

Berufsbegleitender Studiengang (in Entwicklung)

Master Gesundheitsmanagement in der Rehabilitation (M.A.)

im BMBF geförderten Verbundvorhaben: PuG



Johanna Lubasch
Sarah Uthoff
Anna Zinkevich
Lena Ansmann

Versorgungskoordination

Impressum

Autorinnen: Johanna Lubasch, Sarah Uthoff, Anna Zinkevich, Lena Ansmann

Herausgeber: Carl von Ossietzky Universität Oldenburg – Center für lebenslanges Lernen C3L

Redaktion und Layout: Fakultät VI – Medizin und Gesundheitswissenschaften; Andreas Altvater; Franziska Buß-Vondrik

Auflage: Erstausgabe 2019

Copyright: Vervielfachung oder Nachdruck auch auszugsweise zum Zwecke einer Veröffentlichung durch Dritte nur mit Zustimmung der Herausgeber, 2019

Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung, und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH22033 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autorinnen.

Oldenburg, August 2019



Johanna Sophie Lubasch



Arbeitsschwerpunkte

- Organisationsbezogene Versorgungsforschung
- Evaluation und Implementation in Versorgungsorganisationen
- Fragebogenentwicklung, -validierung und -auswertung
- Versorgungsforschung in der Onkologie

Akademischer Werdegang

Johanna Lubasch, studierte im Zeitraum von 2011 - 2017 an der Justus-Liebig-Universität (JLU) Gießen den Bachelorstudiengang Ökotrophologie und an der Universität Bielefeld den Master in Public Health. In Ihrem Masterstudium setzte sie ihre Schwerpunkte im Bereich der Entwicklung und Evaluierung gesundheitsbezogener Interventionen. Neben ihrem Studium arbeitete sie als studentische Hilfskraft am Institut für Ernährungswissenschaften der JLU Gießen, dem Kriminologischen Forschungsinstitut Niedersachsen e.V. in Hannover sowie dem Leibniz-Institut für Präventionsforschung und Epidemiologie (BIPS) in Bremen und erlernte dabei die Anwendung verschiedener quantitativer und qualitativer Forschungsmethoden.

Im Anschluss an ihr Studium arbeitete sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin am BIPS in einer krebsepidemiologischen Studie und führte die Prozessevaluation einer Suchtpräventionsstudie an deutschen Universitäten durch.

Seit Juni 2018 ist sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abteilung „Organisationsbezogene Versorgungsforschung“ des Departments Versorgungsforschung der Fakultät für Medizin und Gesundheitswissenschaften an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg beschäftigt und strebt eine Promotion an.

Projekte

Johanna Lubasch betreut verschiedene Forschungsprojekte bei der Entwicklung von Fragebögen und der Fragebogenvalidierung. Dabei stehen die Patientenorientierung, Organisationen sowie die Versorgungsqualität zumeist im Mittelpunkt. So untersucht sie beispielweise im Rahmen ihrer Promotion den Zusammenhang zwischen der von Brustkrebspatientinnen wahrgenommenen sozialen Unterstützung durch Pflegekräfte und der von Brustkrebspatientinnen Bewertung von Abläufen im behandelnden Krankenhaus. Daneben betreut sie die fragebogenbasierte Erhebung im Rahmen der Evaluation einer neuen Versorgungsform der Unterstützten Kommunikation für Menschen ohne Lautsprache und unterstützt die onlinebasierte Datenerhebung in einem Projekt zu Operationstechniken im gynäkologischen Bereich.

