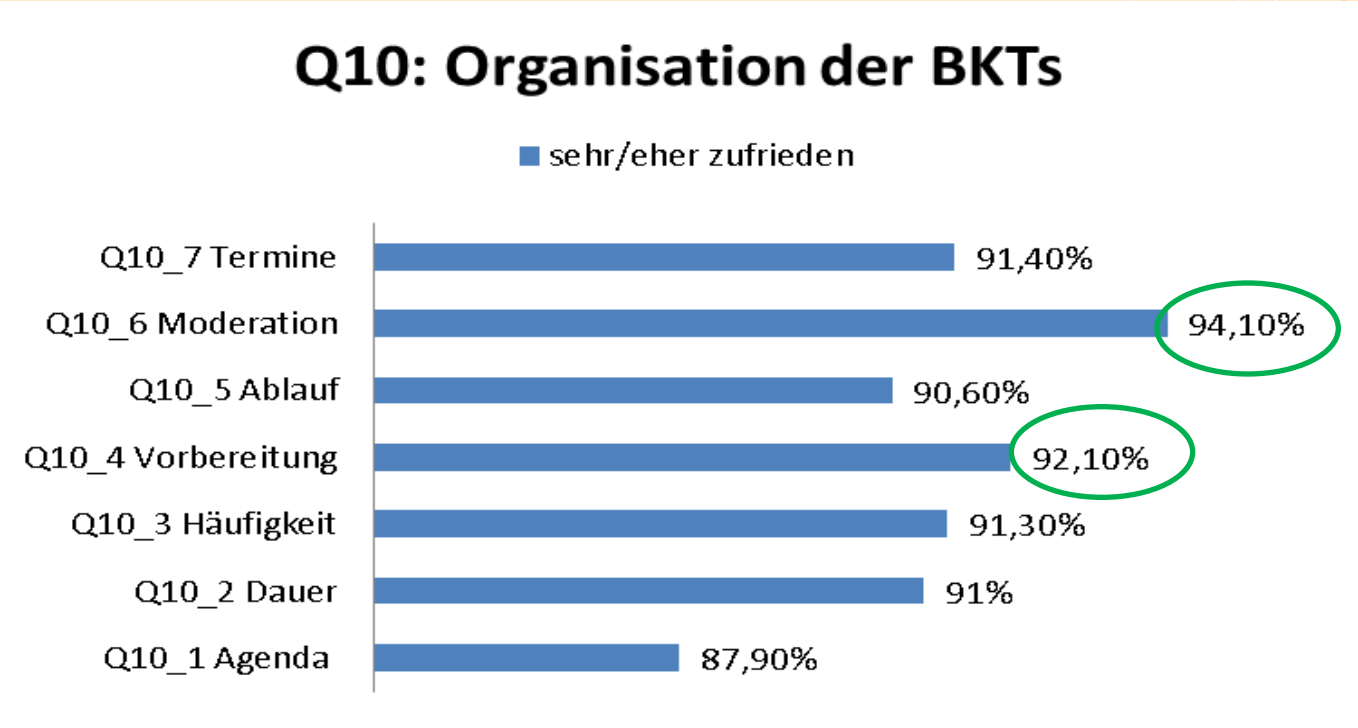
- **… ist geprägt durch eine Gleichberechtigung zwischen den Berufsgruppen: Ø 87%**
  - VR 44 Pyhrn-Eisenwurzen: 72% (trifft voll/eher zu), am niedrigsten im Vergleich, N = 46
- **… wird durch eine Nichtteilnahme einzelner Berufsgruppen erschwert: Ø 37%**
  - VR 41 Zentralraum Linz: 76% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich, N = 37
  - VR 42 Zentralraum Wels: 13% (trifft voll/eher zu), am niedrigsten im Vergleich, N = 56
  - VR 44 Pyhrn-Eisenwurzen: 20% (trifft voll/eher zu), N = 45
  - VR 45 Salzkammergut: 15% (trifft voll/eher zu), N = 40
- **… wird erschwert durch eine starke Durchsetzungsfähigkeit und Dominanz Einzelner: Ø 24,10%**
  - VR 42 Zentralraum Wels: 13% (trifft voll/eher zu), am niedrigsten im Vergleich, N = 56
  - VR 44 Pyhrn-Eisenwurzen: 37% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich, N = 46
- **… an konkreten Ergebnissen wird von Einzelnen verzögert: Ø 20,40%**
  - VR 44 Pyhrn-Eisenwurzen: 32% (trifft voll/eher zu), am höchsten im Vergleich, N = 44

(Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N = Ø 293 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Sehr hohe Zufriedenheit mit der Organisation der BKTs, insbesondere mit der Vorbereitung und Moderation.

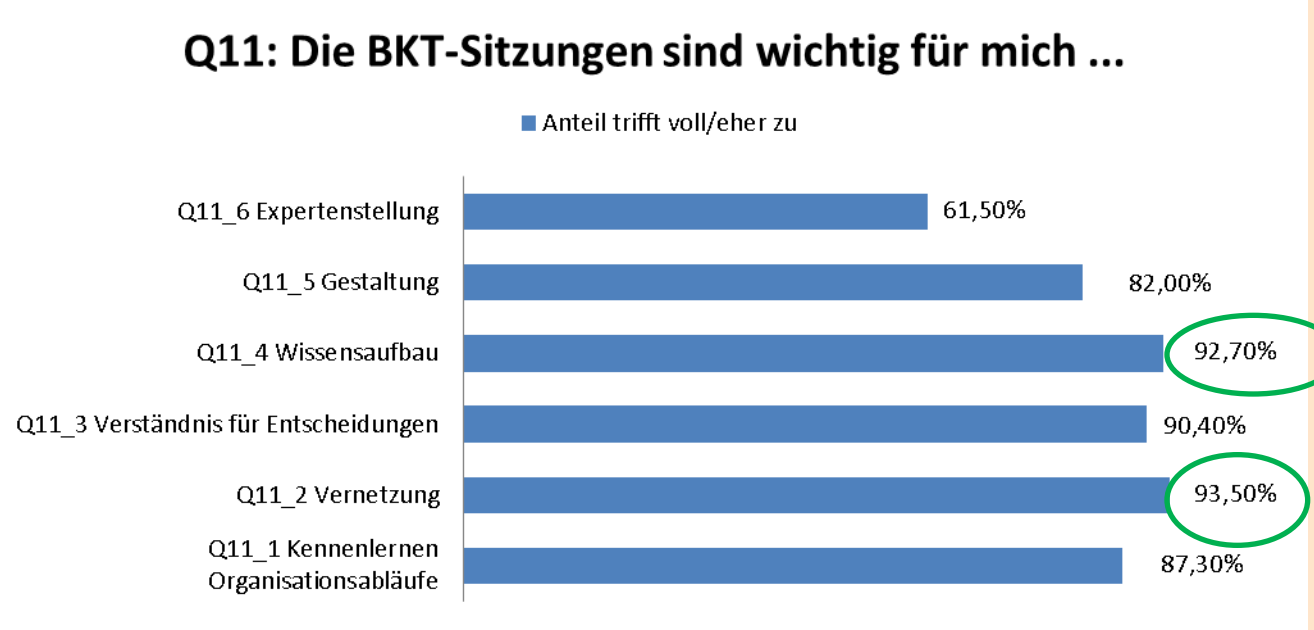
Grafik zeigt den Anteil der sehr/eher Zufriedenen




„Q10: Beurteilung der Organisation der BKT-Sitzungen. Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich ….“
(Antwortkategorie: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), N = Ø 292 OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Am wichtigsten an BKT-Sitzungen ist die Vernetzung (94%), gefolgt vom Wissensaufbau/-austausch (93%) und der Möglichkeit, Verständnis für die Entscheidungen und Arbeitsweisen anderer Organisationen zu erhalten (90%).




Q11: Bedeutung der BKT-Sitzungen. Die BKT-Sitzungen sind für mich wichtig, weil …

(Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N = Ø 292 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Überwiegend intrinsische Motivation zur Teilnahme an den BKT-Sitzungen: Die Netzwerkarbeit hat in dem heterogenen Arbeitsumfeld eine hohe Bedeutung für die Professionisten.

**Q12: Ich nehme an den BKT-Sitzungen teil, weil ….** (offene Fragestellung):

Frei formulierte Aussagen wurden induktiv gebildeten Kategorien zugeordnet.

- **Netzwerkarbeit** (68 Aussagen)

  *„Das Kennenlernen und Verstehen anderer Player im Gesundheitswesen eine Voraussetzung ist für eine bessere PatientInnenversorgung“* (Zitat Q12)

- **Berufliche Verpflichtung** (61 Aussagen)

  *„… ich von meinem Dienstgeber dazu beauftragt wurde … selbst in einem „trägen System“ können Veränderungen bewirkt werden, wenn alle Beteiligten an „einem Strang“ ziehen ….“* (Zitat Q12)

- **Zusammenarbeit** (35 Aussagen)

  *„Kennenlernen im interdisziplinären Bereich fördert die kollegiale Zusammenarbeit der einzelnen Leistungsbereiche“* (Zitat Q12)

- **Mitgestaltung** (33 Aussagen)

  *„die gemeinsame Analyse von Problemstellungen und die gemeinsame Suche nach Lösungen ein Muss für eine positive Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung in der Region unumgänglich ist“* (Zitat Q12)

- **Info- und Wissenstransfer/-austausch** (27 Aussagen)

  *„die dort behandelten Themen wichtige Informationen für mein Arbeitsumfeld bieten“*

- **Interesse** (22 Aussagen)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

Für 84% der Befragten sind alle relevanten Organisationen in den BKTs vertreten. Vermisst wird mitunter die Ärzteschaft (diese sind jedoch als BKT-Mitglieder nominiert).

**Q13: Alle relevanten Organisationen des Bezirks nehmen im Bezirk teil.**

Antwortkategorie: ja/nein

- 84% stimmen zu, dass alle relevanten Organisationen des Bezirks teilnehmen.

**Q14: Welche Organisationen fehlen Ihnen?** Offene Fragestellung, freie Formulierungen

- Ärzteschaft (19 Nennungen)
- Krankenhausvertretung (vier Nennungen)
- Einzelnennungen verschiedener Einrichtungen (neunmal)

# Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)

88% gibt an immer/häufig an den BKT-Treffen teilgenommen zu haben. Gründe für die Nicht-Teilnahme liegen in erster Linie bei terminlichen Verhinderungen.

**Q15: Wie oft haben Sie selbst an bisherigen BKT-Treffen teilgenommen?**

Antwortkategorie: immer/häufig/selten/noch nie

- immer: 53% (154 BKT-Mitglieder) und häufig: 35% (103 BKT-Mitglieder)
- selten: 11% (32 BKT-Mitglieder) und noch nie: 1%

**Q16: Was sind Gründe dafür, dass Sie bisher selten oder nie an den BKT-Treffen teilgenommen haben?** Offene Fragestellung, freie Formulierungen

- Terminliche Verhinderungsgründe (14 Aussagen)
- und einzelne Nennungen

# Arbeit und Zusammenarbeit im BKT

BKT-Protokoll-Analysen: Die BKT-Themen stellen zum überwiegenden Teil typische NSM-relevante Themen dar.

Die Themen der BKTs (auf Basis der BKT-Protokolle) wurden in nachfolgende Kategorien zugeteilt:

| BKT-TOPs | Umsetzung Leitlinien/ Instrumente | typische NSM-TOPs | Angebote vorstellen | kreative Ideen | Ressourcen | eher artfremde Themen |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Anzahl 2013 | 58 | 127 | 26 | 5 | 14 | 7 |

# Evaluierungsfragen

1. **Wie wird die Arbeit und Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT ) erlebt?**
   1. Klima der Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)
   2. Organisation der Bezirkskoordinationsteams (BKT) und Arbeit im/des BKT
2. **Wie funktioniert der Informationsfluss zum NSM (mit Informationen aus dem LKT und BKT)?**
   1. Nutzungsgrad der Infomedien (Newsletter, Homepage, Best-Practice Datei …) inkl. Zufriedenheit
   2. Informationsfluss innerhalb der Organisationen zum NSM
3. **Wie sieht der Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien aus?**
   1. Umsetzungsstand ausgewählter NSM Instrumente und NSM-Leitlinien
   2. Bewertung der NSM Arbeitsbehelfe
   3. Umsetzungsprobleme der NSM Leitlinien
4. **Welche Veränderungen sind seit dem Bestehen der BKTs in den Bezirken beobachtbar?**
   1. Beobachtete Veränderungen zum Entlassungsmanagement
   2. Beobachtete Veränderungen in der eigenen Organisation

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Dieser Abschnitt umfasst:

- Hintergrundinformationen zur Best-Practice Datei, Folie 21
- Übersicht zu den Best-Practice Fällen 2013, Folie 22
- Nutzungsintensität und Zufriedenheit mit NSM Infomedien, Folie 23-30
  - Nutzungsintensität des Newsletters und Zufriedenheit
  - Nutzungsintensität der Homepage und Zufriedenheit
  - Nutzungsintensität der Best-Practice Datei und Zufriedenheit
- Zufriedenheit mit dem Informationsfluss vom Landeskoordinationsteam (LKT) an die BKTs, Folie 31
- Erwartungen ans Landeskoordinationsteam (LKT), Folie 32
- Gefühl der Informiertheit, Folie 33-34
- Informationsweitergabe in den Organisationen zu NSM-Themen, Folie 35-36

# Informationsfluss zu NSM-Themen

**Hintergrundinformationen zur Best-Practice Datei**

- **Das Ziel dieses Instrument ist es**, ein organisations- und bezirksübergreifendes Lernen zu ermöglichen und erfolgreiche Erfahrungen auszutauschen. Es sollen Problemfälle inkl. Lösungsvorschlag oder/und Musterlösungen, aus denen andere profitieren können, eingegeben werden. Bei den Problemen in diesem Kontext geht es um Fälle mit einem NSM-Bezug, die nicht in einer Organisation alleine gelöst werden kann.

**Evaluierungsergebnisse:**

- Im Jahr 2013 fanden rund 400 Zugriffe statt. Zur regionalen Verteilung der Zugriffe kann keine Aussage getroffen werden. Gezählt wurden die Zugriffe mittels Login. Es ist aus technischen Gründen nicht möglich und auch nicht erwünscht, Informationen zu den Usern zu erhalten.

- In sechs Fällen erfolgte eine umfangreiche Erarbeitung von Musterlösungen, die oberösterreichweit unter den Professionisten verbreitet worden sind.

- Kein einziger Fall wurde bisher aufgrund der Verletzung von Kriterien zur Veröffentlichung gelöscht.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Alle Fälle erfüllen den Zweck des wechselseitigen Lernens oder unterstützen den Bottom-up Prozess zur Verbesserung des Nahtstellenmanagements in OÖ.

