

Webreihe „Patientenlotsen in der Gesundheitsversorgung“

Webworkshop: Zielgruppen.Zugang.Ziele - bedarfsgerechte Modellgestaltung

Veranstalter: MedEcon Ruhr
Datum: 06. Oktober 2020, 16:30 – 18:00 Uhr

Zusammenfassung

An der Ruhr existieren konkrete Ansätze, in denen Patientenlotsenmodelle gelebt werden bzw. hinter denen die Philosophie einer „Begleitung“ durch das Gesundheitsversorgungssystem steht.

Die Konzeption von Patientenlotsenmodellen sollte sich immer an den komplexen Bedarfen, individuellen Lebenslagen und den damit einhergehenden Herausforderungen orientieren. Wie dies in der gelebten Praxis aussehen kann, haben wir uns in unserem **Webworkshop** zum Thema **Zielgruppen.Zugang.Ziele - bedarfsgerechte Modellgestaltung** anhand konkreter Ansätze, in denen Patientenlotsenmodelle gelebt werden, angeschaut.

Inputs

Inputs

Christof Schmidt, Leitung Psychologischer Dienst, BFW Dortmund

Julia Hartbecke & Jeannette Koall, Produktmanagement der MedicalContact AG Essen

Thomas Mikoteit, Abteilungsleiter des JobCenter Essen

Moderation

Berit Schoppen, MedEcon Ruhr, Koordination Managed Care/Neue Versorgungsformen

Input zum Thema „Ziele“ - Christof Schmidt, Leitung Psychologischer Dienst, BFW Dortmund

Patientenlotsen sollen Menschen mit komplexen Krankheitsbildern sicher durch das Gesundheitssystem navigieren. Soweit – so klar?! Denn die Probleme, die sich aus den gesundheitlichen Beeinträchtigungen ergeben, sind vielschichtig und in der Regel nicht auf die Fragestellungen der Gesundheitsversorgung begrenzt.

Beim Berufsförderungswerk Dortmund haben Patientenlotsen daher die Funktion, Betroffene im Prozess ihrer Rehabilitation – sowohl gesundheitlich als auch beruflich - zu begleiten und zu unterstützen, damit diese sich a) im Gesundheitsversorgungssystem zurechtfinden und b) ihre Selbstmanagementfähigkeiten sowie soziale Teilhabe wiedererlangen. Im Fokus stehen also nicht Gesundheit oder Beruf, sondern der Mensch mit seinen individuellen Bedarfen.

Patientenlotsenmodelle können aber nur dann bedarfsgerecht umgesetzt werden, wenn...

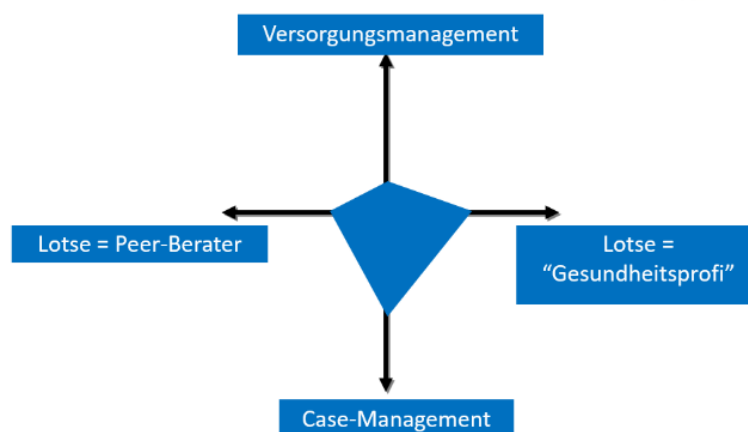
- ... die individuelle Situation der Betroffenen berücksichtigt wird, indem der Patientenlotse den Bedarf und die Probleme des Patienten erkennt.
- ... der Patientenlotse das System gut kennt und Schnittstellen überbrückt.
- ... der Patientenlotse den Gesamtprozess begleitet und überblickt.
- ... die Komplexität der einzelnen Versorgungsbereiche gut implementiert wird.
- ... der Patient in den Fokus gestellt wird, indem der Patientenlotse eine gewisse Unabhängigkeit gegenüber Leistungserbringern und Trägern innehat.

Um aber gerade die individuellen Bedarfe in den Mittelpunkt von Patientenlotsenmodellen rücken zu können, dürfen diese nicht wirtschaftlich orientiert und somit unabhängig von einer institutionellen Verortung angelegt sein.

Workshopdiskussion

Patientenlotsen gehen einer Art Fallmanagement nach und haben damit eine wirtschaftliche Funktion. Dennoch ist es wichtig, dass Patientenlotsen auch das Menschliche im Blick halten. Hier besteht ein Spannungsfeld zwischen der Wirtschaftlichkeit des Versorgungsablaufes auf der einen und den zwischenmenschlichen Aspekten und der Beziehungsgestaltung zum Patienten auf der anderen Seite. Weiterhin sind Ansprüche, wie geregelt arbeiten und dennoch flexibel auf den individuellen Fall eingehen, Teil des Aufgabenfeldes von Patientenlotsen.

