



Qualitätsbericht
01.07.2005 – 31.06.2006

Genossenschaft
Qualität und Effizienz eG
Nürnberg

VORWORT

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

das Vorwort für diesen Qualitätsbericht ist mir nicht leicht gefallen, da sich im Verlauf der letzten 12 Monate so viele Änderungen und zwar in den allermeisten Dingen zum Positiven ergeben haben, dass die Auswahl schwer fiel. Ein Vorwort muss sich aber naturgemäß auf einige wenige Punkte beschränken. Das führt natürlich immer dazu, dass andere ebenso wichtige Module oder Entwicklungen ungerechterweise im Vorwort nicht genannt werden. Diese stellen wir Ihnen aber in diesem Qualitätsbericht ausführlich dar.

Die politische Entwicklung im Bereich des deutschen Gesundheitswesens und das Eckpunktepapier der großen Koalition zeigen, dass in Zukunft gerade im gesundheitspolitischen Bereich die Zentralisierung der Machtstrukturen nach Berlin politischen Vorrang hat. Die regionalen Player von Seiten der Krankenkassen aber auch der KV'en werden sicherlich gegenüber „Berlin“ an Macht verlieren. Darauf müssen wir selbstverständlich reagieren. Zum Einen ist zwar die Regionalität eines Praxisnetzes einer der grundlegenden Erfolgsfaktoren, die ja gerade die Stärke gegenüber bundesweit agierenden Gruppierungen darstellt, zum Anderen ist es aber unumgänglich, dass wir weitere Verbündete finden um unsere politische Durchsetzungsfähigkeit zu erhöhen. Der Vorstand ist daher den Weg gegangen mit weiteren großen bayerischen Netzen in Zukunft enger zu kooperieren und Synergieeffekte zu nutzen. Dies ist eine der wichtigsten strategischen Zielrichtungen für uns in den nächsten Jahren.

Das erfreulichste Element dieses Jahres insgesamt war wohl die wissenschaftliche Bestätigung unseres Agierens durch die Praxisnetzstudie des Instituts für Wirtschaftsinformatik II der Universität Erlangen Nürnberg (Lehrstuhl Prof. Dr. Freimut Bodendorf). Gerade im Bereich der Organisations- und der Managementstruktur gibt es kein anderes Netz im deutschsprachigen Raum, das uns überlegen ist. Darüber hinaus zählen wir gemäß dieser Studie zu der insgesamt 5 Netze umfassenden Spitzengruppe der so genannten „Netzprofis“. Auf dieses Ergebnis, denke ich, dürfen wir alle – Mitglieder, Praxisteams und Management – mit Recht stolz sein.

Nichts desto weniger bleibt für jeden von uns viel zu tun. Die abgeschlossenen Verträge müssen gelebt und umgesetzt werden. Durch Anpassungs- und Veränderungsprozesse im QuE-Versorgungsnetz bzw. der Genossenschaft und in jeder einzelnen Praxis wird es uns gelingen die Grundlage für einen dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg zu legen.

Lassen Sie mich zum Abschluss dieses Vorworts noch einen besonderen Dank all denen aussprechen, ohne die wir – sowohl in der Praxis als auch im Versorgungsnetz QuE – nur halb so erfolgreich wären: unsere Praxisteams. Mehr als 700 Arzthelferinnen (darunter 103 Auszubildende) unterstützen uns tagtäglich bei unserem Tun. Für Ihr tatkräftiges Engagement darf ich mich hier – sicherlich auch im Namen all meiner Kolleginnen und Kollegen – recht herzlich bedanken.

DANKSAGUNG

Damit wir unsere hohen Ziele erreichen und die hierfür notwendigen umfangreichen Aufgaben und Projekte erfolgreich durchführen konnten, waren wir auf die tatkräftige Unterstützung unterschiedlicher Personen und Kooperationspartner angewiesen.

Wir möchten daher zunächst allen Kolleginnen und Kollegen für ihre Organisation und Teilnahme an den vielfältigen Veranstaltungen der QuE eG und die wertvollen Anregungen und Hinweise an den Vorstand und das Netzmanagement ein recht herzliches Dankeschön sagen.

Hervorheben möchte ich an dieser Stelle unsere Moderatorinnen und Moderatoren. Vielen Dank für Ihr Engagement und die professionelle Durchführung der Effizienz-, Qualitätszirkel- und Arbeitsgruppenarbeit.

Einen wichtigen Beitrag in der Weiterentwicklung der QuE eG leistet der QuE-Aufsichtsrat. Wichtige Module und Projekte wurden frühzeitig mit dem Vorstand diskutiert und abgestimmt. Für diese konstruktive Zusammenarbeit, ein herzliches Danke schön.

Leider mussten wir zu Beginn des Jahres 2006 einen schmerzlichen Verlust hinnehmen. Am 24.02.2006 verstarb unser Aufsichtsratsmitglied Herr Dr. med. Rainer Schupke. Wir werden uns stets an seinen wertvollen Einsatz für das PNN und QuE erinnern.

Wir bedanken uns auch bei der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns, Bezirksstelle Mittelfranken und der Landesgeschäftsstelle der KVB, der Bayerischen Landesärztekammer, der AOK Bayern, dem AOK Bundesverband, dem BKK Landesverband Bayern, dem St. Theresien Krankenhaus Nürnberg, dem Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen, der psychiatrischen Klinik der Ludwig-Maximilians-Universität München, dem Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II der Universität Erlangen-Nürnberg und den vielen anderen, die hier leider nicht im Einzelnen aufgezählt werden können.

Zu guter Letzt aber gilt unser Dank den Mitarbeitern der QuE eG: Frau Trippel, Frau Krönert, Frau Frommelt (alle HCN), Frau Högner, Frau Zankl, Herr Lindenthal, Herr Streb (alle QuE-Büro). Besten Dank auch unseren Praktikanten und Diplomanden, die uns wertvolle Unterstützung geleistet haben.



Vorsitzender des Vorstands

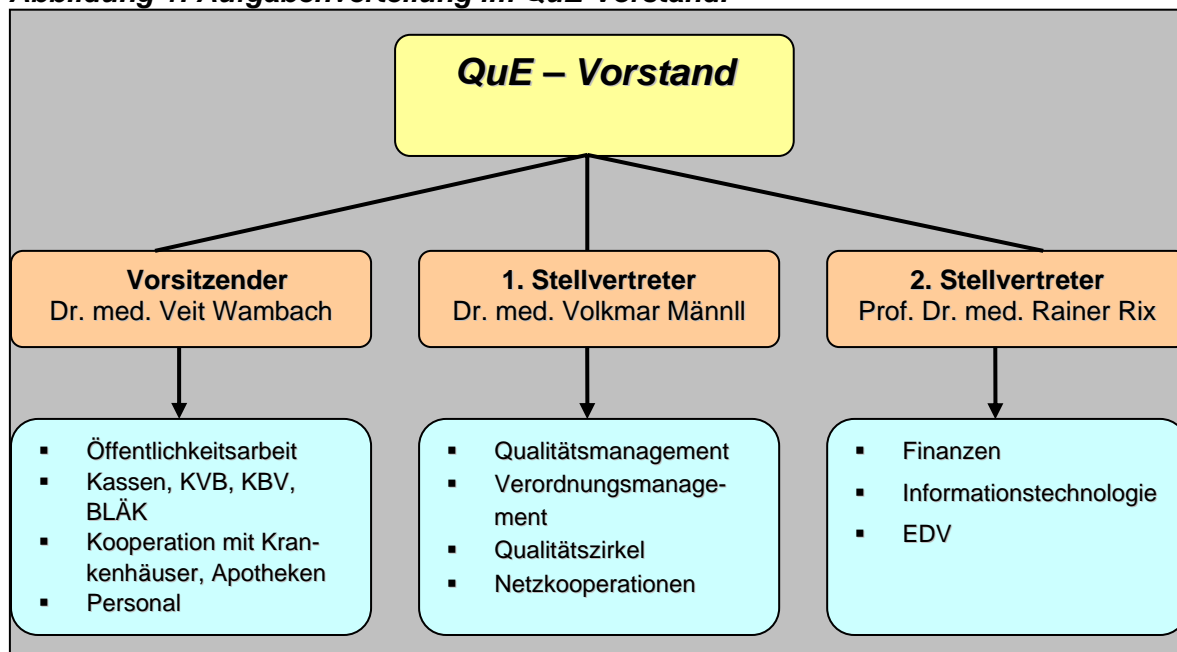
INHALTSVERZEICHNIS

A Organisations- und Mitgliederstruktur	1
B Patienten im Versorgungsnetz QuE	4
C Qualitätszirkel- und Leitlinienarbeit	6
D Darstellung in den Medien	8
E QuE erreicht Spitzenposition im Praxisnetzvergleich	9
F Aktivitäten und Projekte	11
I Zentrale Projekte	11
1 Informations- und Kommunikationsportal	11
2 Kooperationsprojekt zur Analyse, Gestaltung und IT gestützten Weiterentwicklung von Versorgungsstrukturen im Projekt QuE	13
3 QuE-Beratungsportfolio für Managementdienstleistungen	15
4 Verband der Praxisnetze - VdPN	16
5 Kompetenznetzwerk Depression - Suizidalität	17
6 Ärztlich induziertes Case Management im HomeCare Nürnberg	17
II Weitere Initiativen und Maßnahmen	21
1 Praxisteamschulungen	21
2 Fehlermanagement	22
3 Patientenzeitschrift	23
4 Rahmenvereinbarungen	23
5 Ambulante medizinische Sportgruppen	24
6 Kooperation mit dem BKK-Landesverband in Bayern	24
7 Patienteninformationstag	25
QuE-Leitbild	26

A Organisations- und Mitgliederstruktur

Nachfolgend stellen wir Ihnen die aktuelle Organisations- und Mitgliederstruktur dar. Die Strukturen konnten weiterhin verstetigt werden. Auch die Mitgliederzahl blieb im Vergleich zum Vorjahr konstant. Zum 01.08.2006 beträgt die Mitgliederzahl der QuE eG 89. Tabelle 1 gibt einen Überblick über Mitglieder und Mitarbeiter der einzelnen Organisationseinheiten sowie deren Kontaktdaten.

Abbildung 1: Aufgabenverteilung im QuE-Vorstand.



Quelle: Eigene Darstellung.

Tabelle 1: Kontaktdaten (Stand 01.08.2006).

Gremium	Vertreter	E-mail-Kontakt	Telefon-
Vorstand	Dr. med. Veit Wambach (Vorstand) Dr. med. Volkmar Männl (Stv. Vorstand) Prof. Dr. med. Rainer Rix (Stv. Vorstand)	veit.wambach@que-nuernberg.de volkmar.maennl@que-nuernberg.de rainer.rix@que-nuernberg.de	09 11 / 53 99 58 381
Aufsichtsrat	Dr. med. Bernhard Suchy Dr. med. Vanadis Kamm-Kohl Dr. med. Andreas Lipécz Dr. med. Hans-Detlef Giersch Dr. med. Hans-Jürgen Beeck Herr Norbert Wolff Herr Joachim Streb	info@drsuchy.de vanadis@kamm.de lipecz@t-online.de Dr.giersch@t-online.de drhans-juergen.beeck@t-online.de norbert.wolff@lohbeck.net joachim.streb@que-nuernberg.de	Erreichbar über Kontakt QuE- Netzmana- gment
QuE-Büro	Frau Ariane Zankl Frau Ute Högner Herr Jörg Lindenthal Herr Joachim Streb	ariane.zankl.pnn@kvb.de ute.hoegner.pnn@kvb.de joerg.lindenthal@que-nuernberg.de joachim.streb@que-nuernberg.de	53 99 58 383 53 99 58 388 53 99 58 390 53 99 58 381
HomeCare Nürnberg	Frau Mona Frommelt Frau Cornelia Trippel Frau Jutta Krönert	homecare@que-nuernberg.de	59 75 77 0
QuE-Notfallpraxis	Notfallpraxis im St. Theresien Krankenhaus		56 99 41 90

Quelle: Eigene Darstellung.

