

Netzwerk**b**ezogenes Qualitäts**M**anagement

- ein Modell zur Verbesserung der Kooperation
und Vernetzung in der kommunalen
Suchtkrankenhilfe -

Michael van Brederode
Landschaftsverband
Rheinland

Reformüberlegungen zur Steigerung der Effizienz und Effektivität der Versorgung

- **Leistungserbringung vorrangig an den Versorgungsbedürfnissen der Patienten oder Klienten orientieren**
- **Bruchstellen in den Systemen beseitigen - Hilfeleistungen unterschiedlicher Leistungserbringer besser aufeinander abstimmen**
- **unnötige Doppel- und Mehrfachleistungen vermeiden**

Michael van Brederode
Landschaftsverband Rheinland

Ursache und Gründe für mangelnde Vernetzung der Hilfesysteme

Systemfaktoren

- **Gegliedertes Leistungsrecht und differenzierte Finanzierungszuständigkeiten**
Krankenversicherungsrecht, Rentenversicherungsrecht, BSHG
- **Sektorale Grenzen**
Ärztliche Behandlung - Krankenhausbehandlung - Medizinische Rehabilitation - Eingliederungshilfe
- **Grenzen zwischen den Professionen und „Schulen“**
Medizin, Psychologie, Sozialarbeit, Pflege
- **Mangelnde Handlungsanreize für vernetztes Handeln im Leistungsrecht**
- **Wettbewerb**

Ursachen und Gründe für mangelnde Vernetzung der Hilfesysteme

Operationale Faktoren

- Soziologische Faktoren: Gruppenbildung, Rolle, Identität
- Professionalisierungsdefizite: Mangelnde Operationalisierung von **Verfahren zum Netzmanagement**

Vernetzung, Integration und Koordination bleibt normativer Appell, so lange nicht durch

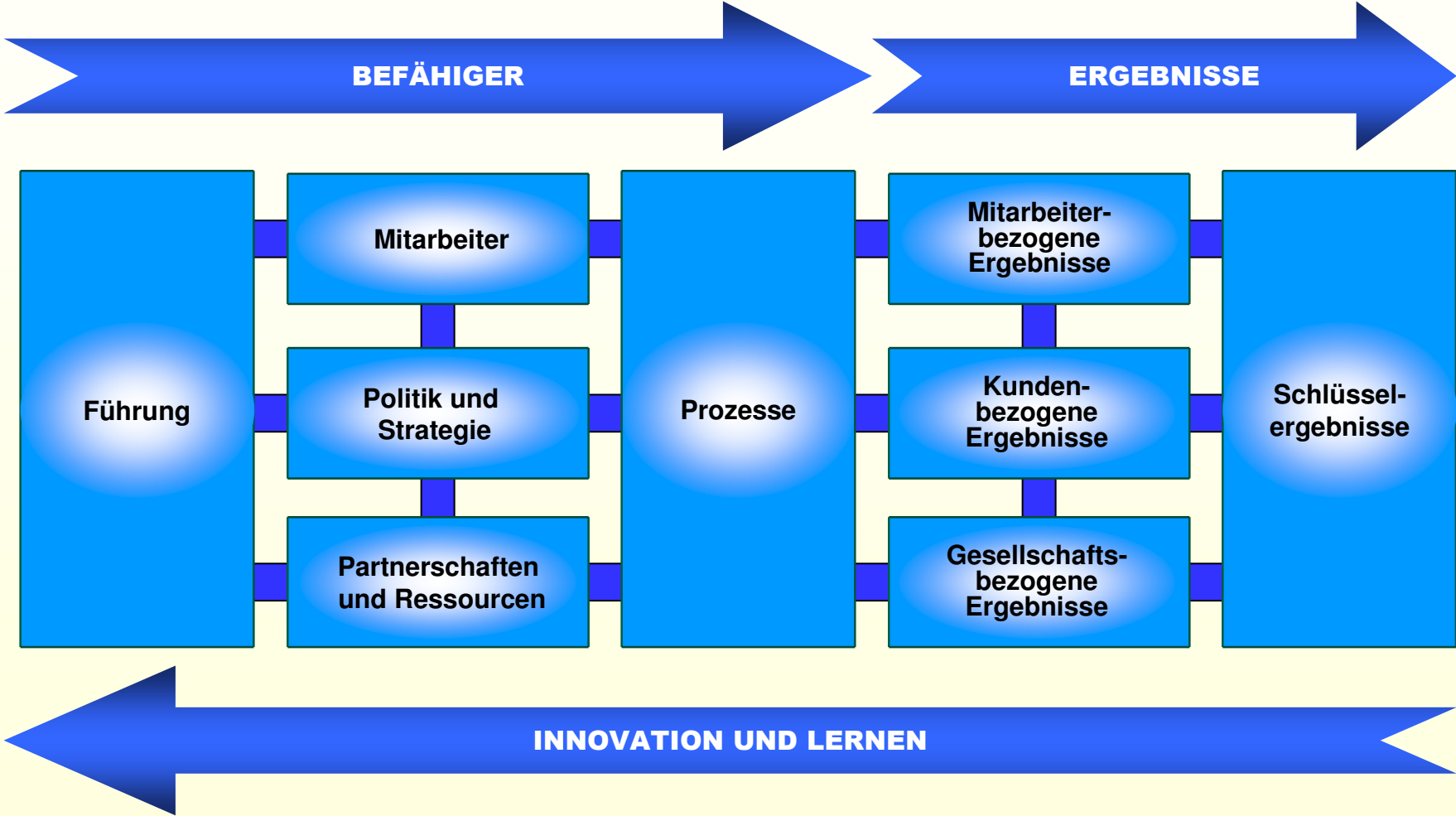
- Verfahren, Prozeduren, Regeln hinterlegt
- mit Rollen und Funktionen ausgefüllt
- einer Professionalisierung zugänglich gemacht
- und durch die Beteiligten im Alltag „gelebt“ wird.

