

Gute Versorgung und ein Kummertelefon

Wenn die medizinische Versorgung von Patienten besonders gut gelingt, hat dies häufig mit besonderem Engagement und mit Transparenz zu tun. Die AOK hat nun im Rahmen des QuATRo-Projekts erfolgreiche Arztnetze für herausragende Qualität ausgezeichnet.

Von Taina Ebert-Rall

Berlin. Ein Kummertelefon, eine besondere Betreuung für Patienten mit Diabetes, Asthma oder Depressionen sowie speziell ausgebildete Ansprechpartner für ältere Patienten: Das sind Merkmale des Gesundheitsnetzes „Gut betreut im Arberland – GUAD“.

GUAD ist eines von drei Arztnetzen, die von der AOK im Rahmen des AOK-Projektes „Qualität in Arztnetzen – Transparenz mit Routinedaten“ (QuATRo) für ihre herausragende Versorgungsqualität ausgezeichnet wurden. In die Bewertung flossen 15 Qualitätsaspekte ein, darunter die leitliniengerechte Versorgung mit Medikamenten oder die Influenzaimpfung bei Risikogruppen. Neben GUAD erhielten das Arztnetz „Main-Arzt“ in Ochsenfurt sowie das Arztnetz Bergischland wegen ihrer exzellenten Ergebnisse das „Prädikat Gold“. Weitere Netze wurden mit den Prädikaten Silber und Basisstufe ausgezeichnet (siehe untenstehenden Beitrag).

Unkomplizierter Austausch

Die fünf GUAD-Praxen – in den nächsten Monaten kommen zwei weitere Praxen dazu – arbeiten seit 2016 mit QuATRo. „Wir haben eine gut überschaubare Größe und können uns deshalb unkompliziert und in der Regel mündlich über unsere Arztnetzberichte austauschen“, erläutert Netzmanagerin Mandy Kölbl. Nicht nur die angeschlossenen Ärzte, sondern auch die Patienten schätzen

„Unsere Patienten werden von den Ärzten über die Arbeit mit QuATRo informiert und sind sogar richtig stolz darauf, weil sie sich hier als Teil eines großen Ganzen sehen.“

Mandy Kölbl,
Netzmanagerin des von der AOK-Bayern ausgezeichneten GUAD-Netzes



Bei einem QuATRo-Workshop im Haus des AOK-Bundesverbandes in Berlin diskutierten 40 Mitglieder von Arztnetzen unter anderem Vorschläge zu einer weiteren Verbesserung der Versorgungsqualität. Hier stellt Dr. Jörg Simon vom Gesundheitsnetz Ostthessen die Ergebnisse der Arbeit seiner Gruppe vor. © JÖRG SCHALLER

nach ihren Worten die durch QuATRo geförderte Transparenz. „Unsere Patienten werden von den Ärzten über die Arbeit mit QuATRo informiert und sind sogar richtig stolz darauf, weil sie sich hier als Teil eines großen Ganzen sehen.“

Zudem legen die beteiligten Netzärzte Wert darauf, dass alle Mitglieder stets auf dem aktuellen Stand der medizinischen Forschung sind. „Dafür werten wir Artikel, Leitlinien und Statistiken aus.“ Die Ergebnisse werden in regelmäßigen Treffen im GUAD-Netz besprochen, die zusätzlich zu den von QuATRo vorgesehenen Qualitätszirkeln stattfinden.

Ein Kennzeichen des auch für seine gelungene Kommunikation ausgezeichneten GUAD-Netzes sind besondere Ansprechpartner für bestimmte Patientengruppen. Kölbl: „Zum Beispiel haben wir eine speziell für die Betreuung von Diabetespatienten ausgebildete „Hausärztliche Diabetes-Managerin“. Als Hauptverantwortliche betreut sie diese Patienten in einem Team von Ansprechpartnerinnen aus den einzelnen Praxen. Sie

hat so den Überblick über alle Diabetespatienten im Netz. Über ein Kummertelefon ist sie jederzeit für die Patienten erreichbar und hilft immer dann, wenn der Arzt nicht unbedingt gebraucht wird – etwa, wenn das Zuckermessgerät nicht funktioniert. „Das entlastet die Ärzte und trägt zu einer großen Patientenzufriedenheit bei.“ So ist nach Kölbls Worten auch sichergestellt, dass die Patienten engmaschig betreut und dass Kontroll- und Routineuntersuchungen regelmäßig vorgenommen werden. „Wir haben festgestellt, dass das unsere Patienten sehr beruhigt. Sie fühlen sich umsorgt und halten regelmäßig Kontakt.“

Was für Patienten wichtig ist

Ähnlich geht das Netz bei der Betreuung von Patienten mit Asthma oder bei depressiven Patienten vor. Auch hier entlasten besonders ausgebildete Mitarbeiterinnen die Ärzte in den Praxen und sind erste Ansprechpartnerinnen für die Patienten. Kölbl: „Die Patienten gehen in der Praxis zuerst zur besonders ausgebildeten

MFA. Dort wird alles abgeklärt. Der Arzt oder die Ärztin wird nur dann hinzugezogen, wenn beispielsweise die Werte außerhalb der Norm sind. Dafür war Überzeugungsarbeit nötig. Die Ärzte können sich so aber auf das Wesentliche ihrer Arbeit konzentrieren.“ Gute Erfahrungen hat das Netz nach Worten Kölbls auch mit seiner besonderen Betreuung älterer Patienten gemacht. „Diese Patienten sind für uns nicht einfach nur alt und krank. Wir versuchen herauszufinden, was ihnen für ihre Lebensqualität wichtig ist. An diesen wichtigen Aktivitäten richten wir dann unsere Therapie aus.“