Tabelle 2 zeigt den aktuellen Mitgliederstand – sortiert nach Fachgruppenzugehörigkeit. Aktuell arbeiten 57 Praxen im Versorgungsnetz Qualität und Effizienz. Zum 01.06.2006 wurde ein aktuelles QuE-Leistungsverzeichnis allen QuE-Mitgliedspraxen zur Verfügung gestellt. Dieses Medium gibt allen Mitgliedern und Praxisteams einen schnellen Überblick über das Leistungsspektrum und die Schwerpunkte in den einzelnen QuE-Praxen. Darüber hinaus werden ambulante Operationsmöglichkeiten sowie die belegärztliche Tätigkeiten der QuE-Praxen aufgeführt.

Tabelle 2: Mitgliederstruktur QuE eG.

(Stand 30.06.2006)	Anzahl Vertragsärzte
Fachgruppe	
Allgemeinärzte, hausärztlich tätige Internisten	31
Augenärzte	1
Chirurgie	7
Dermatologen	2
Facharzt für Psychotherapeutische Medizin	1
Gynäkologen	4
HNO-Ärzte	2
Internisten	12
Kinder- und Jugendärzte	2
Neurochirurgen	2
Neurologen	5
Orthopäden	6
Plastische Chirurgen	1
Psychiater	1
Radiologen	8
Urologen	2
Gesamt alle Fachgruppen	89

Quelle: Eigene Darstellung.

Alle QuE-Praxen haben ein Qualitätsmanagementsystem implementiert !

Erfreulich sind die Anstrengungen der QuE-Praxen hinsichtlich des Qualitätsmanagements. Bereits zu Beginn 2006 haben alle teilnehmenden QuE-Praxen die umfassende Implementierung eines praxisindividuellen Qm-Systems nachgewiesen. In der Regel haben die Praxen ihr Qm-System nach DIN ISO 9001:2000 aufgebaut. Dadurch erfüllen bereits jetzt alle QuE-Praxen die Anforderungen und Kriterien des gemeinsamen Bundesausschusses. Beachtlich ist die – im Vergleich zu anderen Netzen – sehr hohe Quote an zertifizierten Praxen. Knapp 1/3 der QuE-Praxen sind bereits zertifiziert. Eine Zahl, die sich im kommenden Berichtsjahr sicherlich noch steigern wird. Das Qualitätsmanagement und die Sicherung der Qualität ist somit ein fester Bestandteil des Versorgungsnetzes QuE. So gewährleisten alle QuE-Praxen über die Optimierung der internen Arbeitsabläufe hinaus qualitativ hochwertige Standards in der Patientenversorgung.

Die Zertifizierung der QuE-Managementstrukturen erfolgt ebenfalls in diesem Jahr. Bereits im Februar 2006 haben die Mitglieder des Managements sowie des HomeCare Nürnberg erfolgreich ihr Qm-Audit absolviert. Damit verfügt die QuE eG über ein einmaliges praxisübergreifendes Qm-System, dass in Deutschland seines Gleichen sucht. Im Vergleich zu bestehenden Systemen hat man bewusst auf eine papiergestützte Qm-Version verzichtet. Alle Inhalte, Prozesse, Verfahren und Dokumente sind daher über ein webbasiertes elektronisches Qm-Handbuch programmiert, auf das alle Beteiligten jederzeit Zugriff haben.

Abbildung 2: Startseite Qm-Handbuch QuE eG.



Quelle: Eigene Darstellung.

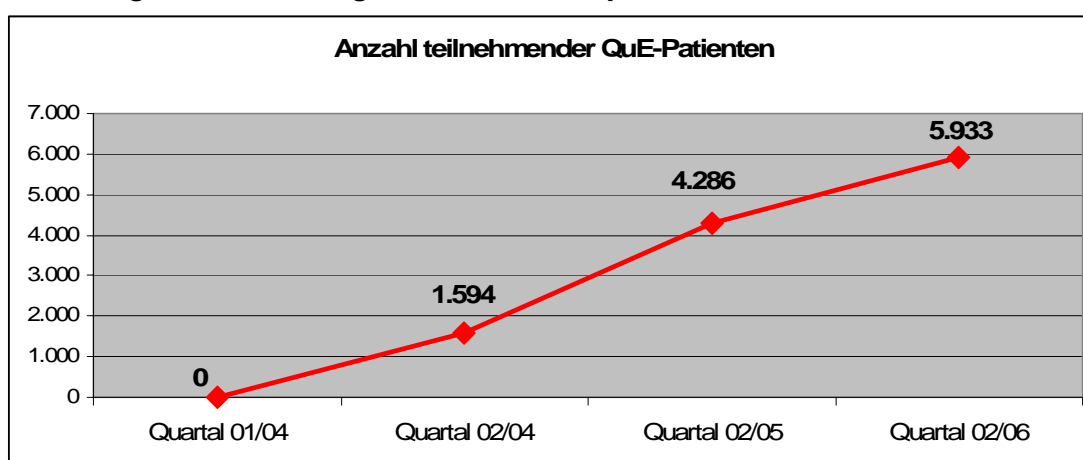
Ansprechpartner:
Qualitätsmanagementbeauftragter QuE eG
Herr Jörg Lindenthal
Tel.: 0911 / 53 99 58 390
Fax: 0911 / 53 99 58 380
E-Mail: joerg.lindenthal@que-nuernberg.de

B Patienten im Versorgungsnetz QuE

Ende des 2. Quartals 2006 haben sich bereits knapp 6.000 AOK-Versicherte dazu entschlossen, sich in das Integrierte Versorgungsnetz Qualität und Effizienz einzuschreiben. Damit ist das Integrierte Versorgungsprojekt QuE eines der größten IV-Projekte in Deutschland, die nicht von Verbänden koordiniert werden.

Die kontinuierliche Steigerung der Patientenzahlen im Zeitverlauf (vgl. Abb. 3) verdeutlicht die anhaltend hohe Attraktivität der Teilnahme für die Patienten. Tabelle 3 zeigt ausgewählte Service- und Dienstleistungsangebote, die allen QuE-Versicherten zu Gute kommen und kostenlos genutzt werden können.

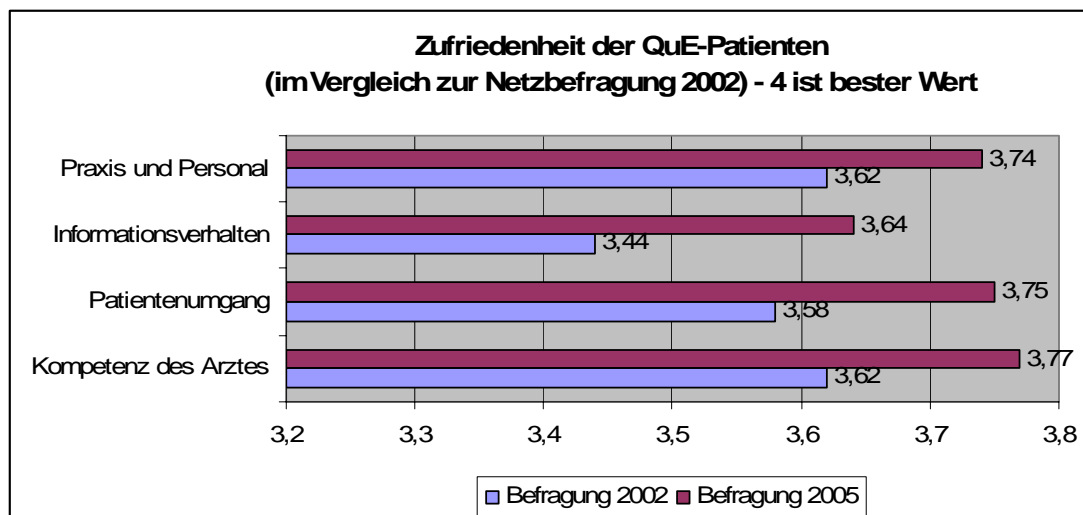
Abbildung 3: Veränderung der Einschreibequote.



Quelle: Eigene Darstellung, Datengrundlage AOK Bayern.

Die im letzten Jahr durchgeführte Patientenbefragung zeigt eine sehr hohe Zufriedenheit der QuE-Patienten mit dem exklusiven QuE-Dienstleistungsangebot. Im Vergleich zu den früheren Umfragen, konnten die Werte in den verschiedenen abgefragten Kategorien nochmals deutlich gesteigert werden (vgl. Abb. 4).

Abbildung 4: Ausgewählte Ergebnisse der QuE-Patientenbefragung 2005.



Quelle: QuE-Patientenbefragung 2005.

Zu diesem sehr guten Ergebnis tragen zum einen die gesteigerten Fortbildungsmaßnahmen für Ärzte und Praxisteams bei, die umfassende Ausrichtung auf Maßnahmen des Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung sowie die zusätzlichen Services und Dienstleistungen, die den QuE-Versicherten exklusiv geboten werden (vgl. Übersicht 1). Letztendlich ist es ein großes Ziel aller QuE-Praxen, den QuE-Versicherten das Gefühl eines VIP-Patienten zu vermitteln. Die bisherigen Wahrnehmungen der Patienten verdeutlichen, dass man diesem Ziel schon recht nahe gekommen ist.

Übersicht 1: „Unser Service, Ihr Vorteil“. Ausgewählte Angebote für QuE-Patienten.

QuE bietet eine nachprüfbare Qualität

Optimierung der Behandlungsqualität ist unser Ziel. Die hervorragende medizinische Versorgung sichern wir unter anderem durch

- verbindliche und regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen, insbesondere im Rahmen von Qualitätszirkeln und Fallkonferenzen
- Anwendung von Behandlungsleitlinien
- regelmäßige und vertrauliche Patientenbefragungen
- Arbeit nach anerkannten Richtlinien des Qualitätsmanagement

Enge Zusammenarbeit mit allen an der Gesundheit Beteiligten

QuE bemüht sich um eine enge Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Ärzten und weiteren Kooperationspartnern, wie z.B. Krankenhäuser und Apotheken. Damit können unnötige und belastende Mehrfachuntersuchungen sowie Medikamentenwechselwirkungen vermieden werden.

Persönlicher Koordinationsarzt

Jeder QuE-Patient ist berechtigt, einen Koordinationsarzt zu wählen, der sein besonderes Vertrauen besitzt und der eine Lotsenfunktion für den Patienten durch alle Stufen der medizinischen Versorgung übernimmt. Der Koordinationsarzt ist somit erster und zentraler Ansprechpartner in allen Gesundheitsfragen.

Finanzieller Bonus für Ihre Netztreue

Die AOK Bayern - Die Gesundheitskasse - gewährt den am Versorgungsnetz Qualität und Effizienz teilnehmenden Versicherten eine jährliche „Treueprämie“ in Form einer ermäßigten Praxisgebühr in Höhe von 30 Euro.

Gesundheitsvorsorgeprogramme

Die "AOK Bayern – Die Gesundheitskasse", fördert die Gesunderhaltung ihrer Versicherten durch Gesundheitsvorsorgeprogramme und Präventionsmaßnahmen. Im Versorgungsnetz QuE erhalten alle eingeschriebenen QuE-Patienten ab dem 35. Lebensjahr eine jährliche Gesundheitsuntersuchung.

QuE-Patientenzeitschrift

Alle eingeschriebenen QuE-Patienten erhalten die QuE-Mitgliederzeitschrift mit allen Wissenswerten rund um das Versorgungsnetz QuE. Diese Zeitschrift ist für unsere Patienten selbstverständlich kostenlos.

