

## **Anlage 2 des Vertrages zwischen der Novitas BKK und der XXXXXXXXXXXXXXXX vom 21.11.2011**

### **Qualitätsvereinbarung für die Versorgung mit Tracheostoma-Hilfsmitteln**

#### **Ziele der Qualitätsvereinbarung**

Diese Qualitätsvereinbarung umfasst die hilfsmittelbezogene, sachgerechte Tracheostomaversorgung und Beratung mit dem Ziel der Vermittlung von Selbsthilfekompetenz, Vorbeugung und Vermeidung von Komplikationen, Integration der Tracheostomaträger in die Gesellschaft und Zufriedenheit mit der Versorgung und Beratung.

Kennzeichnend für diese Qualitätsvereinbarung sind individuelle Versorgungsangebote, eine EDV - gestützte Verlaufsdokumentation sowie zahlenmäßig und inhaltlich definierte Beratungsgespräche.

Der Versorgungsumfang beinhaltet insbesondere die hilfsmittelbezogene Beratung und Versorgung der Versicherten.

#### **Hilfsmittelbezogene Beratung im Krankenhaus**

Eine hilfsmittelbezogene Beratung im Krankenhaus setzt den diesbezüglichen Wunsch des behandelnden Arztes und das Einverständnis des Versicherten voraus. Sie erfolgt dann:

- postoperativ und/oder
- im Rahmen des Entlassungsmanagements und/oder
- am Tag der Entlassung in den ambulanten, teilstationären oder stationären Bereich.

Grundsätzlich strebt der Leistungserbringer eine möglichst frühzeitige, aktive Beteiligung am Entlassmanagement der Akutversorgung im Sinne des nationalen „Expertenstandard: Entlassmanagement in der Pflege“ des „Deutsches Netzwerk für Qualität in der Pflege“ an.

#### **Hilfsmittelbezogene Beratung und Versorgung in ambulanten oder / teil- bzw. vollstationären Pflegebereichen**

Nach der Entlassung aus dem Krankenhaus setzt die hilfsmittelbezogene Beratung und Versorgung der Versicherten die Kooperation mit dem Vertragsarzt und das Einverständnis des Versicherten voraus.

Die ersten drei Monate nach der Anlage des Tracheostomas wird als die beratungsintensivste Zeit angesehen, da Komplikationen auftreten können und die hilfsmittelbezogene Versorgung sich verändern kann. Für diesen Zeitraum verpflichtet sich der Leistungserbringer die Versicherten der Krankenkasse je nach Anforderung des Versicherten und in Absprache mit dem behandelnden Arzt so oft wie angefordert zu beraten und zu versorgen. Es finden mindestens drei Beratungsbesuche innerhalb der ersten drei Monate nach Anlage des Tracheostomas und Entlassung aus dem Krankenhaus statt. Auf Anforderung des Versicherten finden weitere Beratungsbesuche statt.

Mit dem Entlassungstag erfolgt die taggleiche und bedarfsgerechte Versorgung mit Tracheostoma – Hilfsmitteln durch eine Frei-Haus-Lieferung.

## **I. Qualitätsmerkmale**

Der Leistungserbringer gewährleistet bei der Tracheostomaversorgung der Versicherten folgende Qualitätsstandards:

### **1. Personelle Standards**

- Zur hilfsmittelbezogenen persönlichen Beratung, Betreuung und Versorgung der Versicherten setzt der Leistungserbringer in den ersten drei Monaten nur Mitarbeiter ein, die mindestens die Qualifikation „staatlich anerkannte Gesundheits- und (Kinder-) Krankenpfleger/-in“ mit mindestens zweijähriger Berufserfahrung sowie die Schulung auf die eingesetzten Produkte erfüllen.
- Alle aufgeführten Personen werden ständig fort- und weitergebildet.
  - Sie erhalten jährlich fachspezifische Fortbildungen.
  - Neue Mitarbeiter erhalten ein vorzuhaltendes Einarbeitungskonzept
  - Die Qualifikationsnachweise des Personals werden nachgewiesen. Änderungen hinsichtlich der Qualifikation und die Nachweise über die Fort- und Weiterbildung werden auf Anforderung übersandt.
  - Personelle Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen.

### **2. Produktstandards**

- Es werden grundsätzlich nur Hilfsmittel abgegeben, die dem Medizinproduktegesetz (MPG) und der Richtlinie 93/42/EWG (CE-Zertifizierung) entsprechen und im Hilfsmittelverzeichnis eingetragen sind.
- Die Hilfsmittel müssen in Qualität und Ausführung den an sie zu stellenden Anforderungen entsprechen und unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit dem Bedarf der Versicherten gerecht werden.
- Es erfolgt ein herstellerunabhängiger Produkteinsatz.