Gemeinsame Ziele regionaler Suchthilfesysteme

- Prävention von Suchtmittelmissbrauch und Abhängigkeit
- Unterstützung suchtkranker Menschen, ein eigenverantwortliches, selbst bestimmtes Leben zu führen
- Bereitstellung bedarfsgerechter Hilfen
- Weiterentwicklung u. Qualifizierung des Hilfesystems
- Verbesserung der gesellschaftlichen Situation suchtkranker Menschen

NBQM ist

- ein Verfahren zum Netzwerkmanagement
- auf der Grundlage des EFQM
- auf die konkrete Situation der Suchtkrankenhilfe ausgerichtet
- auf der Grundlage operationalisierbarer Kriterien und Anforderungen formuliert



Funktion des Kriterienkatalogs NBQM

Anregung für Arbeitsprogramm

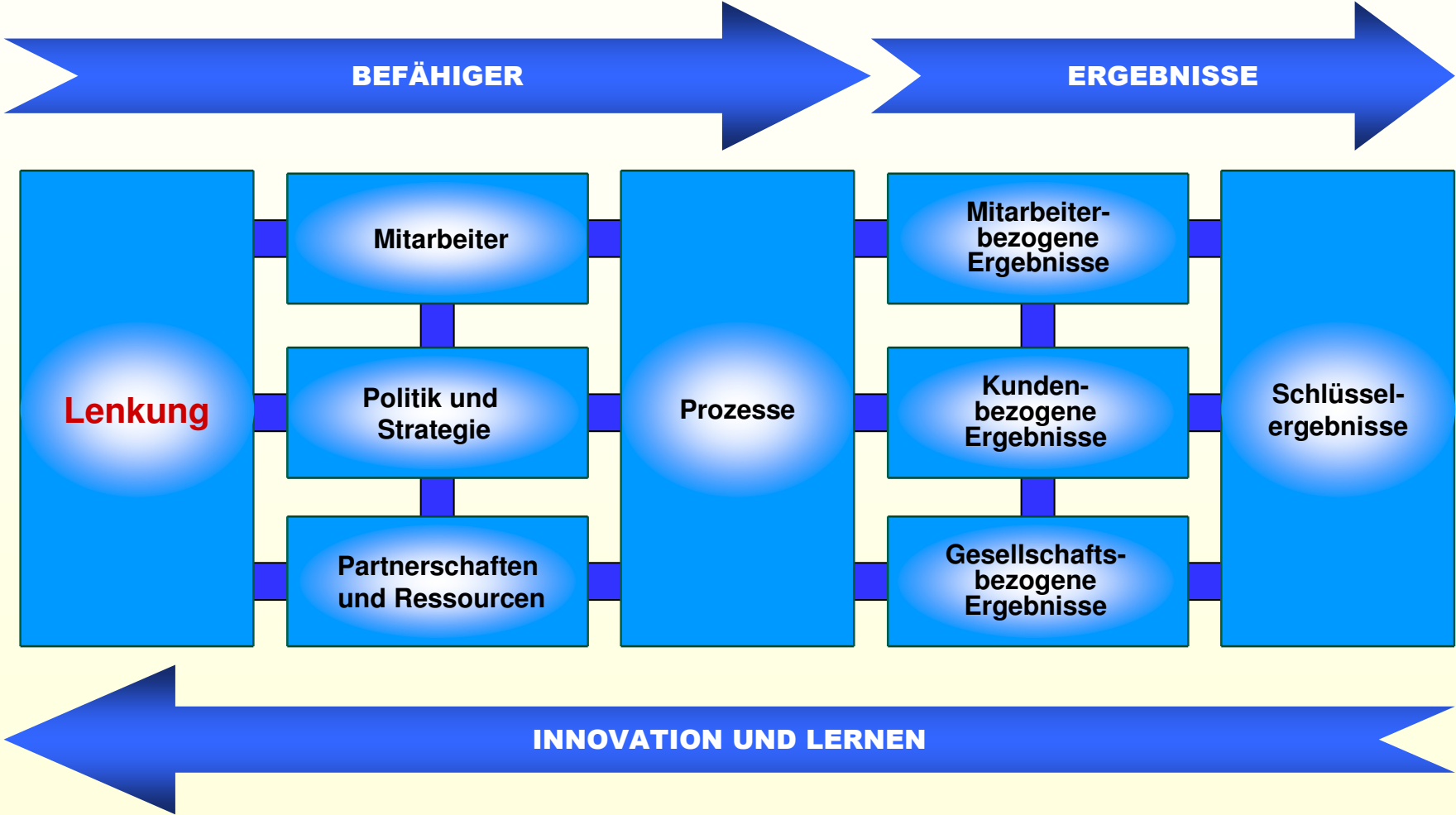
- Was ist zu tun, um Vernetzung optimal zu entwickeln?