Sarah Uthoff



Arbeitsschwerpunkte

- Organisationsbezogene Versorgungsforschung
- Evaluation und Implementation in Versorgungsorganisationen
- Ethisch-ökonomische Konfliktpotentiale im Krankenhaus

Akademischer Werdegang

Sarah Uthoff, geboren 1992, studierte im Zeitraum von 2011 - 2017 an der Universität Bremen den Bachelor in Public Health und den Master in Public Health – Gesundheitsversorgung, -ökonomie und -management. Im Rahmen einer zweijährigen Projektarbeit ihres Masterstudiums beschäftigte sie sich insbesondere mit dem Spannungsfeld zwischen ökonomischen Interessen und medizinethischen Werten im Krankenhaus und baute ihr Masterarbeitsthema („Ökonomische und medizinische Ziele im Krankenhaus als Gegenstand des Medizinstudiums“) darauf auf. Im Jahr 2016 absolvierte sie ein freiwilliges Praktikum in Neuseeland an der University of Auckland (School of Population Health, Health Systems Section). Neben ihrem Studium arbeitete sie von 2014 - 2017 als studentische Hilfskraft am Institut für Public Health und Pflegeforschung (IPP) sowie für das Studienzentrum Fachbereich 11 der Universität Bremen. Sie leitete außerdem an der Universität Bremen Tutorien. Seit Dezember 2017 ist sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abteilung „Organisationsbezogene Versorgungsforschung“ des Departments Versorgungsforschung der Fakultät für Medizin und Gesundheitswissenschaften an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg beschäftigt und strebt eine Promotion an.

Projekte

Sarah Uthoff arbeitet seit Dezember 2017 in dem vom Innovationsfonds geförderten Projekt „Erweiterung eines Selektivvertrags zu Maßnahmen der Unterstützten Kommunikation (MUK)“. In diesem Projekt wird eine neue Versorgungsform der Unterstützten Kommunikation für Menschen ohne Lautsprache eingeführt. In diesem Zusammenhang führt das Forscherteam aus Oldenburg eine Evaluation durch und untersucht u. a., inwiefern die neue Versorgungsform zu einer besseren pragmatischen Kommunikation, Lebensqualität sowie Teilhabe beiträgt.

Anna Zinkevich



Arbeitsschwerpunkte

- Organisationsbezogene Versorgungsforschung
- Evaluation und Implementation in Versorgungsorganisationen
- Fragebogenentwicklung für Versorgungsforschungsstudien

Akademischer Werdegang

Anna Zinkevich, geboren 1991, studierte im Zeitraum von 2011 - 2018 an der Universität zu Köln Sprachtherapie (B.A.) und Rehabilitationswissenschaften (M.A.) mit den Schwerpunkten Organisationsentwicklung und Rehabilitation von Menschen mit Hörschädigung. Während des Masterstudiums arbeitete sie als akademische Sprachtherapeutin in einer logopädischen Praxis sowie als studentische Hilfskraft in der Abteilung für klinisches Qualitäts- und Risikomanagement der Kliniken der Stadt Köln, wo sie an der Konzeption, Datenverwaltung und Auswertung einer standortübergreifenden Einweiserbefragung mitwirkte. Im Rahmen ihrer Masterarbeit mit dem Titel "Patientinnenerfahrungen in nordrhein-westfälischen Brustzentren: Eine qualitative Inhaltsanalyse auf der Basis von 813 Texten aus dem Befragungsjahr 2016" führte sie eine explorativ ausgerichtete Auswertung durch. Seit März 2018 ist sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abteilung „Organisationsbezogene Versorgungsforschung“ des Departments Versorgungsforschung der Fakultät für Medizin und Gesundheitswissenschaften an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg beschäftigt und strebt eine Promotion an.

Projekte

Anna Zinkevich betreut das vom Innovationsfonds geförderte Forschungsprojekt MUK - Erweiterung des Selektivvertrags zu Maßnahmen der Unterstützten Kommunikation, bei dem der Versorgungsalltag von Menschen ohne Lautsprache und die Evaluation einer neuen Versorgungsform im Mittelpunkt stehen. Im Rahmen ihrer Promotion beschäftigt sie sich damit, inwieweit das Belastungserleben von Angehörigen von Menschen ohne Lautsprache durch eine neue Versorgungsform verändert werden kann.