### **3. Hilfsmittelbezogene Beratungsstandards**

Die hilfsmittelbezogene Beratung erfolgt mit dem Einverständnis des Versicherten. Im Krankenhausbereich setzt sie zudem den ausdrücklichen Wunsch des behandelnden Arztes nach Kooperation mit dem Leistungserbringer voraus.

#### **3.1 Postoperativ**

- postoperatives Gespräch mit dem Patienten und ggf. mit den Angehörigen
- auf Wunsch, Unterstützung des Pflegepersonals in der regelmäßigen Kontrolle der neuangelegten Tracheostomaanlage zur Prävention von Komplikationen
- Beratung bei der Auswahl und Anpassung der individuellen Erstversorgung
- Anlage oder Fortführung einer patientenbezogenen Tracheostomadokumentation

### **3.2 Im Rahmen des Entlassungsmanagements**

- Patientenüberleitung in den ambulanten Bereich / voll- oder teilstationären Pflegebereich durch Kontaktaufnahme mit dem ambulant behandelnden Arzt nach Einverständnis des Versicherten
- Abstimmung mit dem behandelnden Arzt über die zum Einsatz kommenden Produkte für die permanente Versorgung
- Anleitung des Patienten/Angehörigen zur eigenständigen Tracheostomaversorgung
- Ernährungshinweise in Kooperation mit dem behandelnden Arzt
- Anlage oder Fortführung einer patientenbezogenen Tracheostomadokumentation

### **3.4 Am Tag der Entlassung in den ambulanten, teil- oder vollstationären Pflegebereich**

- Kontaktaufnahme zwecks Tracheostomakontrolle erfolgt in der Regel am Entlassungstag
- taggleiche Bereitstellung und Lieferung aller benötigten Materialien zum sofortigen Einsatz gemäß ärztlicher Verordnung durch den ambulant behandelnden oder durch den Krankenhausarzt
- Schulung des Patienten und/oder der Angehörigen und/oder des Pflegepersonals ambulanter Dienste/ voll- oder teilstationären Pflegebereiche im Handling der zum Einsatz kommenden Produkte:
  - Pflege- und Hygienemaßnahmen am Tracheostoma
  - Versorgungswechsel
- Unterstützung bei der psychosozialen Nachbetreuung
- Beratung zu Aktivitäten des täglichen Lebens, Familie, Freizeit, Beruf
- Information über Selbsthilfegruppen
- Anlage oder Fortführung einer patientenbezogenen Tracheostomadokumentation

### **3.5 Weitere hilfsmittelbezogene Beratung und Versorgung im ambulanten / voll- bzw. teilstationären Pflegebereichen**

- Produktlieferung erfolgt gemäß ärztlicher Verordnung
- mindestens 3 Beratungsbesuche in der beratungsintensiven Phase der ersten drei Monate nach der Krankenhausentlassung sowie weitere Betreuungsbesuche nach Bedarf mit den folgenden Leistungsinhalten:
  - fortlaufende Tracheostomakontrolle zur Erkennung von Komplikationen
  - bei festgestellten Komplikationen werden diese dokumentiert, der behandelnde Arzt wird darüber unverzüglich informiert
  - Schulung des Patienten und/oder der Angehörigen und/oder des Pflegepersonals ambulanter Dienste/ voll- oder teilstationären Pflegebereiche im Handling der zum Einsatz kommenden Produkte
    - Pflege- und Hygienemaßnahmen am Stoma
    - Versorgungswechsel

- Unterstützung bei der psychosozialen Nachbetreuung
- Information über Selbsthilfegruppen

### **3.6 Weitere Serviceleistungen**

- Überprüfung der Versorgung, ggf. Anpassung
- Nachschulungen der ambulanten Pflegekräfte des Pflegedienstes, die zur Ersteinweisung nicht anwesend waren im Einverständnis mit der Pflegedienstleitung des voll- oder teilstationären Pflegebereiches / ambulanten Pflegedienstes
- Einsatz von Hilfsmitteln, die die unter Punkt 2 beschriebenen Produktstandards erfüllen
- Lieferung der Produkte frei Haus
- Angebot einer Service- u. Beratungshotline

### **4. Dokumentation**

Die Dokumentation der hilfsmittelbezogenen Beratung und Versorgung erfolgt EDV - gestützt.

### **5. Qualitätsbericht / Qualitätskontrolle**

Für die BKK ist ein umfassender Qualitätsbericht rückwirkend für das vergangene Kalenderhalbjahr mit folgenden Angaben zu erstellen:

1. Anzahl der versorgten Versicherten pro Halbjahr
2. Durchschnittliche Verbrauchswerte pro Versicherten nach Einzelproduktaufstellung pro Halbjahr
3. Verhältnis / Anzahl der versorgten Versicherten pro Jahr nach den vereinbarten Indikationsgruppen

Weitere Inhalte des Qualitätsberichts können individuell zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden.