



©REDPIXEL - stock.adobe.com

Lösung Gesundheitskiosk?

Hand in Hand für eine patientenorientierte Versorgung

Von Alexander Fischer und Clara Hirsch

Die Hamburger Stadtteile Billstedt und Horn gehören zu den Stadtteilen mit den niedrigsten Einkommen der Hansestadt. Sie weisen eine überdurchschnittlich hohe Anzahl sozioökonomisch benachteiligter Bewohner auf, wie z. B. Arbeitslose, Migranten, kinderreiche Familien und Alleinerziehende. Es ist vielfach belegt, dass Menschen aus diesen Personengruppen häufiger und zum Teil deutlich früher als andere erkranken. Die Prävalenz für chronische Erkrankungen, psychische Erkrankungen und Erkrankungen im Kindesalter ist aus vielfältigen Gründen erhöht – mit entsprechenden Folgen für die Lebensqualität der Bewohner und die Ausgaben der Krankenkassen. Verschärft wird diese Situation durch defizitäre Versorgungsstrukturen. Vor diesem Hintergrund entsteht 2017 der erste Gesundheitskiosk Deutschlands, das „Hamburger Modell“. Die Initiatoren erkennen den großen Bedarf an einer niedrigschwelligen Versorgungseinrichtung und sehen gleichzeitig das Potenzial an infrastrukturellen und personellen Ressourcen im Stadtteil: Es entsteht ein Netzwerk aus über 150 Partnerorganisationen, gesteuert und koordiniert von der Netzwerkmanagementgesellschaft Gesundheit für Billstedt/Horn UG (GfBH). Gemeinsames Vertrauen und praktizierte Verbindlichkeit prägen die Zusammenarbeit

zwischen den Akteuren aus medizinischen und sozialen Einrichtungen. Darunter u. a. die niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte, die das Ärztenetz Billstedt-Horn bilden, mehrere Pflegeanbieter sowie gleich vier Krankenhäuser in nicht allzu weiter Entfernung. Im Zentrum steht der Gesundheitskiosk, der in eine bisher unbesetzte Rolle schlüpft: Den Zugang zu Gesundheitsleistungen für vulnerable Patientengruppen verbessern, der Fragmentierung des Versorgungssystems und der Angebote entgegenzuwirken, daraufhin die Patienten durch das System zu navigieren. Seitdem betreuen examinierte und akademisierte, multilinguale Pflegefachpersonen und Hebammen die Bürger bedarfsorientiert und kontinuierlich in ihrer jeweiligen Muttersprache zu gesundheitlichen Themen, zentral am Marktplatz, zwischen Friseur und Telefonanbieter. Der Erfolgsfaktor: Die Mitarbeitenden nehmen sich Zeit, schaffen eine Vertrauensbasis und betrachten jeden Menschen individuell und ganzheitlich.

International etabliertes Modell für strukturell schwache Gebiete

Während das Konzept in Deutschland 2017 noch einzigartig war, ist die Idee hinter dem Gesundheitskiosk international nicht neu. In Finnland gibt es

Die Institution Gesundheitskiosk wird mit Blick auf das angekündigte Gesundheitsversorgungsstärkungsgesetz (GVSG) Patientinnen und Patienten in ganz Deutschland für niedrigschwellige Beratungs-, Informations- und Präventionsangebote nach dem Walk-In Prinzip zur Verfügung stehen und sie auf dem Weg zu mehr Gesundheitskompetenz begleiten. Auch für Krankenhäuser entsteht damit eine potenzielle Partnerorganisation, mit der gemeinsam eine effizientere Versorgung von Patienten möglich wird. In Hamburg, dem Geburtsort des ersten Gesundheitskioskes in Deutschland, wird diese Zusammenarbeit von Beginn an mitgedacht und gelebt. Dieser Beitrag stellt die positive Erfahrung aus dem „Hamburger Modell“ vor und skizziert Zukunftsvisionen.

Keywords: Patientenversorgung, Ambulantisierung, Strategie

seit mehr als zehn Jahren die sogenannten Terveyskioski, die eine Informations- und Vermittlungsfunktion für mehr Gesundheitskompetenz übernehmen; zunächst vor allem in ländlichen, strukturschwachen Regionen mit besonders schwerem Zugang zu medizinischer Versorgung. Ein anderes Vorbild bilden die Retail-Kliniken, oder Convenient Care Clinics (CCC) aus den USA, die meist zentral in Einkaufszentren liegen. Als kosteneffizientes, ergänzendes Versorgungsangebot sind die Clinics für Aufgaben ▶

