

# Nahtstellenmanagement (NSM) in der sozialen Krankenversicherung

am Beispiel der oberösterreichischen Gebietskrankenkasse



**Mag. DrPH Karin Rumpelsberger, B.A.**

Ressortdirektorin für Kundenbetreuung &  
Gesundheit der Oberösterreichischen  
Gebietskrankenkasse - Forum Gesundheit

# OÖGKK-Forum Gesundheit (1)



- **ist die zweitgrößte Gebietskrankenkasse (nach Versicherten und Angehörigen)**
  - ca. 860.000 Versicherte
  - ca. 1.183.000 geschützte Personen
- **wird nach dem Prinzip der Selbstverwaltung geführt**
  - Nicht der Staat, sondern ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen übernehmen die Verwaltung der Sozialversicherung, da sie als BeitragszahlerInnen und Versicherte unmittelbar betroffen sind.
- **hat als Krankenversicherungsträger folgende Aufgaben:**
  - Vorsorge für die Versicherungsfälle
    - der Krankheit
    - der Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit
    - der Mutterschaft
  - Früherkennung von Krankheiten und die Erhaltung der Volksgesundheit
  - Zahnbehandlung und Zahnersatz
  - Hilfe bei körperlichen Gebrechen
  - Medizinische Maßnahmen der Rehabilitation
  - Gesundheitsförderung

# OÖGKK

## Forum Gesundheit (2)



- bewältigt diese Aufgaben mit ca. 2000 MitarbeiterInnen und
- mehr als 1,5 Mio. KundInnenkontakten
- stellt eine flächendeckende Versorgung mit fast 3000 Vertragspartnern sicher
- bietet mit 23 Kundenservicestellen und 20 Servicestellen ein direktes Betreuungsnetz in ganz Oberösterreich an
- betreibt an 17 Standorten eigene medizinische Einrichtungen
  - ca. 1,3 Mio. Behandlungen oder Untersuchungen
  - Fachambulatorien
  - Zahnambulatorien
  - Kur- und Erholungsheime
- mit einem jährlichen Budget von ca. 1,8 Mrd. €

# Warum NSM in der sozialen Krankenversicherung? (1)

**NSM OÖ als gelebtes Care Management bildet einen strukturellen Rahmen u.a. für unser Case Management =**



- NSM ist Teil des Care Managements im Bezirk. Die „**Gebietsverantwortung**“ dafür wird von Führungskräften in den Bezirken wahrgenommen:
  - Aufbau und Pflege von regionalen Netzwerken u. Kooperationen mit Organisationen, inkl.
  - Durchführung von regionalen Veranstaltungen nach zentralen Vorgaben und Zielen (Olzinger 2009)
- Mithilfe der NSM-Struktur erfolgt eine **kontinuierliche, überindividuelle, koordinierte Versorgungssteuerung u. -gestaltung** des Oö. Gesundheits- u. Sozialsystems,
  - auf Basis von ermittelten (regionalen) Versorgungsdefiziten bzw. Bedarf (Bedarfsanalysen mittels z.B. spezifischen EDV-Instrumenten u. Analyse von Protokollen sowie Falldokumentationen) und
  - unter der Leitung des TOP-Managements u. Einbindung der Kundenservicestellenleitungen, Netzwerk Hilfe BetreuerInnen (Case ManagerInnen) und Chefärzteschaft

# **Nahtstellenmanagement OÖ als Netzwerk-Arbeit zwischen Institutionen**

„Die Ziele dieses Projekts sind erreicht, wenn die politischen Entscheidungsträger, die Führungskräfte und Experten der Verwaltung und die selbständigen Dienstleistungsorganisationen, die als maßgebliche Akteure von NSM in Oberösterreich anzusehen sind, kooperativ ihre Verantwortung wahrnehmen.“

# Ziele von NSM

Ziele sind eine **lückenlose Versorgungskette** und eine **verbesserte Betreuungs- und Behandlungsqualität**



**Erreicht werden soll dies u.a. mit**



- definierten Idealprozessen (**Leitlinien**) zum Krankenhausaufnahme- und Entlassungsmanagement



- mit einer **standardisierten Informationsweitergabe**



- **stabilen Kooperationsbeziehungen** der Partnerorganisationen bzw. zwischen den Akteuren auf Basis von Koordinationsstrukturen sowie



- einer **sektorenübergreifenden, engen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit**

# Ausgangssituation u. Projektphasen

## ■ Phase 1: Bestandsaufnahme (2007)

- Stärke- u. Schwächenanalyse in den Versorgungsregionen :

### Brüche im Behandlungs- und Betreuungsprozess

## ■ Phase 2: Konzeption und Pilotierung (2008-2009)

- Erarbeitung der Leitlinien u. Instrumente unter breiter Beteiligung
- Pilotierung u. Evaluierung