## Übersicht der Best-Practice Fälle 2013

| Fall Nr. | Titel | Herkunft | Kategorie | Gesundheits-bereich | Sozial-bereich | Prozess | Lösung | LKT |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34250 | Krankenhausentlassung und Übernahme ins Alten- und Pflegeheim, Erstpflegegeld Antrag | ÜLP/SD | typisch | x | x | ja | ja, umfangreich | nein |
| 34481 | Verzögerte Spitalsentlassung bei nicht aktueller Pflegegeldeinstufung und unklare Kostenübernahme für APH in "Fremd-Bezirk" | ÜLP/SD | typisch | x | x | ja | ja, umfangreich | ja |
| 34484 | Wohnungsvorbereitung vor Spitalsentlassung bei Patientin mit stark geschwächter Immunabwehr (Leukämie, nach Stammzellentransplantation) | ÜLP/SD | | x | x | | ja | ja |
| 34584 | Entlassung einer Klientin aus dem Spital OHNE Angehörigen und Aufnahme in ein APH | KBP | typisch | x | x | ja | ja, umfangreich | nein |
| 34586 | Unklarheiten beim Umgang mit dem Phänomen der Verwahrlosung (bzgl. Zuständigkeit, Ablauf) | KBP | typisch | | x | ja | ja, umfangreich | ja |
| 34672 | Langzeitversorgungsplatz für Wachkomapatienten im Ausland inkl. intensiver Angehörigenbetreuung | sonst. | | x | x | | ja | nein |
| 37682 | Colostomaversorgung in der Nacht und am Wochenende | NWH | | x | x | | ja, umfangreich | ja |
| 88009 | Qualifizierte Pflegeleistungen während der Nachtstunden in den Alten- und Pflegeheimen | ÜLP/SD | Ressourcen | x | x | | | |
| 88020 | Sicherstellung einer durchgängigen Substitutionstherapie während und nach Spitalsaufenthalt | KH-Arzt | | x | | ja | ja, umfangreich | ja |

Erläuterung LKT: ob eine Stellungnahme vom LKT notwendig war bzw. erfolgt ist

Abkürzungen:
KBP = Koordination für Betreuung & Pflege

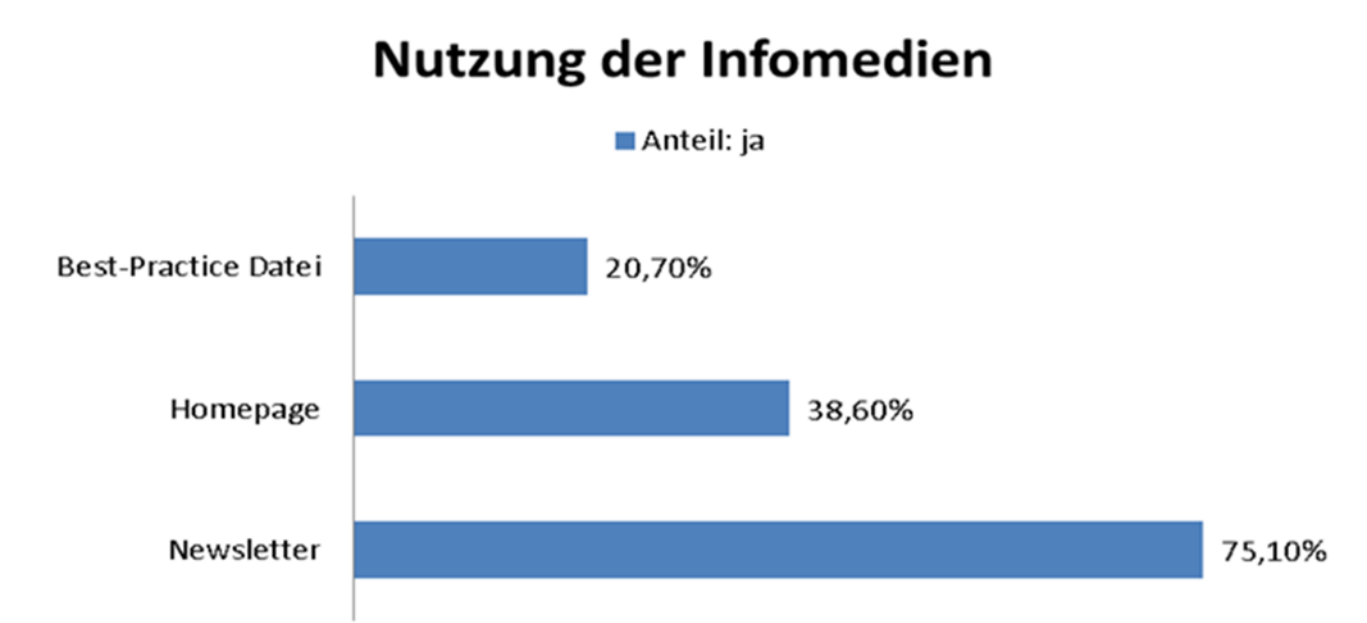
NWH = Netzwerk Hilfe (Case Management der OÖGK)

ÜLP/SD = Überleitungspflege/ Sozialdienst

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Der Newsletter stellt das Infomedium mit dem höchsten Nutzungsgrad dar.

**Nutzungsgrad der Infomedien im Vergleich**



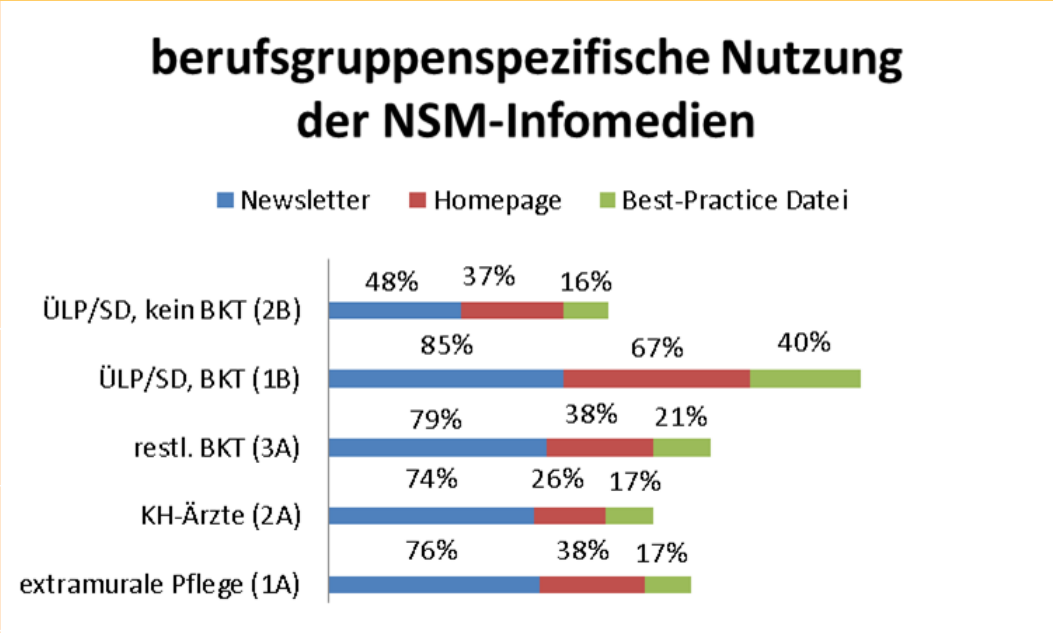

Q18: Lesen Sie den NSM Newsletter? Antwortkategorie: ja/nein, N=321 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD)

Q22: Nutzen Sie die NSM Homepage des OÖ Gesundheitsfonds? Antwortkategorie: ja/nein, N=321 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD)

Q25: Nutzen Sie die NSM Best-Practice Datei? Antwortkategorie: ja/nein, N=319 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD)

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Die Infomedien werden von Überleitungspflege/Sozialdienst die gleichzeitig BKT-Mitglieder sind am häufigsten genutzt. Ein Verbesserungspotenzial liegt beim Lesen des Newsletters bei den ÜLP/SD, die keine BKT-Mitglieder sind.



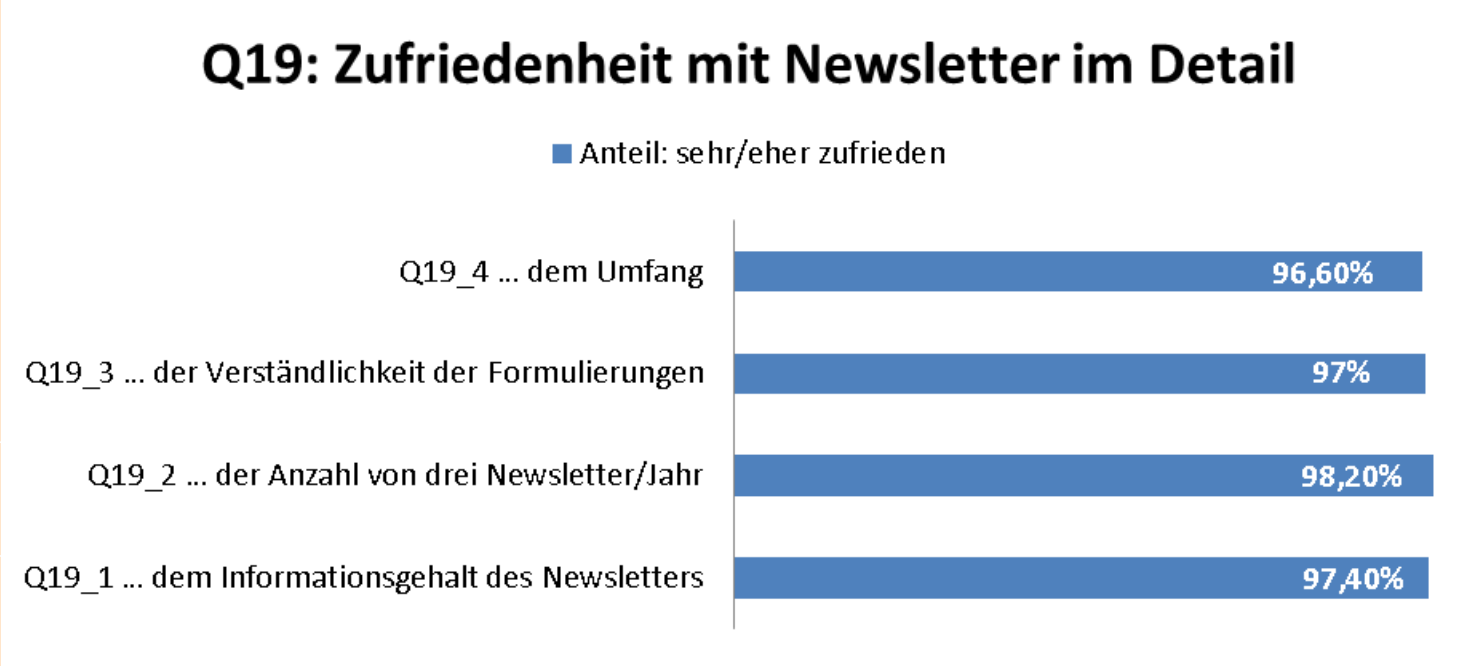

Q18: Lesen Sie den NSM Newsletter? N= 321 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle Oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft)

Q22: Nutzen Sie die Homepage des OÖ Gesundheitsfonds? N=321 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle Oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft)

Q25: Nutzen Sie die Best-Practice Datei? N=319 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle Oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft) (Antwortkategorien: ja/nein)

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Sehr hohe Zufriedenheit unter den Newsletter Lesern bei allen abgefragten Aspekten.




Q19: Wie zufrieden sind Sie mit …

(Antwortkategorie: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), N= 236 Personen OÖ-Ebene (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft); Frage wurde nur denjenigen gestellt, die bei Q18 angaben den Newsletter zu lesen.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

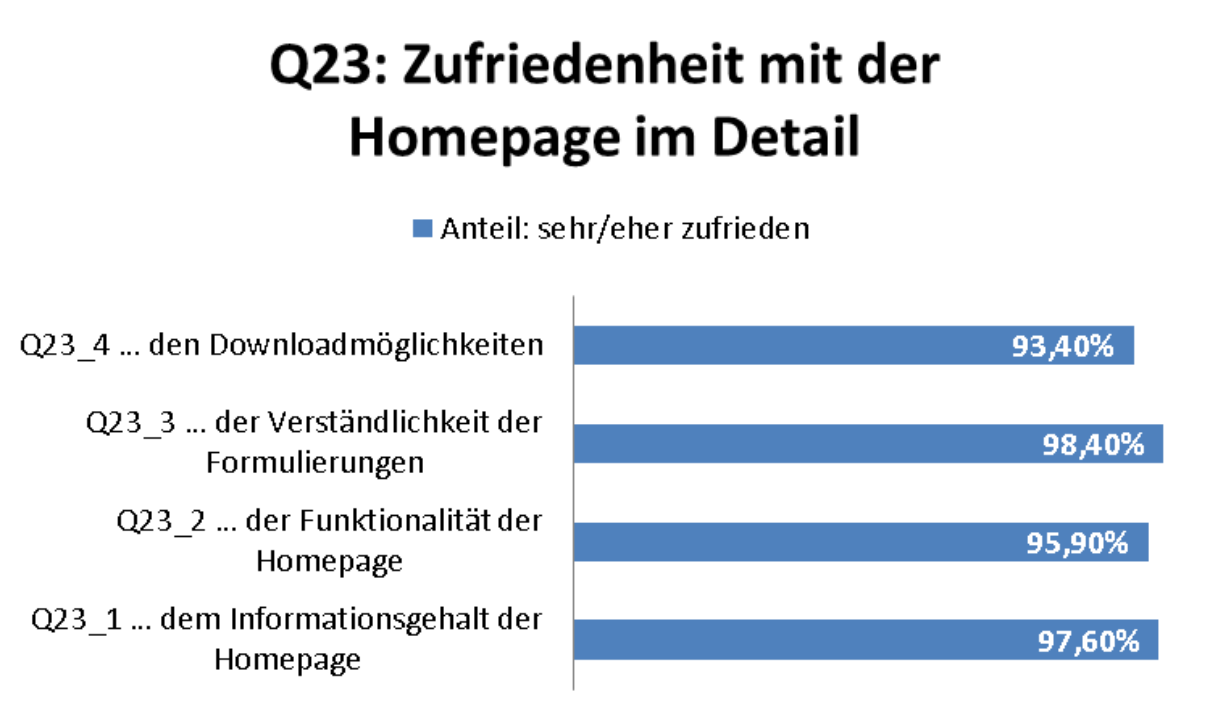
Von den rund 25% die angaben den Newsletter nicht zu lesen (Q20), gaben rund 63% an, weil sie diesen nicht erhalten und rund 45%, weil sie annehmen die Infos im BKT zu erhalten.

Q20: Ich lese den Newsletter nicht, weil …

(Antwortkategorien: trifft zu, trifft nicht zu, keine Angabe, andere Gründe nämlich), N=Ø 75 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder, alle Oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft); Frage wurde denjenigen gestellt, die bei Q18 angaben den Newsletter nicht zu lesen.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Sehr hohe Zufriedenheit unter den Homepage Usern  bei allen abgefragten Aspekten.

