

Kategorien und Funktionen von Lotsen im deutschen Gesundheitssystem – Übersicht in Praxis und Theorie

Lara Schlomann, M.Sc. Wissenschaftliche Mitarbeiterin IMVR, Universität zu Köln



Universität zu Köln
Humanwissenschaftliche Fakultät
Medizinische Fakultät

Institut für
Medizinsoziologie,
Versorgungsforschung und
Rehabilitationswissenschaft

i:mvr

Übersicht



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Zahlreiche Lotsenprojekte in Deutschland
- Im Bereich der Gesundheitsversorgung bestehen die Aufgaben und Funktionen von Lotsen zumeist aus mehreren Komponenten
- Häufig synonym verwendete Begriffe: Case Manager, Patientennavigatoren, Pflegekoordinatoren, Gesundheitscoaches, Koordinatoren für medizinische Versorgung, Lotsen
- (bisher) keine einheitliche Definition



Abbildungsquelle: <https://www.bmcev.de/wp-content/uploads/BMC-Lotsenlandkarte.pdf>



Quelle: IGES Institut (2018)

Universität zu Köln
Humanwissenschaftliche Fakultät
Medizinische Fakultät

Institut für
Medizinsoziologie,
Versorgungsforschung und
Rehabilitationswissenschaft

i:mvr

Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

International Journal of Nursing Studies 98 (2019) 27–47



ELSEVIER

Contents lists available at [ScienceDirect](#)

International Journal of Nursing Studies

journal homepage: www.elsevier.com/ijns

Exploring the roles, functions, and background of patient navigators and case managers: A scoping review

K.J. Kelly*, S. Doucet, A. Luke

University of New Brunswick Saint John, 100 Tucker Park Road, P.O. Box 5050, E2L 4L5, Saint John, New Brunswick, Canada



Universität zu Köln
Humanwissenschaftliche Fakultät
Medizinische Fakultät

Institut für
Medizinsoziologie,
Versorgungsforschung und
Rehabilitationswissenschaft

i:mvr

Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Nach Kelly et al. (2019) werden die neun Funktionen von Case Managern (CM) und Patienten Navigatoren (PN) wie folgt festgelegt und definiert:
 - (1) Interessenvertretung
 - (2) Koordination der Versorgung
 - (3) Fallüberwachung und Bedarfsermittlung
 - (4) Engagement in der Gemeinschaft
 - (5) Bildung und Selbstmanagement
 - (6) Verwaltung und Forschungsaktivitäten
 - (7) Psychosoziale Unterstützung
 - (8) Navigation zu Dienstleistungen
 - (9) Abbau von Barrieren



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(1) Interessenvertretung**
 - Öffentliche und ausdrückliche Unterstützung im Namen einer bestimmten Einrichtung (z.B. für Patienten, Organisationen, Programme)
 - Setzen sich für Interessengruppen ein, zu denen Patienten und ihre Familien, Ärzte und Mitarbeiter, Kostenträger gehören
 - I.d.R. Interessenvertretung von Patienten z.B. gegenüber Krankenhäusern oder Versicherungen
 - Unterstützung von Personen, die aus bestimmten Gründen (z.B. Krankheit, Behinderung) nicht in der Lage sind ihre Interessen wahrzunehmen



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(2) Koordination der Versorgung**
 - Koordinatoren des Versorgungsteams, um Patienten, Pflegekräfte und Versorgungsanbieter zu vernetzen
 - Regelmäßige Rücksprache mit den beteiligten Akteuren
 - Verteilen von Informationen
 - Koordination des Versorgungspfades, Planung und Bereitstellung medizinischer Dienstleistung
 - Berücksichtigung der Patientenbedarfe



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(3) Fallüberwachung und Bedarfsermittlung**
 - Kontinuierliche Überwachung, Dokumentation und Bewertung
 - Festgelegte Zielvereinbarungen
 - Veränderungen in der Bedarfslage der Patienten erkennen
 - Ggf. Anpassungen vornehmen



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(4) Engagement in der Gemeinschaft**
 - Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Gruppen (Gemeinde Organisationen, Selbsthilfegruppen)
 - Fundraising, Mittelbeschaffung, Verbreitung von Wissen
 - Öffentlichkeitsarbeit



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(5) Bildung und Selbstmanagement**
 - Förderung selbstbestimmten Handelns
 - Ermutigung, Aufklärung und Informationsvermittlung
 - Förderung der Kompetenzen und Motivation auf Seiten des Patienten, notwendige Angebote in Anspruch zu nehmen



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(6) Verwaltung und Forschungsaktivitäten**
 - Verwaltungstechnische Aktivitäten z.B. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Verwaltung der Ressourcenallokation, Dokumentation der Maßnahmen



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(7) Psychosoziale Unterstützung**
 - Emotionale, soziale und instrumentelle Unterstützung
 - Verringerung von Ängsten und Sorgen der Patienten
 - Förderung und Aufbau der Beziehungen von Patienten, Pflegekräften, Betreuungsteam



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(8) Navigation zu Dienstleistungen**
 - Proaktive Führung des Patienten durch Gesundheitsdienste, -programme, und -behandlungen
 - Kontakt mit relevanten Diensten und Einrichtungen



