

MDK MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
SACHSEN-ANHALT

JAHRESBERICHT

20



WIR GESTALTEN DAS GESUNDHEITSWESEN AKTIV MIT.

Inhalt

> Vorwort	4
> Grußwort Ministerin Petra Grimm	6
> Zukunft aktiv gestalten	8
> Corona-Pandemie	12
> Mit freiem Kopf mehr leisten	22
> Boten für unsere Gesundheit	23
> Qualität ist unser Standard	28
> An Fehlern wachsen – Optimierung vorantreiben	30
> Drei Fragen...	34
> Menschen verbinden	36
> Miteinander im Gespräch bleiben	39
> Der MDK Sachsen-Anhalt als Arbeitgeber	44
> Auf reformiertem Weg	49
> Rubrik Zahlen/Daten/Fakten 2020	52



Sehr geehrte Damen und Herren,

der vorliegende Geschäftsbericht 2020 des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) Sachsen-Anhalt ist eine gute Gelegenheit, auf die Ereignisse und Entwicklungen einer außergewöhnlichen Zeit zurückzublicken.

Seit Beginn des letzten Jahres dominiert die Corona-Pandemie das Geschehen im Gesundheitswesen. Auch uns hat dieses Thema vor besondere Herausforderungen gestellt. Tatkräftig haben wir uns diesen gestellt und unsere Arbeitsabläufe an die Erfordernisse der Umstände angepasst. Auf diese Weise konnten wir unsere wichtigen Aufgaben beinahe ausnahmslos weiter erfüllen. Aus Gründen des Gesundheitsschutzes mussten wir die Mehrheit der Versicherten jedoch ohne persönlichen Kontakt begutachten. Den Zugang zur medizinischen und pflegerischen Versorgung haben wir für die über 2 Millionen gesetzlich versicherten Menschen in unserem Bundesland dennoch aufrechterhalten. Der inzwischen landesweit zunehmende Impfstatus sowie ein umfassendes, internes Testkonzept ermöglichen uns sukzessiv die Rückkehr zu unserer originären Arbeitsweise mit persönlichem Austausch zu den Menschen.

Neben der Corona-Pandemie hat uns zudem der beständige Wandel aus Fortschritt und gesetzlichen Neuerungen im Gesundheitswesen begleitet. Aus dem MDK-Reformgesetz sind

uns neue Aufgaben erwachsen, die unsere Unabhängigkeit und fachliche Kompetenz stärken. Anspruch und Norm unserer Arbeit ist höchste Qualität. Das erfüllen wir mit fundierter Sach- und Fachkompetenz. Expertenwissen, das in eine stetig steigende Zahl an Gutachten einfließt. Gebotene Weiterentwicklungen und Neuerungen meistern wir dabei gemeinsam als starkes, agiles Team. Wirkungsvoll half uns die Attraktivität unserer Arbeitgebermarke, jeden unserer Geschäfts- und Fachbereiche mit hochqualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verstärken.

Eine gute Grundlage, um die Aufgaben der nächsten Jahre mit Kompetenz und Qualität im starken Miteinander umzusetzen und die Zukunft im Gesundheitswesen aktiv mitzugestalten.

Jetzt wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen.



Jens Hennicke
Geschäftsführer





DER HEILIGE FRANZ VON ASSISI SAGTE:

„Glücklich der Mensch,
der seinen Nächsten trägt in seiner ganzen
Gebrechlichkeit, wie er sich wünscht,
von jenem getragen zu werden in seiner
eigenen Schwäche.“

Sehr geehrter Herr Hennicke, sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt,

mit großem Dank möchte ich Sie herzlich Grüßen und Ihnen Allen für Ihren außerordentlichen Einsatz in der Corona-Pandemie danken. Das Coronavirus überkam die Welt wie eine Welle und hält diese bis heute in Atem.

Nochmal mehr wurde die tragende gesellschaftliche Bedeutung aller Berufe und Tätigkeiten im Gesundheitssektor offensichtlich, aber auch die Verletzlichkeit des Systems spürbar. Vielerorts kamen Einrichtungen, Institutionen und Menschen an ihre körperlichen und persönlichen Grenzen. Umso mehr Dankbarkeit empfinde ich für Ihre schnelle, unkomplizierte und umgehende Hilfe bei der Bewältigung der Corona-Pandemie. Sie als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt haben Verantwortung für die Menschen unseres Landes übernommen und das ist großartig.

Bereits im März 2020 sind Sie als Medizinischer Dienst dieses Landes sofort mit der Kassenärztlichen Vereinigung und meinem Haus in einem engmaschigen Austausch eingetreten und haben Pflegekräfte und ärztliches Personal im gesamten Landesgebiet zur Verfügung gestellt. Dies alles auf freiwilliger Basis. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes haben nicht nur das Ministerium, sondern auch Gesundheitsämter,

Fieberambulanzen, Pflegeheime und Fiebertmobile unterstützt, und so die oftmals zu groß werdende Last auf mehrere gut qualifizierte und motivierte Schultern verteilt.

Mit dem „Dritten Gesetz zum Schutz der Bevölkerung bei einer epidemischen Lage von nationaler Tragweite“ wurde eine gesetzliche Grundlage für den für Sie bereits seit Monaten selbstverständlichen Einsatz normiert und der § 275 Abs. 4 b SGB V eingeführt.