Grundlage für Selbstbewertung

- Wie weit sind wir mit unserer Netzwerkentwicklung?

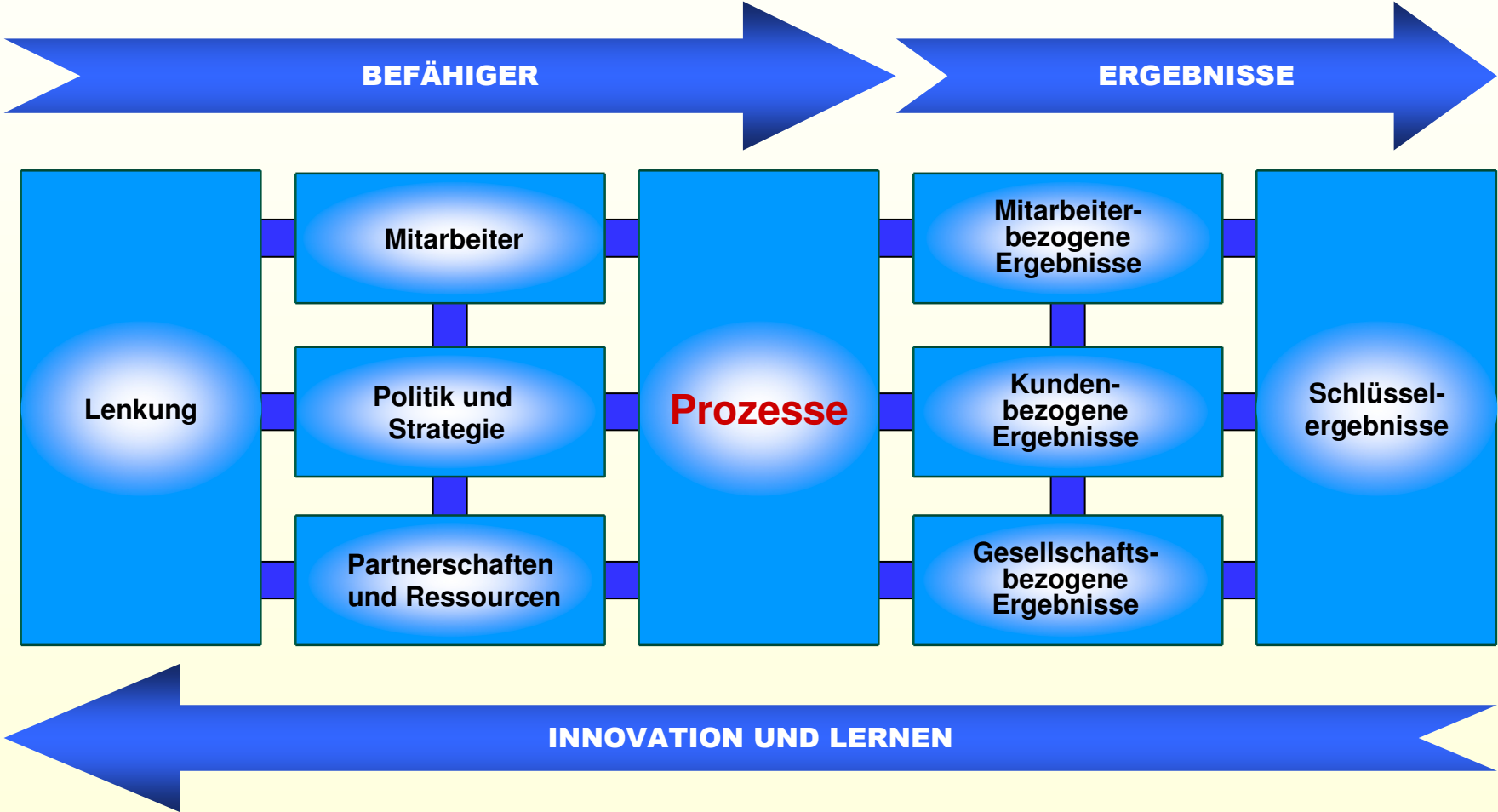
Grundlage für Messung von Verbesserungen

- Was hat sich verändert?