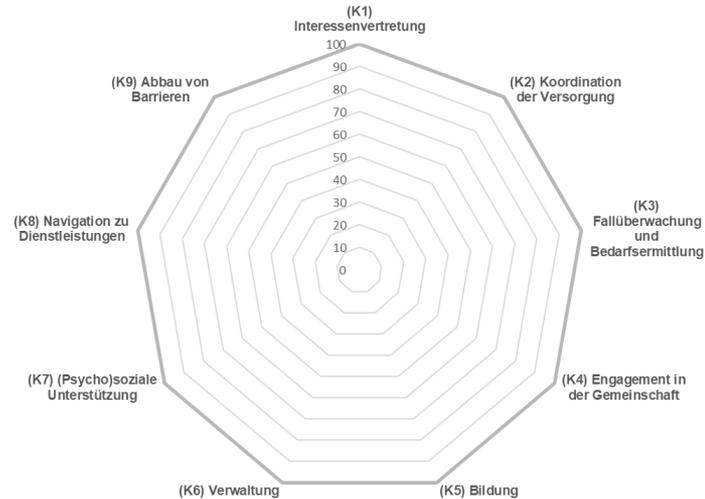
Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

- Einteilung in neun Kategorien/ Funktionen nach Kelly et al. (2019)
 - **(9) Abbau von Barrieren**
 - Verringerung und/oder Abbau von Barrieren auf Ebene der Systeme z.B. Finanzierung, Inanspruchnahme von Dienstleistungen
 - Verringerung und/oder Abbau von Barrieren in Bezug auf die Patienten z.B. Überwinden sprachlicher Barrieren, Verbesserung der Gesundheitskompetenz



Hintergrund: Aufgaben und Funktionen

Forschungsfrage: Welche Funktionen und Aufgaben nehmen Lotsen in aktuellen Forschungs- und Anwendungsprojekten ein?



Universität zu Köln
Humanwissenschaftliche Fakultät
Medizinische Fakultät

Institut für
Medizinsoziologie,
Versorgungsforschung und
Rehabilitationswissenschaft



Datengrundlage

- Datengrundlage: Deutschlandweite Umfrage des Monitor Versorgungsforschung
- Online Umfrage mit Abfrageformular zur Selbsteinschätzung (<https://www.monitor-versorgungsforschung.de/Lotsenumfrage/>)
- Zeitraum: September 2021 – November 2021
- Umfrage wurde vom BMC an alle Mitglieder der AG Lotsen versandt, Konsortialführung von Lotsen- und „Lotsenähnlichen“ Projekten, die vom Innovationsfonds gefördert wurden



Website durchsuchen

Twitter Facebook RSS Newsletter Impressum Abonnement

Startseite	Autorenunterlagen	Kongresse	VF made in	Herausgeber-Beirat	News	Abstracts	Autoren
Transparenz	Bücher	Who-is-Who	Stellenmarkt	Vf Aktuell	eFirst	Datenschutzerklärung	Disease Interception

Sie sind hier: [Startseite](#) > [Umfrage Lotsentheorien](#)

Umfrage Lotsentheorien

17.09.2021 13:35

Sie heißen Case Manager, Patientennavigatoren, Pflegekoordinatoren, Pflegemanager, Gesundheitscoaches, Koordinatoren für die medizinische Versorgung zu Hause, klinische Pflegekoordinatoren, Lotsen oder schlichtweg Kummerer. „Obwohl diese Rollen in der Vergangenheit unterschiedliche Zuständigkeiten hatten, werden die Begriffe in der Literatur heute austauschbar verwendet“, schrieben Dr. Katherine J. Kelly, Prof. Dr. Shelley Doucet und Dr. Alison Luke von der kanadischen University of New Brunswick Saint John in ihrer 2019 bei Elsevier erschienenen Übersichtsarbeit. Es werde, so die Autoren, „oft beschrieben, dass sich die Funktionen der jeweiligen Rollen überschneiden“, was zu „einem Mangel an Klarheit hinsichtlich der genauen Funktionen“ geführt habe. Genau das will „Monitor Versorgungsforschung“ (MVf) ändern. Und zwar mit einer Umfrage zur Selbsteinschätzung, in der sich die Verantwortlichen von Lotsen-/Management-Care-Projekten in ihre jeweiligen Kategorien/Funktionen einordnen sollen. Die Auswertung übernimmt das IMVR, Köln.

Unsere Bitte an alle Verantwortlichen, die ein öffentlich gefördertes Projekt ins Leben gerufen haben, das Lotsen-/Case Management, Navigatoren oder Kummerer-Elemente beinhaltet: Ordnen Sie bitte Ihr Projekt ein! Und zwar, indem Sie Ihr Projekt in der nachfolgenden Tabellenabfrage einer oder auch mehreren Kategorien/Funktionen zuordnen. Es werden mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit meist mehrere Kategorien/Funktionen ein, bei diesen Sie jeweils dem Grad der tatsächlichen Zielerfüllung eintragen (Zahlenwert von 0-100%). **Gemeint ist die Zielerfüllung gemessen an vorher definierten Projektzielen (also Erfolg oder Misserfolg in der Umsetzung).**

Wir bitten um rege Beteiligung. Denn nur so wird eine Morphologie der Lotsen-Landschaft in Deutschland entstehen. Wobei es – was vorherzusehen ist – eindeutige Schwerpunkte geben wird. Aber eben auch Ausprägungen und Verbindungen, die wir (mangels Erkenntnissen) bisher noch gar nicht gesehen haben. Wenn es uns dann noch gelingen sollte, die Projekte, die sich an dieser Umfrage beteiligt haben, zu klassifizieren, kommen wir dem 12. bis Dezember-Kongress von MVF in Kooperation mit dem BMC ein Stück näher: sich der grundlegenden Theorien (Logikmodelle) der Lotsenprojekte und darüber auch jener der Versorgungsforschung zu nähern.