Gesundheitspass

In QuE erhalten alle Patienten einen Gesundheitspass, der alle wichtigen diagnostischen und therapeutischen Informationen sowie Notfalldaten enthält.

Patientenvertreter

Im Versorgungsnetz QuE werden Ihre Anregungen, Wünsche und Probleme sehr ernst genommen. Der Patientenombudsmann hat die Aufgabe, als Vermittler zwischen Ihnen und Ihrem Arzt aufzutreten, wenn es Probleme gibt, die Sie allein mit Ihrem Arzt nicht lösen können.

HomeCare Nürnberg

Besonderes Anliegen ist es, für ältere wie auch behinderte Menschen so lange wie möglich eine umfassende Versorgung zu Hause zu gewährleisten. Dafür werden bereits vorhandene Institutionen und Einrichtungen, wie z.B. Pflegedienste oder Versorgungsdienste miteinander koordiniert.

Versorgung außerhalb der üblichen Sprechzeiten

Am Wochenende oder außerhalb der üblichen Sprechstundenzeiten gewährleisten wir zusammen mit unserem Kooperationspartner St. Theresien Krankenhaus die medizinische Versorgung im Notfall. Hierzu steht die gemeinsame Notfallpraxis des Praxisnetz Nürnberg Nord und des St. Theresien Krankenhauses zur Verfügung.

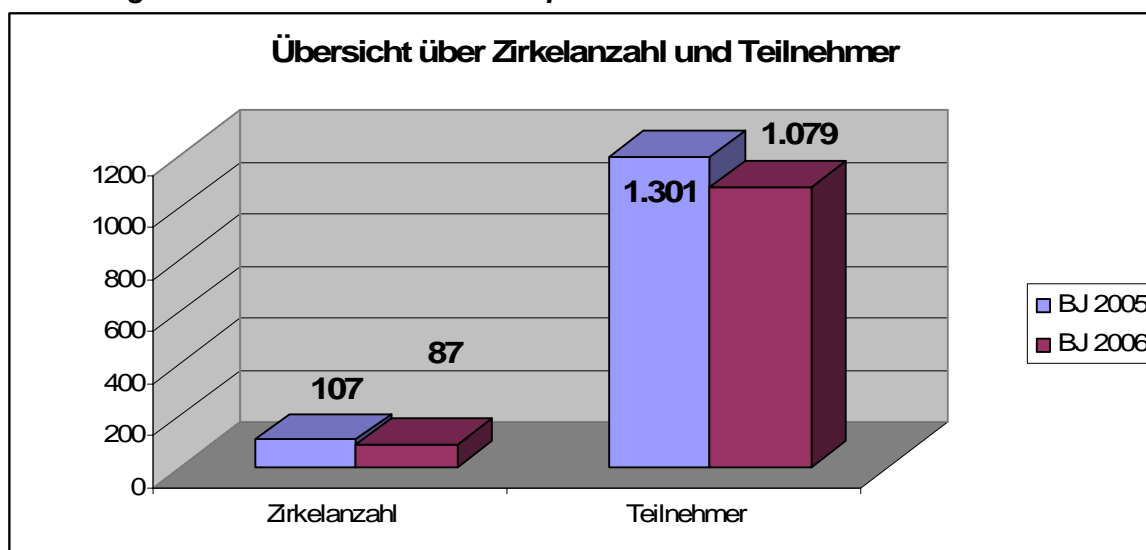
Quelle: Eigene Darstellung.

C Qualitätszirkel- und Leitlinienarbeit

Die Arbeit in den insgesamt 18 Qualitätszirkeln, Fallkonferenzen und Arbeitsgruppen des Versorgungsnetzes QuE stellt das wichtigste Modul im Rahmen der QuE-internen Fort- und Weiterentwicklung dar. Nach wie vor ist das Interesse an diesen Veranstaltungen und die Teilnahme an den Arbeitsgruppen sehr hoch (vgl. Abb. 5)

Im Berichtszeitraum fanden insgesamt 87 Zirkelsitzungen statt. Im Schnitt fand jeder Zirkel knapp 5mal im Berichtszeitraum statt. Diese 87 Veranstaltungen wurden von insgesamt 1.079 Teilnehmern besucht. Im Vergleich zum Vorjahr ist das eine Reduzierung um ca. 20 Prozent, wobei es im Vorjahr noch 21 verschiedene Zirkel gab (vgl. Tab. 3).

Abbildung 5: Anzahl und Teilnahmefrequenz PNN-Zirkel.



Quelle: Eigene Darstellung.

Die Adaption und Anpassung von Leitlinien ist eines der wichtigsten Aufgaben innerhalb der Qualitätszirkelarbeit in QuE. Leitlinien dienen dabei unter anderem der Sicherung und Verbesserung der gesundheitlichen Versorgung der Patientinnen und Patienten, der Vermeidung von unnötigen und überholten medizinischen Maßnahmen und unnötiger Kosten sowie der Sicherung eines einheitlichen Qualitätsniveaus im Bereich der ärztlichen Versorgung. Aktuell existieren 4 Leitlinien:

- „Erkennung und Behandlung der arteriellen Hypertonie“
- „Erkennung und Behandlung des Diabetes mellitus“
- „Diagnostik und Behandlung des Asthma bronchiale“
- „Erkennung und Behandlung der Depression“

Weiterhin wurden im März 2006 sämtliche für die QuE-Mitglieder geltenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen überarbeitet. Die konsequente Umsetzung von netzeigenen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen innerhalb des Qualitätsmanagement schafft die notwendige Verbindlichkeit für die Umsetzung der QuE-Maßnahmen. Diese bilden somit die Grundlage für eine funktionierende Ablauforganisation. In Zukunft stehen diese allen QuE-Mitgliedern aktuell im internen Bereich der QuE-Homepage zum Download zur Verfügung.

Tabelle 3: Übersicht über die aktuellen Zirkel (Stand 01.08.2006).

Titel	Moderator
Ärztliche Betreuung im Alten- und Pflegeheim	Dr. Wild
Asthma bronchiale / Lungenerkrankungen	Dr. Beeck
Case Management in der ambulanten Versorgung	Dr. Kamm-Kohl
Datenmanagement in medizinischen Praxisnetzen	Dr. Lipécz
Depression	Frau Russau-Rentsch
Diabetes mellitus	Dr. Kampehl / Dr. Lipécz
Fallkonferenzen unter qualitativen Gesichtspunkten	Dr. Manfred Schmidt
Fehlermanagement in medizinischen Praxisnetzen	Frau Werno
Gastroenterologie	Dr. Manf. Schmidt / Dr. Hebel
Hausärzte Nürnberg Nord	Dr. Vollmuth
Homöopathie und komplementäre Medizin	Dr. Engelhardt / Dr. Binder
Hypertonie / der kardiovaskuläre Risikopatient	Dr. Männl
Koordination der Patientenversorgung	Dr. Wambach
Neurologie	Dr. Windsheimer / Dr. Uhlig
Patientensouveränität und -compliance in medizinischen Praxisnetzen	Dr. Suchy
Pharmakotherapie in der Integrierten Versorgung	Dr. Männl / Dr. Binder
Rückenschmerz	Dr. Pechstein
Schilddrüse – Osteoporose	Dr. Cordes / Dr. Kamm-Kohl

Quelle: Eigene Darstellung.

„QuE-Informationsblätter für Patienten“

Aufgabe der verschiedenen Zirkel in QuE ist es auch, sog. Patientenleitfäden zu entwickeln. Hierzu wurde exklusiv für Patientinnen und Patienten des Versorgungsnetzes QuE eine neue Informationsreihe ins Leben gerufen: Die „QuE-Informationsblätter für Patienten“.

Oftmals sind medizinische Sachverhalte unverständlich aufbereitet und die dargestellten Inhalte nicht immer von unabhängigen Verfassern erstellt. Dem wollen die QuE-Ärzte entgegenwirken. Ziel ist es, den Patienten unabhängig von Interessen, z.B. der Lebensmittel- oder Pharmaindustrie, wichtige medizinische Sachverhalte und Fragestellungen verständlich und prägnant darzustellen. Die Informationsblätter werden direkt und gezielt von den behandelnden QuE-Ärzten an die betreffenden Patienten ausgegeben und stehen zudem auf der QuE-Homepage zum Download bereit.

D Darstellung in den Medien

Im abgelaufenen Berichtsjahr wurde in den Medien im breiten Umfang über die Aktivitäten der QuE eG berichtet. Die Darstellung sowohl in der Fachpresse wie auch in der regionalen und überregionalen Laienpresse war wieder Ausdruck dafür, dass unsere Ethik orientierte Konzeption der Optimierung der Versorgungsqualität bzw. der Beseitigung möglicher Defizite im Gesundheitswesen die Vorstellungen und Erwartungen der Öffentlichkeit exakt getroffen hat. Tabelle 4 zeigt die Medien, in denen über QuE berichtet wurde.

Tabelle 4: Mediendarstellung.

Fachpresse	Bay. u. Dt. Ärzteblatt, Ärztezeitung, Zeitschrift Managed Care, BKK in Bayern, Gesundheit und Gesellschaft GG, Krankenhausumschau, med intern – netzwerkforum für Praxisärzte, ProDialog, Casemanagement, Medicale Tribune, Clinical research of cardiology, Ärztliche Praxis, Forum für Gesundheitspolitik, Arzt online, Zeitschrift Case Management.
Laienpresse	Handelsblatt, Financial Times, Nbg. Nachrichten, Nbg. Zeitung.
Internet	www.aok-gesundheitspartner.de www.aerztezeitung.de www.bmGesundheit.de www.aok-bv.de www.aok.de www.bkk-lv-bayern.de/seiten/praxisnetze.html www.kvb.de www.gesundheitsconsult.de www.nav-virchowbund.de www.Kompetenznetz-Depression.de www.theresien-krankenhaus.de www.wi2.uni-erlangen.de

Quelle: Eigene Darstellung.

Darüber hinaus wurden die QuE-Vertreter zu zahlreichen nationalen und internationalen Veranstaltungen und Kongressen eingeladen, um z.B. über die aktuellen Entwicklungen aus dem Bereich Integrierter Versorgung zu referieren. Vorträge und Workshops wurden u.a. im Rahmen folgender Veranstaltungen durchgeführt (die Veranstaltung des HCN sind gesondert unter Kapitel 6 aufgeführt).

Übersicht 2: Ausgewählte Veranstaltungs- und Kongressdaten.

