

Margit Mayr / Markus Lehner

**Herausforderungen der  
Integrierten Versorgung  
im Alter**

Probleme und Perspektiven

Die Forschungsreihe

# Leben im Alter

Die Veränderungen der Altersstruktur der europäischen Gesellschaften stellen immer drängender die Frage, wie die Lebensqualität älterer Menschen auch in Zukunft gesichert werden kann. Die interdisziplinäre Forschungsreihe ‚Leben im Alter‘ bringt wissenschaftliche Analysen zu dieser Thematik mit einem Fokus auf:

- sozialwissenschaftliche Aspekte: Analysen der Lebens- und Wohnsituation älterer Menschen, ihrer Konsumgewohnheiten und Konsumbedürfnisse, ihrer sozialen Netzwerke und Kommunikationsformen
- wirtschaftswissenschaftliche Aspekte: Analysen von Versorgungsstrukturen und Versorgungsprozessen, Entwicklung neuer Modelle Integrierter Versorgung, Management der Versorgungseinrichtungen, Entwicklung innovativer Dienstleistungskonzepte
- technische Aspekte: Innovative technische Lösungen im Bereich Ambient Assisted Living, Konzeptentwicklungen im Bereich medizinischer Technologien für den Homecare Bereich, Informationstechnologien im Bereich e-Care

## Herausgeber:

*Prof. Dr. Markus Lehner*, FH Oberösterreich Fakultät für Gesundheit und Soziales, Linz

## Wissenschaftlicher Beirat:

*Prof. Dr. Paul Brandl*, FH Oberösterreich Fakultät für Gesundheit und Soziales, Linz

*Prof. DI Dr. Herwig Mayr*, FH Oberösterreich Fakultät für Informatik, Kommunikation und Medien, Hagenberg

*Dr. Manfred Huber*, Europäisches Zentrum, Wien

*Prof. Dr. Brigitta Nöbauer*, FH Oberösterreich Fakultät für Gesundheit und Soziales, Linz

*Prof. Dr. Wilfried Schlüter*, Westsächsische Hochschule Zwickau, Fakultät Gesundheits- und Pflegewissenschaften

*Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt*, em. Professor der Dualen Hochschule Baden-Württemberg und Honorarprofessor der Universität Tübingen

*Prof. DI Dr. Martin Zauner*, FH Oberösterreich Fakultät für Gesundheit und Soziales, Linz

Margit Mayr / Markus Lehner

# **Herausforderungen der Integrierten Versorgung im Alter**

Probleme und Perspektiven

#### Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich all seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Alle Rechte vorbehalten – Printed in Austria

© Wagner Verlag, Dr. Helmut Wagner, Harrachstraße 7, 4020 Linz  
[office@wagnerverlag.at](mailto:office@wagnerverlag.at), [www.wagnerverlag.at](http://www.wagnerverlag.at)

Umschlaggestaltung: MM Grafics – Michael Moder, Hessenplatz 9, 4020 Linz

[mmgrafik@aon.at](mailto:mmgrafik@aon.at)

Lektorat: Dr. Eva Drechsler, Wort-Treffpunkt, Schießstättengang 16, 4060 Leonding,

[e.drechsler@izone.at](mailto:e.drechsler@izone.at)

Layout und Textsatz: Mag. Bernhard Kagerer, BK Layout+Textsatz, Ritzing 3, 4845 Rutzenmoos,

[bernhard.kagerer@inode.at](mailto:bernhard.kagerer@inode.at)

Herstellung: digitaldruck.at – Druck und HandelsgesmbH, Aredstr. 7/EG/Top H 01, 2544 Leobersdorf

[office@digitaldruck.at](mailto:office@digitaldruck.at), [www.digitaldruck.at](http://www.digitaldruck.at)