Ich kann Ihnen gar nicht sagen, wie wertvoll und wichtig Ihr Einsatz in dieser besonderen epidemischen Lage war und nach wie vor ist. Auch Sie setzten und setzen sich einer gesteigerten Gefahr aus, halfen und helfen an Orten und in Situationen, die dringenden Beistand benötigten und sie zeigen eine Bereitschaft des Miteinanders in dieser nie zuvor dagewesenen Lage, die mich mit besonderem Dank erfüllt. Die Bewältigung der Krise ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe. Ich freue mich, dass wir dies in unserem Land in dieser Form des Zusammenhaltes leben.



Petra Grimm-Benne

Ministerin für Arbeit, Soziales und Integration
des Landes Sachsen-Anhalt



Zukunft aktiv gestalten



Das Jahr 2020 verlief für uns alle völlig außerplanmäßig. Obwohl Sachsen-Anhalt lange standgehalten hat, ist die Corona-Pandemie schließlich auch bei uns angekommen. Jens Hennicke veranschaulicht als Geschäftsführer des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) Sachsen-Anhalt die Herausforderungen der Corona-Pandemie und blickt auf die kommenden Entwicklungen.

Herr Hennicke, wie hat sich die Pandemie auf die Arbeit im MDK Sachsen-Anhalt ausgewirkt?

Jens Hennicke: Im Bewusstsein, die Gesundheit aller zu schützen, mussten wir schnell reagieren. Mit unseren wichtigen Begutachtungsaufgaben im medizinischen und pflegerischen Bereich stehen wir in Kontakt mit Personengruppen, für die einerseits ein erhöhtes Infektionsrisiko durch das Corona-Vi-

rus und andererseits die Gefahr eines schweren Infektionsverlaufes besteht. Wir haben also zeitnah gehandelt und Maßnahmen ergriffen, die sowohl die Gesundheit der besonders gefährdeten Personengruppen als auch die unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schützen.

Welche Maßnahmen waren das?

Jens Hennicke: Wir haben zum Beispiel die Hausbesuche bei unseren Pflegebegutachtungen durch telefonische Interviews ersetzt. Per Gesetz waren unsere regulären Qualitätsprüfungen in den ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen zeitweise ausgesetzt. Um die Einrichtungen dennoch bei den Herausforderungen der Pandemie zu unterstützen, haben wir im ersten Lockdown eine Hotline eingerichtet, über die wir zu Hygiene- und Schutzstrategien beraten haben. Auch im zweiten Lockdown konnten sich die Einrichtungen über

eine Hotline an uns wenden, wenn sie die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung gefährdet sahen. In unserem großen Geschäftsbereich Medizin haben wir die körperlichen Untersuchungen ausgesetzt, um Kontakte zu minimieren und dadurch das Infektionsrisiko zu verringern. Zudem wurde im Geschäftsbereich Medizin die für uns vorgesehene Quote für Krankenhausabrechnungsprüfungen durch den Gesetzgeber von 12,5 Prozent auf 5 Prozent reduziert, um die Krankenhäuser zu entlasten. Die gesetzlichen Corona-Maßnahmen führten intern partiell zu einem Rückgang des Arbeitsvolumens, den wir jedoch flexibel abfedern konnten, indem wir die Bereiche mit hohem Auftragsaufkommen verstärkt haben.

Mussten Ihre Beschäftigten denn fürchten, dass sie durch die Einschränkungen mit der Zeit keine Aufgaben mehr haben?

Jens Hennicke: Diese Sorge hat mich sehr umgetrieben.

Wie schon gesagt konnten wir aber durch interne bereichsübergreifende Verlagerungen von Tätigkeiten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhin gut beschäftigen. Die Pandemie hat uns gezeigt, dass unsere Arbeitsabläufe so anpassungsfähig gestaltet werden müssen, dass wir in





derartigen Sondersituationen weiterhin arbeitsfähig bleiben. Außerdem leisteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillige Hilfseinsätze, z. B. im Ministerium, in Pflegeeinrichtungen, Gesundheitsämtern oder anderen medizinischen Einrichtungen, sogar ein mobiles Testteam für Abstriche haben wir verstärkt. Darauf bin ich stolz.

Welche Maßnahmen haben Sie intern ergriffen, um den Gesundheitsschutz für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten und damit die Arbeitsfähigkeit Ihres Medizinischen Dienstes sicherzustellen?

Jens Hennicke: Wir haben einen Corona-Krisenstab eingesetzt, der sich regelmäßig austauscht und die Anpassung unserer Maßnahmen berät. Wir haben ein umfangreiches Hygiene- und Testkonzept erstellt, welches neben der Einführung einer Maskenpflicht in den Dienststellen zum Beispiel

regelmäßige Corona-Selbsttestungen unserer Mitarbeitenden enthält. Reisen oder Präsenzveranstaltungen wurden abgesagt, sodass die Kommunikation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorrangig digital stattfindet. Mit einer großen Kraftanstrengung haben wir ermöglichen können, dass mehr als 90 Prozent unserer Mitarbeitenden flexibel im häuslichen Umfeld arbeiten können. Damit haben wir die Kontakte drastisch reduziert und die Arbeitsfähigkeit vollumfänglich gesichert. Trotz der räumlichen Trennung der Mitarbeitenden wurde der kollegiale Austausch gut aufrechterhalten. Hier hat sich unser eingeschlagener Weg der Digitalisierung von Arbeitsprozessen deutlich bezahlt gemacht.

Neben all den unvorhergesehenen Corona-Anpassungen mussten die grundsätzlich anstehenden Aufgaben und Entwicklungen im Jahr 2020 ebenfalls realisiert werden. Ein Stichwort dafür ist zum Beispiel das MDK-Re-

formgesetzt. Welche Punkte standen auf Ihrer Agenda und was ist daraus geworden?

