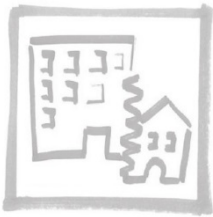


29 Schnittstellenmanagement



Die möglichen Ansatzpunkte für die Regelung der Schnittstellen oder Nahtstellen der Versorgung sind vielfältig. Ein systematisches Schnittstellenmanagement entsteht durch gesteuerte Kommunikation und durch die abgestimmte Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten, die Mitglieder der Versorgungskette sind.

Aspekte der Kommunikation können die Zeitnähe, Deutlichkeit, Vollständigkeit etc. der Information sein.

Je nach Praxisstruktur kann der Umgang mit eingehenden Überweisungen oder die Erstellung einer Überweisung ein erster Schritt sein. Die Bearbeitung von eingehenden Befunden, sei es von Niedergelassenen oder Kliniken, die Bearbeitung von Kassenanfragen oder der Umgang mit Versorgungsamt-Anfragen kann hier geregelt werden. Eine in einem Befund vorgesehene Kontrolluntersuchung kann einen Eintrag in einem Recall-System notwendig machen, um sicherzustellen, dass dieser Termin nicht vergessen wird.

Die Zuordnung histopathologischer Befunde zu einem Endoskopiebericht zur abschließenden Befundung mit daraus resultierender endgültiger Befundberichterstellung ist ein weiterer möglicher Prozess, der dargestellt werden kann, um die Zusammenarbeit mit Zuweisern zu verbessern.

Die Vorgaben für Krankenhauseinweisungen setzen eine Auseinandersetzung von Arzt und Patient voraus, um zu klären, ob eine ambulante Behandlungsmöglichkeit nicht auch möglich gewesen wäre. Auch hier kann, je nach Fachrichtung, eine Darstellung eines möglichen Prozessablaufes sicherstellen, dass bei späteren Kassennachfragen schnell auf den vorliegenden Prozess verwiesen werden kann.

Auch der Umgang mit unterschiedlichen Kommunikationsformen, Befunden, die direkt aus dem Fax einem Patienten zugeordnet werden, ohne dass eine intellektuelle Auseinandersetzung damit erfolgte, können zum Übersehen eines malignen Befundes führen, dem eine weitere Ab-

Qualitätsmanagement-Richtlinie

§ 4 Methoden und Instrumente

• Schnittstellenmanagement

Ein systematisches Management an den Schnittstellen der Versorgung umfasst gezielte Kommunikation und abgestimmte Zusammenarbeit aller Beteiligten. Für eine sichere und patientenorientierte Versorgung sollen besonders die Übergänge entlang der gesamten Versorgungskette so gestaltet werden, dass alle erforderlichen Informationen zeitnah zur Verfügung stehen und eine koordinierte Versorgung gewährleistet ist.

klärung oder Behandlung zugeführt werden müsste. Befundmitteilungen über sichere Datenleitungen setzen bestimmte Abläufe bei Sender und Empfänger voraus, die geregelt sein müssen, ebenso die Labordatenübertragungen per Labordaten-Schnittstelle.

„KPQM fördert die Kollegialität.“