Kategorie/Funktion 1: Interessenvertretung
Interessenvertretung (Advocacy): Case Manager (CM) und Patientennavigatoren (PN) vertreten die Interessen von Patienten z. B. gegenüber Krankenhäusern oder Versicherungen. Sie unterstützen Personen, die aus bestimmten Gründen (z. B. Krankheit, Behinderung) nicht in der Lage sind, ihre Interessen wahrzunehmen und ihre Angelegenheiten selbstständig zu regeln. Geben Sie hier einen Zahlenwert von 0-100 Prozent ein, der beschreibt, inwiefern die genannte Funktion das Ziel "mehr oder weniger" erreicht und zwar zu X Prozent.

11 Zeichen verbleiben

Methode

Kategorie/Funktion 1: Interessenvertretung

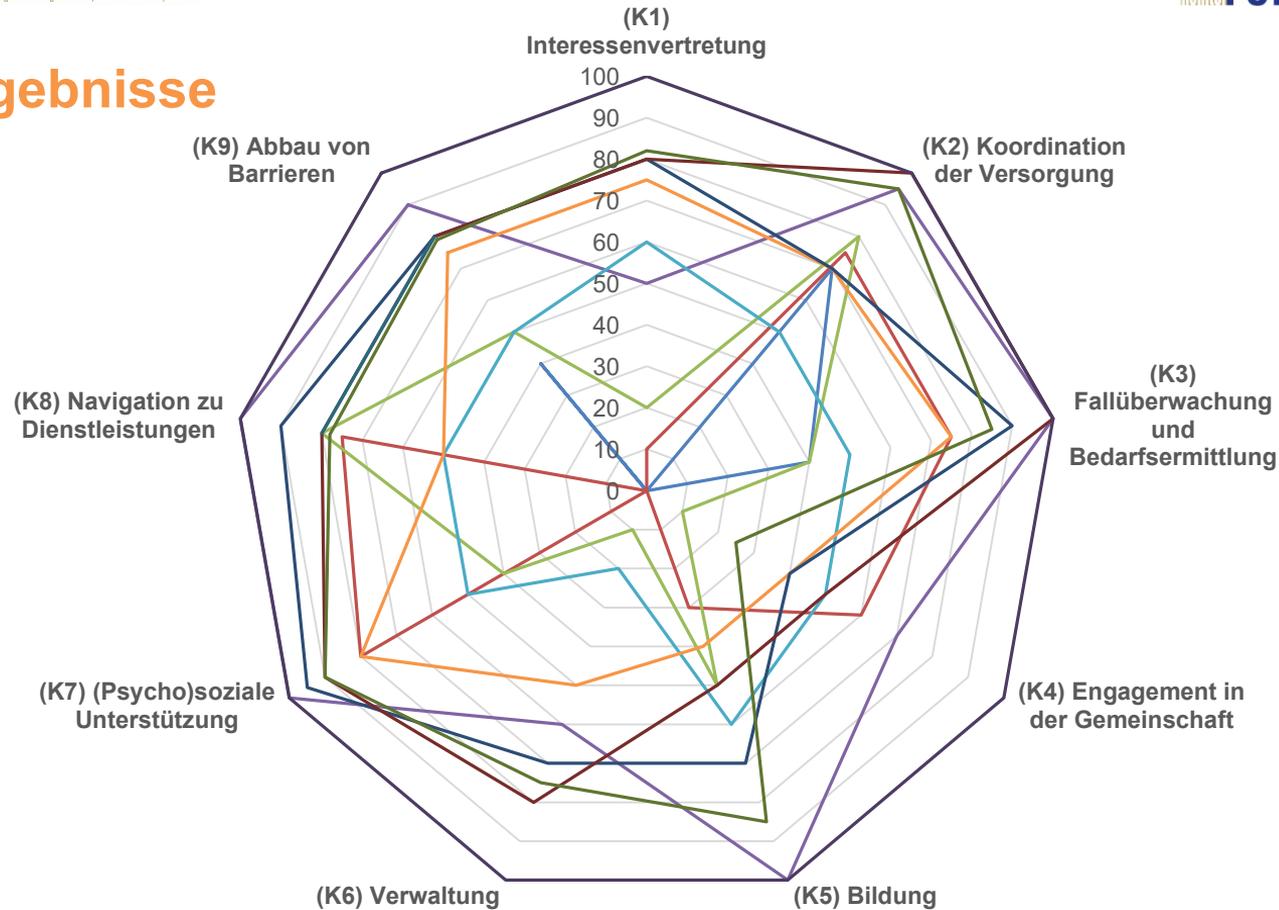
Interessenvertretung (Advocacy): Case Manager (CM) und Patientennavigatoren (PN) vertreten die Interessen von Patienten z. B. gegenüber Krankenhäusern oder Versicherungen. Sie unterstützen Personen, die aus bestimmten Gründen (z. B. Krankheit, Behinderung) nicht in der Lage sind, ihre Interessen wahrzunehmen und ihre Angelegenheiten selbständig zu regeln. Geben Sie hier einen Zahlenwert von 0 -100 Prozent ein, der beschreibt, inwiefern die genannte Funktion das Ziel "mehr oder weniger" erreicht und zwar zu X Prozent.