Prof. Dr. Lena Ansmann



Arbeitsschwerpunkte

- Organisationsbezogene Versorgungsforschung
- Evaluation und Implementation in Versorgungsorganisationen
- Mitarbeitergesundheit in Versorgungsorganisationen
- Personal-Patient Interaktion
- Versorgungsforschung in der Onkologie

Akademischer Werdegang

Lena Ansmann, geboren in 1985, studierte zwischen 2004 und 2010 Public Health an den Universitäten Bremen, Malmö und Bielefeld. Von 2010 bis 2015 war sie am Institut für Medizinsoziologie, Versorgungsforschung und Rehabilitationswissenschaften (IMVR) der Universität zu Köln als wissenschaftliche Mitarbeiterin tätig. In 2014 promovierte sie an der Medizinischen Fakultät der Universität zu Köln mit einer kumulativen Dissertation zum Thema „Die Arzt-Patient Interaktion und der Kontext Krankenhaus - Untersuchungen zu sozialer Unterstützung durch Ärzte in der Versorgung von Brustkrebspatienten“. Ihre Dissertation wurde mit dem Reinhold-Schwarz-Förderpreis für Psychoonkologie ausgezeichnet.

In 2015 wurde sie zur Juniorprofessorin für „Implementations- und Evaluationsmethoden in Heilpädagogik und Versorgungsforschung“ an der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln ernannt und übernahm gleichzeitig die Funktionen der stellvertretenden Leitung der Abteilung Rehabilitationswissenschaften des IMVR und die Koordination von Lehrveranstaltungen. Zudem engagierte Lena Ansmann sich zwischen 2015 und 2017 im Vorstand des Junior Faculty Clubs der Universität zu Köln für die Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses auf dem Weg zur Professur.

In 2017 wurde Lena Ansmann zur Professorin für „Organisationsbezogene Versorgungsforschung“ an die Fakultät für Medizin und Gesundheitswissenschaften berufen und baut dort derzeit im Department für Versorgungsforschung die Abteilung Organisationsbezogene Versorgungsforschung auf.

Projekte

Lena Ansmann erforscht in verschiedenen Forschungsprojekten, insbesondere in der Onkologie, Zusammenhänge zwischen Organisationen der Versorgung und der Versorgungsqualität. Dabei steht eine patientenorientierte Versorgung zumeist im Mittelpunkt. So erforscht sie beispielsweise die Vor- und Nachteile der Patientinnenteilnahme an multidisziplinären Tumorkonferenzen oder die von Patientinnen wahrgenommene Versorgungsqualität in Brustkrebszentren. Daneben beschäftigt sie sich in Projekten mit der Evaluation von Innovationen in der Versorgung sowie förderlichen und hemmenden Faktoren der Implementierung, beispielsweise bei der Einführung eines Personal- und Organisationsentwicklungsprogramms in Drogenberatungsstellen oder der Einführung einer neuen Versorgungsform der Unterstützten Kommunikation für Menschen ohne Lautsprache. In nahezu allen Forschungsprojekten nutzt Lena Ansmann Mixed-Methods-Ansätze.

Inhalt

1. EINFÜHRUNG	11
2. ORGANISATIONSTHEORIEN.....	14
2.1. Was ist eine Organisation?.....	14
2.1.1. Der Institutionelle Organisationsbegriff.....	14
2.1.2. Der instrumentelle Organisationsbegriff	15
2.2. Historische Ordnung der Organisationstheorien nach Scott.....	16
2.2.1. Klassische Ansätze	17
2.2.2. Neoklassische Ansätze	20
2.2.3. Moderne Ansätze	22
2.3. Fazit.....	27
3. ORGANISATIONSKULTUR.....	29
3.1. Organisationskultur – Definition	29
3.1.1. Der Begriff der Organisationskultur nach Edgar Schein....	30
3.1.2. Kulturebenen nach Schein	31
3.2. Wirkung von Organisationskultur.....	33
3.2.1. Positive Wirkung von Organisationskultur.....	33
3.2.2. Negative Wirkung von Organisationskultur.....	34
3.3. Messung von Organisationskultur	35
3.3.1. Herausforderungen	35
3.3.2. Kulturebenen nach Schein	36
3.3.3. Competing Values Framework	38
3.4. Veränderung von Organisationskultur.....	39
3.4.1. Kulturwandelprozess	40
3.4.2. Sichtweisen auf die Veränderung von Organisationskultur	40
3.5. Exkurs: Sozialkapital als Teil der Organisationskultur.....	41
3.5.1. Messung von Sozialkapital	42
3.5.2. Bedeutung von Sozialkapital für Organisationen	43
3.6. Fazit.....	43