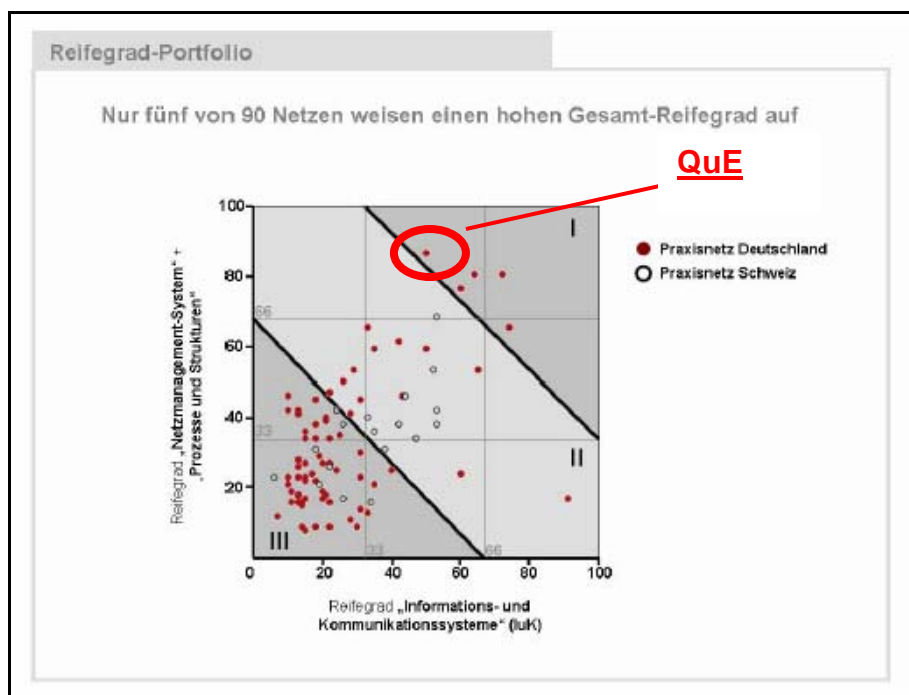
<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitspolitischer Abend der QuE eG, Hypovereinsbank, Preißler Ohlmann & Partner Rechtsanwälte, Nürnberg (04.10.2005): „Entwicklungen und Tendenzen im Gesundheitswesen nach der Bundestagswahl“
<ul style="list-style-type: none"> • Jahreskongress der Deutschen Gesellschaft für Integrierte Versorgung DGIV, Berlin (28. – 29.10.2005): „Integrierte Versorgung nach 2006 – quo vadis? - Vertragsärzte in der IV – Beispiele für Organisationsstrukturen“ (www.dgiv.de)
<ul style="list-style-type: none"> • Innovationskongress der KV Nordrhein, Düsseldorf (03.12.2005): „Heute die ambulante Versorgung von Morgen gestalten“ (www.kvno.de)
<ul style="list-style-type: none"> • Health Care Akademie – Management für neue Versorgungs- und Kooperationsformen im Gesundheitswesen e.V., Düsseldorf (2005) (www.netzakademie.dgn.de)
<ul style="list-style-type: none"> • Konferenz der Fachberufe im Gesundheitswesen, Bundesärztekammer, Berlin (14.03.2006): „Ärztlich induziertes Case Management“ (www.bundesaerztekammer.de)
<ul style="list-style-type: none"> • Centrum für Kommunikation, Information und Bildung, Nürnberg (06.07.2006): „Management Trends im Gesundheitswesen“ (www.trends-tagung.de)
<ul style="list-style-type: none"> • Gastvortrag, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl für Gesundheitsmanagement (18.07.2006), „Vorstellung Versorgungsnetz QuE“, (www.gm.wiso.uni-erlangen.de)

E QuE erreicht Spitzenposition im Praxisnetzvergleich

Eine deutschlandweite Spitzenposition unter deutschen und schweizerischen Praxisnetzen erreicht das Versorgungsnetz QuE Nürnberg. Dies ist das Ergebnis einer empirischen Studie, die von dem Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II der Universität Erlangen-Nürnberg Ende 2005 durchgeführt und Anfang April 2006 veröffentlicht wurde¹.

Die international beachtete Studie hat die Frage nach der Leistungsfähigkeit und Professionalität der bestehenden, in der Regel fachübergreifenden Netzwerk-Organisationen gestellt und den Reifegrad der Praxisnetze dokumentiert, indem der Status quo in den Bereichen - „Management“, „Prozesse und Strukturen“ und „Informationstechnologie“ näher analysiert wurde. Die Ergebnisse sind insgesamt wenig positiv: Nur fünf von 90 befragten Netzen (davon 72 aus Deutschland und 18 aus der Schweiz) weisen gute oder sehr gute Ergebnisse auf (sog. „Netz-Profis“). Mehr als die Hälfte der Netze sind „Nachzügler“, also Netze mit geringer Netzreife, die bereits über zwei Jahre existieren. Eine Ursache – so zeigt die Studie – ist der niedrige Anteil von Praxisnetzen mit Vollzeit-Management (22 Prozent). Diese weisen deutlich höhere Reifegrade auf. Noch wichtiger: Auch die Zufriedenheit der Netzmitglieder ist viel höher (89 Prozent bei „Netz-Profis“, 28 Prozent bei „Nachzüglern“).

Abbildung 6: Reifegrad-Portfolio deutscher und schweizerischer Praxisnetze“



Quelle Eigene Darstellung in Anlehnung an Schicker, G.; Kohlbauer, O.; Bodendorf, F.: Praxisnetzstudie 2006.

QuE gehört zu den sog. Netzprofis (vgl. Abbildung 6). Insgesamt konnten nur 5 % aller Praxisnetze diesen Status erreichen. Diesen Erfolg unseres Versorgungsnetzes wissen auch unsere Kooperationspartner sowie die Fachpresse richtig zu deuten, wie den nachfolgenden Zitaten ausgewählter Presseartikel zu entnehmen sind (vgl. Übersicht 3).

¹ Schicker, G.; Kohlbauer, O.; Bodendorf, F.: Praxisnetz-Studie 2006 - Status Quo, Trends & Herausforderungen. Arbeitspapier Wirtschaftsinformatik II Nr. 01/2006, Universität Erlangen-Nürnberg. Nürnberg 2006.

Übersicht 3: Ausgewählte Zitate zum Abschneiden bei der Praxisnetzstudie 2006.

arztonline vom 16.06.2006: „Die Ergebnisse seien "alarmierend", so die Autoren der Studie: Nur fünf der befragten Netze wiesen gute oder sehr gute Ergebnisse auf. Gut abgeschnitten haben unter anderen der Münchner Patient-Partner-Verbund (PPV) und das Versorgungsnetz Qualität und Effizienz Nürnberg (QuE), eine Weiterentwicklung des Praxisnetzes Nürnberg Nord (PNN).“ (*Jürgen Stoschek*)

Nürnberger Zeitung vom 12.06.2006: „Wissenschaftliche Studie belegt: Praxisnetz ist Spitze ... einen Spitzenplatz in der Rangliste belegt das Praxisnetz Nürnberg Nord (PNN) mit seiner Genossenschaft „Versorgungsnetz Qualität und Effizienz Nürnberg“ (QuE) ...“ (*Gabi Seitz*)

Gesundheit und Gesellschaft, Juli 2006: „Fast alle professionell arbeitenden Netze aus der Spitzengruppe der Erlangen Studie haben einen Vertrag mit der AOK, der sich am Konzept der Arztnetze der zweiten Generation orientiert. Dies ist kein Zufall: Die AOK hat dieses Konzept in den letzten Jahren in Zusammenarbeit mit einer Reihe von Praxis-Verbänden entwickelt.“ (*Anne Töpfer, Muster für haltbare Netze, in: Gesundheit und Gesellschaft, Ausgabe 7-8/06, 9. Jahrgang*)

Quelle: Eigene Darstellung.

F Aktivitäten und Projekte

Im abgelaufenen Geschäftsjahr sind eine Vielzahl von Ideen und Projekten initiiert und umgesetzt worden, die unserer satzungsgemäßen Zielsetzung entsprechen. Nachfolgend möchten wir einen Überblick über die zentralen Projekte bzw. über die Erreichung wichtiger Meilensteine in der QuE-Entwicklung des letzten Geschäftsjahres berichten.

Gemäß ihrer Satzung verfolgt die QuE eG folgende Zielsetzungen:

- die Sicherung des Überlebens freiberuflicher ärztlicher Tätigkeit, insbesondere im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung durch Schaffung flexibler Reaktionsmöglichkeiten auf neue gesetzliche Vorgaben und politische Veränderungen;
- die Sicherstellung, Verbesserung und Förderung der kurativen und präventiven medizinischen Versorgung im Sinne einer qualitativ hochwertigen medizinischen Versorgung der Patienten unter Berücksichtigung der ökonomischen Effektivität;
- die Sicherung der Marktposition gegenüber Kostenträgern sowie medizinischen Leistungsanbietern durch qualitative und wirtschaftliche Kooperation und durch Verhandlungskooperation;
- die Durchführung von Vertragsverhandlungen mit Kostenträgern, der Abschluss entsprechender Vereinbarungen mit verbindlicher Wirkung gegenüber allen Genossen sowie die Auszahlung der Vergütung;
- die Unterstützung der privatärztlichen Tätigkeit ihrer Mitglieder;
- die Nutzung von Rationalisierungseffekten, z.B. durch die Bildung von Einkaufsgemeinschaften, Gerätegemeinschaften, Laborgemeinschaften und die Unterstützung der sonstigen wirtschaftlichen Zwecke der Mitglieder;
- die berufspolitische Interessenvertretung und das Marketing für ihre Mitglieder.

Gegenstand der QuE eG ist ferner

- die Erbringung von Dienstleistungen für die Mitglieder,
- die Herstellung und der Vertrieb von Organisationsmitteln und Schriften,
- der Betrieb von Datenbanken und Bildungseinrichtungen,
- Vermittlung von Geschäften in Zusammenhang mit dem Zweck der Genossenschaft,
- Steuerung eines praxisübergreifenden Qualitätsmanagements,
- Entwicklung einer einheitlichen EDV-gestützten Kommunikationsstruktur.

I. Zentrale Projekte

1. Informations- und Kommunikationsportal

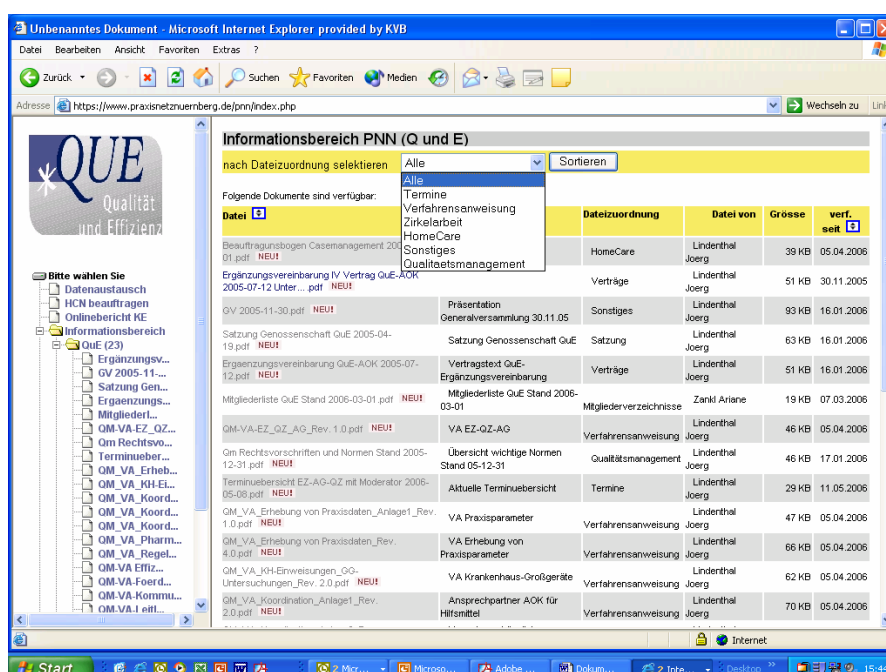
Zum 29.05.2006 ist unser Onlineportal für alle Netzmitglieder des PNN und des Versorgungsnetzes QuE an den Start gegangen. Der Zugang erfolgt über unsere Homepage: www.praxisnetznuernberg.de oder www.que-nuernberg.de. Jedes PNN- und QuE-Mitglied ist hierzu mit persönlichen Zugangsdaten ausgestattet worden. Somit ist es möglich, zeit- und ortsunabhängig alle wichtigen Informationen abzurufen.