## ■ Phase 3: Umsetzung der Leitlinien (2010-2011)

- Weiterentwicklung der Instrumente
- Aufbau der Koordinationsstruktur in den Bezirken
- Implementierungskonferenzen

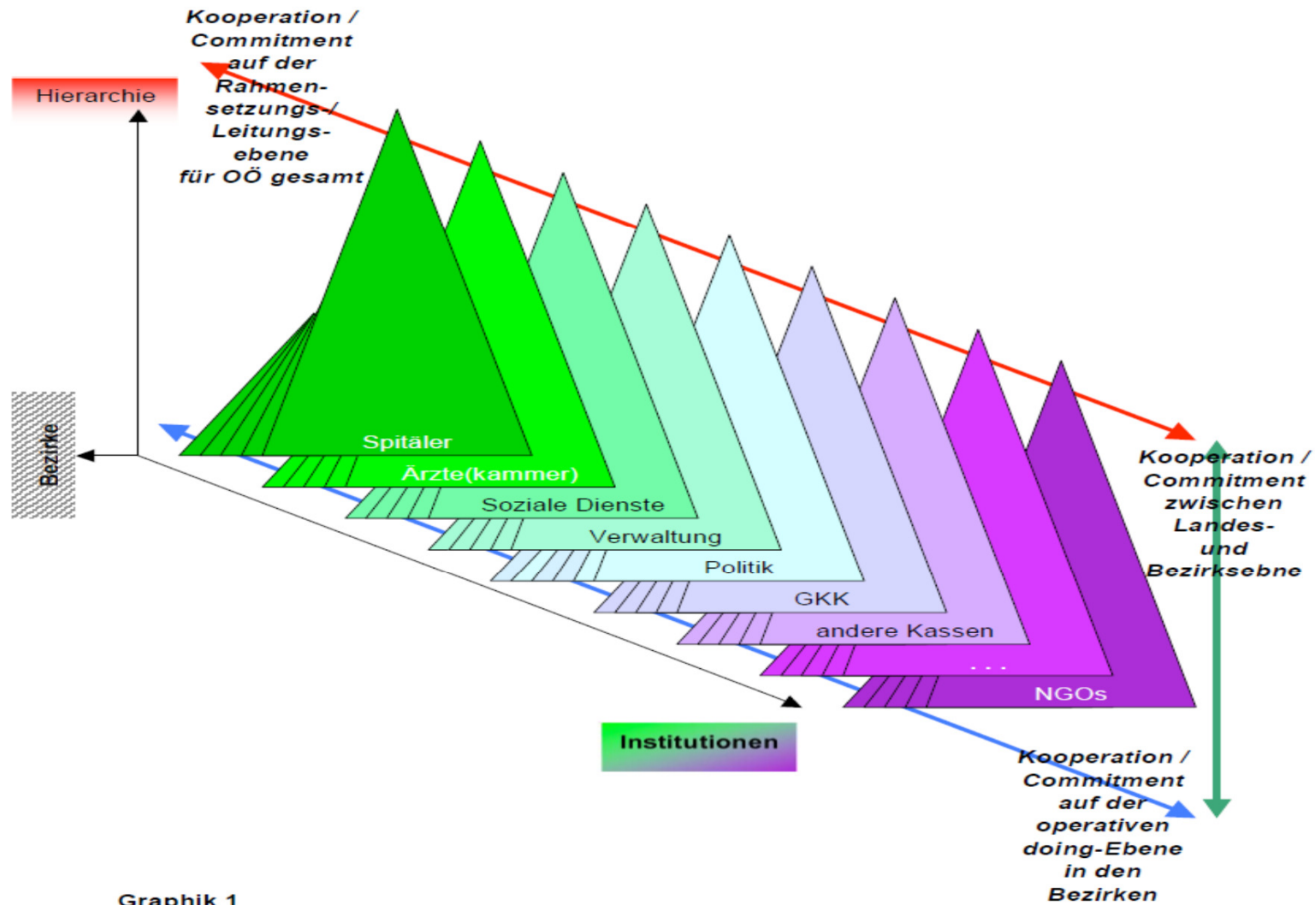
## ■ Phase 4: Stabilisierung (2012)

- Sicherung der Koordinationsstruktur u. Informationsarbeit
- Etablieren der Instrumente