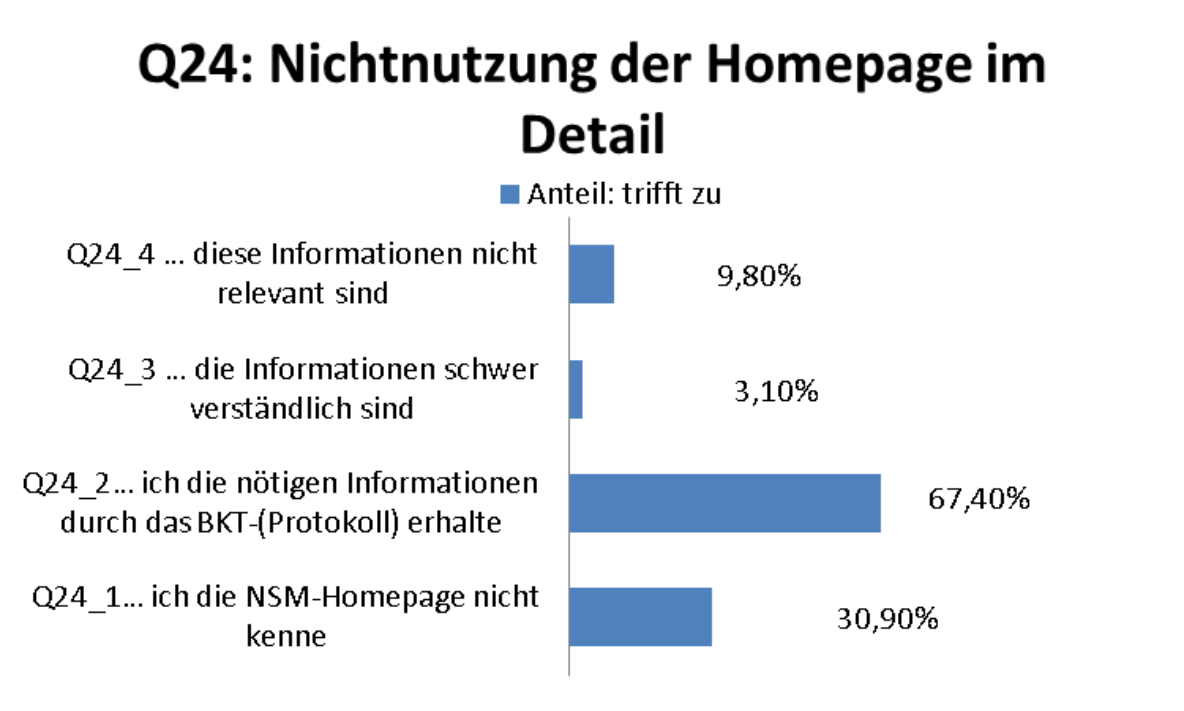



Q23: Wie zufrieden sind Sie mit …

(Antwortkategorie: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), N= 124 Personen (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft); Frage wurde nur jenen gestellt, die bei Q22 angaben die Homepage zu nutzen.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Von den rund 61% die angaben die Homepage nicht zu nutzen (Q22), gaben 31% an, weil sie diese nicht kennen und rund 67% gaben an, weil sie die Infos im BKT erhalten.




Q24: Ich nutze die NSM Homepage nicht, weil …

(Antwortkategorien: trifft zu, trifft nicht zu, keine Angabe, andere Gründe nämlich), N=189 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder, alle OÖ ÜLP/DS ohne BKT-Mitgliedschaft); Frage wurde nur denjenigen gestellt, die bei Q22 angaben die Homepage nicht zu nutzen.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Hohe Zufriedenheit unter den Usern der Best-Practice Datei bei fast allen abgefragten Aspekten. Ein Verbesserungspotenzial liegt bei der Anzahl der Fälle.

Q26: Wie zufrieden sind Sie mit …

(Antwortkategorie: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), N= 66 Personen (BKT-Mitglieder, alle OÖ ÜLP/SD ohne BKT-Mitgliedschaft); Frage wurde nur denjenigen gestellt, die bei Q25 angaben die Best-Practice Datei zu nutzen.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

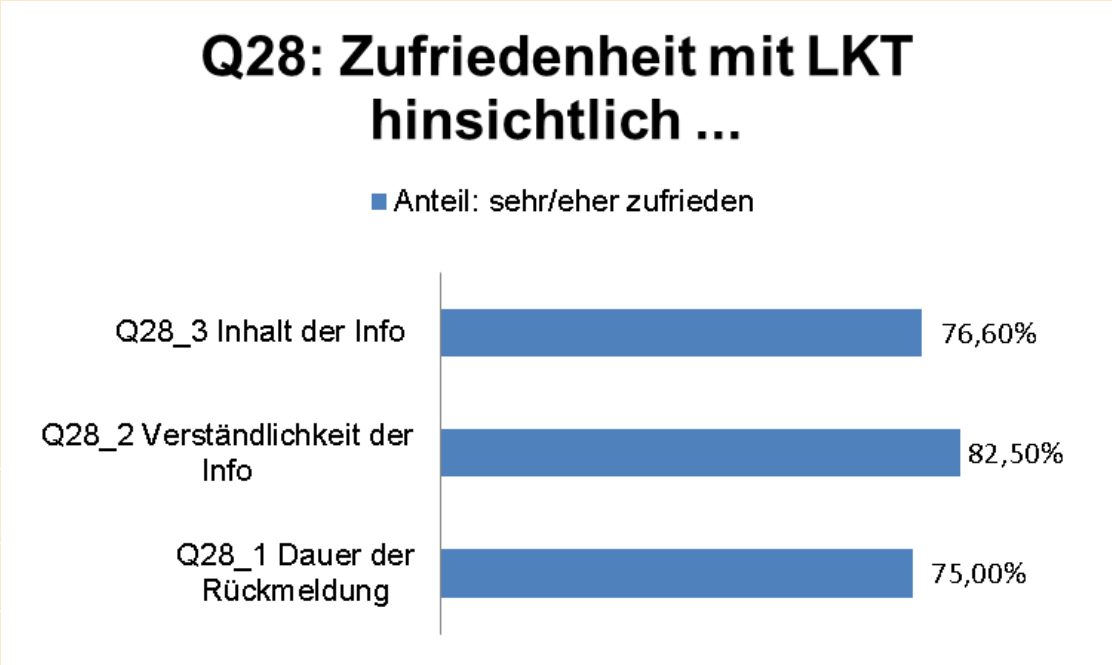
Von den 79% Nicht-Nutzern der Best-Practice Datei (Q25) gaben rund 39% an, dass sie die BPD nicht kennen und rund 60% gab an, weil sie die Infos im BKT erhalten und rund 41% weil die Eingabe zeitaufwändig ist.

Q27: Ich nutze die Best-Practice Datei nicht, weil …

(Antwortkategorien: trifft zu, trifft nicht zu, keine Angabe, andere Gründe nämlich), N=249 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft); befragt wurden nur diejenigen die bei Q25 angaben, diese Datei nicht zu nutzen.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Hohe Zufriedenheit mit den Informationen vom Landeskoordinationsteam (LKT).




Q28: Im Rahmen der Wissenskonferenzen besteht für die BKT-Mitglieder die Möglichkeit zum persönlichen Austausch mit dem Landeskoordinationsteam (LKT). Darüber hinaus gibt der BKT-Entscheiderkreis Informationen vom LKT an die BKT-Mitglieder. Zufriedenheit mit dem Informationsfluss vom LKT. Wie zufrieden sind Sie …

(Antwortkategorien: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), N=242 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder)

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Für rund 68% der BKT-Mitglieder werden die Erwartungen ans LKT erfüllt. Formulierte Erwartungen ans LKT betreffen in erster Linie eine stärke Umsetzungskraft und die Verbesserung des Infoflusses zwischen LKT und BKT.

**Q29 Werden Ihre Erwartungen an das LKT erfüllt?** (Antwortkategorien: ja/ nein), N=236 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder)

Ja: 67,8% Nein: 32,2%

**Q30 Was sind Ihre Erwartungen an das LKT? Konkrete Erwartungen ans LKT** (frei formulierte Antworten, Beantwortung erfolgte durch 35 Personen, 54 Aussagen, Befragte sind alle BKT-Mitglieder)

- **Tatkraft** (zwölf Aussagen)

*„konkrete Umsetzung, Aufgaben verteilen und die besten Lösungen teilen“* (Zitat Q30)
*„mehr Durchsetzungsvermögen“* (Zitat Q30)
*„umsetzen und an einem Strang ziehen“* (Zitat Q30)

- **Infofluss** (zwölf Aussagen)

*„bessere Infos über Problemen und Entwicklungen aller BKT ….“* (Zitat Q30)
*„zeitnahe Stellungnahmen bei Bedarf“* (Zitat Q30)

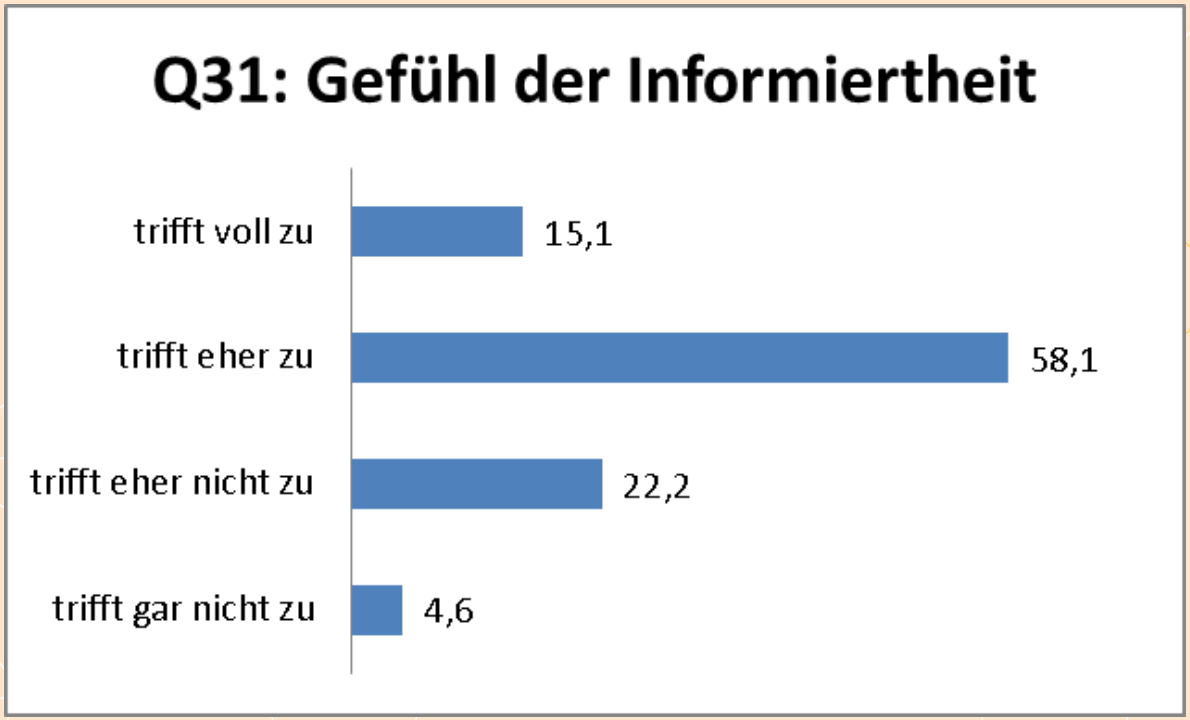
- **Praxistauglichkeit** (fünf Aussagen)

*„Praxisbezug fehlt; Ressourcenproblematik darf nicht angesprochen werden; Gut wären Entscheidungen die zukunftsweisende Änderungen ermöglichen“* (Zitat Q30)

# Informationsfluss zu NSM-Themen

73% der BKT-Mitglieder fühlen sich über NSM OÖ Aktivitäten so gut informiert, um selbst Informationen weiter geben zu können.

**Gefühl der Informiertheit von BKT-Mitgliedern**




Q31: Ich fühle mich selbst über die NSM Aktivitäten in OÖ so gut informiert, dass ich Informationen weitergeben kann. (Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N=284 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder)



nahtstellen management in oö

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Signifikanter, positiver Zusammenhang zwischen BKT-Teilnahme (Q15), Nutzung der Infomedien (Q18, Q22, Q25) und dem Gefühl der Informiertheit (Q31).

- Jene, die angeben die drei Infomedien (Newsletter, Homepage, Best-Practice Datei) zu nutzen, fühlen sich auch derart gut informiert, um selbst Informationen weiter geben zu können, genauso wie jene, die immer/häufig an den BKTs teilnehmen.

- Je öfter an den BKT-Terminen teilgenommen wurde, desto eher fühlen sich die Befragten derart gut informiert, um über NSM-Aktivitäten selbst Infos weitergeben zu können.

- Von jenen, die angeben, den Newsletter zu lesen, fühlen sich 83% gut informiert, um als Multiplikator in Sachen Infoweitergabe wirken zu können; während dies jene, die angeben, den Newsletter nicht zu lesen, nur bei 42% zutrifft (Phi=0,382, signifikant). In ähnlicher Weise trifft dies auch auf die Nutzung der Homepage und Best-Practice Datei zu.

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Die Informationsweitergabe in den Organisationen zu NSM Themen erfolgt in erster Linie persönlich durch das BKT-Mitglied.

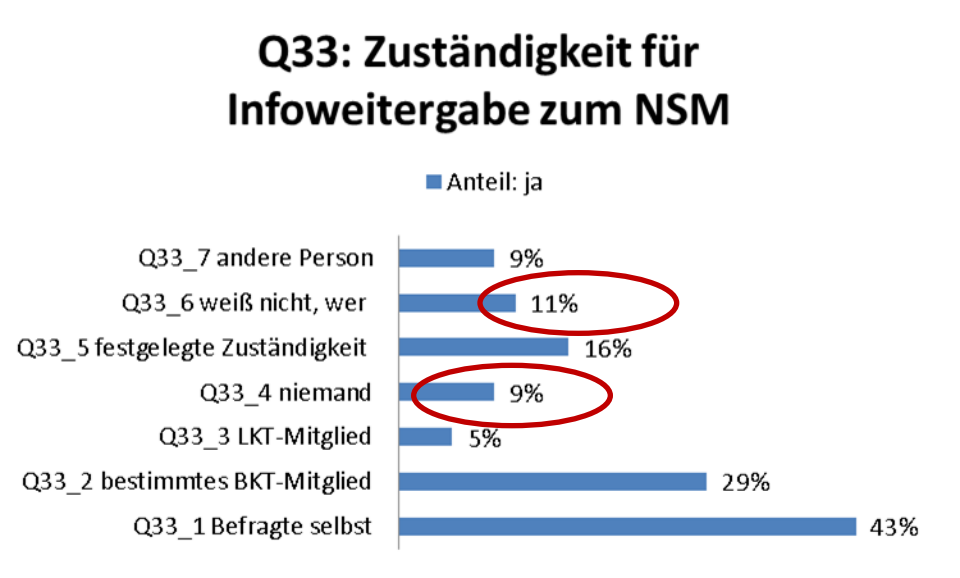
Q32: Informationen aus den NSM Gremien (BKT/LKT) werden in meiner Organisationen folgendermaßen weitergegeben ….