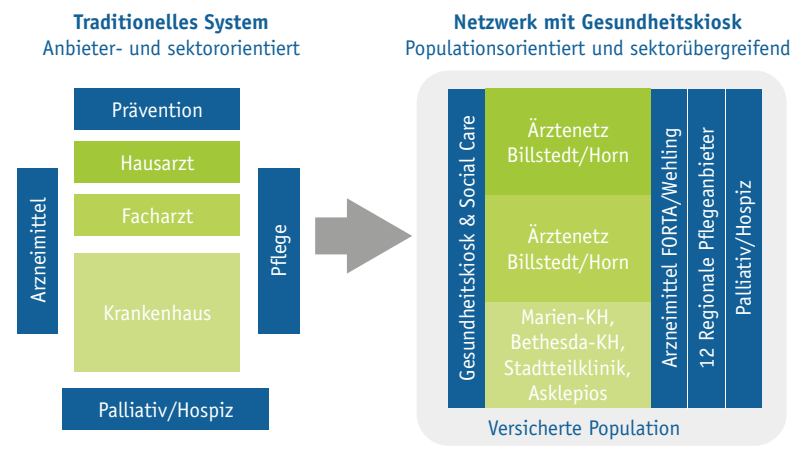


Abb. 1: Integriertes Versorgungsmodell mit dem Gesundheitskiosk; Quelle: Fischer in Anlehnung an SVR 2009



Abb. 2: Gesundheitsberatung durch eine Advanced Practice Nurse; Quelle: GfBH, Ralf Gellert

der primären medizinischen Versorgung zuständig und besonders für Menschen mit nicht ausreichendem Krankenversicherungsschutz da. Der Gesundheitskiosk in Deutschland übernimmt die Rolle der organisatorischen Schnittstelle zwischen medizinischer Versorgung und dem Sozialraum. Er erleichtert den Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen, sodass bestimmte Bevölkerungsgruppen besser versorgt werden. Immerhin war etwa ein Drittel der Personen, die den Hamburger Gesundheitskiosk besuchen, zuvor nicht durch das Gesundheitssystem erfasst (►Abb. 1).

Multiprofessionelle Zusammenarbeit im Ärzte-Pflege Tandem

In der Gesundheitsberatung klären die Pflegefachpersonen die Patienten z. B. zu den Themen Prävention und Ernährung auf, bereiten gemeinsam Arztgespräche vor und nach, führen eine

sorgfältige Medikamentenanamnese durch und erläutern schwer verständliche Formulare (z. B. Einschreibung in Versorgungsprogramme, Pflege- und Reha-Anträge). Bei Bedarf leiten die

„Die Kooperation funktioniert: Allein in 2023 konnten aus einem Partnerkrankenhaus 116 Patientinnen und Patienten der Kardiologie- und Pneumologie-Abteilung für das Versorgungsmodell eingeschrieben und mit einer Herzinsuffizienz zur poststationären Versorgung an den Gesundheitskiosk überwiesen werden.“

Pflegefachpersonen die Patienten an Ärzte oder Hilfseinrichtungen im Sozialraum (z. B. Pflegeberatung, Familien- und Erziehungsberatung, Sport- und Bewegungseinrichtungen) weiter, oder sie übernehmen ein Case-Management für Patienten, die durch die Ärzteschaft an den Gesundheitskiosk überwiesen werden. Um die abgestimmte

Versorgung zu stärken, ist das Case-Management in die Kommunikation im Arzt-Pflege-Tandem eingebunden. In regelmäßigen Fallbesprechungen tauschen sich die Beteiligten über Therapie und Maßnahmen für die Patienten aus. Die Gesundheit wird durch diese multiprofessionelle, integrierte und präventive Versorgung verbessert und langfristig stabilisiert (►Abb. 2).

Sektorenübergreifende Versorgung mit Patientenorientierung

Im Gesundheitsnetz um den Gesundheitskiosk sind die Krankenhäuser wichtige Kooperationspartner, um multimorbide Patientengruppen poststationär zu versorgen. Extra geschulte Pflegefachpersonen der Krankenhäuser identifizieren die Patienten mit besonderem Versorgungsbedarf. Die sogenannten Versorgungskordinatoren übernehmen die gezielte Steuerung in den ambulanten Sektor, kümmern sich um Terminvereinbarungen mit dem Gesundheitskiosk sowie die Zusammenstellung und Weiterleitung aller relevanter Entlassungsberichte. Die Kooperation funktioniert: Allein in 2023 konnten aus einem Partnerkrankenhaus 116 Patientinnen und Patienten der Kardiologie- und Pneumologie-Abteilung für das Versorgungsmodell eingeschrieben und mit einer Herzinsuffizienz zur poststationären Versorgung an den Gesundheitskiosk überwiesen werden. Insgesamt ergab die begleitende Evaluation bisher pro Patient 2,5 Beratungen, in denen die Pflegefachpersonen nach festgelegten Beratungsstandards vorgehen:

- Strukturierte Symptomerfassung
- Beratung zu Symptomkontrolle
- Erkennung der Zusammenhänge und Warnzeichen sowie

- Beratung zur geeigneter Ernährung und Bewegung nach ärztlicher Absprache und
- laufende Patientenedukation

Durch die Überweisung an den Gesundheitskiosk als verlässlichen Partner sehen die Verantwortlichen im Krankenhaus, dass ihre Patienten

strukturiert in ein Nachsorgesystem integriert werden und sich Lebensqualität sowie Patientenzufriedenheit erhöhen.

Studien belegen, dass Menschen mit komplexen Versorgungsbedarfen poststationär besonders vulnerabel sind, da häufig „Care Gaps“, also Diskrepanzen zwischen empfohlener Versorgung und der Versorgungsrealität entstehen.

