

Ergebnisse. Erkenntnisse. Empfehlungen.

Qualifizierungsprogramm 2018

Angekommen in der Zukunft: **Gesundheitsversorgung ist...**
Koproduktiv • Nutzerfreundlich • Gesundheitskompetent

Modul 4: Health Professionals 6.–7. September 2018
SANICARE – Die Versandapotheke

Health Professionals: Berufsbilder im Wandel
Veränderte Aufgaben und Fähigkeiten für veränderte
Strukturen und Prozesse

Referenten & Diskussionspartner:
Heinrich Meyer

Leitender Apotheker der SANICARE – Die Versandapotheke

Werner Fusenig

Leiter des Altenzentrums St. Josef in Sassenberg,

mit Impulsreferent

Oliver Christoffers

Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen, Geschäftsführer Lüneburg
und Osnabrück

Herausgeber

tranSektoris – Leadership in Healthcare

Autorenteam 2018*

Dr.-Ing. Sebastian Ahlberg

Dr. Jörg Amoulong

Boris Graf

Karin Mans-Schmidt

Aline Minnich

Angelika Ostrowski

Doris Rahn

Tim Stenger

Nadine Stryewski

Diane Weber

* Disclaimer: Die Inhalte der Ergebniszusammenfassung der tranSektoris Module sind die Privatmeinung der Teilnehmer und sind keine offiziellen Aussagen der jeweiligen Arbeitgeber.

GASTGEBER 2018:



FÖRDERMITGLIEDER IM
tranSektoris FORUM:

BMW Foundation
Herbert Quandt



Apotheke & Versandapotheke als nutzerfreundliche Versorgungsdienstleister: Veränderte Aufgaben und Fähigkeiten

Zusammengefasst durch die Teilnehmer:

Heinrich Meyer, Leitender Apotheker der SANICARE – die Versandapotheke stellt zuerst nachvollziehbar Grundsätze und aktuelle Themen der Apotheker wie Sicherstellung, Interessensvertretung, wirtschaftliche Versorgung, Vergütung, Notdienst, Beratung sowie Fachkräftemangel vor. Entgegen gesetzt zu den Ärzten gibt es hier eine freie Standortwahl, was die Sicherstellung der Apothekenversorgung zukünftig erschwert. Die Durchführung des Notdienstes ist je versorgter Region unterschiedlich frequentiert. In schlechter versorgten Regionen müssen die Apotheker öfter Notdienst durchführen. Dabei gilt eine Wegstrecke von 20 km für den Versicherten als zumutbar.

Der Demografische Wandel ist auch hier angekommen, die Apotheker sind älter, man spricht von Rückläufen der Zahl der Apotheken – dafür steigt die Zahl der Kunden.

Heinrich Meyer stellt die SANICARE Versandapotheke vor. Die Kunden der Versandapotheke sind überwiegend chronisch Erkrankte ab 60 Jahren, Diabetiker und Frauen zwischen 35 und 50 Jahren. Neben dem Versandapothekengeschäft gibt es Kooperationen mit niedergelassenen Apotheken. Diese können über ihre Homepage den Versand von Arzneimitteln mittels einer Kooperation zu SANICARE online anbieten. Des Weiteren hebt Heinrich Meyer zwei Projekte heraus: Die Schlauchverblisterung der Medikamente für Pflegeheimbewohner sowie ein Patienten-Therapie-Optimierungs-System – PATHOS.

„Vertrauen ist die beste Medizin.“

Heinrich Meyer, Leitender Apotheker der SANICARE – die Versandapotheke

Jahresthema 2018:

Angekommen in der Zukunft:

Gesundheitsversorgung ist

+ + Ko-Produktiv + + Nutzerfreundlich +
+ Gesundheitskompetent + +

Gesundheitsversorgung in Deutschland und Europa ist weiterzuentwickeln im Zuge dreier großer Spannungsfelder: Digitalisierung, einer Gesellschaft des längeren Lebens und dem wachsenden Anspruch, das eigene Leben selbstbestimmt zu gestalten.