11 Zeichen verbleiben

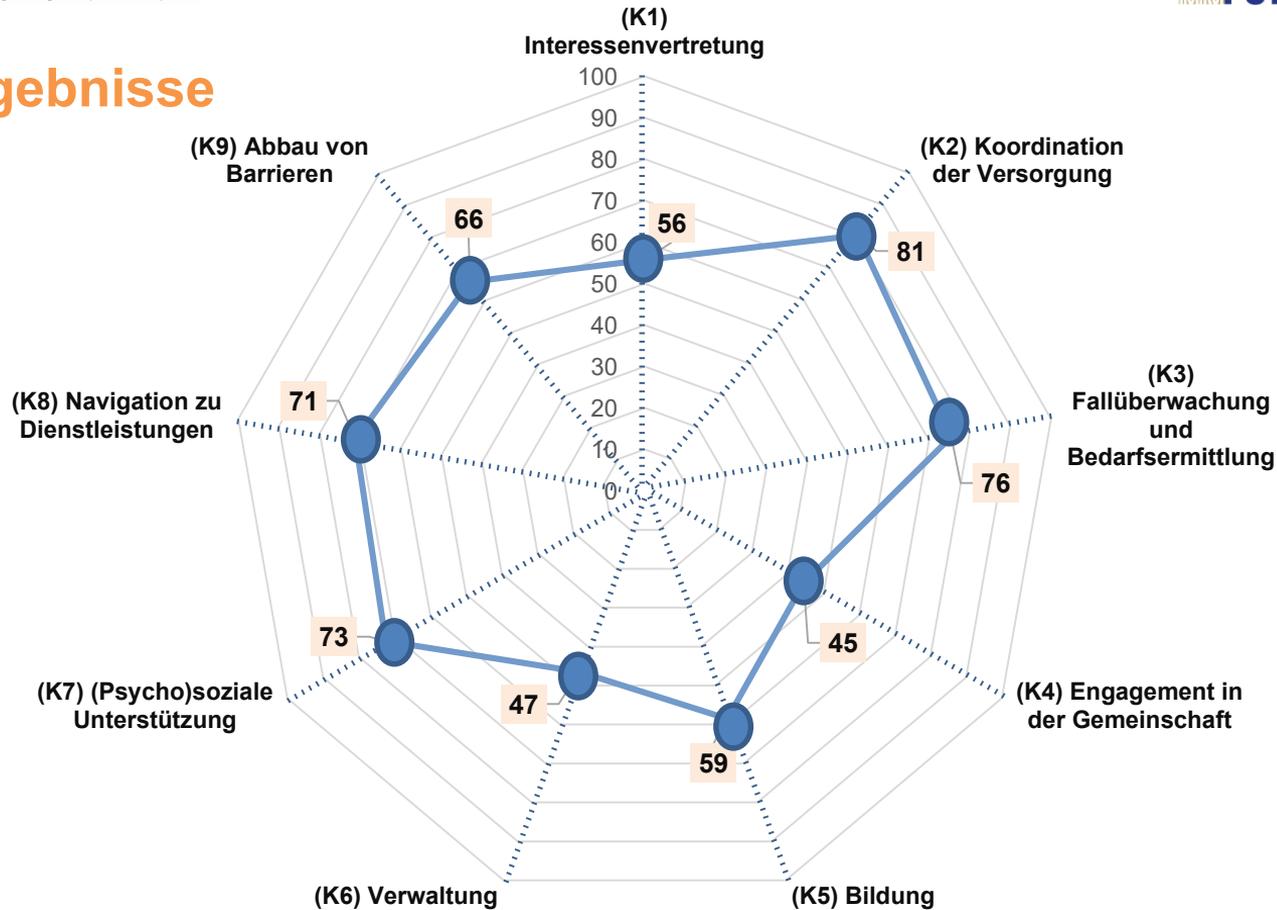
- Neun verschiedene Kategorien/Funktionen in Anlehnung an Kelly et al. 2019
- Ergänzung drei weiterer Fragen
- Analysemethode: Mittelwertberechnung der einzelnen Kategorien
- Selbsteinschätzung der Zielerreichung
 - Zahlenwert zwischen 0 und 100 (in %)
- In die Analyse eingeschlossen
 - N= 13