4.	ORGANISATIONALES LERNEN	46
4.1.	Organisationales Lernen: Was ist das?	46
4.1.1.	Der organisatorische Wahl-/ Lernzyklus nach March & Olsen	49
4.1.2.	Modifikationen vom Wahl-/Lernzyklus	51
4.1.3.	Handlungstheorien	52
4.2.	Organisationale Lernebenen	54
4.2.1.	Single Loop, Double Loop und Deutero-Learning	54
4.2.2.	Operierende Lernebenen nach March	56
4.3.	Lernformen	57
4.3.1.	Lernen aus Erfahrung	57
4.3.2.	Vermitteltes Lernen	57
4.3.3.	Lernen durch Inkorporation neuer Wissensbestände	58
4.3.4.	Eigengenerierung neuen Wissens	58
4.4.	Störungen des Organisationalen Lernens	58
4.5.	Fazit	61
5.	WELCHE FAKTOREN BEEINFLUSSEN DIE VERSORGUNGSORGANISATION, IHRE MITGLIEDER UND DIE PATIENT*INNENVERSORGUNG? STUDIENBEISPIELE	64
5.1.	Darstellung fünf ausgewählter Einflussfaktoren	64
5.1.1.	Einfluss der Organisationsumwelt	64
5.1.2.	Einfluss von Organisationsstrukturen	66
5.1.3.	Einfluss von Führung und Management	67
5.1.4.	Einfluss von Sozialkapital	68
5.1.5.	Einfluss von Arbeitsgestaltung und Qualität der Arbeit	69
5.2.	Fazit	70
6.	ORGANISATIONSBEOZUGENE VERSORGUNGSFORSCHUNG	73
6.1.	Definition	73
6.2.	Aufgaben der organisationsbezogenen Versorgungsforschung	74

6.2.1. Schritt (1) Beschreiben und Erklären von Strukturen und Prozessen in Versorgungsorganisationen.....	74
6.2.2. Schritt (2) Untersuchen von Auswirkungen von Strukturen und Prozessen auf die Gesundheitsversorgung	74
6.2.3. Schritt (3) Entwicklung von Konzepten zur Optimierung der Gesundheitsversorgung	74
6.2.4. Schritt (4) Erforschung von Innovationen und Überprüfung der Implementierungstechniken.....	75
6.2.5. Schritt (5) Erfassung der Wirkung der Innovationen auf Personen, Organisationen und Gesellschaft.....	75
6.2.6. Schritt (6) Langfristige Verbesserung der Qualität von Implementierungstechniken und Innovationen in der Gesundheitsversorgung	75
6.3. Fazit.....	76
7. BESONDERHEITEN VON VERSORGUNGSORGANISATIONEN	78
7.1. Expertenorganisation als Grundmuster	78
7.1.1. Eigenschaften der Expertenorganisation.....	78
7.1.2. Grenzen und Schwächen der Expertenorganisation	79
7.2. Vier Dimensionen von Pfaff & Schrappe	81
7.2.1. Dimension 1: Spezialisierung vs. Integration	81
7.2.2. Dimension 2: Dezentralität vs. Zentralität.....	82
7.2.3. Dimension 3: Flexibilität vs. Koordination	84
7.2.4. Dimension 4: Innovation und Effizienz	85
7.3. Versorgungsorganisation Krankenhaus	86
7.4. Versorgungsorganisation Arztpraxis	90
7.5. Fazit.....	91