1. Daten können durch digitale Daten- und Informationssysteme über Branchen hinweg verknüpft, unterschiedlichsten Akteuren zu Verfügung gestellt und genutzt werden. Im Internet ist Expertenwissen einfach zugänglich.

2. In einer lang lebenden Gesellschaft sind chronische Erkrankungen und Multimorbidität die neuen Herausforderungen: Wie können diese verhindert werden? Wie in hoher Lebensqualität und bezahlbar behandelt werden? Ausgangspunkt dabei muss sein, Bedürfnisse und Ressourcen der verschiedenen Generationen zu integrieren und zu nutzen.

Verblisterung

Die Verblisterung hat viele Vorteile, wie die Arbeitsentlastung der Mitarbeiter im Pflegeheim und die Qualitätssteigerung in der Bereitstellung der Medikamente. Das bringt einen Zeitgewinn für die Pflege mit sich, sowie auch mehr Therapiesicherheit. Denn beim Bereitstellen der Medikamente können eher Fehler passieren, wenn dies durch das Pflegepersonal vorgenommen wird, als wenn es durch Verblisterung stattfindet. Medikamente in flüssigem Zustand werden nicht verblistered. Genauso wenig wie Medikamente, die beispielsweise zur Reduzierung der Dosis geteilt werden. Grund dafür ist, dass unklar ist, ob und wie lange die enthaltenen Stoffe in geteiltem Zustand ihre Wirkung halten. Die Verblisterung ist bisher keine Leistung der GKV, eine leistungsgerechte Vergütung erfolgt deshalb noch nicht.

**„Wer einmal verblistered,
hört nicht wieder auf.“**

Werner Fusenig,
Leiter des Altenzentrums St. Josef in Sassenberg

PATHOS: Der persönliche Medikationsplan

PATHOS ist ein System, welches dem Nutzer über die SANICARE ermöglicht, einen Überblick über die verordneten und auch frei erworbenen Arzneimittel – wie OTC-Präparate – oder sonstige Gesundheitsprodukte zu erhalten. Ein zentrales Element von PATHOS ist ein umfassender und leicht verständlicher Medikationsplan. Der Nutzer kann seine Medikamente auf der Homepage eintragen und im Rahmen von PATHOS wird eine persönliche Medikamentenanalyse unter der Berücksichtigung bekannter Allergien und Vorerkrankungen erstellt. Somit werden mögliche Interaktionen zwischen den einzelnen Medikamenten beachtet. Ein solcher Interaktionscheck ist ein wesentlicher Sicherheitsfaktor in der Patientenversorgung. Es werden Dosierungsangaben, Einnahmehinweise und Empfehlungen sowie weiteren Erläuterungen zu den verwendeten Arzneimitteln ergänzt, worüber Arzt und Patient informiert werden.

Am zweiten Tag erfolgte eine Führung durch die SANICARE-Versandanlage. Besonders beeindruckend war zu sehen, wie der fast vollautomatisierte Versand mit hoher Qualitätskontrolle erfolgt.

3. Mit den neuen Informationsmöglichkeiten wächst der Anspruch, auch gesundheitliche Entscheidungen selbst mitzugestalten auf der Grundlage der eigenen Erfahrungen, Werte und Lebenskonzepte. Stichwort „mündiger Patient und Bürger“. Parallel dazu sind über die Hälfte der Bürger überfordert von der Flut an Gesundheitsinformationen. Sie stehen vor „Health Professionals“, denen sie häufig nur mühsam folgen können, und vor einem undurchschaubaren Gesundheitssystem.

Wie stellen sich die klassischen Akteure des Gesundheitssystems Lösungsansätze für das 21. Jahrhundert in diesen drei großen Spannungsfeldern vor? Welche Kompetenzen und Lösungsvorschläge bieten neue Akteure? Was ist von Bürgern und Versicherten zu erwarten und zu fordern?

Drei Schlagwörter sind es, die als Ankerpunkte der Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung des 21. Jahrhunderts identifiziert werden: Ko-Produktiv. Nutzerfreundlich. Gesundheitskompetent.