Demnach gehen Patientenlotsen einer Koordinationsfunktion innerhalb der Versorgungslandschaft nach, die im optimalen Fall träger- und leistungserbringerübergreifend sein sollte.



Input zum Thema „Zielgruppen“ - Julia Hartbecke & Jeannette Koall, Produktmanagement, Medical-Contact AG Essen

Wo auch immer Patientenlotsenmodelle gelebt werden, ist die Zielgruppe in der Regel durch bestimmte Krankheitsbilder definiert. Doch ist dies der einzig mögliche Ansatz, die Zielgruppen für Patientenlotsen zu beschreiben? Oder kann es noch weiterführenden Kriterien geben, durch die eine Notwendigkeit von Lotsenbegleitung definiert wird?

Alle Menschen, die in irgendeiner Form durch gesundheitliche Einbußen eine Einschränkung oder Verringerung ihrer Lebensqualität erfahren, sollten Unterstützung und Hilfestellung auf Ihrem Weg durch das Gesundheitssystem erfahren. Sie würden von Patientenlotsenkonzepten profitieren, die bereits zu Beginn der Versorgungskette greifen. Aus diesem Grund stehen die individuellen Bedarfe innerhalb der Krankheitsentwicklung im Fokus des Stufenmodells von MEDICAL:CONTACT, durch welches die unterschiedlichen Zielgruppen definiert werden.

Workshopdiskussion

Für die Diskussionsrunde sind dem Auditorium Fragen gestellt worden, die ein Meinungsbild abgefragt haben.

1. *Wenn Sie an Ihren momentanen Gesundheitszustand in den letzten vier Wochen denken – in welcher Stufe würden Sie sich selbst einordnen?*
Hier ist zwischen den Antwortmöglichkeiten gesund, Krankheitsbeginn, Manifestation, Eskalation zu wählen gewesen. Die Teilnehmenden haben sich ihre Einordnung gemerkt und die nachfolgenden Fragen dahingehend beantwortet.
2. *Könnten Sie sich zum jetzigen Zeitpunkt vorstellen, sich durch einen Gesundheits-Coach/Gesundheits-Lotsen, hinsichtlich dem Erhalt oder der Förderung ihrer Gesundheit; bzw. zur Steigerung ihres Wohlbefindens unterstützen zu lassen?*

Die Teilnehmenden, die ihren Gesundheitszustand in die Kategorien gesund oder Krankheitsbeginn eingeordnet haben, haben wie folgt abgestimmt, ob sie sich eine Unterstützung durch einen Gesundheitslotsen vorstellen können:



Die Abstimmung zeigt, dass die Teilnehmenden eher zwiegespalten sind. Spannend hierbei ist, dass sich knapp 50% der Teilnehmenden eine Unterstützung durch einen Gesundheitslotsen vorstellen können, obwohl sie ihren Gesundheitszustand im gesunden oder beginnenden Stadium einer Krankheit befinden. Dies lässt darauf schließen, dass die Teilnehmenden in Gesundheitslotsen eine präventive Maßnahme sehen, wie das Stufenmodell von Medical Contact bietet.

Die Teilnehmenden, die ihren Gesundheitszustand in die Kategorien Manifestation und Eskalation einstuften würden, haben die Frage wie folgt beantwortet:

- a. Ja, auf jeden Fall (29%)
- b. Eher ja (50%)
- c. Eher nein (21%)
- d. Nein, auf gar keinen Fall (0%)

Teilnehmende, die die Frage entsprechend der Kategorien Manifestation und Eskalation beantwortet haben, würden überwiegend einen Gesundheitslotsen zur Unterstützung heranziehen. Keiner der Teilnehmenden würde die Option eines Gesundheitslotsen ausschließen.

3. *Stellen Sie sich vor, Sie nutzen das Coaching-Angebot durch einen Gesundheitslotsen. Worin würden Sie Ihren größten persönlichen Nutzen sehen?*

Zur Beantwortung der Frage hat das Auditorium folgende Antwortmöglichkeiten erhalten:

- Personalisierte Betreuung
Individuell zugeschnittene und ganzheitliche Wissensvermittlung; Sie erfahren nur das, was für Sie relevant ist.
- Hohe Effizienz
Schnelle und zielgerichtete Steuerung durch das Gesundheitssystem; Umwege werden vermieden.
- Hohe Effektivität
Vermeidung von Über-, Unter- und Fehlversorgung.
- Kümmer-Bonus
Feste Ansprechpartner*in/ Vertraute*r, welche durch den gesamten Prozess begleitet und die Zeit hat, wirklich zuzuhören.