Jens Hennicke: Der Gesetzgeber hat uns bestimmte Fristen zum Errichten des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt vorgegeben. So hat sich der neue Verwaltungsrat bis zum 31.03.2021 zu konstituieren und einen Vorsitzenden nebst Stellvertretern zu wählen. Ebenso hat er bis zu diesem Zeitpunkt eine Satzung für den künftigen Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt zu erarbeiten und zu beschließen. Wir gehen davon aus, dass alle geplanten Termine trotz Corona-Pandemie eingehalten werden und wir spätestens zum 01. Juli 2021 der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt als Körperschaft des öffentlichen Rechts sind. Bis zu diesem Zeitpunkt erfüllt der Verwaltungsrat des MDK Sachsen-Anhalt weiterhin seine Aufgaben.

Was ist Ihr Ausblick für das Jahr 2021?

Jens Hennicke: Vor 30 Jahren wurde der MDK Sachsen-Anhalt als eingetragener Verein gegründet. Nun errichten wir den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt als Körperschaft des öffentlichen Rechts. Damit erhalten wir nicht nur ein neues Erscheinungsbild, sondern auch einen neuen Verwaltungsrat, der sich aus ehrenamtlichen Vertreterinnen und Vertretern der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung, aus Vertreterinnen von Patienten- und Selbsthilfeorganisationen sowie aus Vertreterinnen und Vertretern der Ärztekammer und der Pflegeberufe zusammensetzt. Parallel zu diesen großen Ereignissen sind wir optimistisch, dass wir dank praktikabler Testmöglichkeiten und einem wachsenden Impfstatus schrittweise etwas "Normalität" zurückgewinnen.

In Bezug auf unsere Arbeitsprozesse hat uns die Corona-Pandemie gezeigt, wie flexibel wir auf Veränderungen reagieren müssen. Um dies auch in Zukunft zu gewährleisten, werden wir unsere Strukturen im Rahmen des Projektes "ZukunftMD" entsprechend anpassen. Wir wollen damit unsere Effizienz und Produktivität steigern und uns als moderner Dienstleister aufstellen. Deshalb habe ich das Jahr 2021 als Jahr der Veränderungen überschrieben. ■

Der unsichtbare Faktor

Noch nie hat ein Ereignis unsere Jahresplanung und unsere gesamten Arbeitsabläufe so sehr beeinflusst wie die Corona-Pandemie 2020. Die Gesundheit aller zu schützen, erhielt die höchste Priorität. Für das Erfüllen unserer Arbeitsaufgaben eine doppelte Herausforderung. Verantwortungsvoll sind wir dieser in allen Bereichen begegnet.

Ob bei unseren Pflegebegutachtungen, den körperlichen Untersuchungen im medizinischen Bereich oder den Qualitätsprüfungen in ambulanten wie stationären Pflegeeinrichtungen – fast immer begegnen wir Menschen, die aufgrund ihres Alters oder ihrer Vorerkrankungen zu den durch eine Corona-Infektion besonders gefährdeten Personengruppen gehören.

Um für diese Menschen eine Ansteckung und somit unter Umständen einen schweren Krankheitsverlauf zu vermeiden, mussten wir entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Gleichzeitig stellten wir den Gesundheitsschutz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher. Dabei ergab sich ein Teil unseres Vorgehens aus den gesetzlichen Regularien im Verlauf der pandemischen Entwicklungen.

Geschäftsbereich Medizin

Durch das COVID-19-Krankenhausentlastungsgesetz wurde in unserem Geschäftsbereich Medizin der für das Jahr 2020

vorgesehene Prüfumfang für die Schlussrechnungen vollstationärer Krankenhausbehandlungen von 12,5 Prozent auf 5 Prozent reduziert. Ab 2021 soll dann das quartalsbezogene, gestufte Prüfquotensystem einsetzen, das im Gesetz für bessere und unabhängigere Prüfungen festgelegt wurde. Dort wurde für die Krankenhäuser zudem eine Bescheinigung durch den Medizinischen Dienst über das Erfüllen von Strukturmerkmalen bis spätestens zum 31.12.2020 vorgegeben. Diese Frist ist auf den 31.12.2021 verschoben,



sodass unsere Strukturprüfungen erst 2021 beginnen.

Neben den veränderten Vorgaben veranlasste uns die Corona-Pandemie, die körperlichen Untersuchungen in unserem Geschäftsbereich Medizin im ersten Lockdown auszusetzen und im zweiten Lockdown nur auf dringend medizinisch notwendige Fälle zu beschränken.

Fachbereich Qualitätsprüfungen

Die legislativen Pandemiemaßnahmen hinterließen auch in unserem Fachbereich Qualitätsprüfungen ihre Spuren. Um die besonders gefährdeten Personengruppen in den Pflegeeinrichtungen und das versorgende Personal zu entlasten, wurde im ersten Schritt das Prüfgeschehen ab Mitte März bis zum 30. September ausgesetzt. Ein Teil unserer Qualitätsprüferinnen und -prüfer half daher beim Abarbeiten der immensen Auftragslage in unserem Fachbereich Pflege-