ZUSATZMATERIAL

8. ÜBERBLICK ÜBER DIE METHODEN DER ORGANISATIONSBEZOGENEN VERSORGUNGSFORSCHUNG	94
8.1. Prämissen	94
8.2. Zielgrößen	95
8.3. Methodenansatz der organisationsbezogenen Versorgungsforschung	97
8.4. Datenquellen, Datenerhebung und Datenanalyse: Primär- und Sekundärdaten, qualitative und quantitative Methoden.....	100
8.4.1. Erhebung von Primärdaten.....	100
8.4.2. Erhebung von Sekundärdaten	101
8.4.3. Quantitative Methoden der Datenanalyse	102
8.4.4. Qualitative Methoden der Datenanalyse	103
8.5. Gütekriterien.....	104
8.6. Fazit.....	105
9. METHODEN DER EVALUATION UND IMPLEMENTATION VON INTERVENTIONEN IN VERSORGUNGSORGANISATIONEN	107
9.1. Phasen der Evaluation und Implementierungsforschung in der organisationsbezogenen Versorgungsforschung	107
9.2. Standards der Evaluation	110
9.3. Fazit.....	112
ANHANG	
10. SCHLÜSSELWORTVERZEICHNIS	115
11. ABBILDUNGS- / TABELLENVERZEICHNIS	118
12. GLOSSAR.....	120
13. LITERATURVERZEICHNIS	124

1. EINFÜHRUNG

Evidenzbasierung ist eines der zentralen Ziele der derzeitigen Entwicklung pflegerischer Berufe. Während die Übertragung von wissenschaftlicher Evidenz aus empirischen Studien in die pflegerische Praxis zunehmend gefordert und umgesetzt wird, nimmt das Verstehen und Erklären von Problemen in der pflegerischen Versorgung unter Zuhilfenahme von Theorie bisher einen eher geringen Stellenwert in der Pflegewissenschaft ein. Dabei können Theorien – auch aus anderen Disziplinen wie der Soziologie, Psychologie und Ökonomie – einen wichtigen Beitrag zum Verstehen von Praxisproblemen in der Patientenversorgung leisten.

Die Rolle von Pflegefachkräften ist stark von der Zusammenarbeit mit anderen Disziplinen, z. B. Ärzt*innen, Physiotherapeut*innen, geprägt. Multidisziplinäre Versorgung wird zunehmend wichtiger, auch über die Sektorengrenzen (ambulant und stationär) hinweg. Eine gelingende Zusammenarbeit und eine kontinuierliche Betreuung von Patient*innen erfordern einen hohen Koordinationsaufwand. Neben der Koordination mit den Patient*innen selbst und der Koordination im Team, ist die Koordination innerhalb und zwischen Versorgungsorganisationen ausschlaggebend. Versorgungsorganisationen umfassen alle Organisationen, in denen Patient*innenversorgung stattfindet: Pflegeeinrichtungen, Krankenhäuser, Arztpraxen, Therapiepraxen, Rehaeinrichtungen etc. Die Versorgung in diesen Organisationen steht im Mittelpunkt dieses Moduls.

Die Einführung von Advanced Nursing Practice in eine Versorgungsorganisation kann als komplexe Intervention verstanden werden, deren Umsetzung gut geplant und durchgeführt werden muss, um erfolgreich und wirksam zu sein. Organisationale Veränderungen dieser Art scheitern nicht selten aus verschiedensten Gründen, die mit der Organisation und dem Implementierungsprozess zusammenhängen. Das Verstehen des Funktionierens von Versorgungsorganisationen kann dabei helfen, Veränderungsprozesse effektiver zu gestalten. Die organisationsbezogene Versorgungsforschung ist ein junges Forschungsgebiet, das sich diesen organisationalen Zusammenhängen in der Patient*innenversorgung unter Nutzung von Theorie und empirischen Methoden widmet. In diesem Modul werden Theorien, Empirie und Kenntnisse zu Forschungsmethoden der organisationsbezogenen Versorgungsforschung vermittelt.

In acht Kapiteln mit entsprechenden Unterkapiteln sollen Studierende umfassend auf Aufgaben der Koordination in Versorgungsorganisationen und auf deren wissenschaftliche Erforschung vorbereitet werden.