(Antwortkategorien: trifft zu, trifft nicht zu, unbekannt, sonstiges), N=283 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder)

# Informationsfluss zu NSM-Themen

Die Zuständigkeit für die Informationsweitergabe in den Organisationen zu NSM Themen liegt in erster Linie beim BKT-Mitglied. Allerdings geben nur 16% an, dass die Zuständigkeit festgelegt ist, 11% wissen nicht, wer dafür zuständig ist und 9% geben „niemand ist für diese Aufgabe nominiert“ an.

**Zuständigkeit für die Infoweitergabe zu NSM Themen in den Organisationen**




Q33: Für die Informationsweitergabe zum NSM (Ansprechpartner für NSM-Themen Neuigkeiten aus dem BKT, NSM-Newsletter …) ist/sind in meiner Organisation zuständig:

(Antwortkategorien: trifft zu, sonstiges/nämlich …), N=313 Personen auf OÖ-Ebene, (BKT-Mitglieder, alle oö. ÜLP/SD inkl. ohne BKT-Mitgliedschaft)

# Evaluierungsfragen

1. **Wie wird die Zusammenarbeit und Arbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT ) erlebt?**
   1. Klima der Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)
   2. Organisation der Bezirkskoordinationsteams (BKT) und Arbeit im/des BKT
2. **Wie funktioniert der Informationsfluss zum NSM (mit Informationen aus dem LKT und BKT)?**
   1. Nutzungsgrad der Infomedien (Newsletter, Homepage, Best-Practice Datei …) inkl. Zufriedenheit
   2. Informationsfluss innerhalb der Organisationen zum NSM
3. **Wie sieht der Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien aus?**
   1. Umsetzungsstand ausgewählter NSM Instrumente und NSM-Leitlinien
   2. Bewertung der NSM Arbeitsbehelfe
   3. Umsetzungsprobleme der NSM Leitlinien, Instrumente
4. **Welche Veränderungen sind seit dem Bestehen der BKTs in den Bezirken beobachtbar?**
   1. Beobachtete Veränderungen zum Entlassungsmanagement
   2. Beobachtete Veränderungen in der eigenen Organisation

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

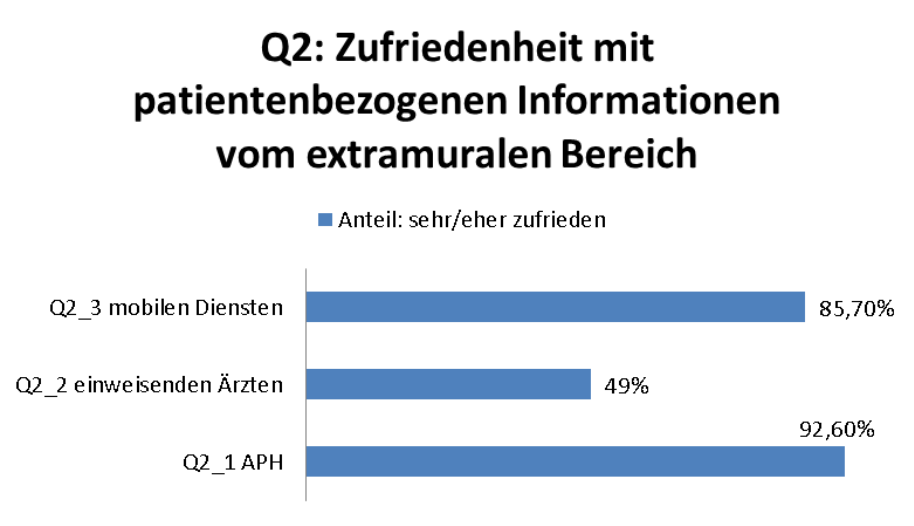
Dieser Abschnitt umfasst:

- NSM OÖ Leitlinienumsetzung
  - Zufriedenheit mit patientenbezogenem Informationsaustausch zwischen intra- und extramural, Folie 39
  - Mitgabe von Medikamenten/Rezepten bei Wochenendentlassungen, Folie 43
  - Information zum Ablauf der Versorgung mit Hilfsmittel, Folie 43
  - Einschulung auf Hilfsmittel im Spital, Folie 43
  - Rechtzeitige Info über Entlassung an extramurale Pflegedienste, Folie 43
  - Anamnese- und Beratungsgespräch und interdisziplinäre Abstimmung, Folie 44
- NSM OÖ Instrumente und Arbeitsbehelfe
  - NSM OÖ Patientencheckliste, Folie 44 und Folie 46
  - NSM OÖ Pflegebegleitschreiben (Entlassungsbrief Pflege), Folie 45
  - Einweisungsformular mit Sozialanamnese, Folie 45
  - Arztbrief (Entlassungsbrief Ärztlich), Folie 45
- Umsetzungsprobleme des NSM OÖ, Folie 47
- Verbesserungsvorschläge zum NSM OÖ seitens der Professionisten, Folie 48-49

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

Hohe Zufriedenheit mit den patientenbezogenen Informationen aus den Alten- und Pflegeheimen und von den mobilen Diensten aus Sicht der Überleitungspflegekräfte/ Sozialdienst.

Rund 89% sind im Allgemeinen (Q1) sehr/eher zufrieden mit dem Infoaustausch aus dem extramuralen Bereich.



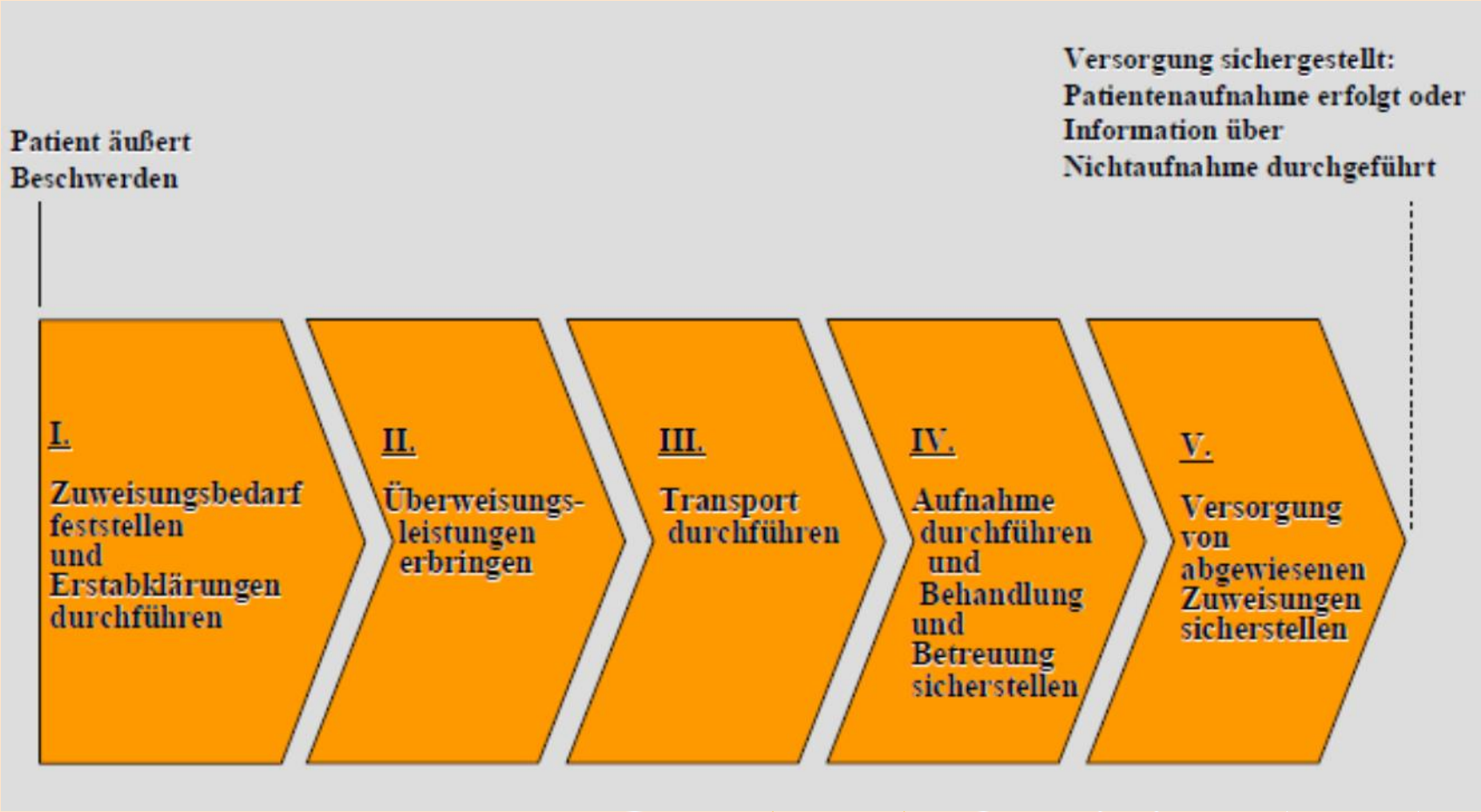

Q1 Informationsaustausch zwischen intra- und extramural. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit dem Informationsaustausch aus dem extramuralen Bereich?

Q2 Informationsaustausch zwischen intra- und extramural. Wie zufrieden sind Sie mit den mitgegeben Informationen …

(Antwortkategorien: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden, sehr unzufrieden), Q1 N = 62 Personen auf OÖ-Ebene, alle oö. ÜLP/SD, Q2 N = 57 Personen OÖ-Ebene, alle oö. ÜLP/SD

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

## Idealprozess zum Zu-/Einweisungsmanagement



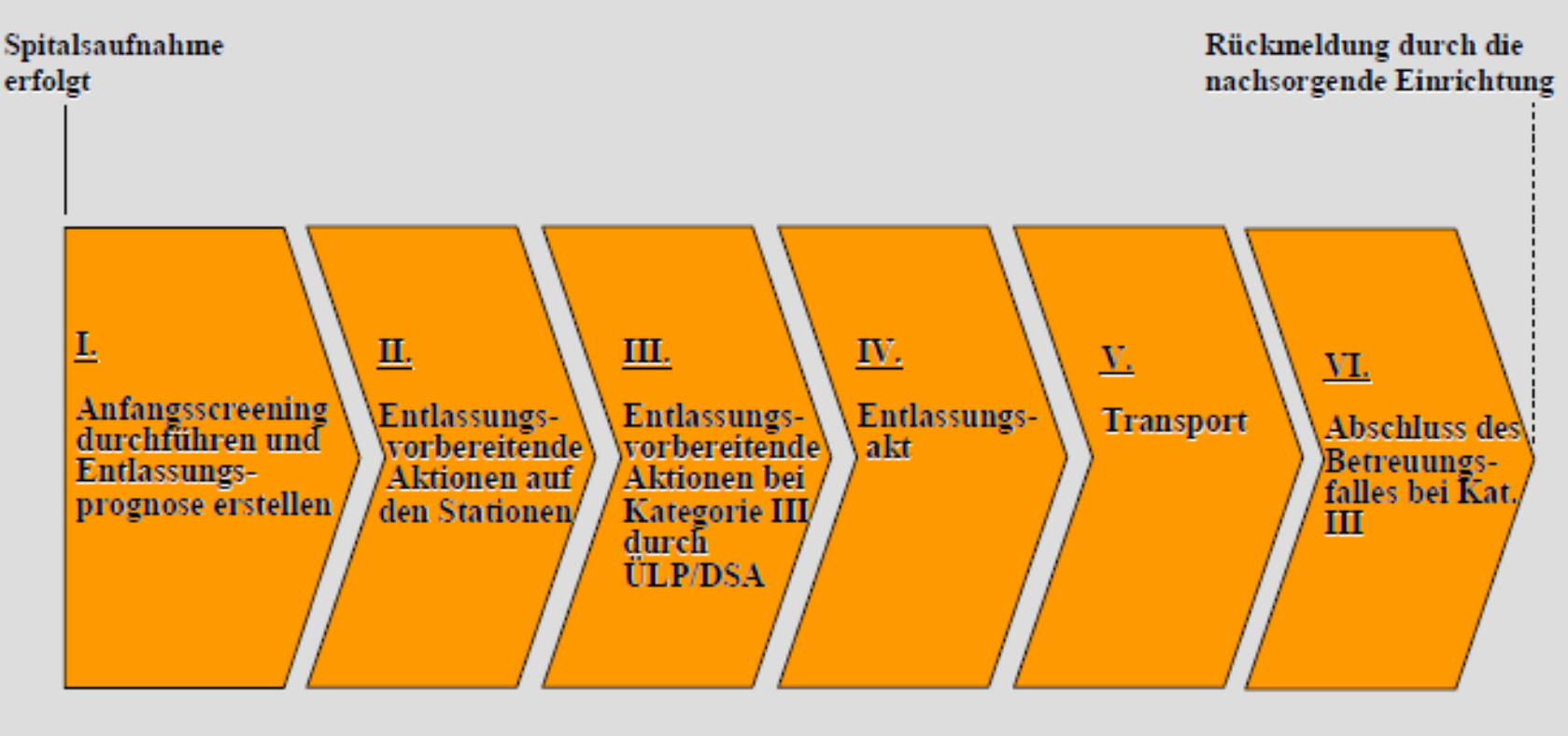

Quelle: Handbuch NSM Vers. 2.3, S. 11 zit. nach IFF - Grossmann et al. (2010): Optimierung des Nahtstellenmanagements in Oberösterreich; Abschlussbericht Phase II, S. 28, Linz.



nahtstellen management in oö

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

## Idealprozess zum Entlassungsmanagement




Quelle: Handbuch NSM Vers. 2.3, S. 11 zit. nach IFF – Grossmann et al. (2010): Optimierung des Nahtstellenmanagements in Oberösterreich; Abschlussbericht Phase II, S. 32; Linz.

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

**Medikationsleitlinie – Konkretisierung von „bei Bedarf“**

Die Kontinuität der Medikation ist sicherzustellen. Bei Bedarf ist eine 2-3 Tagesration an Medikamenten mitzugeben … (Handbuch Vers. 2.3, S. 14 ff).

**Sicherstellung der Medikamentenversorgung bei Spitalsentlassung**

(Konkretisierung der Leitlinie betreffend dem Ausdruck „bei Bedarf“)

**Mitgabe von Medikation bei Entlassung aus dem Akutkrankenhaus**

Medikamente, Insulinpatronen incl. Zubehör, Sondennahrung incl. Zubehör und Verbandsmaterialen **insbesondere jene, die neu oder geändert verordnet wurden** (z.B. Änderung der Dosierung), sollen zu folgenden Zeiten mitgegeben werden:

**Entlassungen in der Zeit von Montag – Donnerstag nach 17:00 Uhr, Freitag ab 12.00 Uhr sowie an Sam-, Sonn- und Feiertagen.** Vorgeschlagen wird die Mitgabe der Medikation bis zum nächsten Werktag (inkl. Morgenmedikation).