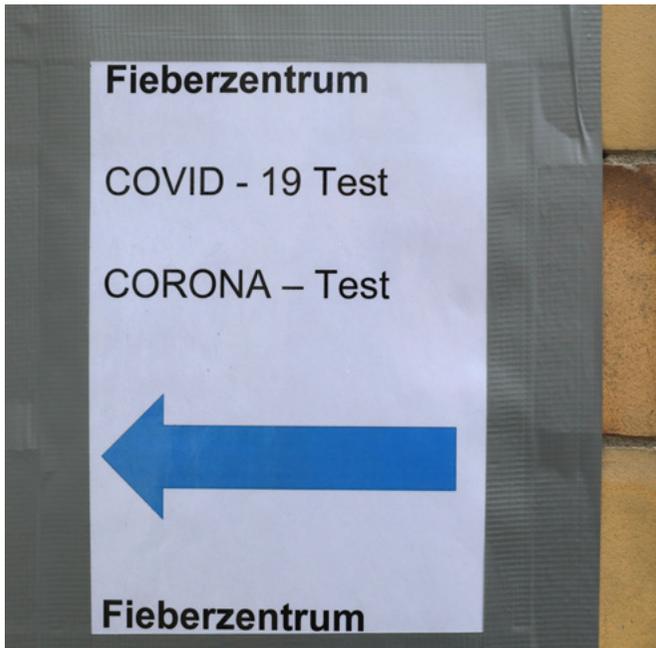
begutachtungen. Zusätzlich unterstützten unsere Mitarbeitenden die Pflegeeinrichtungen und andere Hilfesuchende mit einem telefonischen Angebot bei der Klärung im Raum stehender Fragen, zum Beispiel zur Umsetzung geeigneter Konzepte sowie zu Hygiene- und Schutzmaßnahmen. Anfang Oktober konnten dann unsere Qualitätsprüfungen wie-

der aufgenommen werden. Vom 01.10.2020 bis 30.10.2020 führten wir insgesamt 50 Qualitätsprüfungen in ambulanten und stationären Einrichtungen durch. 13 dieser Prüfungen waren anlassbezogen, zwei waren Wiederholungs- und 35 Regelprüfungen. Dabei beeinflusste ein hoher Krankenstand unsere Prüfquote ebenso wie die fehlenden Erfahrungen im Umgang mit den noch immer nicht umfassend implementierten stationären Richtlinien, was eine routinierte Arbeitsweise mit vermindertem Zeitaufwand blockierte. Da das Infektionsgeschehen schon im Oktober bundesweit erneut stark anstieg, galt ab 01. November eine neue Verlautbarung, die unsere Regelprüfungen zunächst wieder bis zum 15.01.2021 aussetzte. Im Januar 2021 wurde diese bis 28.02.2021 verlängert. Somit waren uns seit Anfang November wieder ausschließlich anlassbezogene Prüfungen möglich. Aufgrund einer Vielzahl eingegangener Beschwerden, führten einige Mitarbeitende des Fachbereichs in der Zeit vom 01.11.2020 bis zum 31.12.2020

insgesamt 23 Anlassprüfungen durch. Darüber hinaus blieb der Fachbereich über seine Hotline ein Ansprechpartner für die Pflegeeinrichtungen, wenn diese die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung gefährdet sahen. Das Know-how in der pflegerischen Versorgung floss auch in die Arbeit der beim Landesministerium für Arbeit, Soziales und Integration angesiedelten Taskforce, zu dem während der gesamten Corona-Pandemie ein enger Austausch bestand.

Fachbereich Pflege

In unserem Fachbereich Pflege mussten ab dem 18.03.2020 die persönlichen Besuche unserer Pflegefachkräfte aussetzen, die häufig die Feststellung der Pflegebedürftigkeit begleiten. Hier galt es ebenfalls, Gesundheit und Leben der besonders gefährdeten Menschen zu schützen, zu denen wir bei unseren Hausbesuchen im Wohnumfeld Kontakt haben. Damit diese Menschen dennoch einen Zugang zu den meist



dringend benötigten Leistungen aus der Pflegeversicherung erhielten, bearbeiteten unsere Gutachterinnen und Gutachter die Anträge mittels strukturiertem Telefoninterview. Die erstellten Aktenlagegutachten entstanden nach einem festen Leitfaden, den unser Fachbereich Pflegebegutachtungen in enger Anpassung an bundesweite Vorgaben innerhalb von wenigen Tagen entwickelte. Unsere Pflegefachkräfte hatten dadurch schnell ihre neue Arbeitsgrundlage, um der hohen Auftragslage entgegenzutreten zu können. Bereits vor unserem Begutachtungsgespräch erhielten die antragstellenden Menschen bzw. deren Betreuungs- oder Pflegeperson einen Fragebogen, über den sie uns konkrete Angaben zur Pflege- und Betreuungssituation übermitteln konnten. Insgesamt etablierten wir so eine geeignete Alternative zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit. Dennoch war das neue Vorgehen in den ersten Tagen eine Umstellung, weil insbesondere der persönliche Eindruck davon fehlte, welche Fähigkeiten und Einschränkungen

im jeweiligen Lebensumfeld bestehen oder wie sich die Pflege sicherstellen lässt. Gerade bei den Begutachtungen von Kindern oder Menschen mit psychischen Erkrankungen, kognitiven Einschränkungen, Schwerhörigkeit oder bestehenden Sprachbarrieren, stellte das Telefoninterview unsere Pflegefachkräfte vor besondere Herausforderungen und setzte teilweise Grenzen.

Durch das COVID-19-Krankenhausentlastungsgesetz war das neue Verfahren zunächst bis zum 30.09.2020 legitimiert. Um anschließend die persönlichen Besuche mit entsprechenden Schutzmaßnahmen in geeigneter Weise wieder durchführen zu können, erstellte unser Fachbereich frühzeitig ein Hygienekonzept auf einer Grundlage des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (MDS).

