

Sichtweisen von Hilfsmittel-Leistungserbringern

Agent*innen für die Gewährleistung von Sicherheit unter herausfordernden Bedingungen

Susanne Stark
Abschlussveranstaltung zum SAVENT-Projekt | 17.-18. März 2022

Interviews mit Hilfsmittel-Leistungserbringern



Erkenntnisinteresse

- Aufgabenfelder
- Versorgungsprozess und Störungen
- Sicherheit, Risiken und Maßnahmen



- 11 episodische Interviews (Flick 1996)
- August – Oktober 2020 (persönlich/online)
- Inhaltsanalytische Auswertung (Schreier 2014)



Die Teilnehmer*innen (N=25)



... aus unterschiedlichen Unternehmen

Hersteller(un)abhängig

Leistungsportfolio

Einzugsgebiet

Funktion

- Außendienstmitarbeiter*innen (n=14)
- (Abteilungs-)Leitung (N=10)
- Sonstige (n=1)

Berufserfahrung

- 1 – 28 Jahre (Ø 11,5)

Qualifikation

- Altenpflege (n=2)
- Gesundheits- und Krankenpflege (n=20)
- Sonstige (n=3)

Fachspezifische Zusatzqualifikation

- Fachkrankenpflege Anästhesie/Intensiv (n=9)
- Atmungstherapie (n=8)
- Grund-/Expertenkurs außerklinische Beatmungspflege (n=4)
- Hochschulabschluss (n=4)
- Sonstige (n=4)

Zentrale Ergebnisse

“Man baut ja auch eine Intensivstation zuhause auf.” (I-H8)





Der Blick auf Sicherheit

Zentral

- **Technische Aspekte** aktiver Medizintechnik
- **Anwendungsbezogene Aspekte**



Weitere Aspekte

- **Ausstattung** mit erforderlichen Hilfsmitteln
- Aspekte im Zusammenhang mit dem **Versorgungsarrangement und -netzwerk**
- **Sicherheitsempfinden** von Patient*innen und Angehörigen





Wahrgenommene Sicherheit

Technische Aspekte

“[...] die Sicherheit der Versorgung ist technisch gegeben. Die Geräte geben Alarm, die erfüllen die Normen [...]“ (I-H11)

Sicherheitsfördernd

- Gesetzliche Vorgaben MDR (MPG)
- Anforderungen MPBetreibV
- Anforderungen SGB V & HM-Verzeichnis
 - 24h technischer Notdienst
 - Doppelausstattung aktive Medizintechnik
- Surveillance

Sicherheitsgefährdend

- Komplexität von Beatmungsgeräten
- Heterogenität von Nomenklaturen



Wahrgenommene Sicherheit

Ausstattung mit erforderlichen Hilfsmitteln

Sicherheitsfördernd

- Individuelle Bedarfserfassung & regelmäßige Überprüfung
- Produktvielfalt ermöglicht bedarfsgerechte HM-Auswahl und -anpassung
- Genehmigung von Verordnungen ist bedarfs- und leitlinienorientiert

Sicherheitsgefährdend

- Unzureichende Bedarfserfassung und -überprüfung
- Mangelnde Anpassung an veränderte Bedarfe
- Genehmigung von Verordnungen
 - Zeitliche Verzögerungen
 - Fehlende Fachkenntnis bei Krankenkassen/MD



Wahrgenommene Sicherheit

Sicherheit in der Anwendung von Hilfsmitteln – Pflegefachpersonen im Fokus

„Also ich frage halt bei den Kursen auch immer am Anfang: „Wer von Ihnen hat schon mal eine Kanüle gewechselt?“ Da sind dann so von zehn Teilnehmern so einer. Wenn ich dann aber frage: „Wer von Ihnen betreut denn regelmäßig beatmete Patienten“, dann gehen zehn Hände hoch. (I-H7)

Sicherheitsgefährdend

- Unzureichende, Kompetenzen, Erfahrung in der häuslichen Intensivpflege
- Personalfuktuation
- Fehlendes Bewusstsein für Vulnerabilität & kritische Situationen
- Zweck, Nutzen und Umgang mit HM teils unbekannt
- Unzureichende Problemwahrnehmung & -lösungskompetenz

- **Unsicherheit, Ängste, Fehler in der Anwendung von HM**
- **Übermäßige Inanspruchnahme des technischen Notdienstes**

Sicherheitsfördernd

- Kompetenz & Erfahrung in der häuslichen Beatmung
- Sensibilität
- Technisches & Anwendungswissen zu HM



Wahrgenommene Sicherheit

Aspekte im Zusammenhang mit dem Versorgungsarrangement und -netzwerk

„[...] was ist das Ziel des Ganzen. Also wofür wird denn da interdisziplinär gearbeitet. Soll jemand sprechen können. Soll er in die Schule gehen. Oder soll er einfach nur überleben.“ (I-H11)

Sicherheitsgefährdend

- Zu frühzeitige & zu kurzfristige Krankenhausentlassung
- Unzureichend etablierte / fragile Versorgungsarrangements
- Unerkannte Risiken im Versorgungsumfeld
- Mangelnde Koordination in der häuslichen Versorgung
 - ∅ Kontinuität, Kooperation & Zielorientierung