Das interne Onlineportal bietet in der aktuellen Ausbaustufe folgende Funktionalitäten:

- **Informationsbereich:** Durchsicht und Download wichtiger Informationen rund um QuE und das PNN (z.B. aktuelle Mitglieder- und Terminübersichten, Dienstpläne, Protokolle und Verfahrensanweisungen). Auf den QuE-Informationsbereich haben nur QuE-Mitglieder Zugriff. Auf dem PNN-Informationsbereich haben Alle Zugriff.
- **Datenaustausch:** Übersenden Sie gesichert und direkt gerichtet an bis zu fünf Ihrer Kollegen gleichzeitig wichtige Patientenunterlagen (z.B. Arztbriefe, Röntgenbilder). Holen Sie gesichert Informationen aus Ihrem Postfach ab und integrieren Sie diese Informationen z.B. in der Patientenakte in Ihrer Praxis.
- **Anonyme Online-Übermittlung** eines „kritischen Ereignisses“
- **Online-Beauftragung von Home Care Nürnberg**

Weiterhin ist eine elektronische Version des QuE-Leistungsverzeichnisses geplant.

Abbildung 7: Informationsportal PNN / QuE



Quelle: Eigene Darstellung.

Neben den dargestellten Modulen ist die Entwicklung der QuE-eigenen Datenbank weiter voran geschritten. Hier stehen in Zukunft medizinische Daten aus allen relevanten Versorgungsbereichen tagesaktuell und praxisbezogen zur Verfügung. Selbstverständlich werden hierbei alle datenschutzrechtlichen und sicherheitsrelevanten Aspekte berücksichtigt und evaluiert. Im vergangenen Berichtsjahr wurden hierzu alle beteiligten QuE-Praxen mit der notwendigen Infrastruktur ausgestattet, wobei lediglich geringe Investitionen zu tätigen waren, da das QuE-System so aufgebaut ist, dass auf eine einheitliche Praxissoftware über alle QuE-Praxen verzichtet werden kann.

Tagesaktuell übertragen zukünftig alle QuE-Mitglieder die verschiedensten medizinischen Daten (z.B. Ordnungsdaten) patientenspezifisch aber pseudonymisiert auf den im Eigentum der QuE eG befindlichen Server im Hochsicherheitsrechenzentrum Fürth. Dies ermöglicht der QuE eG Aussagen über die verschiedensten Kennzahlen - und zwar nicht erst mit großem Zeitverzug mit bis zu mehreren Quartalen sondern jederzeit bei Bedarf. Diese Daten setzen alle QuE-Mitgliedspraxen in die Lage, die Steuerung ihrer QuE-Patienten wei-

terhin zu optimieren. Dies vermindert insbesondere Koordinations- und Zeitbrüche in der umfassenden Patientenversorgung.

Ansprechpartner:

QuE-Büro

Herr Jörg Lindenthal

Tel.: 0911 / 53 99 58 390

Fax: 0911 / 53 99 58 380

E-Mail: Joerg.Lindenthal@que-nuernberg.de

2. Kooperationsprojekt zur Analyse, Gestaltung und IT gestützten Weiterentwicklung von Versorgungsstrukturen im Projekt QuE



Das seit Ende 2005 bestehende Forschungsprojekt des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik II der WISO Erlangen-Nürnberg fokussiert sich auf die Koordination und das Controlling interorganisatorischer Management-, Behandlungs- und Supportprozesse in Praxisnetzen. Um die Koordinationsbedarfe der beteiligten Netzakteure (z.B. Patienten, Leistungserbringer, Netzmanagement) zu befriedigen, werden elektronische Dienste individuell zum richtigen Zeitpunkt an der richtigen Stelle im Prozess zur Verfügung gestellt.

Gemeinsam mit dem Versorgungsnetz QuE wurden Lösungen erarbeitet, um die Ziel- und Strategiedefinition, das Performance Monitoring sowie die Analyse und Bewertung im Versorgungsnetz QuE durch Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologie zu unterstützen (vgl. Abbildung 8)

Hierbei wird das fachliche Know-how der Mitarbeiter des Lehrstuhls mit dem praktischen Umsetzungserfahrungen des QuE-Management kombiniert. Neben der Umsetzung eines sog. Performance-Cockpits für QuE ist der Aufbau eines webbasierten Behandlungsprozessportals für Mitglieder und Patienten in der Planung.

Mit dieser strategischen Partnerschaft ist QuE einen weiteren wichtigen Schritt im Aufbau unterstützender EDV-Strukturen gegangen. In Verbindung mit den bereits umgesetzten und sich gerade in Aufbau befindlichen Modulen übernimmt die Genossenschaft QuE eine wichtige Führungsrolle im Zukunftsfeld „IT und EDV für Praxisnetzstrukturen“.

Ausgangspunkt des Kooperationsprojekts war die Erstellung von drei Diplomarbeiten am Lehrstuhl (detaillierte Beschreibung siehe unten). Die für QuE sehr interessanten Ergebnisse werden aktuell in einem praktischen Umsetzungsprozess überführt und auf die konkreten Erfordernisse von QuE angepasst. Gemeinsames Ziel ist es, einen Großteil der innovativen Ansätze alsbald in die tagesaktuellen Prozesse des Versorgungsnetzes QuE einzuführen, um hier – unterstützt durch umfangreiche Informations- und Kommunikationstechnologien – Synergieeffekte in Form von Zeit- und Finanzressourcen zu heben.

Abbildung 8: Koordination und Controlling in Praxisnetzen mithilfe einer prozessbasierten E-Service-Logistik



Quelle: <http://www.wi2.uni-erlangen.de/index.php?id=252>

Übersicht 4: Thematische Kurzdarstellung der Arbeitsschwerpunkte.

Thema 1: Konzeption und prototypische Realisierung eines Performance Cockpits für ein Gesundheitsnetz

Ziel der Arbeit war es, auf Basis der bisherigen Forschungsergebnisse in enger Abstimmung mit den Vertretern von QuE ein Performance Management-Konzept für das Praxisnetz-Controlling (u.a. entlang patientenindividueller Behandlungsprozesse) zu entwickeln. Die Anforderungen sind im Rahmen eines Performance Cockpits (Portallösung für PNN-Ärzte und –Koordinatoren) prototypisch umzusetzen.

Thema 2: Konzeption und prototypische Realisierung eines Behandlungsprozessportals sowie ausgewählter elektronischer Dienste für das Versorgungsnetz QuE

Im Rahmen der Lehrstuhlforschung im Healthcare-Sektor wurde ein Behandlungsprozessportal auf Basis von Microsoft-Produkten (u.a. Sharepoint Portal Server, .NET-Framework) prototypisch realisiert. Ziel dieser Arbeit ist es, in enger Abstimmung mit den Vertretern von QuE, ein Portalkonzept für Patienten für QuE zu erarbeiten und umzusetzen.

Thema 3: Entwicklung einer IT-Strategie und –Architektur für Praxisnetze am Beispiel des Versorgungsnetz QuE

Die Charakteristika von Praxisnetzen (u.a. rechtliche Unabhängigkeit der Praxisnetz-Mitglieder und dadurch starke Heterogenität der Anwendungen –und Technologielandschaft) stellen besondere Anforderungen an die zukünftige Rolle und Ausgestaltung der IT. Ziel der Arbeit ist es, eine IT-Strategie und Soll-IT-Architektur für Praxisnetze sowie einen Plan zur schrittweisen Umsetzung der strategischen Aussagen am Beispiel von QuE zu erarbeiten.

Ansprechpartner:

QuE-Büro

Herr Jörg Lindenthal

Tel.: 0911 / 53 99 58 390

Fax: 0911 / 53 99 58 380

E-Mail: joerg.lindenthal@que-nuernberg.de

Ansprechpartner:

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II

Herr Günter Schicker

Tel.: 0911 / 53 02 803

FAX: 0911 / 53 02 379

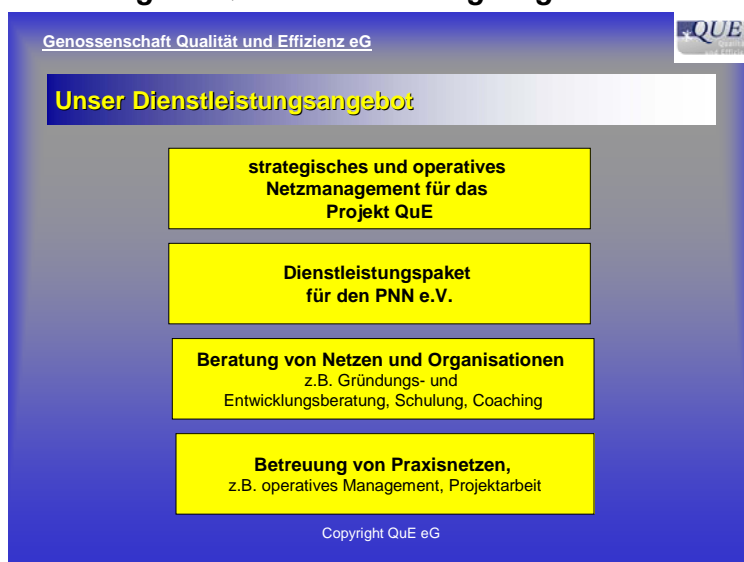
E-Mail: quenter.schicker@wiso.uni-erlangen.de

3. QuE-Beratungsportfolio für Managementdienstleistungen

Das für Integrierte Versorgungsformen einmalige und umfassende Know-how sowie die Umsetzungserfahrung unserer QuE-Mitarbeiter werden wir in Zukunft auch anderen Interessierten anbieten. Zielgruppe für dieses jüngst geschaffene Geschäftsfeld der QuE eG sind andere interessierte Netzstrukturen aus Deutschland, Kassenärztliche Vereinigungen und Krankenkassen, sowie Ärzte oder sonstige Einrichtungen, die im Rahmen der Integrierten Versorgung Projekte und Maßnahmen initiieren und umsetzen möchten.

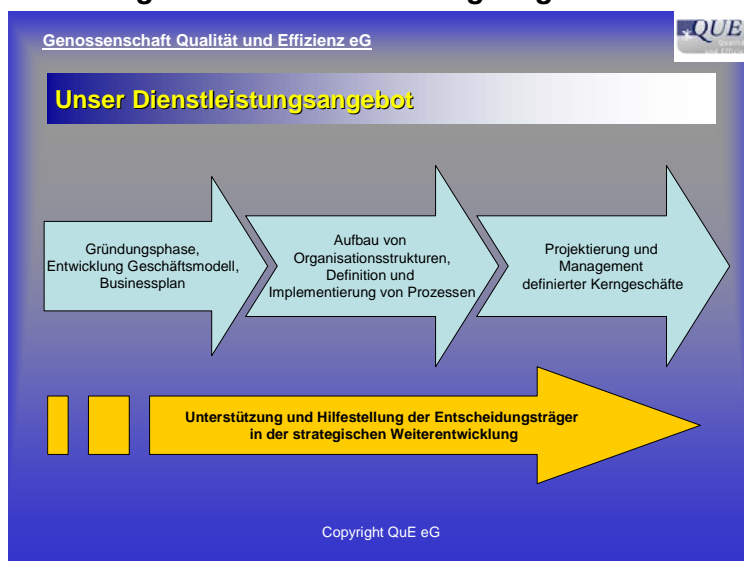
Das Dienstleistungsangebot reicht hierbei von der Gründungsberatung, der Definition und Umsetzung umfassender IV-Organisationsstrukturen bis hin zum operativen Netzmanagement. Auch die strategische Unterstützung der Projektverantwortlichen für definierte Bereiche ist denkbar. (vgl. Abb. 10 - 12).

Abbildung 10: QuE-Dienstleistungsangebot 1.