Am 31.08.2020 startete unser Fachbereich dann schrittwei-

se, die persönlichen Besuche im Wohnbereich wieder aufzunehmen. Ab 05.10.2020 erfolgte die komplette Wiederaufnahme der Hausbesuche.

Für Personen mit Risikofaktoren wurde zum Schutz aber weiterhin das Telefoninterview genutzt. Auch unsere Pflegefachkräfte mit Risikofaktoren arbeiteten weiter nach Aktenlage. Von persönlichen Besuchen ausgenommen waren zudem Orte und Landkreise mit über 35 Infektionen pro 100.000 Einwohnern in sieben Tagen. Ein zusätzlicher Arbeitsaufwand, da wir die tagesaktuellen Infektionszahlen im Blick behalten mussten.

Obwohl das Infektionsgeschehen auch in Sachsen-Anhalt schnell wieder aufflammte, konnten unsere Pflegefachkräfte im Zeitraum Ende August bis Ende Oktober etwas mehr als 3.000 Menschen persönlich besuchen. Aufgrund der gesetzlichen Kontaktbeschränkungen mussten wir unsere

Hausbesuche jedoch ab dem 02.11.2020 erneut einstellen und alle Pflegebegutachtungen wieder mit dem strukturierten Telefoninterview umsetzen. Insgesamt konnten unsere Pflegefachkräfte unter Berücksichtigung aller Corona-Maßnahmen 16.000 Menschen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit in ihrem Lebensumfeld besuchen.

Vorerst sind unsere persönlichen Besuche noch bis zum 14.03.2021 ausgesetzt, die telefonischen Interviews sind darüber hinaus noch weiter möglich.

Koordinierender Krisenstab

Um alle Entwicklungen im Verlauf der Corona-Pandemie intern zu begleiten und umzusetzen, haben wir einen Corona-Krisenstab gebildet. Geschäftsführung, Geschäfts-, Fach- und Stabsbereiche sowie Betriebsrat konnten auf diese Weise erforderliche Anpassungen in den Arbeitsabläufen sowie

die unerlässlichen Hygiene- und Schutzmaßnahmen zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell miteinander abstimmen und umsetzen. Eine pandemiebedingte Notwendigkeit war insbesondere die Kontaktreduktion bzw. -vermeidung. Unsere Büros haben wir dementsprechend über ein Wechselmodell nur noch minimal besetzt. Zeitweise arbeiteten unsere Beschäftigten daher immer wieder mobil von zu Hause.

Geschäftsbereich Service

Das Organisieren und Bereitstellen erforderlicher Arbeitsmittel und Schutzmaterialien stellte unseren Geschäftsbereich Service vor einige Herausforderungen. Gerade zu Beginn der Pandemie waren Schutzmasken und Desinfektionsmittel Mangelware. Engpässe und Lieferschwierigkeiten traten auch bei den Notebooks auf, die wir zusätzlich orderten, um gerade im Verwaltungsbereich das mobile

Arbeiten zu ermöglichen. Zeitdruck und Abstimmungsaufwände waren dabei ebenso oft sehr hoch wie bei den pandemiebedingten internen Softwareanpassungen, da Software teils erweitert oder ganz umprogrammiert werden musste.

Immer wieder ließen sich gewisse Aufgaben nur vor Ort ausführen. Dazu zählten beispielsweise organisatorische Belange am ersten Arbeitstag neu eingestellter Kolleginnen und Kollegen, der physische Serverbetrieb, das Bereitstellen, die Inbetriebnahmen und das Versenden von Technik sowie anderer Arbeits- oder Schutzmaterialien. Mobiles Arbeiten und Kontaktbeschränkungen erforderten generell eine gute Koordinierung in den Teams und über diese hinaus. Um sich vis-à-vis miteinander auszutauschen, wurden Webkonferenzen das Mittel der Wahl. Auch diese unterstützt unser Fachbereich IT nicht nur mit geeigneter Software. Insgesamt stieg der Supportbedarf mit Zunahme der mobilen Arbeit. Der enorm gestiegene Serverzugriff

stellte zudem erhöhte Anforderungen an unsere interne Servertechnik. Diese haben wir unter anderem aus diesem Grund inzwischen vollständig erneuert.

Ein starkes Miteinander

In allen Arbeitsbereichen wick der persönliche Kontakt überwiegend den Gesprächen am Telefon oder in Webkonferenzen. Die Organisation unserer Arbeitsprozesse und des mobilen Arbeitens verlangte jede Menge Koordination. Zusätzliche zu den arbeitsbedingten Herausforderungen wurden viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Themen wie Kinderbetreuung oder Hausunterricht belastet. Mit einem erweiterten Arbeitszeitrahmen und individuell abgestimmten Lösungen haben wir unsere Beschäftigten dabei unterstützt, ihre Arbeitsfähigkeit zu erhalten.