Bei Entlassungen in der Zeit von Montag - Donnerstag **bis** 17.00 Uhr und Freitag **bis** 12.00 Uhr sollte nur in Ausnahmenfällen eine Mitgabe der Medikation erfolgen.

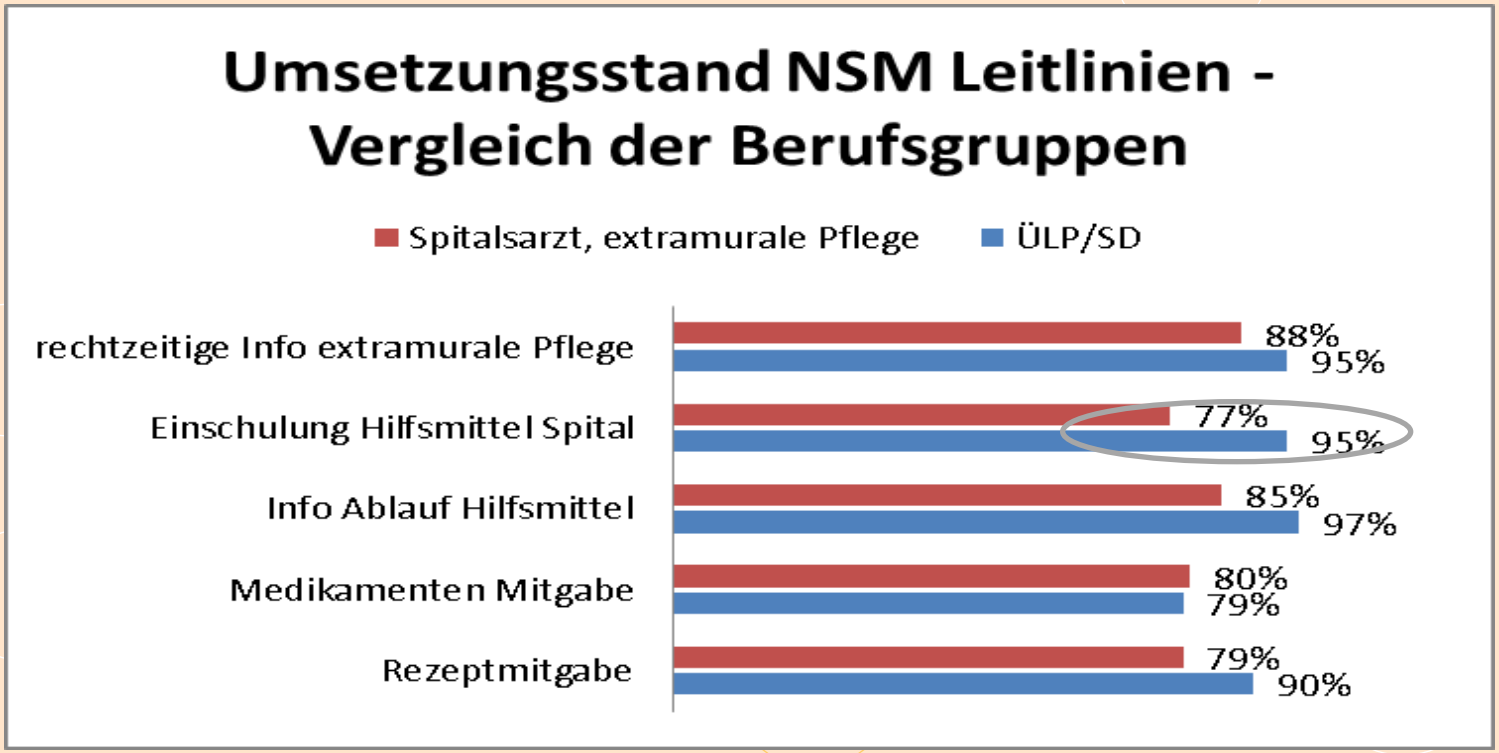
(Quelle: Handbuch Vers. 2.3, S. 14 ff und Dez. Newsletter 2012); http://nsm.ooegesundheitsfonds.at/

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

## Umsetzungsstand NSM OÖ Leitlinien im Vergleich der Berufsgruppen

Selbsteinschätzung der ÜLP/SD zum Entlassungsmanagement und Gegenüberstellung von Fremdeinschätzungen, zusammengefasst in eine Gruppe von Spitalsärzten und extramuralen Pflegekräften (mobile Dienste, APH)

Anteil jener, die trifft voll/trifft eher zu angeben






nahtstellen management in oö

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und NSM OÖ Instrumente

Hinweise auf einen gut funktionierenden Entlassungsprozess bei Einbindung von Überleitungspflege/Sozialdienst.

**Anamnese- und Beratungsgespräch, interdisziplinäre Abstimmung**

Die Entlassungsvorbereitungen von Überleitungspflege/Sozialdienst …

Q3_1 … beinhaltet ein umfangreiches Anamnese- und Beratungsgespräch

- Rund 84% der befragten ÜLP/SD-Mitarbeiter stimmen dem voll/eher zu

Q3_2 … erfolgt in enger interdisziplinärer Abstimmung mit dem Stationspersonal.

- 82% der befragten ÜLP/SD-Mitarbeiter stimmen dem voll/eher zu

Q3_3 … beinhaltet die NSM-Patienten Checkliste für das Entlassungsgespräch

- Rund 37% der befragten ÜLP/SD-Mitarbeiter stimmen dem voll/eher zu

(Antwortkategorien: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N = 61 Personen (alle oö. ÜLP/SD mit und ohne BKT-Mitgliedschaft)

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und Instrumente

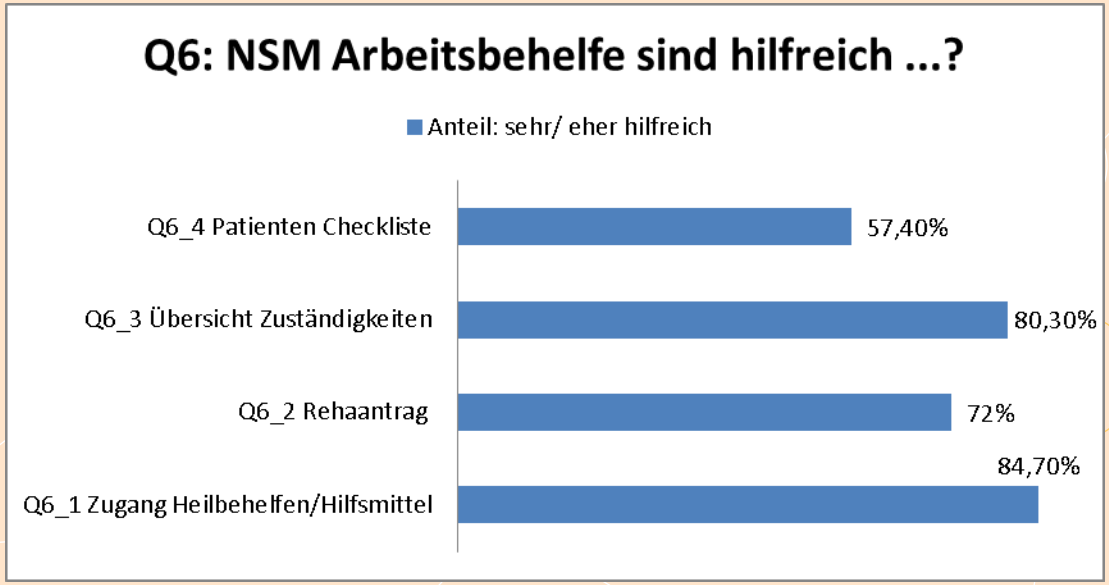
**Erhebungen über die Sanitäre Aufsicht** (zentrale Prüfgruppe) **und Alten- und Pflegeheim Pflegedienstleitungen sowie Software Anbieterfirmen**

- **Einweisungsformular inkl. Sozialanamnese**
  - Software Anbieter: CompuGroup – Implementierung erfolgte, Update ist notwendig, dieses ist kostenlos
  - Rückmeldung der Fondskrankenanstalten: Einweisungsformular 10 von 12 Standorten NICHT oder TEILWEISE bekannt
- **Pflegebegleitschreiben**
  - Intramural: ELGA-konformes Pflegebegleitschreiben vorhanden
  - Extramural: 30 Stichproben aus verschiedenen Alten- und Pflegeheimen (APHs) – KEINE ELGA-Konformität
- **Ärztlicher Entlassungsbrief (Arztbrief) der Spitäler**
  - ELGA-konformer ärztlicher Entlassungsbrief ist in den gespag Krankenanstalten und dem Krankenhaus der BHS Ried* implementiert

*Anmerkung: Weitere Fondskrankenanstalten wurde nicht abgefragt

# Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien und Instrumente

Die Übersicht zum Zugang zu Heilbehelfen/Hilfsmittel wird am besten bewertet.




Q6: Im Rahmen des NSM-Projekts sind Arbeitsbehelfe entwickelt worden, die den Informationsfluss zwischen dem intra- und extramuralen Bereich fördern und Sie in den Entlassungsvorbereitungen unterstützen sollen. Diese stehen auf der Homepage zum Download bereit (link). Folgende Arbeitsbehelfe aus dem NSM OÖ sind für die NSM-Arbeit hilfreich:

(Antwortkategorien: sehr hilfreich, eher hilfreich, eher nicht hilfreich, gar nicht hilfreich, unbekannt) N=59 Personen auf OÖ-Ebene, (alle oö. ÜLP/SD mit und ohne BKT-Mitgliedschaft)

# Umsetzungsprobleme der NSM-Leitlinien

Umsetzungsprobleme werden in erster Linie in der Mitwirkung der Ärzteschaft und im Informationsfluss gesehen.

Q42 Wo sehen Sie Umsetzungsprobleme der NSM-Leitlinien? Mögliche Gründe dafür?

Befragte sind alle BKT-Mitglieder und alle Oö. ÜLP/SD-Mitarbeiter. 84 Personen (von 344 Teilnehmenden) haben diese offene Frage beantwortet:

Auswahl der Kategorien mit den häufigsten Aussagen:

- **Fehlende Mitwirkung der Ärzteschaft (14x)**
  - Mitarbeit im BKT und NSM-Arbeit mit/am Patienten
- **Informationsweitergabe & Kommunikation (13x)**
  - in erster Linie der patientenbezogene Infofluss
- **Bürokratie (9x)**
- **Fehlende Umsetzungsbereitschaft (9x)**
- **Finanzielle Ressourcen & Zeitaufwand (je 8x)**

Die frei formulierten Aussagen wurden zu Kernaussagen zusammengefasst und induktiv gebildeten Kategorien zugeordnet. Einzelne haben sich mitunter zu verschiedenen Themen geäußert, daher sind mehr Aussagen vorhanden als mitgewirkte Personen bei dieser Frage.

# Verbesserungsvorschläge von den Professionisten

Verbesserungsvorschläge betreffen in erster Linie den Wunsch nach Arbeitsaufträgen für die BKTs .

Q43: Haben Sie noch Verbesserungsvorschläge zum NSM oder/und zu den BKTs?

Befragte sind alle BKT-Mitglieder und alle oö. ÜLP/SD-Mitarbeiter. 53 Personen (von 344 Teilnehmenden) haben diese offene Frage beantwortet.

| Kategorien | Nennungen |
|---|---|
| Arbeitsaufträge - BKT-Themen | 14 |
| BKT-Teilnahme | 4 |
| BKT-Zusammenlegung | 4 |
| Verpflichtung & Verbindlichkeit | 4 |
| kleinere Arbeitsgruppen | 2 |
| Notwendigkeit | 2 |

*„Arbeitsaufträge durchs LKT oder durch Org. sollten ans BKT erteilt werden.“* (Zitat Q43)

*„Alle Krankenanstalten sollten einen Vertreter ihres Hauses nominieren um noch bessere Fortschritte zu erzielen. BKTs - Vertreter einzelner Institutionen haben schon mehrmals gewechselt , dadurch entstehen Wissenslücken.“* (Zitat Q43)

# Verbesserungsvorschläge von den Professionisten

Zukünftig sollten – lt. den Befragten – vermehrt die extramurale Versorgung in den Fokus von NSM gerückt werden.

Q39: Welche Themen sollten Ihrer Meinung nach zukünftig im Rahmen des Nahtstellenmanagements bearbeitet werden? Offene Frage, freie Formulierungen

Befragte sind alle BKT-Mitglieder und alle oö. ÜLP/SD-Mitarbeiter. 26 Personen (von 344 Teilnehmenden) haben diese Frage beantwortet.

| Kategorien | Nennungen |
|---|---|
| Versorgung Personen nach ChG | 6 |
| extramurale (poststationäre) Versorgung | 4 |
| extramurale (poststationäre) Versorgung von Jungen (<60 Lj.) | 4 |
| Kurzzeitpflege | 4 |
| Ressourcen | 4 |
| Angehörigenentlastung | 3 |
| 24-h-Betreuung | 2 |
| Palliativversorgung | 2 |
| Pfllegegeld | 2 |

*„Ablaufoptimierung der Abklärung ob Patienten/Klienten ins CHG fallen oder nicht - Zeitfaktor für Krankenhäuser enorm wichtig!“* (Zitat Q39)

*„Abklärung und Versorgung CHG“* (Zitat Q39)

*„Kurzzeitpflege ist nicht leistbar, was dann?* (Zitat Q39)

# Evaluierungsfragen

1. **Wie wird die Zusammenarbeit und Arbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT ) erlebt?**
   1. Klima der Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam (BKT)
   2. Organisation der Bezirkskoordinationsteams (BKT) und Arbeit im/des BKT
2. **Wie funktioniert der Informationsfluss zum NSM (mit Informationen aus dem LKT und BKT)?**
   1. Nutzungsgrad der Infomedien (Newsletter, Homepage, Best-Practice Datei …) inkl. Zufriedenheit
   2. Informationsfluss innerhalb der Organisationen zum NSM
3. **Wie sieht der Umsetzungsstand der NSM OÖ Leitlinien aus?**
   1. Umsetzungsstand ausgewählter NSM Instrumente und NSM-Leitlinien
   2. Bewertung der NSM Arbeitsbehelfe
   3. Umsetzungsprobleme der NSM Leitlinien, Instrumente
4. **Welche Veränderungen sind seit dem Bestehen der BKTs in den Bezirken beobachtbar?**
   1. Beobachtete Veränderungen zum Entlassungsmanagement
   2. Beobachtete Veränderungen  in der eigenen Organisation

# Beobachtete Veränderungen aus Sicht der Professionisten

Dieser Abschnitt umfasst:

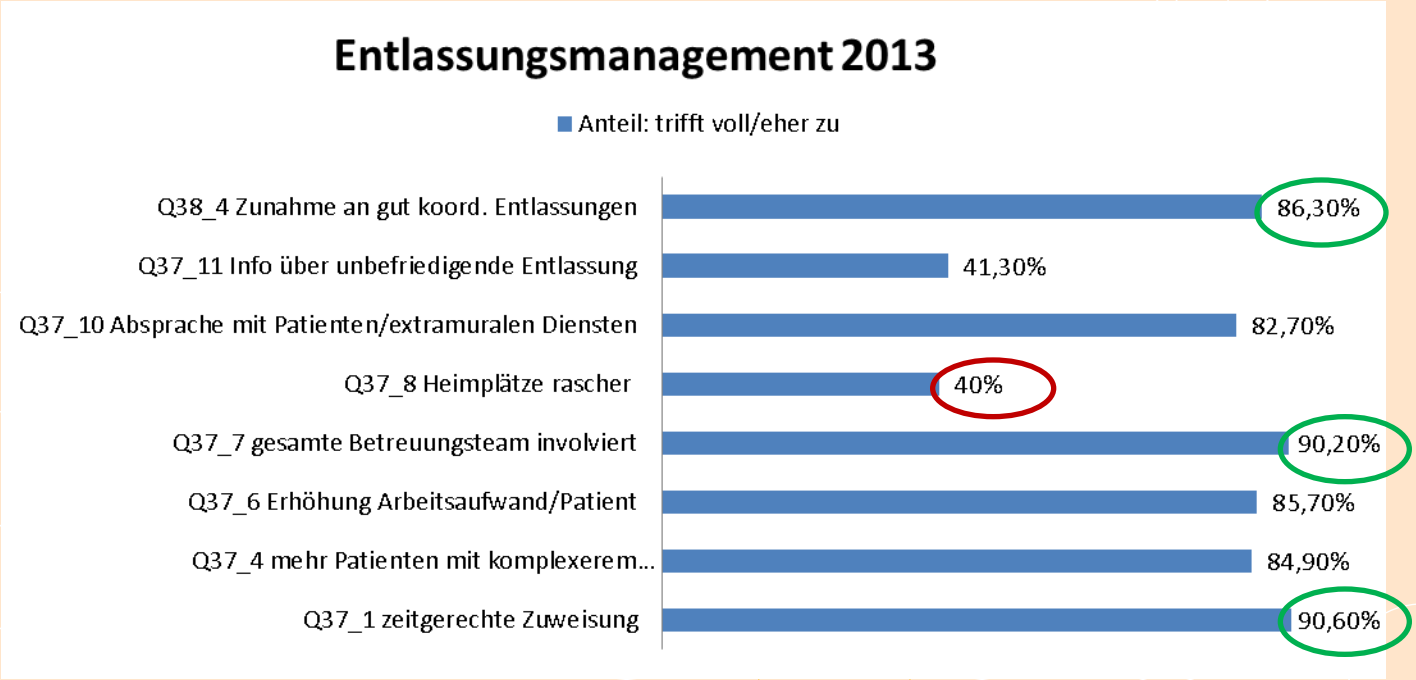
- Beobachtete Wirkungen von NSM OÖ seitens der Professionisten
  - Veränderungen im Entlassungsprozess und Auswirkungen, Folie 52-53
  - Veränderungen in der eigenen Organisation, Folie 54
  - Erzielte Verbesserungen seit NSM OÖ, Folie 55

# Beobachtete Veränderungen aus Sicht der Professionisten

Hinweise für ein zeitgerechtes und zielgerichtetes Entlassungsmanagement aus Sicht der ÜLP/SD sind erkennbar.

Q37: Veränderungen

Seit 2013 sollen die Leitlinien zum NSM in ganz OÖ umgesetzt sein. Erste positive Effekte werden erwartet wie ein verbesserter Informationsaustausch zwischen dem intra- und extramuralen Bereich werden erwartet. Im letzten Jahr …



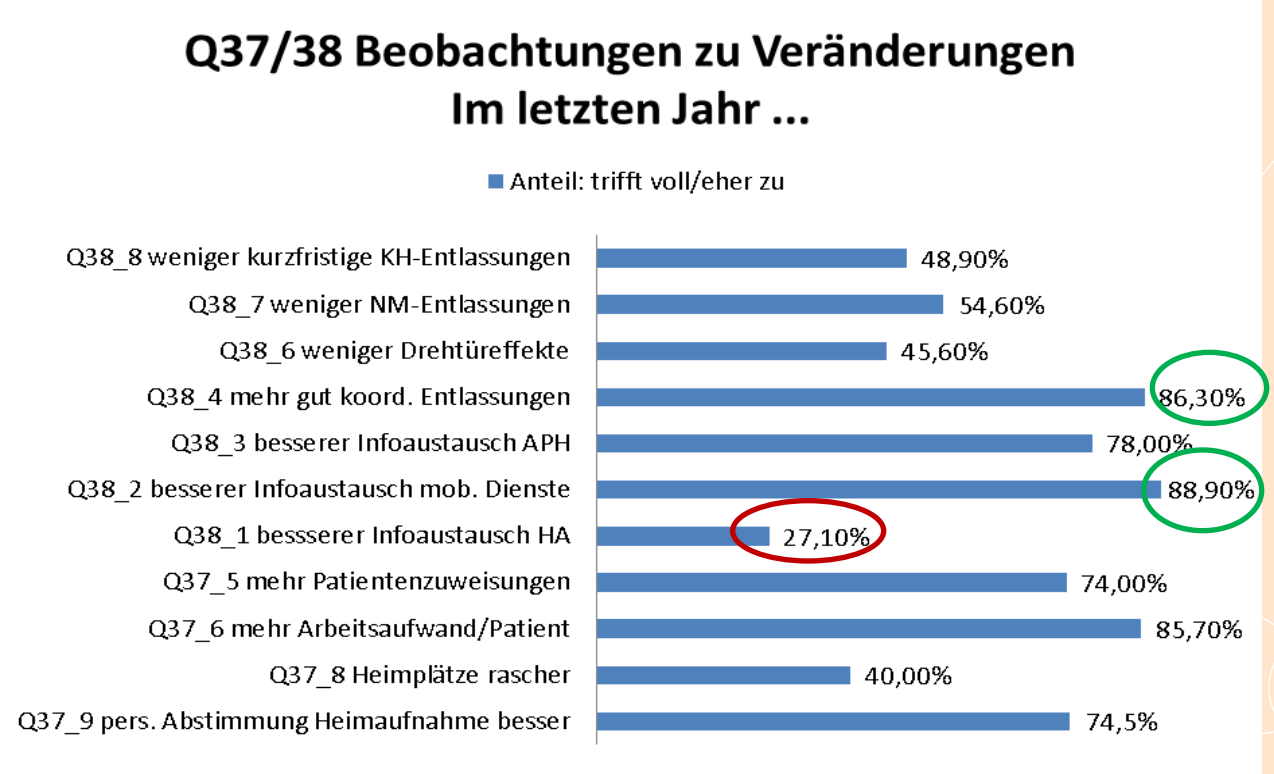

(Antwortkategorie: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N=55 (alle oö. ÜLP/SD mit und ohne BKT-Mitgliedschaft)

# Beobachtete Veränderungen aus Sicht der Professionisten

Hinweise für ein gut funktionierendes Entlassungsmanagement aus Sicht der ÜLP/SD sind erkennbar.

**Seit 2013 sollen die Leitlinien zum NSM in ganz OÖ umgesetzt sein. Erste positive Effekte werden erwartet.**

**Q37/Q38: Veränderungen Im letzten Jahr beobachtete ich …**




Abkürzungen:
- KH = Krankenhaus
- NM = Nachmittag
- APH = Alten- und Pflegeheim
- HA = Hausarzt

(Antwortkategorie: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N=55 (alle oö. ÜLP/SD mit und ohne BKT-Mitgliedschaft)

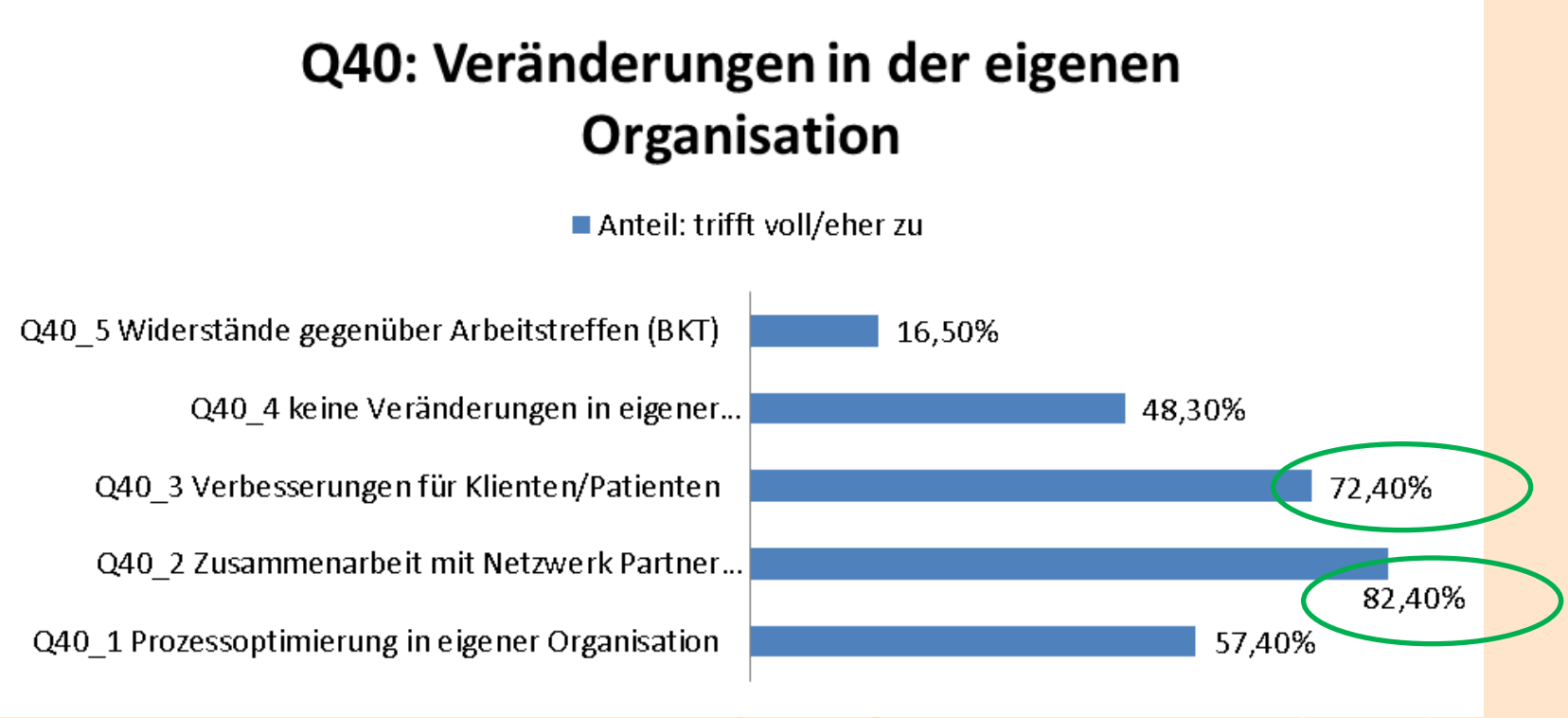


nsm nahtstellen management in oö

# Beobachtete Veränderungen aus Sicht der Professionisten

Verbesserungen in der Zusammenarbeit und im Austausch mit Netzwerk Partnern und für Patienten/Klientinnen sind erkennbar.

Q40: Veränderungen in der eigenen Organisation seit dem Bestehen des BKT. Infolge der BKT-Treffen …




Antwortkategorie: trifft voll zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu), N=280 (BKT-Mitglieder)

# Beobachtete Veränderungen aus Sicht der Professionisten

Verbesserungen durch NSM OÖ werden in erster Linie durch eine bessere Vernetzung und  Austausch im BKT gesehen.

Q41: Wenn Verbesserungen erzielt werden konnten, nennen Sie bitte die Art der Verbesserung (BKT-Mitglieder, alle Oö. ÜLP/SD-Mitarbeiter mit und ohne BKT-Mitgliedschaft):

111 Personen (von 344 Teilnehmenden) haben diese offene Frage mit freien Formulierungen beantwortet.  Die TOP Fünf der genannten Verbesserungen sind:

- **Vernetzung/Austausch/Kommunikation** (50 Aussagen)
- **Entlassungsmanagement** (11 Aussagen)
- **Behandlung individueller Fälle** (7 Aussagen)
- **Klare Zuständigkeiten** (6 Aussagen)
- **Multiprofessionelle Themenbearbeitung** (6 Aussagen)

# Fazit und Ausblick

Dieser Abschnitt umfasst

- Fazit und Ausblick
  - Bewertung der Zielerreichung, Folie 57-61
  - Identifizierte Verbesserungspotenziale, Folie 62-63

# Fazit und Ausblick

Bewertung der Zielerreichung

| Nr. | Zieldimension | Indikatoren | Zielerreichung |
|---|---|---|---|
| 1 | Hauptziel des NSM ist es, die Prozesse im Rahmen des Krankenhausaufnahme- und Entlassungsprozess zu optimieren, damit die Behandlungs- und Betreuungsqualität nachhaltig verbessert wird. Der Mensch steht im Mittelpunkt all unserer Bemühungen. | | ● |
| | **Verbesserte Betreuungsqualität** | – Verbesserungen bei Infomitgabe aus extramuralen Bereich<br>– Entlassungsvorbereitungen (Q3)<br><br>**Beobachtete Auswirkungen:**<br>– Funktionieren des Entlassungsmanagements<br>– Interdisziplinäre Abstimmung<br>– Verbesserungen für Patienten aus Sicht der Professionisten | ~ +<br><br>~ + + |



nsm nahtstellen management in oö

# Fazit und Ausblick

Bewertung der Zielerreichung

| Nr. | Zieldimension | Indikatoren | Zielerreichung |
|---|---|---|---|
| 2 | Das Ziel der BKT liegt darin organisationsübergreifend praxistaugliche Lösungen zu erarbeiten. Mittelfristig ergeben sich daraus Arbeitserleichterungen für die Akteure des Gesundheits- und Sozialsektors. | | ● |
| | **Stabile Kooperationen** | – Häufigkeit der BKTs<br>– BKT-Themen<br>– Teilnahmequote der BKTs<br>– Qualität der Zusammenarbeit in den BKTs<br>– Zufriedenheit mit der Organisation der BKTs<br>– Bedeutung und Wirksamkeit der BKTs<br>– Organisationsübergreifende praxistaugliche Lösungen | + + ~ + + + + |

# Fazit und Ausblick

Bewertung der Zielerreichung

| Nr. | Zieldimension | Indikatoren | Zielerreichung |
|---|---|---|---|
| 3 | Ziel ist es, eine rasche und durchgängige Behandlungs- und Betreuungskette sicherzustellen. Dazu zählt unter anderem die durchgängige Versorgung der Patienten mit den benötigten Medikamenten, Verbandsstoffen und Hilfsmitteln. | | |
| | **Lückenlose Versorgung** | **Umsetzungsstand der Leitlinien:**<br>– Medikamenten Mitgabe/Rezepte<br>– Heilbehelfe/Hilfsmittel Einschulung und Info<br>– NSM OÖ Patienten Checkliste | +<br>+<br>- |



nahtstellen management in oö

# Fazit und Ausblick

Bewertung der Zielerreichung

| Nr. | Zieldimension | Indikatoren | Zielerreichung |
|---|---|---|---|
| 4 | 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. | | ● |
| | **Enge Zusammenarbeit** | – Drehtüreffekte | + |
| | | – Infoaustausch mit extramural | ~ |
| | | – Organisationsübergreifende Abstimmung | + |
| | | – Nachmittags- und kurzfristige Entlassungen | + |

# Fazit und Ausblick

Bewertung der Zielerreichung

| Nr. | Zieldimension | Indikatoren | Zielerreichung |
|---|---|---|---|
| 5 | Ziel sind einheitliche Informationsweitergaben zwischen dem Gesundheits- und Sozialsektor, um eine optimale und sichere Patientenversorgung zu gewährleisten. Dazu stehen neue Instrumente bereit. | | |
| | **Standardisierte Information (patientenbezogen)** | **Verwendung der NSM Instrumente:**<br>– Einweisungsformular mit Sozialanamnese<br>– Entlassungsbrief Pflege (Pflegebegleitschreiben der Alten- und Pflegeheime)<br>– Ärztlicher Entlassungsbrief (Arztbrief) | - ~ + |
| | **Infoweitergabe zu NSM-Themen** | – Nutzung der Best-Practice Datei inkl. Zufriedenheit<br>– Nutzung der Homepage inkl. Zufriedenheit<br>– Nutzung des Newsletters inkl. Zufriedenheit<br>– Zuständigkeit in den Organisationen | - + ~ + ~ + ~ |



nsm nahtstellen management in oö

# Fazit und Ausblick

Identifizierte Verbesserungspotenziale

1. Klärung der Rolle und Repräsentanz der Ärzteschaft bei NSM Aktivitäten, sowohl was die patientenbezogene NSM-Arbeit anbelangt, als auch die Mitarbeit in den Bezirkskoordinationsteams (BKT).