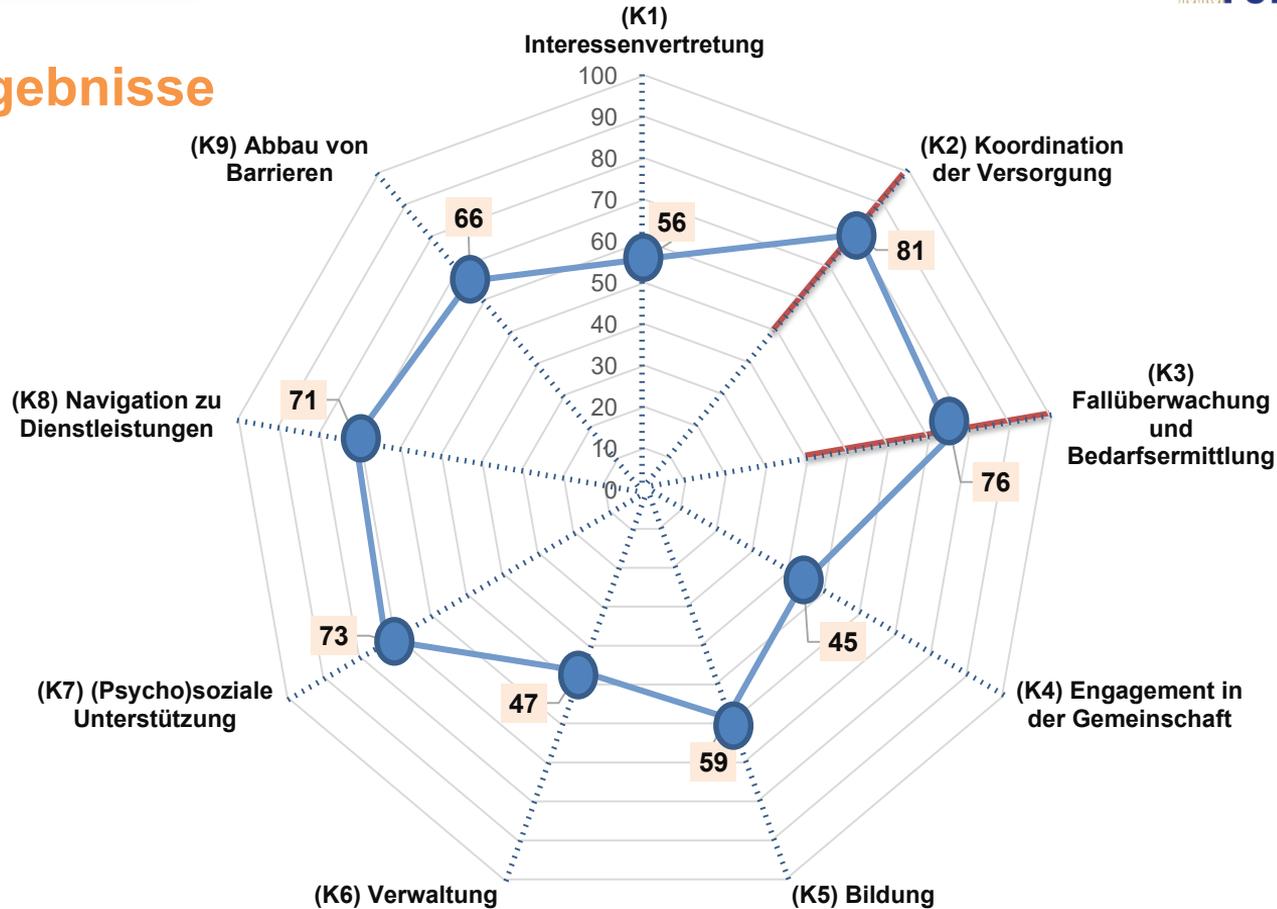
4. Ergebnisse



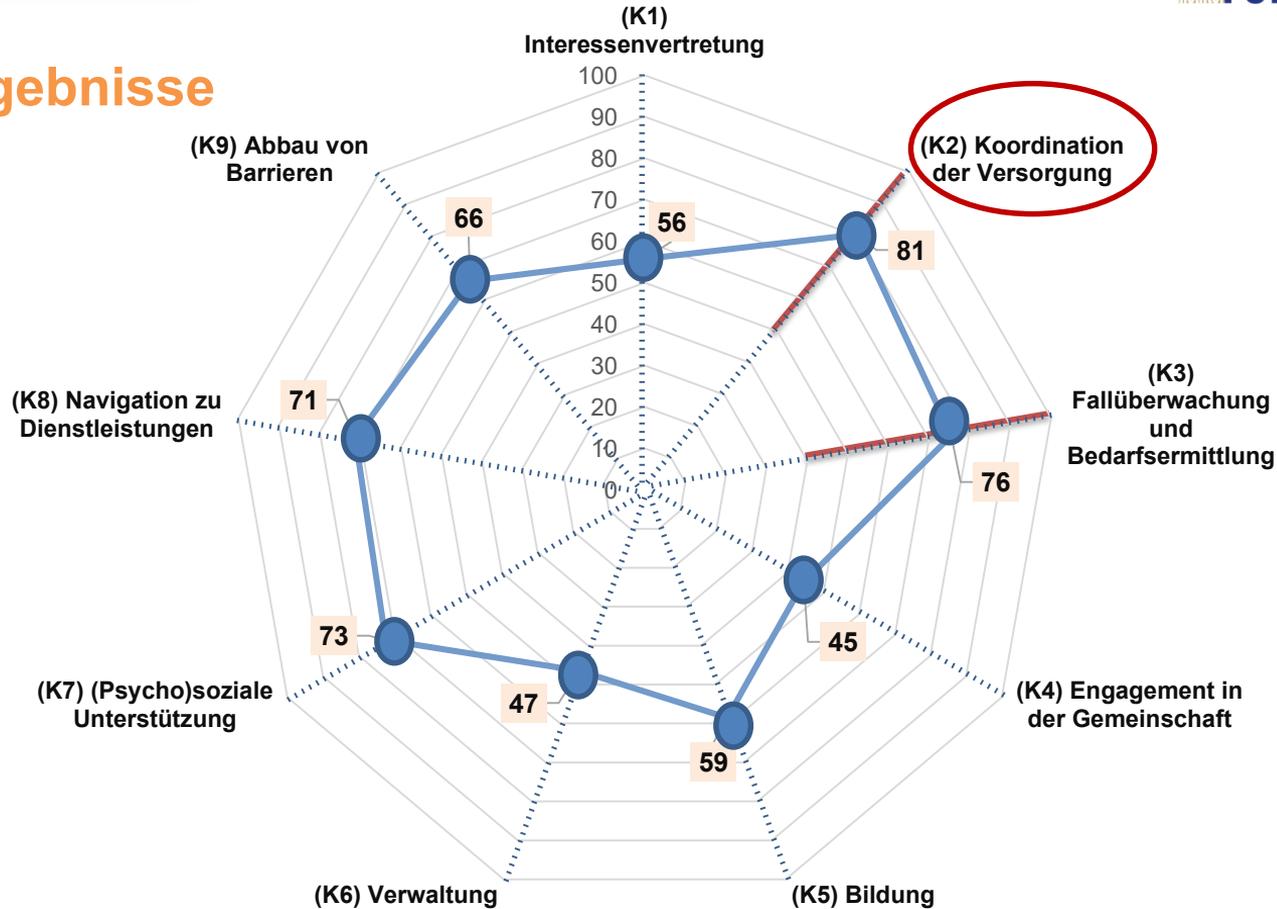
4. Ergebnisse



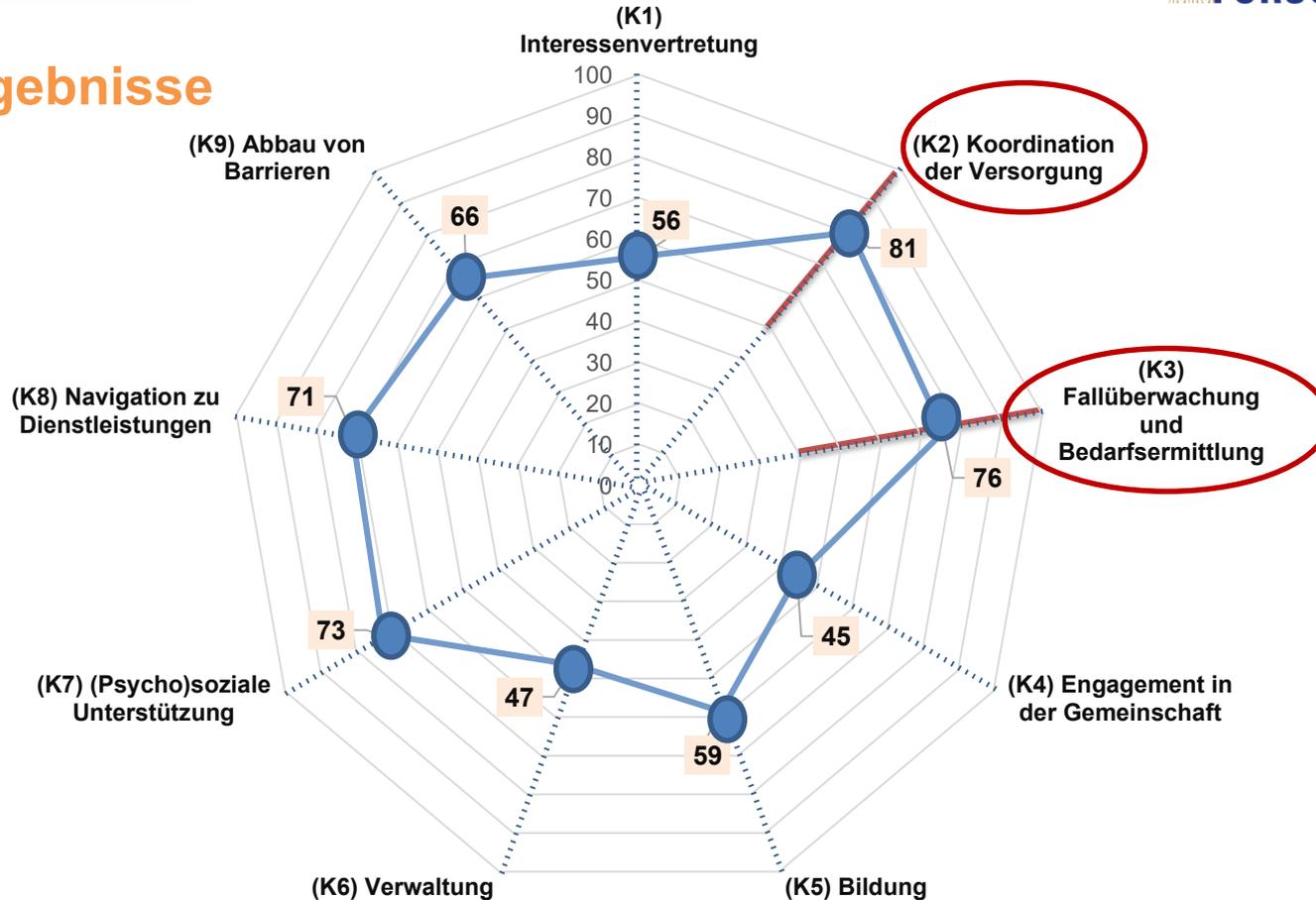
4. Ergebnisse



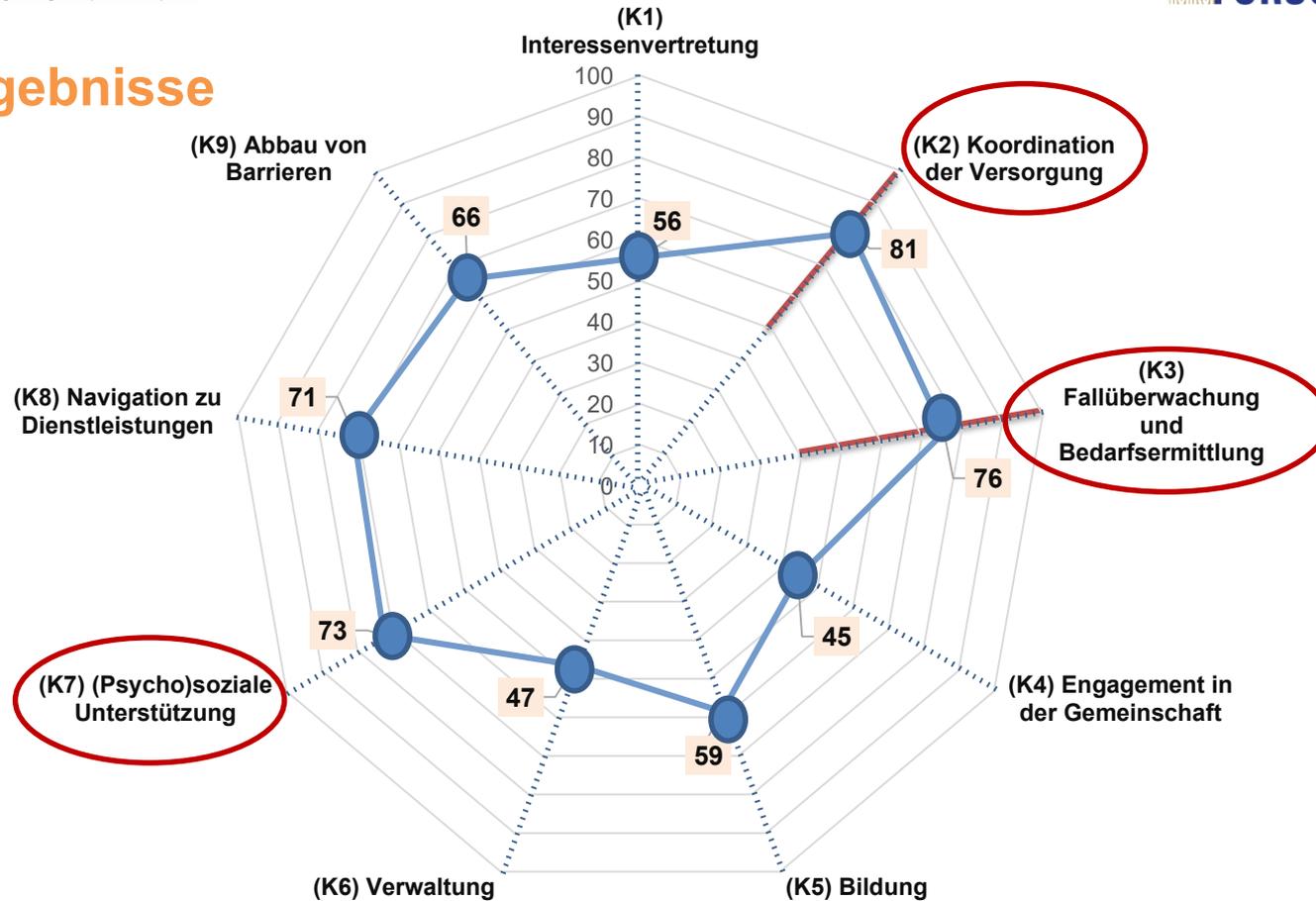
4. Ergebnisse



4. Ergebnisse



4. Ergebnisse



4. Ergebnisse

Frage 1: Haben Sie sich vor Start Ihres Projekts Gedanken darüber gemacht, welchen Kategorien/Funktionen (das entspricht in etwa Logikmodellen oder Theorien) das Modell folgt?

- Ja = 13
- Nein = 0

Frage 3: Wurden zu den von Ihnen genannten Funktionen/Kategorien Endpunkte in einer Evaluation definiert und erhoben? (ja/nein)

- Ja, zu mehreren Kategorien/Funktionen = 13,
- Nein = 0



4. Ergebnisse

Analyse der offenen Antworten, Frage 2: Wie könnte Ihrer Meinung nach die Haupttheorie Ihres Projekts formuliert werden?