In allen Bereichen war der anfängliche Ausfall geplanter Fort- und Weiterbildungen, die erst nach und nach in Form

von Webinaren zurückkehrten, ebenfalls ein spürbarer Einschnitt. Durch ein erweitertes Eigenangebot haben wir hier intern gegengesteuert. Der transparente Austausch von Wissen war aber nicht nur intern wichtig, sondern erhielt angesichts der völlig neuen Situation über alle Ebenen und Institutionen hinweg eine zentrale Bedeutung. Ebenso die tatkräftige Solidarität und die gezielte Unterstützung direkt vor Ort. Von Anfang an haben sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu freiwilligen Hilfeinsätzen bereit erklärt, um dort Hilfe zu leisten, wo sie dringend benötigt wird. Bis zum Jahresende 2020 waren 13 unserer Ärztinnen und Ärzte sowie 22 unserer Pflegefachkräfte unterstützend in anderen Einrichtungen tätig. Engagiert und couragiert halfen sie vollstationären Pflegeeinrichtungen, Gesundheitsämtern, Fieberzentren, einem mobilen Testteam der Kassenärztlichen Vereinigung, der Landesaufnahmeeinrichtung für Flüchtlinge in Magdeburg sowie dem Ministerium für Arbeit, Soziales und Integra-

tion des Landes Sachsen-Anhalt dabei, die Auswirkungen der Corona-Pandemie einzudämmen.

Freiwillige Hilfeinsätze

„Angesichts der besonderen Situation, insbesondere der Personalsituation in Pflegeeinrichtungen, war es für mich keine Frage, die Versorgung der dort lebenden Menschen zu unterstützen. Als ausgebildete Pflegefachkraft konnte ich aufgrund meiner langjährigen Berufserfahrung sofort bei allen anfallenden Tätigkeiten im Bereich der Pflege behilflich sein, angefangen von der Körperpflege, den Mahlzeiten und der Flüssigkeitsversorgung, bis hin zur Mobilisierung und Arztkontakt. Trotz der insgesamt sehr schwierigen Situation habe ich es geschafft, die Pflegebedürftigen zum Lachen zu bringen und zufriedenzustellen.“

Unsere Qualitätsprüferin Stephanie Blume unterstützte das Diakoniewerk in Halle im Johannes-Jänicke-Haus.

„Ein Einsatz ist für mich immer und überall ausgesprochen wichtig. Ich kann direkt helfen, was mir ein großes Bedürfnis ist. Das war auch die Motivation für mein Studium und für mein anschließendes Arbeitsleben. Der unmittelbare Kontakt zu den Menschen gibt sehr viel zurück. Dies erleben zu dürfen, ist Grund genug jederzeit wieder zu helfen.“
Dr. med. Dagmar Köppen unterstützte die Landesaufnahmeeinrichtung für Flüchtlinge in Magdeburg.



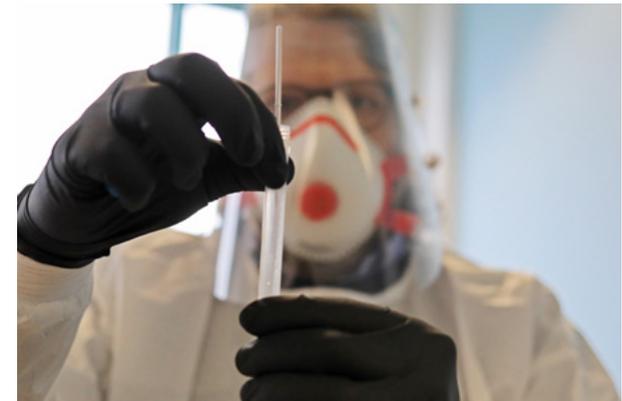
Testaufbau für einen Antigen-Schnelltest



Die Pufferflüssigkeit wird zur Vorbereitung des Schnelltests bis zur Fülllinie in das Extraktionsröhrchen gegeben.



Nur für medizinisches Fachpersonal: Dr. Michael-Jan Schumann hat viele Menschen mit Antigen-Schnelltests auf Corona-Infektionen getestet.



Das Teststäbchen wird mit dem Abstrichtupfer voran in das Röhrchen mit der Pufferlösung gegeben, wo eventuell vorhandene Viruspartikel ausgewaschen werden.

„Was wir tun, entscheidet. Über die Fieberambulanz Salzwedel war ich als Arzt auf einer mobilen Einheit zur COVID-19-PCR-Testung des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) im Altmarkkreis Salzwedel im Einsatz. Neben einem Fahrzeug wurde uns dafür freiwilliges Personal des Katastrophenschutzes zugewiesen. Unser Team war gut ausgebildet und unser Fahrzeug optimal vorbereitet. Wir hatten immer eine vollständige, hochwertige Schutz-

rüstung in ausreichender Anzahl. Da ich fast 15 Jahre in Salzwedel gewohnt und praktiziert habe, sind mir die örtlichen Gegebenheiten wohlbekannt. Auf unseren Fahrten, die uns vor allem zu Pflegeheimen und anderen sozialen Einrichtungen führten, konnte ich auf eine Reihe alter, freundschaftlicher Kontakte innerhalb der Institutionen zugreifen. Der reibungslose Ablauf der Testfahrten, die präzise Vorbereitung und das sehr freundschaftliche

Verhältnis unter den Kollegen, waren angesichts der Situation überaus positive Erfahrungen.“

Unser Referatsleiter für Neue Untersuchung- und Behandlungsmethoden (NUB), Dr. med. Michael-Jan Schuhmann, verstärkte die Fieberambulanz in Salzwedel und das Abstrichmobil im Altmarkkreis.



Tropfen der extrahierten Lösung werden in die Probenvertiefung der Testkassette geträufelt.



Die kleine Testkassette in den Händen von Dr. Schuhmann zeigt das wichtige Ergebnis.



Enthält die Lösung Coronavirus-Proteine, binden sich diese an markierte Antikörper. Diese Antigen-Antikörperkomplexe reichern sich in der Ablesezone an. Bildet sich bei C und T ein roter Strich, ist der Test positiv.