Um künftig noch besser mit QuATRo arbeiten zu können, wünschen sich die Beteiligten des GUAD-Netzes neben dem umfangreichen QuATRo-Bericht, in dem jeder einzelne Indikator genau durchleuchtet wird, kleine, strukturierte Handlungsempfehlungen. Kölbl: „Diese könnten auf die Arbeitsbereiche der einzelnen Akteure zugeschnitten sein, also auf die Verantwortlichen für Diabetes, für Asthma und so weiter.“

QuATRo: Individuelles Feedback zur Versorgungsqualität

Die Qualität von Arztnetzen im QuATRo-Projekt wird mithilfe eines Indikatorenkatalogs gemessen. Dieser wird ständig weiterentwickelt.

Von Taina Ebert-Rall

Berlin. Das AOK-Projekt „Qualität in Arztnetzen – Transparenz mit Routinedaten“ (QuATRo) ermöglicht Arztnetzen einen Vergleich der eigenen Arbeit mit der von Kolleginnen und Kollegen in anderen Netzen auf regionaler und bundesweiter Ebene. Das schafft Transparenz und trägt dazu bei, ins Gespräch zu kommen und so die medizinische Versorgung der Patienten weiter zu verbessern. Die methodische Grundlage für QuATRo liefert das Qualitätsindikatorensystem für die ambulante Versorgung (QISA). Das in QuATRo verwendete Indikatoren-Set wird in enger Zusammenarbeit zwischen den beteiligten AOKs und den Arztnetzen ständig weiter-

33
ARZTNETZE
in acht Bundesländern beteiligen sich aktuell am QuATRo-Projekt der AOK.

entwickelt. Bisher fließen 57 Indikatoren in die Analyse ein, die verschiedene Aspekte der Qualität abbilden. Das Set beinhaltet indikationsspezifische Werte für Diabetes mellitus Typ 2, koronare Herzkrankheit, Herzinsuffizienz, Bluthochdruck, COPD, Asthma, Rückenschmerz und Depression sowie indikationsübergreifend zur Pharmakotherapie und zum Thema Prävention. Noch in diesem Jahr werden weitere Indikatoren aus den Bereichen Asthma und Pharmakotherapie hinzukommen.

Im Rahmen von QuATRo erhalten Ärzte unter anderem individuelle Feedback-Berichte mit den Ergebnissen ihrer Praxis, die sie für ihre Qualitätsarbeit nutzen können. Die Netze haben keinen zusätzlichen Dokumentationsaufwand, weil bei den Auswertungen auf vorliegende AOK-Abrechnungsdaten zurückgegriffen wird.

Aktuell beteiligen sich 33 Arztnetze in acht Bundesländern am QuATRo-Projekt der AOK, das 2013 gestartet und seitdem ständig gewachsen ist. Erstmals wurden nun an dem Projekt teilnehmende Arztnetze für die besondere Qualität der medizini-

schen Versorgung im Rahmen von QuATRo in einem dreistufigen Auszeichnungsverfahren geehrt. Die Auszeichnungen erfolgten auf Basis der Auswertung von bundesweiten Vergleichsdaten aus allen beteiligten Netzen (siehe auch Beitrag oben).

So wurden von der AOK Bayern die Arztnetze „Unternehmung Gesundheit Hochfranken“ in Hof, „Gesundheitsnetz Franken-Jura“ in Altdorf bei Nürnberg sowie das Regensburger Ärztenetz für ihr überdurchschnittliches Abschneiden mit dem „Prädikat Silber“ ausgezeichnet. „Silber“ erhielten von der AOK Nordost zudem das Praxisnetz Neukölln/Tempelhof e.V., das Arztnetz City Nord und das Gesundheitsnetz Charlottenburg-Wilmersdorf in Berlin, das Gesundheitsnetz HaffNet in der Region Vorpommern-Greifswald sowie das Gesundheitsnetz Medifair in Neuruppin.

Eine Auszeichnung der Basisstufe gab es darüber hinaus für das Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz – QuE in Nürnberg, die Münchner Ärzte Gesundheit und mehr eG, das Unternehmen Gesundheit Oberpfalz Mitte in Amberg, donauMED in

Straubing, das Praxisnetz Nürnberg Süd – PNS, Unternehmung Gesundheit Franken in Forchheim, Praxisnetz Nordost e.V., Gesundheitsnetz Südost, Praxisnetz Reinickendorf e.V. und das Gesundheitsnetz MEDIS in Berlin sowie von der AOK Rheinland/Hamburg für solimed – Unternehmen Gesundheit in Solingen.

Die Praxis-Serie

Lesen Sie am 7. Juni: Mit seiner Nestwärme-Brücke hilft der Pflegedienst Nestwärme e. V. beim Übergang von intensivpflegerisch zu betreuenden Kindern von der Klinik nach Hause. Die AOK Rheinland-Pfalz unterstützt das Projekt, bei dem Eltern zum Beispiel auch Pflegeschulungen erhalten.

Kontakt: Haben Sie Fragen oder Anregungen an die AOK oder Themenwünsche für diese Seite? Dann schreiben Sie uns eine E-Mail an: prodialog@bv.aok.de.