*„Individuelle und kollektive **Bedarfsermittlung** sowie **Koordination/ Delegation** ärztlicher Leistungen. Ziel war die **Optimierung der Behandlungsqualität, am Beispiel multimorbider Patientinnen und Patienten**“*

*„Durch Fallmanagement können **ältere Menschen im Erhalt ihrer Selbstständigkeit** unterstützt werden.“*



Universität zu Köln
Humanwissenschaftliche Fakultät
Medizinische Fakultät

Institut für
Medizinsoziologie,
Versorgungsforschung und
Rehabilitationswissenschaft

i:mvr

4. Ergebnisse

Analyse der offenen Antworten, Frage 2: Wie könnte Ihrer Meinung nach die Haupttheorie Ihres Projekts formuliert werden?

„*Individuelle und kollektive **Bedarfsermittlung** sowie **Koordination**/ Delegation ärztlicher Leistungen. Ziel war die Optimierung der Behandlungsqualität, am Beispiel **multimorbider Patientinnen und Patienten**“*

- **(K3) Fallüberwachung und Bedarfsermittlung**
- **(K2) Koordination der Versorgung**

„*Durch Fallmanagement können **ältere Menschen** im **Erhalt ihrer Selbstständigkeit** unterstützt werden.“*

- **(K5) Bildung und Selbstmanagement**



4. Ergebnisse

Analyse der offenen Antworten, Frage 2: Wie könnte Ihrer Meinung nach die Haupttheorie Ihres Projekts formuliert werden?

*„[...] Im Zentrum stand ein Patientenlotse, der Betroffene auf dem Weg durch die Krebstherapie **begleitete** und bei Bedarf an spezialisierte Versorgungsangebote, insbesondere psychosozialer Art, **weitervermittelte**. Dieses stufenweise Versorgungskonzept sollte die **patienteneigenen Ressourcen stärken** (v. a. Gesundheitskompetenz und Selbstwirksamkeit), eine informierte und selbstbestimmte Therapie ermöglichen und damit die **Lebensqualität** steigern sowie die **psychische Belastung** verringern.“*

- **(K7) (Psycho)soziale Unterstützung**
- **(K8) Navigation zu Dienstleistungen**
- **(K5) Bildung und Selbstmanagement**



4. Ergebnisse

Analyse der offenen Antworten, Frage 2: Wie könnte Ihrer Meinung nach die Haupttheorie Ihres Projekts formuliert werden?

„Casemanagement auf der individuellen und systemischen Ebene erzielt eine Versorgungsoptimierung bei **multimorbiden, geriatrischen Patienten**. Auf der Systemebene wird eine **Vernetzung zwischen den Versorgungsakteuren** gefördert und Versorgungsangebote **bedarfsgerecht** erstellt. Dabei werden **Kooperationen** zwischen regionale medizinische und soziale Akteure mit der Kommune gestärkt.“

- **(K2) Koordination der Versorgung**
- Weitere Funktionen z.B. Vernetzung und Kooperationen



5. Diskussion

Zusammenfassung:

- Neun Funktionen werden in den einzelnen Projekten unterschiedlich abgedeckt (Max: 100; Min: 0)
- Koordination der Versorgung hat im Mittel die höchste Zielerreichung
- Relevanz der neun Funktionen könnte je nach Setting, Patientenzielgruppe und Forschungsprojekt variieren

Limitationen:

- Kleine Stichprobe, inferenzstatistische Auswertungen nicht möglich
- Mögliche Überschneidungen der Funktionen (z.B. Koordination der Versorgung und Navigation von Dienstleistungen)
- Weitere Endpunkte als mögliche Einflussfaktoren (z.B. Vorab festgelegte Endpunkte in den Projekten)

Implikationen:

- Laufzeit der Abfrage ausweiten, um größere Stichproben zu generieren und weitere Faktoren berücksichtigen zu können
- Entwicklung einer einheitlichen Definition von Lotsen mit Einbeziehung verschiedener Funktionen, unter Berücksichtigung bestehender Theorien z.B. Soziale Unterstützungstheorie (Badura, 1981)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt:

Lara Schlomann, M.Sc. Gesök

lara.schlomann@uk-koeln.de

Institut für **Medizinsoziologie,**
Versorgungsforschung und
Rehabilitationswissenschaft

i:mvr

Referenzen

- Abbildungsquelle: <https://www.bmcev.de/wp-content/uploads/BMC-Lotsenlandkarte.pdf>
- Badura B (Hrsg) (1981). Soziale Unterstützung und chronische Krankheit zum Stand sozialepidemiologischer Forschung. Suhrkamp, Frankfurt
- IGES Institut. (2018). Studie zum Versorgungsmanagement durch Patientenlotsen. Abschlussbericht
https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Praevention/Beispiele/IGES_Versorgungsmanagement_durch_Patientenlotsen_042018
- Kelly, K.; Doucet, S.; Luke, A. (2019). Exploring the roles, functions, and background of patient navigators and case managers: A scoping review. International Journal of Nursing Studies. 10.1016/j.ijnurstu.2019.05.016.
- https://www.monitor-versorgungsforschung.de/Lotsenumfrage_2021