2. Verwendung des Einweisungsformulars mit Sozialanamnese forcieren.

3. Verwendung des einheitlichen ELGA-konformen NSM Pflegebegleitschreibens im extramuralen Bereich forcieren.

4. Informationsarbeit zu allgemeinen NSM Themen intensivieren.

5. Informationsweitergabe zu NSM Themen in den Organisationen fördern.

# Fazit und Ausblick

Identifizierte Verbesserungspotenziale

6. Verwendung der Patienten Checkliste im Rahmen des Entlassungsgesprächs oder eines adäquaten Infomaterials für die Patienten prüfen.

7. Identifikation von konkreten Aufgabenstellungen zur Bearbeitung in den BKTs.

8. Gruppengröße der BKTs Beachtung schenken.
   - BKT-Zusammensetzung und Teilnehmerquote

9. Forcierung der NSM-Best-Practice Datei

# Fazit und Ausblick

Verbesserungsmaßnahmen wurden aus den identifizierten Verbesserungspotenzialen abgeleitet, diese werden/wurden mit dem LKT abgestimmt.

Diese Maßnahmen finden sich in den neu definierten Jahreszielen 2015/2016 und unterliegen einem Monitoring.

# Glossar und Anhang

Der letzte Abschnitt umfasst:

- Glossar und Abkürzungsverzeichnis, Folie 66-68
- Anhang
  - Begleitmail, Folie 69
  - NSM Fragebogen 2014, Folie 70-76
  - Musterbeispiel für die Bearbeitung offener Fragen, Folie 77
- Quellen, Folie 78
- Kontaktdaten, Folie 79

# Glossar

**Glossar**

- Best-Practice Datei

Die NSM Best-Practice Datei stellt ein webbasiertes, anonymes und mittels Passwort geschlossenes Problemmelde- und Lernsystem – auf Basis von CIRSmedical – für die Professionisten des OÖ Gesundheits- und Sozialsystem dar.

- CIRSmedical (Critical Incident Reporting System)

Dieses Fehler-, Lernmeldesystem ist ein webbasiertes Programm, dieses wird im Gesundheitssystem verwendet, um aus Fehlern zu lernen.

- eHealth

Unter eHealth können jegliche Bemühungen zur Unterstützung der Health Professionals durch Informations- und Kommunikationstechnologie verstanden werden, mit dem Ziel die Gesundheitsversorgung der Patienten zu verbessern.

- SD (Sozialdienst)

Sozialdienst/Sozialarbeit im Krankenhaus, hier sofern im klassischen Entlassungsmanagement tätig.

-

# Glossar

- ÜLP (Überleitungspflege)

Überleitungspflegekräfte (d.s. diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal des gehobenen Dienstes mit entsprechender Zusatzqualifikation) werden bei Patientinnen und Patienten mit einem komplexen poststationären Nachsorgebedarf zur Unterstützung des Entlassungsprozesses beigezogen. Dies wird auch als indirektes Entlassungsmanagement bezeichnet).

- VR (Versorgungsregion)

VR 41 Zentralraum Linz (Linz, Linz Land)

VR 42 Zentralraum Wels (Eferding, Grieskirchen, Wels, Wels Land)

VR 43 Mühlviertel (Freistadt, Perg, Rohrbach, Urfahr-Umgebung)

VR 44 Pyhrn-Eisenwurzen (Kirchdorf, Steyr, Steyr Land)

VR 45 Salzkammergut (Gmunden, Vöcklabruck)

VR 46 Innviertel (Braunau, Ried, Schärding)

# Anhang - Abkürzungsverzeichnis

**Abkürzungsverzeichnis**

- APH = Alten- und Pflegeheim
- BKT = Bezirkskoordinationsteam/-treffen
- CIRS = Critical Incident Reporting System
- ChG = Chancengleichheitsgesetz
- DS A= dipl. Sozialarbeit/Sozialdienst
- ELGA = elektronische Gesundheitsakte
- EM = Entlassungsmanagement
- HA = Hausarzt
- LA = Lenkungsausschuss
- LKT = Landeskoordinationsteam
- NM = Nachmittag
- NSM = Nahtstellenmanagement
- Q = question (Frage im Rahmen der Online Befragung)
- SD = Sozialdienst
- ÜLP = Überleitungspflege
- VR = Versorgungsregion

# Glossar und Anhang - Einladungstext

Begleitmail für die NSM OÖ Fragebogenerhebung (Einladungstext)

- Begleittexte für 2 Gruppen:
  - BKT Mitglied (inkl. Entlassungsmanagement)
  - Entlassungsmanagement ≠ BKT-Mitglied
- Einladungstext, 1. und 2. Erinnerungsmail

**Befragung zum gelebten Nahtstellenmanagement in OÖ**

Sehr geehrtes Bezirkskoordinationsmitglied,

die Auftraggeber des Nahtstellenmanagements (NSM) in OÖ – die OÖGKK und das Land OÖ – haben das ärztliche Qualitätszentrum mit der Durchführung dieser Online Befragung beauftragt. Ihre e-Mail Adresse wurde mittels der Mitgliederlisten der Bezirkskoordinations-teams (BKT) vom OÖ Landesgesundheitsfonds für diese Befragung an das ärztliche Qualitätszentrum übermittelt. Die Durchführung und Auswertung dieser **Befragung erfolgt anonym.**

Wir – das NSM-Landeskoordinationsteam – sind stets bemüht laufend das NSM in OÖ weiter zu entwickeln. Die Ergebnisse dieser Befragung – ihre übermittelten Erfahrungen – helfen uns die Arbeit an den Nahtstellen des Gesundheits- und Sozialsystems weiter zu entwickeln. Wir laden Sie daher ein an dieser kurzen Online Befragung teilzunehmen.

Ziel der Befragung ist Ihre Erfahrung

- zur Qualität der Zusammenarbeit im Bezirkskoordinationsteam
- zur Informationsweitergabe im NSM-Mitgliederkreis aber auch
- Ihre Erwartungen an das Landeskoordinationsteam und
- Ihre Beobachtungen von Veränderungen im Bezirk seit Bestehen dieser Koordinationsteams

von Ihnen zu erfahren. Darüber hinaus haben Sie die **Möglichkeit Ihre Verbesserungs-vorschläge zum NSM anonym abzugeben.** Das Ausfüllen des Fragebogens dauert nur wenige Minuten.

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen und sind gespannt auf Ihre Verbesserungsideen. Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Mitwirkung!

Wenn Sie **zusätzlich** für ein persönliches Interview zur Verfügung stehen möchten, kontaktieren Sie Mag. Annette Hummer (05 78 07 / 10 39 27).

Kontakt: Für Fragen zu dieser Umfrage stehen Ihnen Mag. Annette Hummer (annette.hummer@ooegkk.at oder telefonisch: 05 78 07 / 10 39 27) und Katharina Scharitzer, MA (katharina.scharitzer@ooegesundheitsfonds.at, telefonisch: 0732/ 6590 / 40 002) gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße

Für das Landeskoordinationsteam

Dr. Robert Schütz



nsm nahtstellen management in oö

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Befragte Gruppen:**
**1A = extramurale Dienste (APH, mobile Dienste)**
**2A = KH-Ärzteschaft**
**3A = restliche BKT Mitglieder z.B. OÖGKK, Apotheke, SHV, BH etc.**
**1B = ÜLP/SD & BKT Mitglied**
**2B = ÜLP/SD kein BKT Mitglied**

**Q1 Informationsaustausch zwischen intra- und extramural. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit dem Informationsaustausch aus dem extramuralen Bereich? Befragte Gruppe: 1B+2B**

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q2 Informationsaustausch zwischen intra- und extramural. Wie zufrieden sind Sie mit den mitgegebenen Informationen ... Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q2_1 … aus den Alten- und Pflegeheimen
Q2_2 … von den einweisenden Ärzten
Q2_3 … von den mobilen Pflegediensten

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q3 Umsetzungsstand der NSM-Leitlinien zur Krankenhausentlassung. Die Entlassungsvorbereitung von Überleitungspflege/Sozialdienst … Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q3_1 ... beinhaltet ein umfangreiches Anamnese- und Beratungsgespräch
Q3_2 … erfolgt in enger interdisziplinärer Abstimmung mit dem Stationspersonal
Q3_3 … beinhaltet die NSM-Patienten-Checkliste für das Entlassungsgespräch

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q4 Umsetzungsstand der NSM-Leitlinien zur Krankenhausentlassung. Den Patienten ... Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q4_1 … werden bei neu verordneten Medikamenten Rezepte vom Spital mitgegeben (Wochenendentlassungen)
Q4_2 … werden bei neu verordneten Medikamenten diese Medikamente bis zum nächsten Werktag vom Spital mitgegeben
Q4_3 … werden Informationen zum Ablauf der Versorgung mit benötigten Hilfsmittel mitgegeben (oder an extramurale Pflegekräfte weiter gegeben)

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q5 Umsetzungsstand der NSM-Leitlinien zur Krankenhausentlassung. Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q5_1 Die Patienten werden noch im Spital auf die benötigten Heilbehelfe/Hilfsmittel eingeschult
Q5_2 Die extramuralen Pflegedienste werden rechtzeitig über die Entlassung informiert.

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Q6 Im Rahmen des NSM-Projekts sind Arbeitsbehelfe entwickelt worden, die den Informationsfluss zwischen dem intra- und extramuralen Bereich fördern und Sie in den Entlassungsvorbereitungen unterstützen sollen. Diese stehen auf der Homepage zum Download bereit: http://www.ooegesundheitsfonds.at/index.php/nsm/downloads/nsm-instrumente Folgende Arbeitsbehelfe aus dem NSM OÖ sind für die NSM-Arbeit hilfreich: Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q6_1 Zugang zu Heilbehelfen und Hilfsmitteln
Q6_2 Übersicht zur Reha-Antragstellung und Kontaktdaten
Q6_3 Übersicht für Zuständigkeiten
Q6_4 Patienten Checkliste für das Entlassungsgespräch

1 sehr hilfreich
2 eher hilfreich
3 eher nicht hilfreich
4 gar nicht hilfreich
5 unbekannt

**Q7 Arbeit und Klima der Zusammenarbeit im BKT.**
**Wie zufrieden sind Sie mit der Stimmung im Bezirkskoordinationsteam (BKT)? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q8 Beurteilung der BKT-Arbeit aus persönlicher Sicht.**
**Die Arbeit im BKT ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q8_1 ... ist sinnvoll
Q8_2 ... ist mit Verantwortung verbunden
Q8_3 ... wird in meinem beruflichen Umfeld wertgeschätzt
Q8_4 ... ist für mich bisher enttäuschend
Q8_5 ... bringt praxisrelevante Ergebnisse
Q8_6 ... ist zeitweilig festgefahren
Q8_7 ... erlaubt mir meine Ideen zu verwirklichen
Q8_8 ... nimmt viel Zeit in Anspruch

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q9 Beurteilung der Zusammenarbeit im BKT aus persönlicher Sicht.**
**Die Zusammenarbeit im BKT ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q9_1 ... ist geprägt von einer wertschätzenden Kommunikation
Q9_2 ... ist geprägt durch eine Gleichberechtigung zwischen den Berufsgruppen
Q9_3 ... wird durch eine Nichtteilnahme einzelner Berufsgruppen erschwert
Q9_4 ... wird erschwert durch eine starke Durchsetzungsfähigkeit und Dominanz Einzelner
Q9_5 ... an konkreten Ergebnissen wird von Einzelnen verzögert
Q9_6 ... wird erschwert durch die Gruppengröße
Q9_7 ... ist geprägt durch eine Gleichberechtigung zwischen Gesundheits- und Sozialbereich

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q10 Beurteilung der Organisation der BKT-Sitzungen**
**Wie zufrieden sind Sie ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q10_1 ... hinsichtlich der Tagesordnungspunkte Ihrer BKT-Sitzungen
Q10_2 ... mit der Dauer der BKT-Sitzungen
Q10_3 ... mit der Häufigkeit der BKT-Sitzungen
Q10_4 ... mit der professionellen Vorbereitung der BKT-Sitzungen
Q10_5 ... mit dem Ablauf der BKT-Sitzungen
Q10_6 ... mit der Moderation der BKT-Sitzungen
Q10_7 ... hinsichtlich der Terminauswahl der BKT-Sitzungen

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Q11 Bedeutung der BKT-Sitzungen**
**Die BKT-Sitzungen sind für mich wichtig, weil ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q11_1 ... ein Kennenlernen der Organisationsabläufe anderer Einrichtungen ermöglicht wird
Q11_2 ... eine Vernetzung mit anderen Einrichtungen/Personen ermöglicht wird
Q11_3 ... ein Verständnis für Entscheidungen und Arbeitsweisen anderer Organisationen erzeugt wird
Q11_4 ... ein Wissensaustausch und -aufbau stattfindet
Q11_5 ... die Teilhabe an der Gestaltung des regionalen Nahtstellenmanagements ermöglicht wird
Q11_6 ... ein Aufbau oder Ausbau meiner Expertenstellung bewirkt wird