Ko produktiv. Ein Schlagwort, das im Gesundheitskontext noch eher ungewohnt

Kooperation mit Versorgungsmehrwert für Al- tenzentrum und Pflegeheim

Veränderte Strukturen, Prozesse und Berufsbilder

Werner Fusenig, Leiter des Altenzentrums St. Josef in Sassenberg, stellt eindrucksvoll ein modernes, digitales und strukturiertes Altenzentrum mit einer Vielzahl von Kooperationspartner vor. Aktuell befinden sich 82 Plätze in dem Zentrum. Das Alter der Bewohner reicht von 57 Jahren bis zu 106 Jahren.

Das Altenzentrum ist bereits in hohem Maß digitalisiert: die elektronische Pflegedokumentation, die mittels fahrbarer IT-Ausstattung immer sofort in der Nähe des Bewohners verfügbar ist, vereinfacht die Arbeit. Ein Zugriff der Ärzte auf die Dokumentation bzw. eine Ergänzung dieser wäre aus seiner Sicht ebenfalls wünschenswert. Die ärztliche Versorgung wird über eine wöchentliche Visite der Ärzte sowie einer EVA gesichert. Zusätzlich gibt es einen Heimzahnarzt.

Werner Fusenig stellt die einzelnen Berufsbilder und Rechtsgrundlagen der Versorgung von Pflegeheimbewohnern vor. Es gibt klare Abgrenzungen in den Tätigkeiten sowie in den Verantwortlichkeiten der Pflegenden. Damit wird das Modell der Verblisterung aus Sicht des Pflegeheimes ergänzt.

„Seniorenheime sind wie eigene kleine „Gemeinden“ – und der Leiter wie der „Bürgermeister“.“

tranSektoris Teilnehmer 2018

Zusammengefasst und vorgestellt: Aufarbeitung der gewonnenen Fakten und Eindrücke in der Gruppe aus dem 1. Tag

Aus Sicht der Apotheker Vergütung

In der aktuellen Vergütungssystematik scheint es keine Anreize für eine Niederlassung in einer schwachen Region zu geben. Der Anreiz sollte zukünftig weder von dem Verkauf eines teuren Produktes noch alleinig von der Verkaufsfrequenz abhängig sein, sondern muss auch das Thema Beratungsintensität sowie Beratungsqualität mit berücksichtigen.

klingt: In Joint Ventures werden neue Gesundheitsprodukte, Therapieformen und Gesundheitsdienstleistungen entwickelt und vermarktet in Partnerschaften mit Patienten, Angehörigen, Krankenkassen, Industrie und / oder Akteuren aus anderen Sektoren und Branchen. Hier stellt sich zunächst die Frage nach dem Rollen- und Selbstverständnis der Akteure und dann nach der Notwendigkeit, Finanz-, Informationsströme, Prozesse und Organisationsabläufe neu zu gestalten. Beispiele wie Onduo oder Smart Patients zeigen, dass die Entwicklung Fahrt aufnimmt.

Nutzerfreundlich. ist eine selbstverständliche Entwicklungskategorie bei Software, bei Produkten und vielen Dienstleistungen. Nutzer und Stakeholder werden aktiv mit einbezogen mit ihren Wünschen und Bedürfnissen, damit Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend erreicht werden können. Das ist eine Eigenschaft, die das fraktionierte Gesundheitssystem und die Gesundheitsversorgung bisher kaum kennt.

Gesundheitskompetent. ist definiert als „das Finden, Verstehen und Um-

Versorgung

Der Sicherstellungsauftrag ist nicht analog der der Ärzte. Ein Apotheker kann sich niederlassen, wo er möchte. Dazu kommt der Aspekt des Kaufmanns. Es wird diskutiert, ob dies zukünftig reguliert werden muss oder ob dies der Wettbewerb regelt.

Es gibt keine sehr große Spezialisierung des Apothekerberufes. Dies wird sich zukünftig ändern müssen. Denn die Therapeuten werden immer komplexer und individueller. Analog der Fachärzte sind Fachapotheker notwendig. Es ergaben sich Fragen zur Vorsorgepflicht der Versandapotheken gegenüber den Patienten. Ein Beispiel ist der Einkauf von einer Vielzahl an Schmerzmitteln. Wie erfolgt die Qualitätskontrolle? Werden die Patienten beraten? Wenn ja, wie? Diese Fragen wurden durch Herrn Meyer bei der Führung mittels eines Checks beantwortet.