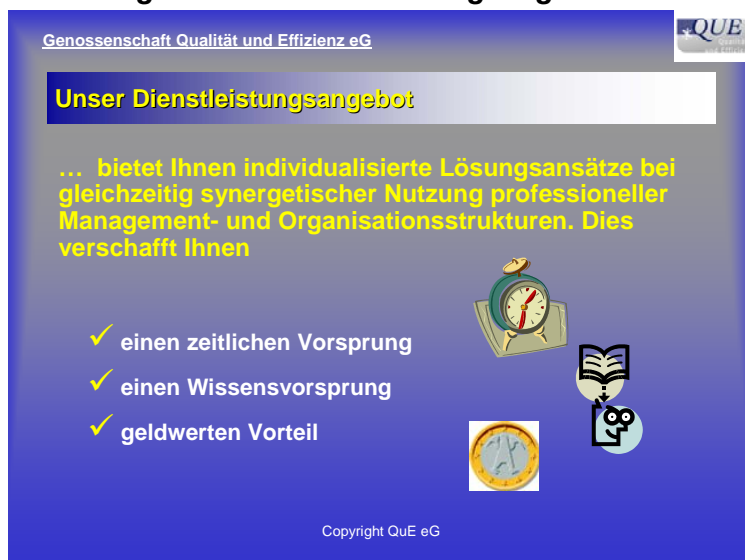
Quelle: Eigene Darstellung.

Abbildung 11: QuE-Dienstleistungsangebot 2.



Quelle: Eigene Darstellung.

Abbildung 12: QuE-Dienstleistungsangebot 3.



Genossenschaft Qualität und Effizienz eG

Unser Dienstleistungsangebot

... bietet Ihnen individualisierte Lösungsansätze bei gleichzeitig synergetischer Nutzung professioneller Management- und Organisationsstrukturen. Dies verschafft Ihnen

- ✓ einen zeitlichen Vorsprung
- ✓ einen Wissensvorsprung
- ✓ geldwerten Vorteil

Copyright QuE eG

Quelle: Eigene Darstellung.

Ansprechpartner:
QuE-Büro
Herr Jörg Lindenthal
Tel.: 0911 / 53 99 58 390
Fax: 0911 / 53 99 58 380
E-Mail: Joerg.Lindenthal@que-nuernberg.de

4. Verband der Praxisnetze – VdPN

Gegründet von Mittelfränkischen Praxisnetzen entwickelt sich der VdPN mehr und mehr zu einem bayernweiten Verbund. Inzwischen sind Praxisnetze aus Hof, Weiden, Bamberg, Ingolstadt und dem Allgäu hinzugekommen, weitere haben ihre Teilnahme angekündigt. Ihre Grundüberzeugung ist es, durch die Netzzugehörigkeit von Haus- und Fachärzten die gemeinsame wohnortnahe Versorgung der Bevölkerung effektiv, qualitativ hochwertig und kollegial sicherzustellen. Damit setzen Praxisnetze idealerweise Forderungen der Politik und Gesundheitsökonomie nach besserer und effektiverer Zusammenarbeit jetzt schon um. Trotzdem werden sie in der Gesetzgebung nicht berücksichtigt, ja sogar existenziell gefährdet (drohender Abfluss von Geldmitteln, die bisher Netzprojekten zugute kamen). Um den Verband deshalb politisch stärker zu positionieren, wurde Herr Dr Jedamzik, Vorsitzender des Praxisnetzes GOIN aus Ingolstadt, zum ersten Vorsitzenden gewählt. Da er über gute politische und ministerielle Kontakte in Berlin und München verfügt, verbindet sich mit ihm die Hoffnung, den Wert von Praxisnetzen ins politische Bewusstsein zu hieven. Die Aufnahme weiterer Netze wird sich hierbei ebenfalls fördernd auswirken. Weiterhin unterstützt der Verband seine Mitglieder beratend beim Abschluss von Verträgen und strebt selbst Rahmenverträge für alle Netze an. Daneben bereitet er eine Wirtschaftsplattform vor und fördert die Professionalisierung der Netzarbeit seiner Mitglieder.

Weitere Informationen: www.vdpm.net. Kontakt-E-Mail: kontakt@vdpm.net

Ansprechpartner:
Herr Dr. med. Andreas Lipécz
Tel.: 0911 / 35 25 99
E-Mail: lipecz@t-online.de

5. Kompetenznetzwerk Depression – Suizidalität

QuE und PNN beteiligen sich weiterhin an zwei zentralen Projekten des Kompetenznetzwerks Depression und Suizidalität. Einerseits am Awareness-Programm Suizidalität, das darauf abzielt, die Sensibilität und Aufmerksamkeit für diesen Patientenkreis und die damit verbundene Problematik in der Bevölkerung zu erhöhen; andererseits beteiligt man sich an der sog. Mind-Studie (Diagnostik und Therapie von minoren Depressionsformen). Hierbei handelt es sich um Depressionstypen, die sich sehr häufig im hausärztlichen Bereich finden und bei denen deutliche Defizite bei der Diagnostik und hinsichtlich der optimalen Therapie vorhanden sind.

Das in Nürnberg gegründete Bündnis gegen Depressionen e.V. ist so erfolgreich, dass in der Zwischenzeit in 17 Regionen Deutschlands Schwesterbündnisse gegründet wurden. Darüber hinaus hat sich die European Alliance Against Depression, ein EU Projekt mit 17 Ländern gebildet; vgl. www.eaad.net.

Das PNN ist mit zwei von sieben Mitgliedern am Lenkungsgremium des Kompetenznetzwerk beteiligt und arbeitet zentral an den aufgeführten Projekten mit, die zu den bedeutendsten innerhalb des Kompetenznetzwerks gehören.

Weitere Informationen: www.kompetenznetz-depression.de; www.buendnis-depression.de.

Ansprechpartner: Herr Dr. med. Veit Wambach Tel.: 0911 / 51 29 28 Fax: 0911 / 51 10 25 E-Mail: veit.wambach@que-nuernberg.de	Ansprechpartner: Frau Dr. med. Vanadis Kamm-Kohl Tel.: 0911 / 56 40 99 FAX: 0911 / 56 40 91 E-Mail: vanadis.kamm@web.de
---	--

6. Ärztlich induziertes Case Management im HomeCare Nürnberg

Im Berichtszeitraum zwischen August 2005 und August 2006 hat das HomeCare Nürnberg (HCN) sein strategisches und operatives Geschäft im Case Management (CM) nochmals ausgebaut, verfeinert und personell verbessert.

Im Berichtsjahr konnte HCN wiederum an folgenden Veranstaltungen teilnehmen:

- Symposien Pflegebudget und Gesundheitsökonomie in Erfurt und Freiburg,
- Mediengespräch CM in München,
- Pflegewissenschaftskongress Fürth zum Thema Assessmentinstrumente,
- CM Tagung der DGCC in Gelnhausen,
- CM Tagung der HomeCare Anbieter in Aschaffenburg,
- CM Tagung an der Universität Witten/Herdecke.

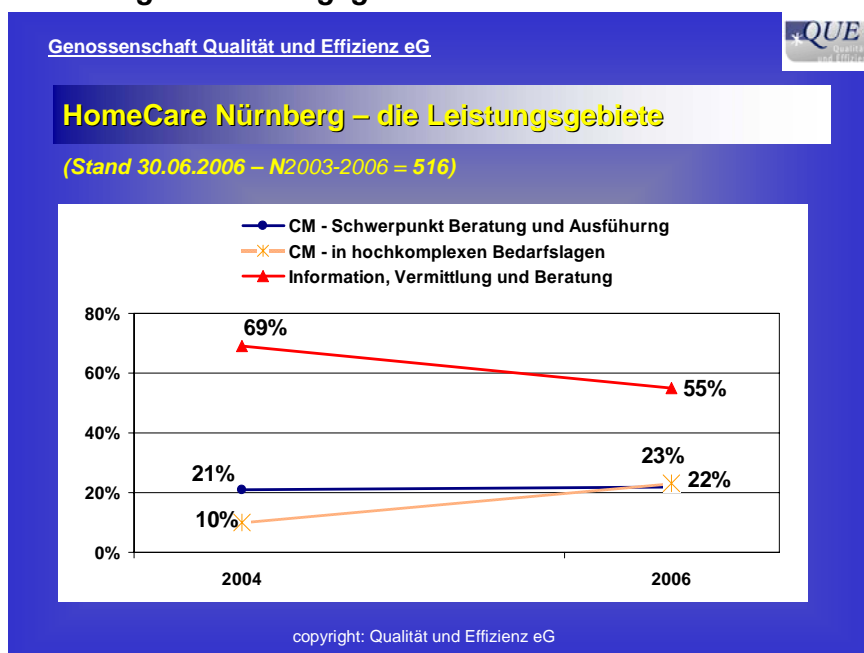
Nach wie vor gibt es in der Bundesrepublik kein vergleichbares Case Management, weshalb das HCN weiterhin als das Referenzmodell für ärztlich induziertes CM gilt und nachgefragt wird. In den Berichtszeitraum fällt auf strategischer Ebene zunächst die Verfeinerung des Instrumentariums und der Methodik des CM. Hierfür konnten die Erkenntnisse aus dem EU Forschungsprojekt CareKeys in die Prozesse und Methoden des CM einfließen. Ein verbessertes Monitoring und die qualitative Bewertung einer Stichprobe veranschaulichen

Aufwand und Ergebnisse des CM und machen dessen Effizienz auf verschiedenen Ebenen kenntlich.

Des Weiteren wurden im Berichtszeitraum Verhandlungsprozesse mit Interessenten und möglichen Kooperationspartnern des HCN intensiviert. Die Verhandlungen mit einem Vertreter der Pharmaindustrie führten zu keinem Ergebnis, sowohl weil seitens der AOK die notwendigen Daten nicht zur Verfügung gestellt werden konnten, als auch weil das Design eines präventiven CM nicht in eine dem QuE dienliche Version geführt werden konnte. Die Verhandlungen über eine Integration des CM in einen Versorgungsvertrag des Sanitätsfachhandels führte zu keiner für das QuE befriedigenden Kosten-Nutzen-Analyse. Erfolg versprechend sind die Verhandlung mit einem Leistungsanbieter der Pflege, mit dem das CM eine bereits vorhandene Kooperation vertraglich festigen und die Patientenzahl deutlich erhöhen könnte.

Auf der operativen Ebene konnten im Berichtszeitraum 128 neue Klienten betreut werden, womit sich die Gesamtzahl der Case Management Fälle auf aktuell 581 erhöhte. Dabei nehmen die Klienten mit komplexem Case Management (CM III), sowie mit hohem Beratungsaufwand und unterstützender Ausführung (CM II) weiterhin zu, während die Klienten mit vorrangiger Informationsvermittlung (CM I) weiter abnehmen (vgl. Abb. 13).

Abbildung 13: Leistungsgebiete von HCN.



Quelle: Eigene Darstellung.

Das Leistungsprofil des HCN stellt sich im Berichtszeitraum wie folgt dar:

- 26 % der vermittelten Leistungen erstreckten sich auf Hilfe und Dienste außerhalb des Leistungsbereiches der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung. Damit kann HCN eindrücklich belegen, dass die Hilfeplanung subsidiär und damit gesundheitsökonomisch verantwortlich und kosteneffizient durchgeführt wird.
- 27% der Leistungen wurden im Bereich von Pflegeleistungen vermittelt. Mit dieser Kennzahl überprüft HCN seine Durchsetzungskraft des Versorgungsprimats ambulant vor stationär.

- 11% der Leistungen betrafen den Bereich des Heil- und Hilfsmiteleinsatzes sowie der Überprüfung und Optimierung von Hilfsmitteln.
- Die Angehörigenberatung zur Stabilisierung informeller Helfernetze machten 16 % des Leistungsprofils aus und zu 12 % wurden Leistungen im Bereich der Beratung zu leistungsrechtlichen Fragen erbracht.