Im ersten Teil werden theoretische Kenntnisse zum Funktionieren von Versorgungsorganisationen vermittelt, in denen die Versorgungskoordination innerhalb und zwischen Teams, Abteilungen, Praxen, Kliniken etc. eine große Rolle spielt. Zunächst wird ein Überblick darüber gegeben, was **Organisationen** überhaupt sind und was sie ausmacht. Dazu werden verschiedene **Modelle und Theorien** vorgestellt, die über Organisationen aufgestellt wurden. Es wird anschaulich erläutert, welchen **Einfluss** bestimmte organisationale Merkmale auf die Organisation selbst und ihre Mitglieder haben. Außerdem werden Einblicke darin gegeben, wie

Organisationen lernen. Danach wird der Fokus spezifisch auf **Organisationen der Gesundheitsversorgung** liegen. Es werden Studien vorgestellt, die untersucht haben, welchen Einfluss Organisationen auf die **Versorgung** haben können. Daneben werden besondere **Eigenschaften von Versorgungsorganisationen** erläutert, um dann eine Einführung in das Feld der **organisationsbezogenen Versorgungsforschung** zu geben. Darauf folgend werden geeignete **Forschungsmethoden** dieses Bereichs dargestellt, mit denen die vorab skizzierten Zusammenhänge untersucht werden können. Dabei geht es nicht nur um die reine **Beobachtung von Zusammenhängen**, sondern auch um die *Evaluation* und **Implementierung von komplexen Interventionen** zur Verbesserung der Versorgung, die oftmals die organisationalen Routinen verändern. Zunächst wird eine Einführung in die Besonderheiten der Methodik der organisationsbezogenen Versorgungsforschung gegeben. Dies umfasst **Zielgrößen, den methodischen Ansatz, Datenquellen, Datenerhebung und Datenauswertung**. Danach sollen Kompetenzen vermittelt werden, um **Evaluations- und Implementationsprozesse** von komplexen Interventionen in Versorgungsorganisationen zu bewerten und anfänglich zu planen. Hier werden verschiedene **Phasen** behandelt, angefangen mit der Entwicklung von Interventionen bis hin zur Erforschung der besten Strategien zur Implementierung in den Versorgungsalltag.

Wir haben uns bemüht, die Lektüre der Kapitel so abwechslungsreich wie möglich zu gestalten. Zusätzlich zum **Basistext** enthält daher jedes Kapitel veranschaulichende **Beispiele** aus dem Pflegekontext oder anderen Bereichen der Patient*innenversorgung. Es sind **Informationsboxen** mit wichtigen Definitionen, Merksätzen und Fallbeispielen enthalten. Am Ende eines jeweiligen Kapitels finden Sie **Aufgaben** zur Selbstkontrolle und mit Bezug zu Ihrer bisherigen Berufstätigkeit. Zudem geben **Schlüsselwörter** einen Überblick über die wichtigsten Inhalte der Kapitel. Im Schlüsselwortverzeichnis am Ende des gesamten Studienmaterials finden Sie die Nennung des Kapitels, in dem Sie Informationen zu dem entsprechenden Thema finden können. Einige zentrale Begriffe und deren Definitionen finden Sie zudem im **Glossar**. Darüber hinaus gibt es am Ende jeweils ein **Verzeichnis** zu den verwendeten Abbildungen, den dargestellten Tabellen und der zitierten Literatur.

Während die ersten Kapitel zu Theorie und Empirie kein wesentliches **Vorwissen** erfordern, ist zum Verständnis der Kapitel zur Methodik grundlegendes Vorwissen zu wissenschaftlichen Forschungsmethoden von Vorteil.

Wir weisen an dieser Stelle darauf hin, dass die Inhalte aufeinander aufbauen. Für den größten Lernerfolg empfehlen wir daher die Lektüre in der Reihenfolge der Kapitel. Abschließend wünschen wir Ihnen also eine lehrreiche und unterhaltsame Lektüre dieser Studienmaterialien.

Johanna Lubasch, Sarah Uthoff, Anna Zinkevich und Lena Ansmann