Aufgaben des Lenkungsgremiums

- gemeinsames Leitbild zu:
 - Grundsätzen der Zusammenarbeit
 - Auftrag (Mission), Arbeitshaltung und Hilfekultur
- Ziele erarbeiten und zu vereinbaren (Vision)
- Strategische Gesamtentscheidungen treffen
- Ethik und Werte zu erarbeiten und vorzuleben
- Zusammenarbeit im Hilfesystem aktiv fördern
- Zusammenarbeit und der Leistungsfähigkeit entwickeln und überwachen
- Kontakte zu Schlüsselpartnern und Vertretern der Gesellschaft



Netzwerkprozesse

- unmittelbar klientenbezogene Prozesse
- Prozesse der einrichtungsübergreifenden Abstimmung und Kommunikation
- Prozesse der Planung und Weiterentwicklung der Angebote

Prozessmanagement

- Definition und Benennung der wichtigsten Prozesse
- Prozessanalyse
 - Schwachstellen und Brüche
 - Störungen im Informationsfluss
 - vermeidbare Doppelarbeit
- Systematische Weiterentwicklung und Ausgestaltung
 - Definition von Informations- und Behandlungspfaden
 - Festlegung von Routinen
 - Festlegung von Verantwortlichkeiten
- Vereinbarungen zur Zielüberprüfung

klientenbezogene Prozesse:

- Aktivitäten und Prozesse, die das frühzeitige Erreichen von Suchtgefährdeten und Suchtkranken unterstützen.
- Aktivitäten und Prozesse, die die Transparenz der Hilfen bei den Klienten und ihren Angehörigen fördern. Also Information.
- Regelungen zur Sicherstellung von Soforthilfe, Notfallversorgung und überlebenssichernden Hilfen.
- Und dann vor allem: die unmittelbare Vermittlung von Klienten im Hilfesystem

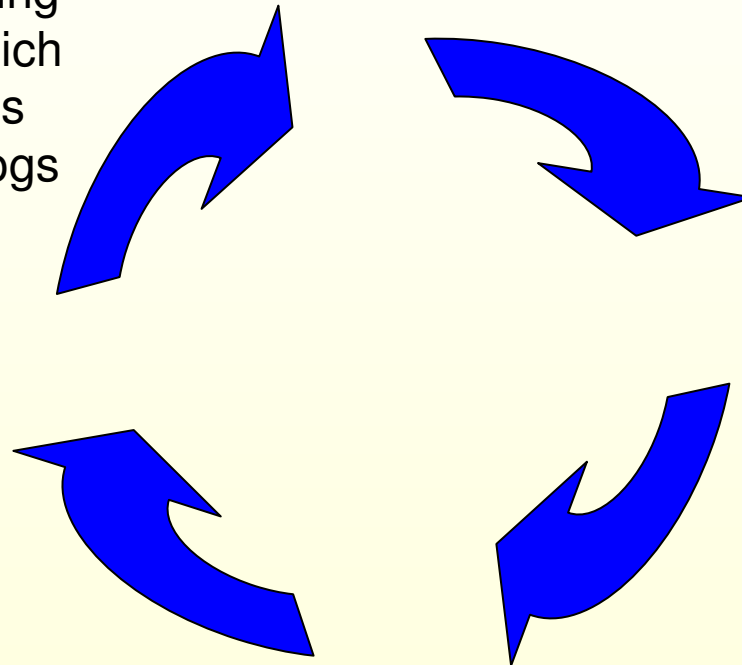
Der NBQM-Zyklus

Selbstbewertung
Soll-Ist-Vergleich
auf Basis des
Kriterienkatalogs

Ableitung und
Priorisierung von
Verbesserungs-
maßnahmen

Messung der
Zielerreichung

Umsetzung der
Verbesserungs-
maßnahmen



NBQM

```
graph TD; NBQM[NBQM] --> A[Bearbeitung „netzwerkfeindlicher“ Einstellungs- und Handlungsmuster]; NBQM --> B[Professionalisierung des Netzwerkwerkmanagements];
```

Bearbeitung
„netzwerkfeindlicher“
Einstellungs- und
Handlungsmuster

Professionalisierung
des
Netzwerkwerkmana-
gements