Das Hilfeangebot wurde vor allem von alten und hochaltrigen Patienten nachgefragt:

- 80% der im Case Management versorgten Klienten sind über 60 Jahre alt,
- 55 % der Klienten sind im Altern zwischen 60 und 85 Jahren,
- 25 % der Klienten sind über 85 Jahre alt.

Von den QuE Koordinationsärzten arbeiten ca. 85 % mit dem HCN zusammen. Die Fachärzte des QuE werden je nach den Bedarfen aus dem Hilfeplan in das therapeutische Regime einbezogen.

Die Fokussierung der Arbeit dieses Berichtsjahres auf die Ergebnisebene lässt sich anhand einer repräsentativen Stichprobe auf folgenden Ebenen beschreiben:

- Leistungsebene
- Aufwandsebene HCN
- Effekte in den Leistungsbereichen SGB V und XI
- Effekt auf Klientenebene

Leistungsebene

Die Leistungsebene umfasst zum einen Standardprozeduren, die auf die individuelle Situation angepasst werden müssen. Dazu zählen das Entlassungsmanagement, Vermittlung von Leistungserbringern aus den Bereichen der Pflege, therapeutischer Dienstleistungen, hauswirtschaftlicher Dienstleistungen sowie Heil- und Hilfsmittel. Zum anderen werden jedoch auch Zustände und Situationen erfasst und bearbeitet, für die es noch keine Standardprozeduren gibt oder für die sogar ein passendes Dienstleistungsangebot fehlt. Hier gelingt es in der Regel durch die Mobilisierung von Selbsthilfepotenzialen, bürgerschaftlichen Engagements oder aber auch durch die Initiierung neuer Leistungsangebote Lücken in der Versorgung zu schließen.

Aufwandsebene HCN

Die Aufwände des HCN wurden in der Stichprobe als Nettoarbeitszeiten für das operative CM angegeben und zwar für den Aufwand der Dokumentation im Hilfeplan, seines Monitorings und seiner Evaluation und die Kontaktzahl zu Akteuren im CM-Prozess. Für die Ebene CM I, Information und Beratung konnte so ein durchschnittlicher Aufwand von einer Zeitstunde pro Klient ermittelt werden, für die Ebene CM II, Beratung mit unterstützender Ausführung, beträgt der durchschnittliche Aufwand zwei Zeitstunden und für den der Ebene CM III mit komplexer Fallsteuerung durchschnittlich 10 Netto Arbeitsstunden.

Effekte in den Leistungsbereichen SGB V und XI

Die Tendenz der Effekte lässt sich auf der obersten Ebene als eine mittelfristige Absenkung der Leistungen im Bereich des SGB V unter Erhöhung der Leistungen im SGB XI bezeichnen, wobei insgesamt ein Sektoren übergreifender Einsparungseffekt über sämtliche Leistungen resultiert. Durch gezielten und Ressourcen schonenden Einsatz therapeutischer Leistungen auf der angemessenen Versorgungsebene wird in allen Fällen der Stichprobe

eine mittel- bis langfristige Verbesserung des gesundheitlichen Zustandes erreicht. Ein weiterer wichtiger Effekt ist die Verlagerung von Kosten auf den Selbstzahlerbereich. Klienten sind durchaus bereit, für die Stabilisierung ihres gesundheitlichen Zustandes und für den Erhalt ihrer Selbstständigkeit kurzfristig in unterstützende Maßnahmen zu investieren.

Die Zustimmung, Durchführung und die Ergebnissicherung von ambulanter Rehabilitation ist ebenfalls durch das CM deutlich erhöht. Dies gilt im Allgemeinen für die Compliance ärztlicher und therapeutischer Behandlungen, womit Effizienz und Effektivität beträchtlich verbessert werden. Die Erhöhung von Heil- und Hilfsmittelkosten wird wiederum durch den Verbleib in der eigenen Häuslichkeit oder sogar durch die Vermeidung von Einstufungen in die Pflege weit kompensiert. Nicht zuletzt zeigt die Stichprobe, dass durch das CM die Allokation auf die passende Versorgungsebene schnell und nahtlos vollzogen werden kann. So konnten vor allem Krankenhauseinweisungen auf diagnostisch oder therapeutisch notwendige reduziert werden, unter Ausschöpfung sämtlicher ambulanter Ressourcen.

Klientenebene

Die Stichprobe zeigt für alle Klienten eine teilweise anhaltende, teilweise phasenweise Verbesserung der Lebensqualität. Wo immer möglich, konnte der Verbleib in der eigenen Häuslichkeit gesichert werden. Neue Einstufungen in Pflegestufen konnten vermieden oder vorhandene Pflegestufen mittelfristig stabilisiert werden. Konkrete Verbesserung in der Mobilität, sozialen Situation (Vermeidung von Isolation und Einsamkeit), Vermeidung von Stürzen und anderen kritischen Ereignissen (z.B. Schmerz), Verbesserung und Stabilisierung des informellen Helfernetzes sind weitere Effekte des CM, die in der Stichprobe kenntlich werden.

Auch für dieses Berichtsjahr kann die hohe Effektivität des CM sowohl auf strategischer wie operativer Ebene belegt werden. Trotz der personellen Unterstützung von Jutta Krönert, die seit April 2005 unser Team mit 30 Arbeitsstunden pro Monat und ihrer hohen Kompetenz verstärkt, bleibt zu vermerken, dass die Aufgaben auch in diesem Berichtsjahr, insbesondere auf der strategischen Ebene, nur mit einem hohen Überstundenkontingent bewältigt werden konnten. Für die Zukunft soll das CM des HCN auf weitere Versorgungsbereiche ausgedehnt und damit auch finanziell besser ausgestattet werden.

Ansprechpartner:

HomeCare Nürnberg

Frau Mona Frommelt, Frau Cornelia Trippel, Frau Jutta Krönert

Tel.: 0911 / 59 75 77 0

Fax: 0911 / 53 99 58 390

E-Mail: homecare@que-nuernberg.de

II. Weitere Initiativen und Maßnahmen

1. Praxisteamschulungen

Die regelmäßige Schulung über die Weiterentwicklung von QuE sowie die allgemeine Fortbildung der QuE-Praxisteam sind wichtige Anliegen der QuE eG. Aus diesem Grund wurden im abgelaufenen Berichtsjahr verschiedene Fortbildungsmaßnahmen angeboten.

Die Seminare erfreuten sich großer Beliebtheit. Die hohe Teilnehmerquote an den durchgeführten Seminaren (vgl. Tab. 5) zeigt, dass die QuE-Teams sowohl an ihrer persönlichen Weiterentwicklung als auch an der positiven Entwicklung von QuE sehr interessiert sind. Aus diesem Grund wird die QuE eG auch im neuen Geschäftsjahr umfangreiche Fortbildungsmaßnahmen anbieten.

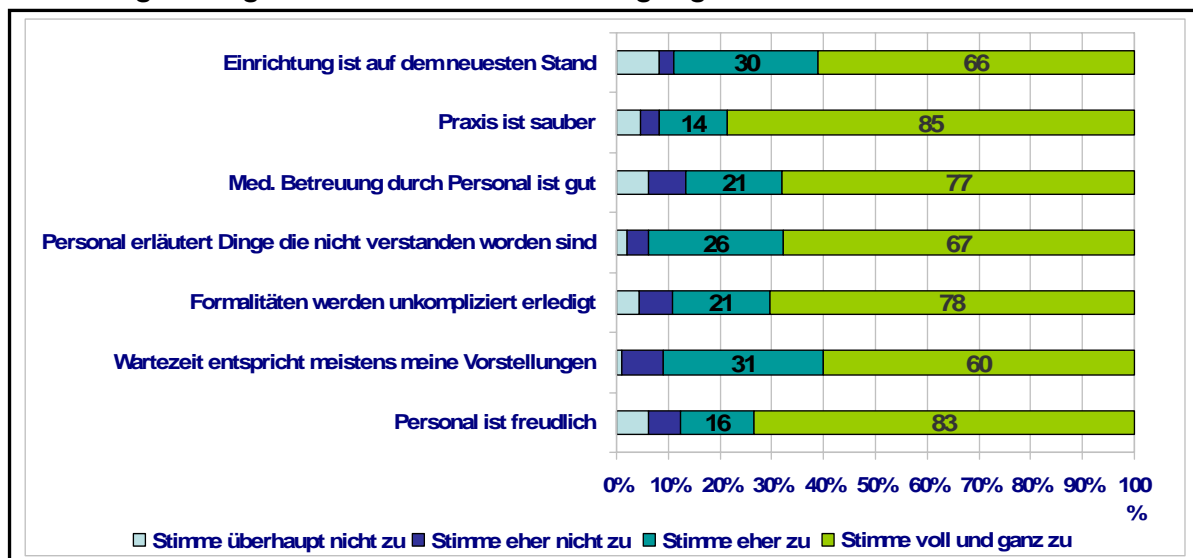
Tabelle 5: Weiterbildungsmaßnahmen für QuE-Praxisteam.

<p><u>QuE-Praxisteamschulung</u></p> <p>Datum: September, Oktober 2005 (insgesamt 4 verschiedene Termine) Referenten: Frau Högner, Herr Lindenthal Anzahl Teilnehmerinnen: je 24</p>	<p><u>Schulungsinhalte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aktuelle Änderungen in QuE, insb. Identifizierung und Kennzeichnung von QuE-Patienten ▪ Darstellung des QuE-Leitbilds ▪ Darstellung und Diskussion der Ergebnisse der Patientenbefragung
<p><u>Hygiene-Seminar</u></p> <p>Datum: 22.02.2006 Referentin: Frau Menning (in Kooperation mit Heiland med) Anzahl Teilnehmerinnen: 55</p>	<p><u>Schulungsinhalte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundaspekte der Hygiene in Arztpraxen ▪ Gesetzliche Anforderungen und Vorschriften ▪ Praktische Umsetzungstipps
<p><u>3-teiliger Qm-Workshop für QMB's</u></p> <p>Datum: 21.01.2006, 01.04.2006, 24.06.2006 Referentin: Frau Wölfel (medcons) Anzahl Teilnehmerinnen: je 21</p>	<p><u>Schulungsinhalte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erfahrungsaustausch ▪ Qm-Audit – Vorbereitung und Durchführung ▪ Praktische Umsetzungstipps ▪ Handbuchprüfung ▪ Werkzeuge des Qm

Quelle: Eigene Darstellung.

Wie wichtig hoch qualifizierte und motivierte Teammitglieder sind, weiß jedes ärztliche QuE-Mitglied einzuschätzen. Dass auch die QuE-Patienten von der professionellen Arbeit und der Freundlichkeit der Praxisteam überzeugt sind, zeigt Abb. 14, die ausgewählte Ergebnisse der Patientenbefragung rund um die Praxisteam darstellt.

Abbildung 14: Ergebnisse der Patientenbefragung zum Thema Praxisteams.



Quelle: Eigene Darstellung, QuE-Patientenbefragung 2005.

2. Fehlermanagement

QuE hat im abgelaufenen Berichtsjahr sein anonymes Fehlermeldesystem für kritische Ereignisse implementiert. Im Rahmen des Qualitätszirkels „Fehlermanagement in medizinischen Praxisnetzen“ werden die gemeldeten Sachverhalte diskutiert und aufbereitet. Im Schnitt sammeln sich pro Quartal ca. 5-8 Fehlermeldungen an, die unterschiedliche Bereiche von QuE betreffen. Auch die Mitarbeiter oder Praxisteammitglieder haben die Möglichkeit, dieses Modul zu nutzen. Aktuell reichen die bekannten Meldungen noch nicht aus, um hier eine Kategorisierung bzw. Rangfolge zu eruieren.