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q12 Ich nehme an den BKT-Sitzungen teil, weil Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

**Q13 Alle relevanten Organisationen des Bezirks nehmen im BKT teil. Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

1 ja
2 nein

**Q14 Welche Organisationen fehlen Ihnen? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

**Q15 Wie oft haben Sie selbst an bisherigen BKT-Treffen teilgenommen? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

1 immer
2 häufig
3 selten
4 noch nie

**Q16 Was sind die Gründe dafür, dass Sie bisher selten oder noch nie an den BKT-Treffen teilgenommen haben? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

**Q17 Informationen zum NSM OÖ Sind Sie mit den Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen (Newsletter, e-Mail vom OÖ Gesundheitsfonds ...) über das Nahtstellenmanagement zufrieden?**
**Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q18 Lesen Sie den NSM- Newsletter? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

1 ja
2 nein

**Q19 Wie zufrieden sind Sie mit ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q19_1 ... dem Informationsgehalt des Newsletters
Q19_2 ... der Anzahl von drei Newsletter /Jahr
Q19_3 ... der Verständlichkeit der Formulierungen
Q19_4 ... dem Umfang

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q20 Ich lese den NSM-Newsletter nicht, weil ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q20_1 ... ich den Newsletter nicht erhalte
Q20_2 ... ich ohnedies die nötigen Informationen durch das BKT(-Protokoll) erhalte
Q20_3 ... die Informationen schwer verständlich sind
Q20_4 ... diese Informationen nicht relevant sind

1 trifft zu
2 trifft nicht zu
3 keine Angabe

Q20_Open andere Gründe, nämlich:

**Q21 Sie können den Newsletter beim Gesundheitsfonds bestellen (0732 6590 40002), oder zur Bestellung hier Ihre e-Mail Adresse einfügen:**

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Q22 Nutzen Sie die NSM Homepage des OÖ Gesundheitsfonds?** **Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

1 ja
2 nein

**Q23 Wie zufrieden sind Sie mit ...** **Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q23_1 ... dem Informationsgehalt der Homepage
Q23_2 ... der Funktionalität der Homepage
Q23_3 ... der Verständlichkeit der Formulierungen
Q23_4 ... den Downloadmöglichkeiten

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q24 Ich nutze die NSM-Homepage nicht, weil ...** **Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q24_1 ... ich die NSM-Homepage nicht kenne
Q24_2 ... ich ohnedies die nötigen Informationen durch das BKT(-Protokoll) erhalte
Q24_3 ... die Informationen schwer verständlich sind
Q24_4 ... diese Informationen nicht relevant sind

1 trifft zu
2 trifft nicht zu
3 keine Angabe

Q24_Open andere Gründe, nämlich:

**Q25 Nutzen Sie die NSM Best-Practice-Datei?** **Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

1 ja
2 nein

**Q26 Wie zufrieden sind Sie mit ...** **Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q26_1 ... den Erklärungen zur Best-Practice Datei auf der Homepage
Q26_2 ... der Anzahl der Fälle
Q26_3 ... den Problemstellungen der Fälle
Q26_4 ... der Verständlichkeit der Fallbeschreibungen
Q26_5 ... der Aufbereitung der Expertenstellungnahmen
Q26_6 ... der Dauer bis eine Stellungnahme veröffentlicht wird
Q26_7 ... der Art und Umfang der Eingabemaske
Q26_8 ... der Funktionalität der Best-Practice Datei
Q26_9 ... der Zugangsmöglichkeit (Login)

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q27 Ich nutze die Best-Practice Datei nicht, weil ...** **Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q27_1 ... ich die Best-Practice Datei nicht kenne
Q27_2 ... ich ohnedies die nötigen Informationen durch das BKT(-Protokoll) erhalte
Q27_3 ... ich meine kreativen Falllösungen lieber für mich behalte
Q27_4 ... mich die Qualität der Stellungnahmen nicht überzeugen
Q27_5 ... ich unsicher bin, ob unsere Falllösungen für andere von Interesse sind
Q27_6 ... die Eingabe zeitaufwändig ist
Q27_7 ... die Best-Practice Datei für mich nicht relevant ist

1 trifft zu
2 trifft nicht zu
3 keine Angabe

Q27_Open andere Gründe, nämlich:

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Q28 Im Rahmen der Wissenskonferenzen besteht für die BKT-Mitglieder die Möglichkeit zum persönlichen Austausch mit dem Landeskoordinationsteam (LKT). Darüber hinaus gibt der BKT-Entscheiderkreis Informationen vom LKT an die BKT-Mitglieder weiter. Zufriedenheit mit dem Informationsfluss vom LKT.**
**Wie zufrieden sind Sie ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q28_1 … mit der Dauer bis eine Rückmeldung erfolgt
Q28_2 … mit der Verständlichkeit der Rückmeldungen/Informationen
Q28_3 … mit dem Inhalt der Informationen

1 sehr zufrieden
2 eher zufrieden
3 eher nicht zufrieden
4 sehr unzufrieden

**Q29 Werden Ihre Erwartungen an das LKT erfüllt? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

1 ja
2 nein

**Q30 Was sind Ihre Erwartungen an das LKT? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

**Q31 Ich fühle mich selbst über die NSM-Aktivitäten in OÖ so gut informiert, dass ich Informationen weitergeben kann. Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q32 Informationen aus den NSM-Gremien (BKT/LKT) werden in meiner Organisation folgendermaßen weitergegeben: Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q32_1 persönlich durch mich oder anderes BKT-Mitglied
Q32_2 fixer Tagesordnungspunkt in Dienstbesprechungen
Q32_3 anlassbezogene Infoveranstaltungen
Q32_4 dauerhafte und regelmäßige NSM-Arbeitsgruppe
Q32_5 Weiterleitung des NSM-Newsletters
Q32_6 Intranet und Personalzeitung
Q32_7 schriftliche Dienstanweisung (z.B. SOP, Richtlinien und Standards …)

1 trifft zu
2 trifft nicht zu
3 unbekannt

Q32_Open sonstiges, nämlich:

**Q33 Für die Informationsweitergabe zum NSM (Ansprechpartner für NSM-Themen, Neuigkeiten aus dem BKT, NSM-Newsletter, ...) ist/sind in meiner Organisation zuständig: Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q33_1 ich
Q33_2 ein bestimmtes Mitglied des Bezirkskoordinationsteams (BKT)
Q33_3 das Landeskoordinations-Mitglied
Q33_4 niemand ist für diese Aufgabe nominiert
Q33_5 Zuständigkeit ist festlegt
Q33_6 weiß nicht, wer dafür zuständig ist
Q33_7 andere Person/Funktion
Q33_Open nämlich ...

**Q34 34. Umsetzungsstand der NSM-Leitlinien zur Krankenhausentlassung**
**Den Patienten ... Befragte Gruppe: 1A+2A**

Q34_1 … werden bei neu verordneten Medikamenten Rezepte vom Spital mitgegeben (Wochenendentlassungen)
Q34_2 … werden bei neu verordneten Medikamenten diese Medikamente bis zum nächsten Werktag vom Spital mitgegeben
Q34_3 … werden Informationen zum Ablauf der Versorgung mit benötigten Hilfsmittel mitgegeben (oder an extramurale Pflegekräfte weiter gegeben)

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Q35 Umsetzungsstand der NSM-Leitlinien zur Krankenhausentlassung** **Befragte Gruppe: 1A+2A**

Q35_1 Die Patienten werden noch im Spital auf die benötigten Heilbehelfe/Hilfsmittel eingeschult

Q35_2 Die extramuralen Pflegedienste werden rechtzeitig über die Entlassung informiert.

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q36 36. Umsetzungsstand der NSM-Leitlinien zur Krankenhausentlassung**
**Den Patienten ...** **Befragte Gruppe: 2A**

Q36_1 … wird bei der Entlassung die gleiche Medikation wie bei der Aufnahme verordnet, sofern es während des Spitalaufenthalts zu keiner notwendigen Umstellung gekommen ist

Q36_2 … wird grundsätzlich bei Neuverordnungen das ökonomisch günstigste Präparat laut Erstattungskodex verordnet

Q36_3 … wird ein Entlassungsbrief mitgegeben, der bei neu verordneten Medikamenten nur die Wirkstoffangaben enthält

Q36_4 … wird ein Entlassungsbrief mitgegeben, der bei neu verordneter Medikation die empfohlene Therapiedauer enthält

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

**Q37 Veränderungen -**
**Seit dem Jahr 2013 sollen die vom Fachpersonal entwickelten Leitlinien zum Krankenhausentlassungsprozess in ganz OÖ umgesetzt sein. Erste positive Effekte wie ein verbesserter Informationsaustausch zwischen dem intra- und extramuralen Bereich werden erwartet.**
**Im letzten Jahr ...** **Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q37_1 … wurden Patienten zeitgerecht zum Entlassungsmanagement zugewiesen

Q37_2 … wurden vermehrt Patienten ausschließlich zur Organisation einer Rehabilitation zugewiesen

Q37_3 … wurden vermehrt Patienten ausschließlich zur Reaktivierung mobiler Dienste zugewiesen

Q37_4 … wurden vermehrt Patienten mit deutlich komplexerem Organisationsaufwand zugewiesen

Q37_5 … kam es zu einer Zunahme von Patientenzuweisungen

Q37_6 … hat sich generell der Arbeitsaufwand pro Patient erhöht

Q37_7 … wurde das gesamte involvierte Betreuungsteam regelmäßig über die Entlassungsvorbereitungen informiert

Q37_8 … konnten Heimplätze rascher organisiert werden

Q37_9 … hat sich die persönliche Abstimmung mit den extramuralen Ansprechpersonen zur Heimaufnahme verbessert

Q37_10 … wurde der Entlassungszeitpunkt durch das Betreuungsteam in Absprache mit den Patienten/extramuralen Diensten festgelegt

Q37_11 … wurde die NSM-Ansprechperson des Hauses über unbefriedigend gelöste Krankenhausentlassungen informiert

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu

# Glossar und Anhang - Fragebogen

**Q38 Veränderungen - Im letzten Jahr beobachtete ich ... Befragte Gruppe: 1B+2B**

Q38_1 ... einen verbesserten Informationsaustausch mit den Hausärzten
Q38_2 ... einen verbesserten Informationsaustausch mit den mobilen Pflegediensten
Q38_3 ... einen verbesserten Informationsaustausch mit den Alten- und Pflegeheimen
Q38_4 ... eine Zunahme an gut koordinierten Entlassungen
Q38_5 ... weniger Rückfragen der niedergelassenen Ärzte
Q38_6 ... einen Rückgang an medizinisch nicht induzierten Krankenhaus-Wiederaufnahmen (weniger „Drehtüreffekte")
Q38_7 ... einen Rückgang an Nachmittagsentlassungen von Patienten mit Betreuungsbedarf
Q38_8 ... einen Rückgang an kurzfristigen Spitalsentlassungen von Patienten mit einem Betreuungsbedarf

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu
Q38_Open sonstiges:

**Q39 Welche Themen sollten Ihrer Meinung nach zukünftig im Rahmen des Nahtstellenmanagements bearbeitet werden? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

**Q40 Veränderungen in der eigenen Organisation seit dem Bestehen des BKT Infolge der BKT-Treffen ... Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B**

Q40_1 ... sind Prozesse in der eigenen Organisation optimiert worden
Q40_2 ... ist die Zusammenarbeit und der Austausch mit Netzwerkpartnern (noch) besser geworden
Q40_3 … konnten Verbesserungen für unsere Kunden/Klienten/Patienten/Bewohner bewirkt werden

Q40_4 … hat sich in der eigenen Organisation nichts verändert
Q40_5 … gibt es Widerstände gegenüber diesen Arbeitstreffen

1 trifft voll zu
2 trifft eher zu
3 trifft eher nicht zu
4 trifft gar nicht zu
Q40_Open ... sind folgende Veränderungen bemerkbar:

**Q41 Wenn Verbesserungen erzielt werden konnten, nennen Sie bitte die Art der Verbesserung: Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

**Q42 Wo sehen Sie Umsetzungsprobleme der NSM-Leitlinien? Mögliche Gründe dafür? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

**Q43 Haben Sie noch Verbesserungsvorschläge zum NSM oder/und zu den BKTs? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

**Q44 Zum Abschluss bitten wir Sie noch um die Angabe Ihres Alters. Die Beantwortung dieser Frage beruht auf freiwilliger Basis. Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

1 unter 30
2 31-40
3 41-50
4 51-60
5 über 60

**Q45 Würden Sie bei Bedarf für ein telefonisches oder persönliches Interview zum Thema NSM zur Verfügung stehen? Befragte Gruppe: 1A+2A+3A+1B+2B**

Q45_1 Name
Q45_2 email
Q45_3 Telefonnummer

# Glossar und Anhang

## Musterbeispiel für die Bearbeitung offener Fragen

| Frage Nr. | Originalantwort (gesamt) | Kernaussage | Kategorie | Motivation |
|---|---|---|---|---|
| | ...ich von meinem Dienstgeber dazu beauftragt wurde und ich diese Arbeit als sehr wichtig, wertvoll und interessant empfinde. Selbst in einem "trägen System" können Veränderungen bewirkt werden, wenn alle Beteiligten an "einem Strang" ziehen und gemeinsam neue, vereinfachte, konstruktive und zielführende Maßnahmen entwickeln - zum Wohle aller Betroffenen, die auf eine optimale Gestaltung der Schnittstellen zwischen den Behandlungs- und Versorgungssystemen angewiesen sind! | Auftrag von Dienstgeber | Anweisung/berufliche Verpflichtung | extrinsisch |
| | | wichtige Arbeit, wertvoll und interessant | Interesse | intrinsisch |
| | | Veränderungen gemeinsam bewerkstelligbar | Mitgestaltung | intrinsisch |

# Quellen

IFF - Grossmann et al. (2010): NSM Abschlussbericht Phase II, Optimierung des Nahtstellenmanagements in Oberösterreich, Linz. http://nsm.ooegesundheitsfonds.at/

NSM OÖ Newsletter Dez. 2012, http://nsm.ooegesundheitsfonds.at/

Oö. Gesundheitsfonds (2012): Handbuch NSM Vers. 2.3, Oö. Gesundheitsfonds, Linz, 2012. http://nsm.ooegesundheitsfonds.at/

Oö. Gesundheitsfonds (2013): Implementierung von Nahtstellenmanagement in OÖ, Abschlussbericht der Phasen III und IV; Version 4.0; Oö. Gesundheitsfonds, Linz., 2013.

# Kontaktdaten

NSM OÖ Office
Per Adresse. OÖGKK – Forum Gesundheit
Mag. Annette Hummer

Gruberstraße 77
4021 Linz
Tel. 05 78 07 - 10 39 27
Fax: 05 78 07 – 66 10 39 27
Email: nahtstellenmanagement@ooegkk.at

Homepage: http://nsm.ooegesundheitsfonds.at/



nahtstellen management in oö

NSM OÖ wird durch Strukturmittel des OÖ Gesundheitsfonds gefördert.