Innovation

Die Verblisterung wurde als sehr positiv dargestellt – welche negativen Aspekte gibt es hier? Eine Ausweitung in den ambulanten Pflegedienstbereich oder für chronisch Kranke könnte hilfreich sein. Als Negativ kann allerdings die Einschränkung der Apothekenwahlfreiheit angesehen werden.

Essentiell: Eine Kooperation der Berufe

Die Kommunikation zwischen Arzt und Apotheker ist oft verbesserungswürdig. Dies trifft vor allem bei chronisch kranken Patienten mit Polymedikation zu. Hier bedarf es einer besonders intensiven Kommunikation zwischen Hausarzt, Facharzt und Apotheker. Mit mehr Zusammenarbeit, auch auf dem elektronischen Wege, können Unklarheiten oder Missverständnisse einfacher aus dem Weg geräumt und die Versorgung verbessert werden. Hier kann mehr Transparenz helfen. Gemeinsame Veranstaltungen wie runde Tische oder ARMIN sind gute Beispiele. ARMIN, die Arzneimittelinitiative Sachsen Thüringen, soll die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der Arzneimittelversorgung fördern - und damit auch die korrekte Einnahme von Medikamenten.

„Die historische Trennung der Berufe Arzt und Apotheker erfüllt eine Kontrollfunktion.“

Heinrich Meyer, Leitender Apotheker der SANI-CARE – die Versandapotheke

setzen von Gesundheitsinformationen“. Es ist nicht nur ein Adjektiv für einzelne (wenige) Bürger bzw. Patienten. Gesundheitskompetenz ist vielmehr eine Aufgabe, die alle Akteure fordert: Ärzte und andere medizinische Heilberufe, Krankenkassen, Apotheker, Pflege-, Verbraucher- und Selbsthilfverbände, Krankenhäuser und Öffentlicher Gesundheitsdienst, Unternehmen der pharmazeutischen Industrie, Hersteller von Medizinprodukten und Diagnostika und Startups, die Anwendungen für den Gesundheitsmarkt anbieten.

Welche Organisations-, Administrations- und Kommunikationsstrukturen brauchen alte und neue Player im Gesundheitssystem zur Förderung von Gesundheitskompetenz (Health Literacy) in der Bevölkerung?

Zum Thema Pflegeheim

Versorgung

Dass Seniorenheime heute sehr breit aufgestellt sein müssen, um kostendeckend arbeiten zu können, war neu. Daher ist auch die Vielfalt der Arbeit sowie Kooperation nötig.

Innovation

Die Digitalisierung bringt Fortschritt in die Versorgung - das muss weiter in die anderen Sektoren ausgeweitet werden. Die Verblisterung verbessert die Medikamentenversorgung.

Offene Frage

Was kostet Digitalisierung? Wie sieht der Outcome aus?
Und wie kann ich diese nachhaltig im ganzen Unternehmen durchsetzen?

tranSektoris MIND

Ergebnisse, Erkenntnisse und Empfehlungen aus den fünf Modulen des sektorenübergreifenden Qualifizierungsprogramms fassen die Teilnehmer des jeweiligen Jahrganges zusammen: kurz, prägnant und praxisorientiert.

Die Texte in tranSektoris MIND basieren auf den Modul-Readern, den Vorträgen der Referenten und den Diskussionen in der Gruppe. Powerpoints der Referenten und Reader sind im tranSektoris Log-In Bereich hinterlegt.

Alle MIND-Texte stehen unter einer Creative-Commons-Lizenz. Wir freuen uns, wenn Sie die Texte weiternutzen. Bei der Weiternutzung sind anzugeben: der Name des Urhebers und die Lizenz, also „tranSektoris MIND, CC-BY-SA 2.0 de“.

Mehr zu Creative-Commons-Lizenzen:

■ <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/de/legalcode>