„Mein moralisches Pflichtgefühl war der Antrieb, mich freiwillig für den Hilfeinsatz zu melden und schließlich das Gesundheitsamt im Landkreis Harz am Hauptsitz in Halberstadt und der Nebenstelle in Wernigerode zu unterstützen. Neben Kontaktermittlungen zur Nachverfolgung von Infektionsketten, fertigte ich Abstriche an und beriet Infizierte, Angehörigen und Kontaktpersonen. Wir nahmen Quarantänekontrollen vor und halfen bei Begehungen von Pflegeeinrichtungen, Schulen und Kindergärten mit unserer Beratung.“

Unsere Gutachterin Dr. med. Marie-Catherine Rittierodt unterstützte das Gesundheitsamt im Landkreis Harz.

„Zusammen mit einer ärztlichen Kollegin durfte ich ab 01.12.2020 das Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration unseres Bundeslandes unterstützen. Hier verstärkten wir das Referat 23. (Medizinische Angelegenheiten, stationäre medizinische Versorgung und Öffentlicher Gesundheitsdienst). Zusätzlich wurde ich in die Koordinierungsgruppe "Impfen" des Ministeriums integriert, die unter der Leitung der Referatsleiterin und unter der Verantwortung der Staatssekretärin besteht. Mit Unterstützungen aus weiteren Referaten des Ministeriums gelang es der 3-köpfigen Koordinierungsgruppe, die Eröffnung der Impfzentren am 15.12.2020 und den offiziellen Impfstart

am 27.12.2020 zu realisieren. Neben den koordinativen Aufgaben war ich für die Umsetzung der Gesetze, Verordnungen und Empfehlungen des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG), des Robert-Koch-Instituts (RKI) und der ständigen Impfkommision (STIKO) im Land verantwortlich und beantwortete Anfragen, zum Beispiel von anderen Ministerien, Berufsverbänden, der Presse und von Bürgern.“

Unsere Gutachterin Dr. med. Franziska Kirchner unterstützte das Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt. ■

Mit freiem Kopf mehr leisten

Wen eine private oder berufliche Situation mental belastet, dessen Arbeitsleistung leidet. Die Ergebnisse unserer Mitarbeiterbefragung nach Wertenetzen haben gezeigt, dass ein nicht zu vernachlässigender Teil unsere Beschäftigten seine individuelle psychische Belastungssituation eher hoch einstuft.

Uns lag daher viel daran, für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Angebot zu schaffen, das ihnen dabei hilft, berufliche und private Stresssituationen besser zu bewältigen und die persönliche Zufriedenheit zu steigern. Intern waren uns dafür in mancher Hinsicht jedoch Grenzen gesetzt, da die zugrunde liegenden Themen sehr vielfältig sein können und ein neutraler Gesprächspartner dabei oftmals von Vorteil ist.

Mit dem Fürstenberg Institut haben wir unseren Mit-

arbeitenden eine unabhängige Anlaufstelle zur Verfügung gestellt, die mit einer kompetenten Mitarbeiter- und Führungskräfteberatung eine optimale Ergänzung zu unseren internen Möglichkeiten bietet. Professionell helfen die qualifizierten Fachberaterinnen und -berater selbst nach Feierabend bei persönlichen, beruflichen, familiären oder gesundheitlichen Fragestellungen. Damit ist das Angebot gut geeignet, unsere Beschäftigten dabei zu unterstützen, mit den Herausforderungen am Arbeitsplatz und im privaten Umfeld besser umzugehen. Auf diese Weise wollen wir einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, das Wohlbefinden unserer Beschäftigten zu fördern.

Die entlastenden und stärkenden Einzelgespräche sind streng vertraulich und für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kostenfrei. Ganz individuell werden mit den erfahrenen Ansprechpartnern effektive Lösungen ent-

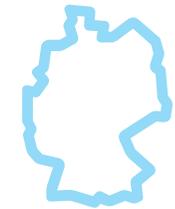
wickelt, mit denen die volle Leistungsfähigkeit erhalten bleibt oder wieder zurückgewonnen werden kann.

Das Fürstenberg Institut bietet seine externe Mitarbeiter- und Führungskräfteberatung bereits seit über 25 Jahren an und ist somit ein etablierter und erfahrener Partner. Da wir anfänglich jedoch keine Erfahrungswerte besaßen, wie eine solche Dienstleistung intern angenommen wird, hatten wir das Angebot zunächst im Rahmen eines Experiments auf ein Jahr begrenzt. Inzwischen haben wir die Zusammenarbeit um ein weiteres Jahr verlängert, um unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern damit gerade in dieser turbulenten Zeit eine hilfreiche Anlaufstelle zu bieten. ■



Boten für unsere Gesundheit

Wir haben unser Netz im betrieblichen Gesundheitsmanagement in ganz Sachsen-Anhalt verstärkt



Glücklich lächelnd winkt Karolin Schubert in die Kamera und verabschiedet sich aus ihrer Videokonferenz mit den Gesundheitsbotschaftern. „Hach, ich freue mich so, dass wir 2020 diesen Meilenstein in unserem betrieblichen Gesundheitsmanagement setzen konnten“, sagt sie. „Mit unseren Gesundheitsbotschaftern sind wir jetzt über ganz Sachsen-Anhalt hinweg zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vernetzt.“ Dass der Erfolg eines Unternehmens direkt von der Motivation, dem Einsatzwillen und dem Gesundheitszustand seiner Mitarbeitenden abhängt, haben ihr Studien deutlich belegt. „Genau hier setzen wir an. Kennwerte wie Fehlzeiten vermitteln uns nur ein oberflächliches Bild. Wir analysieren die Komponenten, um herauszufinden, wodurch dieses Bild entsteht. Erst mit dem Blick unter die Oberfläche erkennen wir, welche Gesundheitsrisiken und betriebliche Einflussmomente beigemischt sind, welches Gesundheitsverhalten und

-bewusstsein unser Bild grundieren.“ Seit Karolin Schubert 2017 als Verwaltungsmitarbeiterin in den Fachbereich Personal/Recht/Kommunikation kam, ist sie unter anderem federführend für unser betriebliches Gesundheitsmanagement, kurz BGM, zuständig.