In Form standardisierter „Tipps“ werden die Diskussionsergebnisse sowie gezielte Verbesserungsmaßnahmen den betreffenden QuE-Mitgliedern per E-Mail mitgeteilt. Hierbei kann es sich auch um Tipps aus www.jeder-fehler-zaehlt.de handeln, ein Onlineportal, das ebenfalls kritische Ereignisse sammelt, bewertet und Lösungsmöglichkeiten anbietet.

Seit Mitte 2006 kann die Mitteilung kritischer Ereignisse in QuE nicht nur über den Dokumentationsbogen aus Papier erfolgen, sondern alternativ elektronisch über den internen Bereich der QuE-Homepage. Hierbei können Probleme und Fallschilderungen zeitunabhängig, Papier los und schnell dokumentiert werden, um diese dann anonym, ohne Rückverfolgung oder Speicherung der Absenderdaten, an das QuE-Büro zu übermitteln. Dieses leitet die Mitteilungen dann an den QZ zur Besprechung bzw. Bearbeitung weiter.

Wie erwartet, ist es ein langfristiger Prozess, bis sich dieses Angebot in QuE umfänglich etablieren wird. Hierbei ist insbesondere die Erkenntnis aller Beteiligten wichtig, dass Fehler oder kritische Ereignisse nicht als die Schuld eines Einzelnen angesehen werden, der dann bestraft werden muss, sondern vielmehr als eine Möglichkeit, suboptimal laufende Prozesse zu verbessern, letztlich im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses des Qualitätsmanagements.

3. Patientenzeitschrift

Anfang Juni 2005 wurde die erste Ausgabe der QuE-Mitgliederzeitschrift veröffentlicht. Eingeschriebene QuE-Mitglieder erhalten diese QuE-Mitgliederzeitschrift exklusiv per Post. Aber auch in den beteiligten QuE-Praxen liegen Ansichtsexemplare aus.

Die Mitgliederzeitschrift informiert unsere Patientinnen und Patienten umfassend über das Versorgungsnetz "Qualität und Effizienz - QuE". Neben der Darstellung unserer speziellen QuE-Patientenmodule gibt es auch Informationen zu medizinischen Sachverhalten. Die QuE-Patientenzeitschrift steht auch über die QuE-Homepage zum Download bereit:

www.que-nuernberg.de

4. Rahmenvereinbarungen

Table 6: Übersicht über die laufenden Rahmenvereinbarungen.

Partner	Produkt	Konditionen
HEILAND med Vertriebsgesellschaft mbH	Ärztebedarf	15% auf alle Heiland-Eigenmarken, 12% auf alle übrigen Artikel mit Ausnahme von Arzneimitteln, Reagenzien, Sprechstundenbedarf und med.-techn. Geräte
Privater Postzustelldienst in Franken	Postzustellung – und abholung	Unter anderem: Ersparnis für Standardbrief bis 200g ggü. Deutsche Post AG von 39.5%, Paket bis 5kg Ersparnis von 39.4 % usw.
proCompliance Verlag GmbH	Patientenaufklärungsbögen, Patientenmerkblätter	Für Neukunden: einmaliger Rabatt in Höhe von 10% zusätzlich auf die geltenden Listenpreise bzw. Rabattsätze. Bei weiteren Bestellungen PNN-Mitgliederrabatt in Höhe von 5%.
N-ERGIE AG	Strom	Aktuelle Konditionen sind direkt bei N-ERGIE abfragbar.
Deutsche Telekom		Konditionen im Netzbüro abfragbar.

Quelle: Eigene Darstellung.

Weiterhin möchten auf unsere QM-Vereinbarung mit dem TÜV-Süddeutschland hinweisen. Frau Dr. Christa Glückert, assoziiertes PNN-Mitglied führt hierbei unter anderem Zertifizierungen und Re-Audits durch. Interessenten melden sich bitte im QuE-Büro.

Ansprechpartner:
QuE-Büro
Frau Ariane Zankl
Tel.: 0911 / 53 99 58 383
Fax: 0911 / 53 99 58 390
E-Mail: ariane.zankl.pnn@kvb.de

5. Ambulante medizinische Sportgruppen

Coronare Sportgruppe des TUSPO Nürnberg

Die coronare Sportgruppe des TUSPO Nürnberg im PNN ist im letzten Jahr weiter gewachsen. Der aktuelle Stand der Mitgliederzahlen beträgt zur Zeit 120. Insgesamt gibt es zur Zeit weiterhin 2 Übungsgruppen, 2 Trainingsgruppen und 2 „gemischte“ Gruppen (Zwischenstellung zwischen Übungs- und Trainingsgruppen). Die Übungsstunden finden wie bisher im Sommerhalbjahr jeweils auf dem Vereinsgelände des TUSPO Nürnberg statt. Im Winterhalbjahr (von Oktober bis Ostern) in der Turnhalle der Veit-Stoß-Schule an der Elbinger Straße in Nürnberg. Wegen der gewachsenen Mitgliederzahlen musste auch parallel dazu der Übungsbetrieb zeitlich ausgedehnt werden. Übungszeiten jeweils Mittwochs von 16:30 – 20:15 Uhr in der Turnhalle der Veit-Stoß-Schule. Neben der praktischen Ausbildung wurden die Teilnehmer regelmäßig auch theoretisch geschult. Die Teilnehmer der Coronarsportgruppen werden derzeit von 6 Ärzten abwechselnd betreut: Dr. Cyprian, Dr. Meister, Dr. Lang, Dr. Schmidt, Dr. Wiest und Dr. Wunderer.

Koronarsportgruppe DJK Berufsfeuerwehr Franken Concordia e.V.

Die sportliche Leitung unserer Sportgruppe wird von zwei Übungsleitern übernommen, die ärztliche Leitung haben Dr. Jessl, Dr. Noé, Dr. Wunderer und Dr. Zähringer. Die Unterteilung in eine Übungs- und Trainingssportgruppe konnte beibehalten werden, die Mitgliederzahl ist über die letzten 2 Jahre bei 35 Personen stabil geblieben. Das Training erfolgt jeweils Montag von 18:30 Uhr bis 20:00 Uhr, je nach Wetterverhältnissen am Sportplatzgelände oder in der vereinseigenen Turnhalle (Hofer Straße 30, 90411 Nürnberg). Auf Wunsch können noch interessierte Patientinnen und Patienten sowohl in der Trainings- als auch Übungsgruppe aufgenommen werden. Hierzu sollte man sich zu Beginn des Trainings vorstellen oder aber Kontakt mit dem 1. Vorsitzenden Herrn Robert Seel aufnehmen (Telefon: 0911/522697). Ärztlicher Ansprechpartner ist Herr Dr. med. Michael Zähringer (Tel.: 0911 / 53 30 03; Fax: 0911 / 52 41 09)

Ansprechpartnerin:

QuE-Büro

Frau Ariane Zankl

Tel.: 0911 / 53 99 58 383

Fax: 0911 / 53 99 58 390

E-Mail: ariane.zankl.pnn@kvb.de

6. Kooperation mit dem BKK Landesverband in Bayern

Aufgrund der vielfältigen politischen Veränderungen der vergangenen Monate sowie die noch unklaren Auswirkungen künftiger Gesetzesvorhaben, haben die sich Vertragsverhandlungen leider verzögert, sodass nicht vor Beginn des Jahres 2007 mit einem Abschluss zu rechnen ist. Selbstverständlich wird auch unser neues Vertragswerk Haus- und Fachärzte gleichermaßen mit einbeziehen.

7. Patienteninformationstag

Am Samstag, den 05.11.2005 fand der erste Patienteninformationstag des Praxisnetzes statt. Dieser stand unter der Schirmherrschaft des Oberbürgermeisters der Stadt Nürnberg, Herrn Dr. Ulrich Maly. Ort der Veranstaltung, zu der wir ca. 200 Interessierte begrüßen durften, war das Ärztehaus Nürnberg. Von 10:00 Uhr - 15:00 Uhr konnten sich die Besucher in diversen Vorträgen, z.B. über Migräne, Schnarchen, Schulterschmerzen und Leistenbruch-Operationen informieren.

Auf einer großzügigen Ausstellungsfläche konnte man sich an den zahlreichen Infoständen der verschiedenen Fachgruppen und Kooperationspartner wertvolle Gesundheitstipps holen oder sich aktiv, z.B. an einem Lungenfunktionstest, beteiligen. Auch die Bewegung kam an diesem Tag nicht zu kurz. Neben einem Rückenschulkurs, fand mehrmals eine Mitmachaktion mit THERA-Bändern statt - eine schweißtreibende Angelegenheit, die wohl so keiner der Aktiven vermutet hätte.

Wir möchten uns an dieser Stelle recht herzlich bei allen Beteiligten, Ärzten, Praxisteams, Kooperationspartner, Mitarbeiter von HCN und QuE-Büro, für ihre tatkräftige Unterstützung bedanken.

► Unser **Leitbild**



Integrierte Versorgung im
Praxisnetz **Nürnberg Nord**

► „Gesundheit ist unser **gemeinsamer Auftrag**“

Im Mittelpunkt unseres Tuns stehen Sie – unsere Patientinnen und Patienten des Gesundheitsnetzes „Qualität und Effizienz“! Wir verstehen ärztliche Versorgung ganzheitlich unter Berücksichtigung individueller körperlicher, kultureller und geistiger Bedürfnisse. Sie stehen im Zentrum all unserer Bemühungen.

Wir ermöglichen Ihnen aktiv am Behandlungsprozess teilzunehmen und stärken so Ihre Souveränität durch Mitsprache und gemeinsame Verantwortung.

► Sie sind Mitglied eines **Versorgungsnetzwerkes**

► Wir bieten eine **nachprüfbare Qualität**

Die hervorragende medizinische Versorgung sichern wir unter anderem durch die

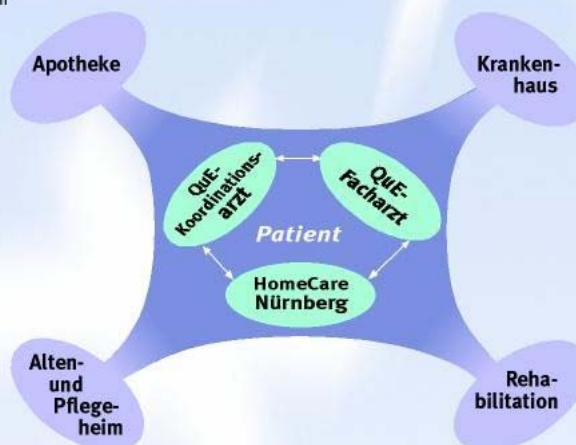
- verbindlichen und regelmäßigen **Fortbildungsveranstaltungen**, insbesondere im Rahmen von Qualitätszirkeln und Fallkonferenzen
- Anwendung von **Behandlungsleitlinien**
- regelmäßige und **vertrauliche Patientenbefragungen**
- Arbeit nach anerkannten **Richtlinien des Qualitätsmanagement**

► **Partnerschaft und Vertrauen**

Die intensive Zusammenarbeit mit unseren verschiedenen Partnern und Ihre aktive Einbindung tragen dazu bei, Ihre gesundheitliche Versorgung kontinuierlich zu verbessern. Schenken Sie uns hierzu Ihr Vertrauen, denn **„Ihre Gesundheit ist unser gemeinsamer Auftrag“!**

► Wir gehen mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen **verantwortungsvoll** um

Es besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Ärzten und weiteren Kooperationspartnern, wie z.B. Krankenhäusern und Apotheken. Damit können unnötige und belastende Mehrfachuntersuchungen sowie Medikamentenwechselwirkungen vermieden werden. Wir erreichen hiermit eine hohe Effizienz der Versorgung, die allen Beteiligten zu Gute kommt.



die im Gesundheitsnetz „Qualität und Effizienz – QuE“ beteiligten Ärztinnen und Ärzte

© Genossenschaft Qualität und Effizienz i.G.