→ **Zeitkritische HM-Versorgung**

→ **Drehtüreffekte / Gesundheitseinbußen**

→ **Be-/ Überlastung von Patient*innen und Angehörigen**

Sicherheitsfördernd

- Sicheres Versorgungssetting (u.a. räumlich & sozial)
- Funktionales Versorgungsnetzwerk
- Versorgungskoordination mit festen Ansprechpartnern



Sicherheit – Aufgaben & Strategien



gesetzlicher Auftrag

Beratung (HM-Auswahl & Anpassung)

Fristgerechte und gebrauchsfertige
Hilfsmittelbereitstellung

**Persönliche Einweisung in sicheren
technischen Gebrauch der HM**

Anforderung*, Umsetzung

→ individuelle Bedarfserfassung orientiert an bestehenden
Empfehlungen

→ engmaschig (v.a. am Versorgungsbeginn)

→ **auf Basis der Gebrauchsanweisung, theoretisch & praktisch,
erfahrungsbasiert**

→ **Ggf. Wissenssicherung**

„Desto besser die Beratung und Schulung der Anwender [...], desto stabiler ist die Versorgungssituation.“ (I-H11)

24h (medizinisch-technischer) Notdienst → Organisation unterschiedlich

Wartung, Kontrolle, Reparatur → Technisches Personal

Der Auftrag reicht nicht aus

„[...] eigentlich machen wir Grundlagenschulungen, um erst mal beizubringen, [...] warum muss jemand beatmet werden und wie funktioniert das überhaupt und welche Probleme können da auftreten. [...] Woran erkenne ich überhaupt ein Problem, was ist gut, was ist nicht gut.“ (I-H7)



Sicherheit – Kernaufgaben & Strategien



Zusätzliche Aufgaben

Vertiefende Schulung (z.B. Beatmungsgrundlagen)

Begleitung/Übernahme von Versorgungsleistungen

Koordinierende Aufgaben

Umsetzung

→ intuitiv, situativ, wissens- und erfahrungsbasiert

→ von qualifiziertem Personal im Delegationsprinzip

→ erfahrungsbasiertes Vorgehen unter Rückgriff auf eigene Netzwerke

„Also laut Papier bin ich Hilfsmittellieferant und bin zuständig dafür, Material zu liefern, und zu schulen. Aber das, was wir tun, ist eigentlich Case-Management, weil wir ständig dazwischen sind.“ (I-H7)

Überwachung der häuslichen Versorgung → teils auf Basis unternehmensinterner Assessments

Wahrgenommene Herausforderungen

Qualität der HM-Leistungserbringung

- Unzureichende Fachexpertise
- Mangelnde Qualitätsorientierung & Standardisierung
- Mangelnde Kontrolle der Leistungserbringer
- Marktcharakteristika

„[...] jeder der [...] Hilfsmittellieferanten hat [...] unterschiedliche Ansätze [...]. Das heißt also, sie haben zehn Patienten, zehn unterschiedliche Leistungserbringer und alle werden auch unterschiedlich versorgt.“ (I-H2)

Hoher Dienstleistungsanteil

- Beratungs-, Einweisungs- und Schulungsbedarf hoch (bis zu 75% Arbeitsanteil)
- Unzureichende Abbildung im Pauschalvergütungsmodell

„Wie wir diese Einweisung genau durchgeführt haben, das interessiert die auch gar nicht, ehrlich gesagt. Die sagen, [...] wenn wir niemanden hören der sich beschwert, wird es wohl gut gewesen sein.“ (I-H11)

Diskussion/Schlussfolgerung

Erstmals Erkenntnisse aus Perspektive der HM-Leistungserbringer

⚠️ Selektiver Einblick 

Erkannte Risiken für eine sichere Hilfsmittelversorgung

- v.a. resultierend aus Anwendung & fragiler Versorgungssituation
- Versuche, diese Risiken zu verringern, fußen v.a. auf Beratung & Edukation
 - werden als wesentlich für die Gewährleistung von Sicherheit angesehen
 - übersteigen rechtlichen Auftrag – und Kompetenzen
 - Didaktische Basis unklar
 - Bedarfe und Rolle von Patient*innen und Angehörigen diffus



Edukation – Konzepte, Assessments und systematische Ansätze zur Information, Beratung, Edukation

SAVENT – Sicherheitsdimensionen in der Hilfsmittelversorgung häuslich beatmeter Patient*innen

Projektleitung: PD Dr. Yvonne Lehmann
stellv. Leitung: Prof. Dr. Michael Ewers MPH
Projektmitarbeit: Susanne Stark MPH (seit 04/2020)
Dajana Sciortino M.Sc. (seit 04/2021)
Elisa Rath M.Sc. (04/2019 – 02/2020)
Oliver Deckwart M.Sc. (07/2019 – 03/2020)

Kontakt:

Charité – Universitätsmedizin Berlin
Campus Virchow Klinikum
Institut für Gesundheits- und Pflegewissenschaft
Leitung: Prof. Dr. Michael Ewers MPH
Augustenburger Platz 1 • 13353 Berlin

<https://igpw.charite.de>
savent@charite.de • Tel.: 030 / 450 529 114



(Fotos: SHAPE- und SAVENT-Projekt)