



*Das Informationszeitalter
beschert uns (fast) jede Information
zu jeder Zeit; schwierig ist nur,
die richtige Information zur
rechten Zeit zur Hand zu haben.*

Dr. Reinhild Höfler

Vorstandsmitglied der
Steirischen Akademie für
Allgemeinmedizin

2. Vorsitz-Stellvertreterin

Reinhild Höfler

„Der kurze Draht“

Das Informationsmedium der Steirischen Akademie für Allgemeinmedizin zum täglichen Gebrauch – ein Blick in die Entstehungsgeschichte

Der Anstoß

Vielleicht war es zu Beginn ein Erwachen aus dem Dornröschenschlaf. Eine Kollegin berichtete, dass die Ambulanz XY nur mehr Zuweisungen von Fachärzten akzeptieren würde.

Nach anfänglicher Empörung folgte der Versuch einer Problemlösung im Sinne eines Qualitätsmanagements: Thematisierung des Problems – objektives Erfassen des Ist-Zustandes – Entwicklung von Lösungsvorschlägen – Umsetzung – Evaluierung.

Das Thema

- Abläufe, Probleme, Verbesserungspotential bei Zuweisungen zu Ambulanzen, einer wichtigen Schnittstelle zwischen niedergelassenem Bereich und Krankenhaus.

Der Ist-Zustand

- Die Akzeptanz von Zuweisungen ist nicht immer an Qualitätskriterien, sondern an die Person des Zuweisers gebunden.
- Das Behandlungsangebot der Zielambulanz ist nicht immer bekannt.
- Unterschiedliche und oft unklare Erwartungshaltungen von Zuweisern und Ambulanzen
- Mangelhafte Information unter anderem betreffend Kontaktnummern, Adressen, Ambulanzzeiten und nötige oder gewünschte Voruntersuchungen, geographische Zuordnungen.

Der Lösungsansatz

- Themenspezifische Workshops zum Informationsaustausch (Erfahrungen und Erwartungen) zwischen Ambulanzeleitern und niedergelassenen Allgemeinmedizinerinnen
- Erfassung aller relevanten Informationen auf Ebene der Einzelambulanzen
- Entwicklung einer übersichtlichen Mappe, in der alle Ambulanzen mit ihren wichtigen Informationen und Kenndaten vertreten sind; zur besseren Handhabung thematisch geordnet.
- Entwicklung einer EDV Version auf der Homepage der Steirischen Akademie für Allgemeinmedizin.

Der Auftrag

Damit war ein selbstgewählter Projektauftrag mit dem Ziel einer verbesserten Interaktion zwischen niedergelassenen Ärzten und Ambulanzen mit Kaserverrechnung erteilt.

Nutznießer sollte der einzelne Patient sein, der über den Hausarzt bei Bedarf gezielter zugewiesen werden kann.

Das Zwischenergebnis

Mittlerweile ist unsere zweiteilige Mappe in aktualisierter Version veröffentlicht. Jede der beiden Mappen beinhaltet, thematisch in alphabetischer Reihenfolge geordnet, acht Kapitel, sowie einige zusätzliche Serviceseiten. Die Auswahl der Themen erfolgte nach ausschließlich pragmatischen Gesichtspunkten.

Den Kapiteln vorangestellt ist jeweils ein allgemeiner Teil, der alle Ambulanzen des behandelten Fachbereichs gleichermaßen betrifft. Diese Übersicht wurde in den bereits erwähnten Workshops erarbeitet, sie stellen sozusagen den Konsens zwischen allen Diskutanten – in den Ambulanzen tätige Fachärzte und niedergelassene Allgemeinmediziner – dar.

Wesentlich ist, dass unser Projekt, das mittlerweile weit über unsere ursprünglichen Vorstellungen hinausgewachsen ist, ein lebendes Projekt ist. Personen, Telefonnummern, Rahmenbedingungen und auch der medizini-

sche „State of the Art“ wechseln, das bedeutet, dass auch unsere Arbeit Kontinuität erfordert. Daher ist ein Update der Einzelkapitel im Zweijahresrhythmus vorgesehen. In der EDV Version kann natürlich immer aktuell reagiert werden. Je mehr, bessere und raschere Information wir von den „Usern“ erhalten, desto größer kann die Aktualität sein. Damit ist unsere Projektfamilie um ein weiteres Mitglied, den Anwender, gewachsen. Eine beigefügte Faxvorlage soll möglichst viele Kolleginnen und Kollegen zur aktiven Mitarbeit ermuntern.

Die ebenfalls im Zweijahresrhythmus weitergeführten Workshops (pro Jahr acht Themen) – zu denen alle interessierten Kollegen herzlichst eingeladen sind – sollen nicht nur eine Informationsbörse darstellen, sondern auch das Verständnis für die Situation des jeweiligen Gegenübers vertiefen.

Das Endergebnis

Ein punktuelles Endergebnis ist nicht unser Ziel und einen fixen Endpunkt kann es auch nicht geben. Die Mappe stellt in aktualisierter Form einen wichtigen Arbeitsbehelf dar; aber mindestens ebenso wichtig erscheint der kontinuierliche Dialog zwischen den verschiedenen Ebenen der Patientenversorgung. Und diesen Dialog wollen wir auch nicht beenden.

Die Evaluierung

Eine formale Evaluierung wartet noch. Wir haben vor, das im Rahmen einer Diplomarbeit zu realisieren. Eine empirische Beurteilung sind aber die vielen positiven Reaktionen unserer Kollegen, die diesen Arbeitsbehelf in ihren Praxisalltag integriert haben.

Für uns alle, die an diesem Projekt beteiligt sind und waren, ist die Praxistauglichkeit der Mappe das Zeugnis, das wir uns gewünscht haben. Wichtige Dinge sind oft unspektakulär.

Für das Projektteam „Der kurze Draht“

Dr. Reinhild Höfler

Vorstandsmitglied der Steirischen Akademie für Allgemeinmedizin

Alte Poststraße 139b
8020 Graz
ord.hoefler@utanet.at