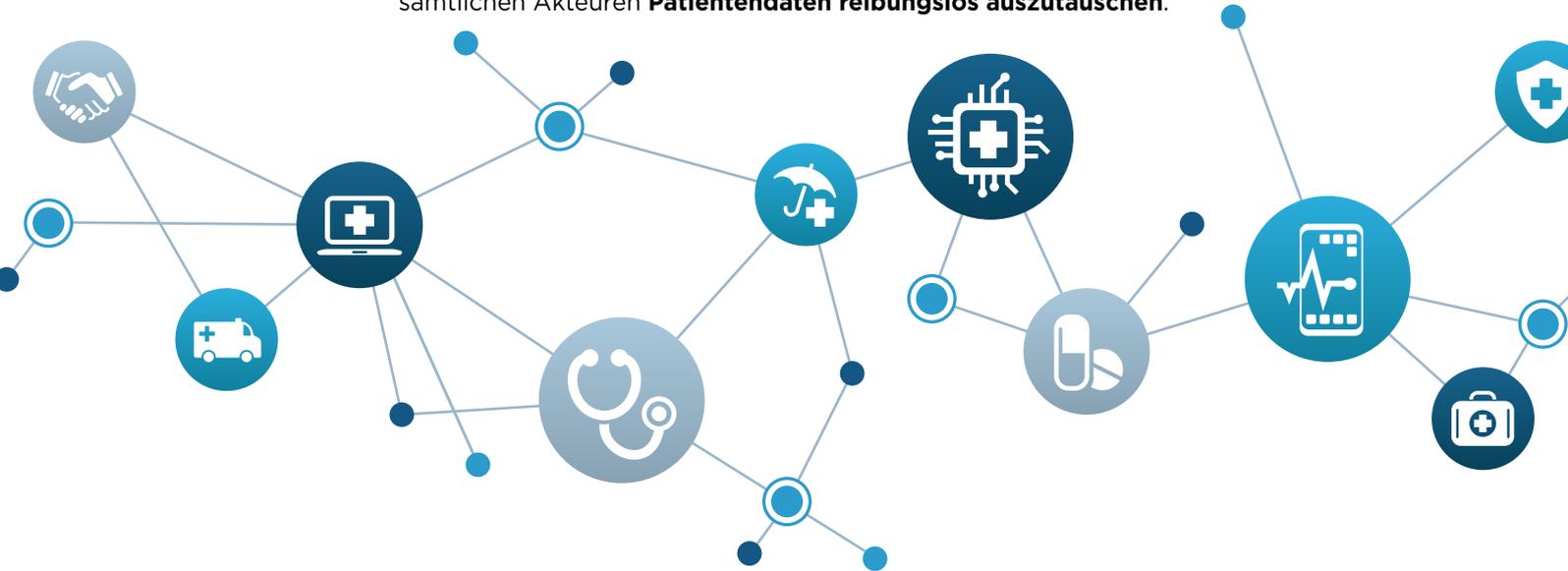


SCHNITTSTELLEN OPTIMAL MANAGEN

Gerade in der aktuellen Pandemie kommt dem Schnittstellenmanagement in der Arztpraxis erneut eine besondere Bedeutung zu. Einige Punkte helfen, um mit sämtlichen Akteuren **Patientendaten reibungslos auszutauschen**.



 **Martina Köppen**



Martina Köppen
EPA-Produktverantwortliche und Projektmitarbeiterin beim aQua-Institut, Praxismanagerin und Visitorin der Stiftung Praxissiegel e.V.

Beim Schnittstellenmanagement geht es darum, praxisinterne Abläufe zu verbessern sowie Verbindungen zu internen und insbesondere zu externen Partnern zu berücksichtigen. Für eine sichere und patientenorientierte Versorgung sollen die Übergänge entlang der gesamten Versorgungskette so gestaltet werden, dass alle nötigen Informationen zeitnah zur Verfügung stehen und eine koordinierte Versorgung gewährleistet ist. So fordert es die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses. Das heißt, die Übergänge an den (Sektoren)Grenzen sind eindeutig zu regeln.

Prozesse verbinden

In der Praxis bedeutet dies zunächst, die eigenen Behandlungs- mit den dazugehörigen Verwaltungsprozessen abzustimmen. Dabei ist vor allem wichtig, dass allen im Praxisteam klar ist, was überhaupt alles Verknüpfungspunkte oder Schnittstellen sind, wie die Verknüpfung der eigenen Praxis mit externen Partnern funktioniert und in welcher Form. Das Praxisteam muss daher die Ansprechpartner und Tätigkeitsfelder

der kooperierenden Institutionen genau kennen, damit die wechselseitige Information und die kontinuierliche Kommunikation gesichert ist.

Nachteile vermeiden

In erster Linie sollen die Wege des Patienten in der Versorgungskette durch eine systematische Schnittstellengestaltung störungs- und komplikationsfrei ablaufen. Die Ziele:

- eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit anderen zur koordinierten Behandlung sichern
- Ressourcen schonen
- Fehlern vorbeugen

Kostenverursachende, möglicherweise schädigende Doppeluntersuchungen (wie Anfertigung von Röntgenbildern) gilt es zu verhindern. Gefährdungen und Risiken, etwa Wechselwirkungen bei ungestimmter Medikamentengabe, sind dringend zu vermeiden. Ebenso verhindert werden sollen Missverständnisse durch nicht eindeutige Kommunikationswege, die Entscheidungen verlängern könnten (zum Beispiel bei Operationen).