„Studien belegen, dass Menschen mit komplexen Versorgungsbedarfen poststationär besonders vulnerabel sind, da häufig „Care Gaps“, also Diskrepanzen zwischen empfohlener Versorgung und der Versorgungsrealität entstehen. Der Gesundheitskiosk schließt diese Versorgungslücke und reduziert damit gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit weiterer langer Krankenhausaufenthalte.“

Der Gesundheitskiosk schließt diese Versorgungslücke und reduziert damit gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit weiterer langer Krankenhausaufenthalte. Ein Effekt, der auch durch die präventive Arbeit des Gesundheitskiosks entsteht. So im Fall eines Diabetikers, der mehrmals aufgrund eines falsch eingestellten Blutzuckerspiegels die Notaufnahme aufsuchte. Er hatte nicht gewusst, wo es Hilfe gab, und konnte sich auf Deutsch nicht ausreichend verständigen. Durch zielgruppenspezifische Ansprache besucht er inzwischen den Gesundheitskiosk für Beratungsgespräche auf Türkisch, bei denen die Pflegefachperson ihn – und seine Angehörigen – über seine Krankheit und Therapiemaßnahmen aufklärt. Er ist nun hausärztlich angebunden und durch eine Diabetologin passend eingestellt. Durch Anleitung zum Selbstmanagement und Förderung der Gesundheitskompetenz kennen die Menschen ihre Möglichkeiten, lassen sich frühzeitig helfen und verhindern so ambulant-sensitive Krankenhausaufenthalte (ASK). Ein Effekt, den bereits die begleitende Evaluation in den ersten drei Jahren des Gesundheitskiosks feststellte: Die ASK-Rate wurde um 19 Prozent reduziert, gleichzeitig stieg die Inanspruchnahme der ambulanten Versorgung.

Lösungsbaustein für die Gesundheitsversorgung von morgen

Das Versorgungsmodell Gesundheitskiosk bietet zahlreiche Vorteile, um das Gesundheitswesen in Regionen

mit sozial benachteiligter Bevölkerung zu verbessern. Der Fokus der Gesundheitskioske liegt auf spezifischen Zielgruppen, um den Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen zu erleichtern und bestimmte Bevölkerungsgruppen besser zu versorgen. Gesundheitskioske sind in das Gesamtsystem integriert und klare Kommunikationsmechanismen sind etabliert, um eine reibungslose Zu-

sammenarbeit mit bestehenden Gesundheitseinrichtungen sicherzustellen. Gesundheitskioske ergänzen die Primärversorgung, indem sie die Grundversorgung verbessern und Überlastungen in Krankenhäusern reduzieren. Poststationäre Versorgung wird durch die Zusammenarbeit verbessert und unnötige Krankenhauseinweisungen durch die strukturierte Anbindung der Patientengruppen an multilinguale Pflegefachpersonen im Gesundheitskiosk reduziert. Regelmäßige Überwachung und Früherkennung von Krankheiten am Gesundheitskiosk wird gefördert und die Patientenerfahrung verbessert. Die Ausweitung des Konzeptes ist aus diesen Gründen sehr zu begrüßen. Wichtig ist ein partizipatorischer Ansatz bei der Errichtung eines Gesundheitskiosks: Die Initiatoren sollten zuvor eine standortorientierte Bedarfs- und Angebotsanalyse durchführen, damit das Angebot zur Region und zur potenziellen Zielgruppe passt. Bereits an diesem Punkt müssen die Akteure in der Region in den Analyseprozess und die Konzeptentwicklung einbezogen werden. Krankenhäusern, Arztpraxen, Apotheken, sozialen Einrichtungen usw. wird ausdrücklich empfohlen, ihre Expertise einzubringen. Je nach Ergebnis der Analyse ist auch eine multidisziplinäre Trägerschaft der Gesundheitskioske denkbar. Dadurch könnten u. a. Krankenhäuser, Ärztenetze oder Akteure der freien Wohlfahrtspflege in Trägerrolle die Arbeit des Gesundheitsnetzes mitgestalten.

In Hamburg gibt es mittlerweile neben dem Kiosk in Billstedt vier weitere Standorte nach dem „Hamburger Modell“, unter dem Management der GfBH. Der Bedarf an niedrigschwelligen Versorgungskonzepten, besonders für vulnerable Personengruppen, ist aber deutlich höher. Die Ausweitung des Konzepts bildet eine große Chance für diese Patienten und auch für potenzielle Partnerorganisationen. Das Ziel: Hand in Hand die bestmögliche Versorgung von Patientinnen und Patienten zu gewährleisten. Ein Ziel, das in der Zusammenarbeit zwischen Gesundheitskiosk, Ärzteschaft, sozialen Einrichtungen, Kommunen und Krankenhäusern in Hamburg aktiv gelebt wird. ■

Literatur bei den Verfassern

Alexander Fischer
Geschäftsführer GfBH UG
Hamburg
a.fischer@gesundheit-bh.de

Clara Hirsch
freie Autorin
Osnabrück