Die Teilnehmenden haben folgendermaßen abgestimmt:

- a. Personalisierte Betreuung (46%)
Individuell zugeschnittene und ganzheitliche Wissensvermittlung; Sie erfahren nur das, was für Sie relevant ist
- b. Hohe Effizienz (36%)
Schnelle und zielgerichtete Steuerung durch das Gesundheitssystem; Umwege werden vermieden
- c. Hohe Effektivität (7%)
Vermeidung von Über-, Unter- und Fehlversorgung
- d. Kümmer-Bonus (11%)
Feste Ansprechpartner*in/ Vertraute*r, welche durch den gesamten Prozess begleitet und die Zeit hat, wirklich zuzuhören

Der Großteil des Auditoriums sehen den größten persönlichen Nutzen in der personalisierten Betreuung, wodurch eine individuelle und ganzheitliche Wissensvermittlung stattfinden kann. Zudem sehen die Teilnehmenden einen großen persönlichen Nutzen in der hohen Effizienz, da dadurch eine schnelle

und zielgerichtete Steuerung durch das Gesundheitssystem gewährleistet wird und Umwege vermieden werden können. In den Kategorien Hohe Effektivität und Kümmer-Bonus sehen nur wenige Teilnehmende einen persönlichen Nutzen.

Input zum Thema „Zugangswege“ - Thomas Mikoteit, Abteilungsleiter JobCenter Essen

Wie können Menschen mit entsprechendem Unterstützungsbedarf definiert werden? Und – fast noch schwieriger – wie können diese Menschen angesprochen und zur Partizipation an einer Begleitung durch Patientenlotsen motiviert werden? Wir möchten dabei nicht nur die Zugangswege selber, sondern auch die Integration der verschiedenen Wege in den Blick nehmen.

Das JobCenter Essen hat in den letzten dreizehn Jahren eine Struktur implementieren können, die niederschwellig Angebote der Gesundheitswelt für Kundinnen und Kunden öffnet. Innerhalb dessen bestehen Zugangswege für Kundinnen und Kunden, um nicht nur auf Ihrem weiteren Weg in der Arbeitswelt, sondern auch zum Thema Gesundheit Begleitung und Unterstützung zu erhalten. Um diese Struktur weiterentwickeln zu können, wird sich regelmäßig in einem Qualitätszirkel beraten. Zudem sind u.a. Aufklärungsarbeit und Partner, wie bspw. zum Coaching von Medical Contact, Teil der Struktur, um Zugänge für die Kundinnen und Kunden, lokale und kommunale Netzwerk- sowie Kooperationsstrukturen zu schaffen.

Workshopdiskussion

Zugangswege zu Unterstützungsangeboten, Patientenlotsenmodellen und weiteren Maßnahmen können über unterschiedliche Zugangswege innerhalb der Gesellschaft möglich sein:

- o über Gesundheitsdienstleister (bspw. Ärzte, Krankenhäuser, Psychotherapeuten)
- o über Sozialversicherungsträger (bspw. JobCenter, Krankenkassen, Rentenversicherungen),
- o über weitere gesellschaftliche Kontaktstellen (bspw. Arbeitgeber, Gesundheitskioske, Familienbüros, Pflegestützpunkte).

Oft sind die unterschiedlichen Zugangswege ins Gesundheitswesen und damit zu Unterstützungsangeboten nicht direkt ersichtlich, denn diese Maßnahmen und Angebote müssen nicht unbedingt direkt aus dem Gesundheitswesen heraus initiiert werden, sondern können auch über Schnittstellen ermöglicht werden. Institutionen, wie das JobCenter Essen, benötigen dazu Partner, um genau diese Schnittstellen und Zugangswege, für ihre Kundinnen und Kunden bedarfsgerecht gestalten und ihre Kundinnen und Kunden zu einer längerfristigen Teilnahme und Annahme motivieren zu können.

Um niederschwellige Zugangswege für die unterschiedlichen Bedarfe der Kundinnen und Kunden zu ermöglichen, gibt es auf Seiten des JobCenters Essen mehrere Lösungsansätze, die eine systematische Verzahnung der Gesundheits- und Beschäftigungsförderung erfordern und das Ziel verfolgen, das individuelle Leistungsvermögen zu steigern, zu erhalten sowie zu bestärken und das nicht nur bezogen auf den ersten Arbeitsmarkt, sondern auch hinsichtlich der Sozialen Teilhabe und als Person produktiv in der Gesellschaft aktiv werden zu können.

Dazu sind vor allem Netzwerkstrukturen von großer Relevanz, die mehrere Akteure vereinen und ein multiprofessionelles Team bilden. Auch externe Partner wie Krankenhäuser etc. können darin inbegriffen sein, da so für individuelle Diagnostik und Maßnahmenplanung gesorgt werden kann.