ISBN 978-3-902330-37-6

Linz 2009

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einführung</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Schnittstellen zwischen medizinischer Akutversorgung und Langzeitpflege</b>	<b>9</b>
2.1	Demografisch bedingte Entwicklungstendenzen des Versorgungsbedarfs	9
2.2	Systembedingte Versorgungslücken zwischen Gesundheits- und Sozialsystem	11
2.3	Sozial- und gesundheitspolitische Handlungsfelder	14
<b>3.</b>	<b>Betreuung, Pflege und medizinische Versorgung im stationären Bereich</b>	<b>16</b>
3.1	Hilfe, Betreuung und Pflege – eine Abgrenzung	18
3.2	Entwicklung des medizinischen Versorgungsbedarfs in Alten- und Pflegeheimen	21
3.3	Modelle medizinischer Versorgung im Alten- und Pflegeheim	24
<b>4.</b>	<b>Problematische Übergänge in komplexen Versorgungssystemen</b>	<b>27</b>
4.1	Koordinationsbedarf an den Schnittstellen	29
4.2	Versorgungssysteme als komplexe, ausdifferenzierte Systeme	32
<b>5.</b>	<b>Steuerungsmodelle an den Systemübergängen</b>	<b>35</b>
5.1	Managed Care	35
5.2	Entlassungsmanagement – ein Anliegen und viele Begriffe	38
<b>6.</b>	<b>Versorgungsnetzwerke und -prozesse</b>	<b>43</b>
6.1	Hürden für ein koordiniertes Zusammenwirken	43
6.2	Komplexe Handlungssituationen in Versorgungsnetzwerken	46
<b>7.</b>	<b>Die Studie Stationäre Versorgung älterer Menschen in Oberösterreich</b>	<b>51</b>
7.1	Die ausgewählten Versorgungsregionen	54
7.2	Teilnehmende Institutionen und Befragungsmodule	55
7.3	Quantitative und qualitative Erhebungen	56
<b>8.</b>	<b>Der ältere Mensch mit Unterstützungsbedarf an den Schnittstellen stationärer Versorgung</b>	<b>62</b>
8.1	Die psychologische Belastung beim Wechsel zwischen den Systemen	63
8.2	Der Trend zu komplexeren Betreuungsfällen	65
8.3	Desintegration und Systemegoismen versus Kundenorientierung	66

<b>9.</b>	<b>Kooperative Partnerschaft als Voraussetzung für effektive Versorgungsnetzwerke</b>	<b>69</b>
9.1	Zentrale Akteure im Versorgungsgeschehen	69
9.2	Informelle Zusammenschlüsse und Vernetzungsaktivitäten	78
9.3	Barrieren und Nutzen von Versorgungsnetzwerken	82
<b>10.</b>	<b>Prozesse an den Übergängen stationärer Versorgungseinrichtungen</b>	<b>85</b>
10.1	Der Überleitungsprozess vom Krankenhaus in das Alten- und Pflegeheim	85
10.2	Heimbewohner/innen an den Übergängen zwischen stationären Versorgungseinrichtungen	91
<b>11.</b>	<b>Kommunikationsprozesse an den Schnittstellen</b>	<b>100</b>
11.1	Ist-Situation der systemübergreifenden Kommunikation	100
11.2	Das Pflegebegleitschreiben als zentrales Kommunikationsmedium	102
11.3	IT-Lösungen für den Informationsaustausch	111
<b>12.</b>	<b>Medizinische Versorgung in Alten- und Pflegeheimen</b>	<b>115</b>
12.1	Versorgung durch niedergelassene Allgemeinmediziner/innen	115
12.2	Versorgung durch fixe Pflegeheimärzte/-ärztinnen	118
12.3	Medizinische Versorgung durch fachärztliche Konsilien oder Liaisondienste	124
12.4	Gewährleistung einer durchgängigen Medikamentenversorgung	130
<b>13.</b>	<b>Strukturelle Erfordernisse für eine bedarfsgerechte Versorgung älterer Menschen mit Unterstützungsbedarf</b>	<b>134</b>
13.1	Mangelnde Verfügbarkeit von Pflegeplätzen	134
13.2	Überbrückungsversuche	136
<b>14.</b>	<b>Resümee und Impulse</b>	<b>140</b>
14.1	Kernthemen der empirischen Studie	140
14.2	Impulse für eine Integrierte Versorgung im Alter	144
	Literaturverzeichnis	154
	Abbildungen und Tabellen	167
	Abkürzungsverzeichnis	169

# I. Einführung

Integrierte Versorgung ist ein zentrales Thema aktueller gesundheitspolitischer Debatten und wissenschaftlicher Diskussionen. In der Praxis sind viele Verantwortliche für Pflege und medizinische Betreuung der schönen Worte müde, da sie erleben, dass dies in ihrem Arbeitsalltag nichts ändert. Eine zerklüftete Versorgungslandschaft, in der die Leistungen des Gesundheits- und Sozialsystems nur unzureichend aufeinander abgestimmt sind, stellt sie jeden Tag erneut vor die alten Probleme.

Besonders spürbar ist dies bei der Versorgung von älteren Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf. Ein Wechsel zwischen unterschiedlichen Sektoren des Gesundheits- und Sozialsystems wird bei dieser Bevölkerungsgruppe häufig erforderlich: die Entlassung aus dem Krankenhaus in ein Alten- und Pflegeheim bzw. in eine Rehabilitationsklinik, die Einweisung vom Alten- und Pflegeheim in ein Krankenhaus. Übergänge wie diese stellen für die Betroffenen aber nicht nur aus gesundheitlicher, sondern auch aus psychologischer Sicht kritische Phasen dar, besonders wenn damit einschneidende Veränderungen der Lebenssituation verbunden sind, wie etwa der Einzug in ein Alten- und Pflegeheim.

Die Fakultät für Gesundheit und Soziales der FH Oberösterreich nimmt sich im Rahmen des Forschungsschwerpunkts „Leben im Alter“ (LIA) bereits seit dem Jahr 2006 dieser Thematik an. Die Studiengänge Sozialmanagement und Prozessmanagement Gesundheit initiierten schon 2006/2007 ein Forschungsprojekt zum Thema „Nahtstelle Krankenhaus – Ambulante Pflege“, das auf eine Analyse der Übergänge zwischen Krankenhaus und ambulanten Betreuungsdiensten abzielte.<sup>1</sup> Die Erkenntnisse daraus waren eine wertvolle Ausgangsbasis für die darauffolgende Studie im stationären Pflege- und Betreuungsbereich. Zwischen Oktober 2007 und September 2008 wurde das Forschungsprojekt „Stationäre Versorgung älterer Menschen in Oberösterreich – Netzwerk- und Prozessanalyse“ durchgeführt, das die Grundlage für die vorliegende Studie bildet. Untersucht wurden dabei die Erfahrungen von Fach- und Führungskräften an den Schnittstellen zwischen Alten- und Pflegeheim, Krankenhaus und Rehabilitationsklinik wie auch von Menschen mit Pflegebedarf und ihren Angehörigen.

Das vorliegende Buch gibt einen Einblick in die Ergebnisse dieses Forschungsvorhabens. Ausschnitte aus den vielen im Rahmen des Projekts durchgeführten Interviews mit Fach- und Führungskräften bieten ein authentisches Bild der aktuellen Situation in den untersuchten Regionen Oberösterreichs. Die hier zum Ausdruck gebrachten Problemlagen haben jedoch keineswegs nur regionalen Charakter, sondern finden sich auch in der einschlägigen Fachliteratur auf internationaler Ebene wieder, die im einleitenden Grundlagenteil dargestellt wird.

Diese Publikation richtet sich an Fachkräfte, Experten/Expertinnen und Entscheidungsträger im Gesundheits- und Sozialbereich, die sich mit Themen der

<sup>1</sup> Die Ergebnisse sind publiziert in der Studie „Zwischen mobiler Pflege und Krankenhaus. Eine prekäre Schnittstelle der Versorgung im Alter“, vgl.: Mayr/Lehner 2008a.

Versorgung älterer Menschen beschäftigen. Drei Problemfelder, für die sich im Laufe der Untersuchungen akuter Handlungsbedarf herauskristallisierte, dürften vielerorts aktuell sein:

- Kommunikationsprobleme wie das Fehlen von Information, ein Überangebot an Information, keine Standards für die Informationsübermittlung, Verzögerungen bei der Informationsübermittlung etc.
- Ein medizinisches Versorgungssystem, das Therapie- und Behandlungsleistungen nur unzureichend zu den Bewohner/innen in den Alten- und Pflegeheimen bringt.
- Unzureichende Strukturen im Anschluss an die Akutversorgung, die zu Engpässen an den Schnittstellen führen.

Die abschließenden Impulse für Innovationen im Bereich der Integrierten Versorgung im Alter erheben keineswegs den Anspruch, definitive Antworten auf die vielen aufgeworfenen Fragen zu geben. Sie wollen vielmehr Anstöße dafür bieten, in welche Richtungen weitergedacht und geplant werden könnte.

Mit der vorliegenden Publikation startet die FH Oberösterreich eine interdisziplinäre Forschungsreihe unter dem Thema „Leben im Alter“. Diese Reihe widmet sich der immer drängender werdenden Fragestellung, wie angesichts von Veränderungen in der Altersstruktur europäischer Gesellschaften die Lebensqualität älterer Menschen auch in Zukunft gesichert werden kann.

Die Herausforderungen einer Integrierten Versorgung im Alter erfordern gemeinsame Anstrengungen von Wissenschaft, fachlicher Praxis und Politik. Denn die älteren Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf brauchen rasch Entscheidungen, die aus Systemschnittstellen echte Nahtstellen machen.

Margit Mayr  
Markus Lehner  
Linz 2009