## ■ Regelbetrieb (ab 2013)

- Wissensmanagement

Leitidee für die  
aufbau- und ablauforganisatorische Ausgestaltung



Graphik 1

# Merkmale von NSM OÖ

Auftraggeber: OÖGKK und Land OÖ

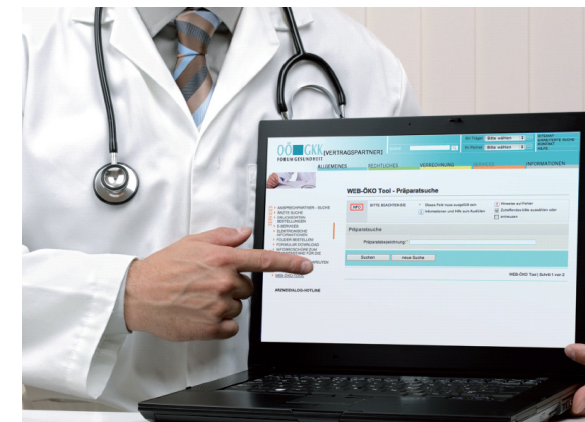


- Breite interdisziplinäre Einbindung von Führungskräften und PraktikerInnen aus dem Gesundheits- und Sozialsektor in allen Gremien und durch alle Projektphasen,
  - um die Praxistauglichkeit und Akzeptanz zu gewährleisten,
  - und unter wissenschaftlicher Begleitung
- Freiwillige Selbstverpflichtung zur Kooperation
  - von politischen Entscheidungsträgern und Führungskräften aus über 30 eingebunden Organisationen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich
  - Kommunikation und Zusammenarbeit auf Augenhöhe
- Prozess- und Ergebnisorientierung
- ressourcenschonender Mitteleinsatz

# NSM Instrumente

## Entwicklung von einheitlichen NSM-Instrumenten:

- Einweisungsformular mit Sozialanamnese
- Einheitlicher Arztbrief
- Einheitliches Pflegebegleitschreiben
- e-Card Umhängebänder
- Patientenkategorisierung zum poststationären Nachsorgebedarf
- Web-Öko-Tool
- Patientencheckliste für das Entlassungsgespräch
- Newsletter für das Fachpersonal
- Übersicht zur Reha/Kurantragstellung inkl. Kontaktdatenübersicht
- Best-Practice Datei – in Arbeit!
- ...



# Zusammensetzung der Koordinationsteams im Bezirk

## Entscheiderkreis:

1. Bezirkshauptfrau/-mann
2. Bezirkskrankenhausleitung (ärztlich)
3. Kundenservicestellenleitung der OÖGKK

## Praktikerkreis:

1. Bedarfskoordination für Betreuung & Pflege
2. Bedarfskoordination nach dem Chancengleichheitsgesetz
3. Bezirksärztevertretung
4. Chefärztlicher Dienst der Sozialversicherungen
5. Einsatzleitung der mobilen Dienste (z.B. Caritas, Diakonie, Rotes Kreuz, Volkshilfe ...)
6. Entlassungsmanagement des Krankenhauses (Überleitungspflege/Sozialdienst)
7. Krankenhausärzteschaft (Mittelbau)
8. Netzwerk Hilfe der OÖGKK (Case Management)
9. Sozialberatungsstelle
10. Psychiatrische Vor- u. Nachsorge (z.B. pro mente, Exit sozial ...)
11. Rettungstransportorganisationen (z.B. Rotes Kreuz, Arbeiter-Samariter-Bund)
12. fakultativ: Apotheke



# Warum NSM in der sozialen Krankenversicherung? (2)

## Warum?

- Unterbrechungen im Versorgungsprozess
- Zusammentreffen von Gesundheits- u. Sozialsystem
- Gestaltungsmöglichkeit
- knappe Ressourcen

## Ergebnis

- durchgängige Versorgung und Qualitätsverbesserungen
  - Kundenzufriedenheit
  - Imagegewinn, Systemakzeptanz
- Gemeinsame Plattform
  - Gemeinsames, sektorenübergreifendes Arbeiten an den Leistungsprozessen
- Partizipation der Professionals
  - Arbeitserleichterungen für Fachpersonal
  - Bedarfsgerechte Leistungen entwickeln
- ressourcenschonender Mitteleinsatz





**Nähere Informationen zum Projekt wie Handbuch NSM, Instrumente, Film etc. erhältlich unter:**

<http://www.oögesundheitsfonds.at/index.php/nsm/downloads>

## **NSM Imagefilm**

**Zielgruppe: Professionals**

**Ziel: Erhöhung des Bekanntheitsgrades der NSM-Instrumente**

**Inhalt:** Darstellung der Idealprozesse zum Einweisungs- und Entlassungsmanagement anhand einer typischen Patientengeschichte und mithilfe der NSM-Instrumente

**Wo zu sehen?**

■ **Internet:**

- <http://www.oögesundheitsfonds.at/index.php/nsm>
- <http://www.youtube.com/watch?v=Ck42ELZ2NZQ&feature=plcp>
- <http://www.facebook.com/gesund.in.oö> (Ärzttekammer OÖ)

■ **Intranet der eingebunden Organisationen**

■ **Ausbildungsstätten des Gesundheits- und Sozialsektors**

# Ist Nahtstellenmanagement „easy?“

## Chancen und Zumutungen der Netzwerk-Arbeit

- Ebene der Institution
- Ebene der Organisation (iSv. Organisieren)
- Ebene der Person

## Wann ist Nahtstellenmanagement fertig?

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