Tipps zur Umsetzung

Um diese Kommunikationswege und Abläufe an den Verbindungspunkten reibungslos zu gestalten, sollten Praxen idealerweise Regelungen in ihren entsprechenden Prozessbeschreibungen, Flussdiagrammen oder Workflows verschriftlichen. Dabei sollte nicht vergessen werden, sich selbst als wichtiges Bindeglied in der Versorgungskette zu erwähnen.

Mit folgenden Beteiligten sind Regelungen zur koordinierten Zusammenarbeit zu treffen:

- vor-, mit- und nachbehandelnden Ärzten und Therapeuten (etwa für Begleiterkrankungen, Medikation, DMP)
- Stationäre Einrichtungen wie Krankenhäuser, Reha-Zentren (zum Beispiel Einweisung)
- Kontakt mit Gesundheitsämtern (erreichbare Ansprechpartner)
- Apotheken (etwa bei Klärungsbedarf zu Verordnungen)
- Berührungspunkte mit anderen Organisationen ohne direkten Patientenkontakt (wie Labor, Krankentransport, Sozialer Dienst etc.)
- Kontakt mit Angehörigen, Pflegepersonen und Pflegeeinrichtungen
- sonstige externe Schnittstellen (wie KV, private Abrechnungsstellen, Krankenkassen, Selbsthilfegruppen, Projektpartner)

Schnittstellen optimieren

Um nun die eigenen Schnittstellen zu prüfen und zu ergänzen, helfen die nachfolgenden Fragen:

- **Was erledigen wir?**
- **An wen?**
- **Bis wann?**
- **Womit?**
- **Wie?**

Das Praxisteam muss also überlegen, welche Behandlungen und welche Schwerpunkte die Praxis ausführt und mit wem sie zu welcher Frage zusam-

Europäisches Praxisassessment (EPA)

EPA ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, das mit wenig Aufwand leicht umzusetzen ist. Es basiert auf Qualitätsindikatoren. Außerdem bezieht es die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen ein. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® können Arztpraxen sich anonym miteinander vergleichen. Bisher haben über 2.200 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen, viele davon haben sich anschließend zertifizieren lassen. Das EPA-System ist EU-förderfähig.

Aus den Befragungen in EPA-Praxen:

- 95 Prozent verfügen über ein Verzeichnis der lokalen Leistungserbringer.
- 97 Prozent geben an, dass externe Kommunikationswege zwischen Praxis und Mit- und Weiterbehandlern, Gutachtern, Krankenkassen, Abrechnungsstellen, KV etc. geregelt sind.
- 74 Prozent fördern die Kontinuität der Mit-/Weiterbehandlung mit anderen Leistungserbringern.

EPA-Praxen profitieren nicht nur von den Befragungsinstrumenten inklusive eines Feedbackberichts, sondern auch von umfangreichen Informationen zu zahlreichen Themen und Musterdokumenten. Diese werden mit dem Assessment zur Verfügung gestellt.

➔ Mehr auf www.epa-qm.de

menarbeitet (etwa Labor). Letzteres beantwortet die Frage, „an wen?“ etwas weitergegeben werden muss. Wann müssen die relevanten Informationen entweder dem Labor (Ausgang) oder der Praxis (Eingang) vorliegen? Das „Womit?“ bezieht sich auf den Weg: digital, per Fax, Post, Anruf, Kurier und mitgeltendes Dokument? Für die Übermittlungswege sind die gültigen Datenschutzaspekte zu berücksichtigen. Gleichzeitig muss das Team die Dauer der Übermittlungswege (Eingang/Ausgang) kalkulieren, damit die wichtigen Ergebnisse zur richtigen Zeit am richtigen Ort vorliegen. Wesentlich ist zudem die Form und der Inhalt, also das konkrete „Wie?“. Wie kann für den Empfänger nachvollziehbar dargestellt werden, in welcher Art der Auftrag oder die Sache erledigt

werden muss? Je nach Schnittstelle sind unter Umständen im Vorfeld weitere rechtliche Rahmenbedingungen (wie Datenverarbeitungsauftrag) zu klären.

Partner befragen

Nicht zuletzt sollten Praxisteam die Frage beantworten: „Welchen Nutzen bringt es, wenn nur ich mich gut organisieren?“ Hier bietet es sich an, Kooperationspartner systematisch zu deren Erwartungen und Wünschen zu befragen. Zum Beispiel mit einer Zuweiser-Befragung können sie mit diesen im Nachgang einen gemeinsamen Weg implementieren oder bereits bestehende Wege verbessern. Denn eine hohe Versorgungsqualität ist nur realisierbar, wenn der Informationsaustausch und die Kooperation zwischen den Beteiligten stimmen. ●

Fazit

Durch Standardisierung von Abläufen an den Schnittstellen:

- ist der Kommunikationsweg nachvollziehbarer,
- kann die Versorgungsqualität gesteigert,
- können Zeiteinheiten optimiert
- und Betriebskosten der Arztpraxis gesenkt werden.