Rückblickend erinnert sie sich noch gut an ihre Anfangszeit: „Im Arbeitsschutz waren wir gut aufgestellt, auch ein betriebliches Eingliederungsmanagement war vorhanden und durch das Auditierungsverfahren berufundfamilie waren wir familienfreundlich und lebensphasenbewusst ausgerichtet.“ All das allerdings mehr oder weniger getrennt voneinander bestanden. „Ich bekam die Möglichkeit, die bereits bestehenden Pfeiler unseres betrieblichen Gesundheitsmanagements auf ein festes Fundament zu stellen. Nach und nach war ich in der Lage, die betriebliche Gesundheitsförderung, ein

Fehlzeitenmanagement und auch Teile der Personal- und Organisationseinheit voranzutreiben“, sagt sie stolz. Ein Prozess, bei dem sie viele Ideen einbringen konnte und dessen Entwicklung sie begeisterte. „Wichtig war mir vor allem, alles miteinander zu vernetzen und in seiner Gesamtheit zu betrachten.“

Mit dem Einberufen von Gesundheitsbotschaftern erhielt Karolin Schubert von unserem Geschäftsführer die Chance, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv einzubinden und unser Gesundheitsmanagement darüber noch tragfähiger zu machen. Die Anregung dafür erhielt sie innerhalb der MDK-Gemeinschaft, als sie 2018 bei einem anderen MDK im BGM hospitierte und unter anderem das Prinzip von Gesundheitsbotschaftern kennenlernte. „Ich war sofort begeistert, denn mir war klar, wie effektiv dieser Weg ist. Quasi in den eigenen

Reihen können Beteiligte, die mitwirken, ihre Kolleginnen und Kollegen für Gesundheitsthemen motivieren, aufklären und sensibilisieren.“ Gleichzeitig erkannte sie, dass sich auf diese Weise der Austausch intensiviert, was zu neuen Impulsen und Ideen führt, worüber dann adäquate Angebote möglich werden. Ein inspirierender Funke, von dessen Mehrwert sie durch ganz eigene Erfahrungen überzeugt war. Früh beschäftigte sich Karolin Schubert im BGM mit den Fragen, welche Belastungen durch negative Einflüsse am Arbeitsplatz entstehen können und wie sich diese erkennen lassen. Dabei richtete sie besonderes Augenmerk darauf, wie zwischen den Interessen der Geschäftsleitung im Sinne der Unternehmensziele und den Bedürfnissen der Mitarbeitenden ein gesunder Einklang entstehen kann. Das Spannungsfeld zwischen beruflichen und privaten Verpflichtungen, die an der Belastbarkeit zerrren, die Leistungsfähigkeit beeinflussen und sich damit auf die Arbeitskraft auswirken, ist ihr selbst bekannt. „Eine derartige Belas-

tung ist auf Dauer zu viel. Dieses Wissen schärfte meine Sensoren. Bei mir stellte ich fest, dass ich viel belastbarer bin und mit den Anforderungen an mich besser umgehen kann, wenn es mir gut geht. Dann strotze ich nur so vor Energie und Ideen“, sagt sie. Ihre persönliche Erkenntnis bestätigte, dass sowohl Überforderung als auch Unterforderung das Wohlbefinden negativ beeinflussen können. Ein Aspekt, den sie im BGM einbeziehen wollte, um die gesundheitsfördernde Wirkung von Arbeit zu entfalten. Ein kräftigendes und verträgliches Arbeitsklima steigert das Wohlbefinden und somit die Leistungs- und Arbeitsfähigkeit. Gezielte Maßnahmen können hier einen positiven Einfluß haben. „Ein ganzheitliches und modernes BGM ermöglicht uns genau das, denn es umfasst weit mehr als Obstteller und ergonomisch ausgestattete Büros. Unsere Gesundheitsbotschafter übernehmen dabei eine wichtige Schlüsselfunktion. Sie klären auf, schaffen Verständnis und animieren.“

Auf der Arbeitertagung präsentierte Karolin Schubert im Mai 2019 das Themenfeld „Betriebliches Gesundheitsmanagement im MDK Sachsen-Anhalt“ und veranschaulichte in diesem Rahmen erstmals das Projekt der Gesundheitsbotschafter. Ein Angebot, um sich neben der eigentlichen Tätigkeit im MDK Sachsen-Anhalt für die Gesundheit aller Mitarbeitenden einzusetzen und zu engagieren. „Begleitend zu meiner Präsentation habe ich kleine Flyer mit einer Ausschreibung für sechs Gesundheitsbotschafter ausgegeben.“ Darin hatte sie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ziele, Aufgaben und Voraussetzungen kurz und bündig dargestellt. Die Aufgaben der Gesundheitsbotschafter werden im Arbeitsalltag berücksichtigt. Jeden Monat sind dafür etwa 2 Tage fest verfügbar. Ein großes Plus, wie Karolin Schubert findet „Unser Geschäftsführer hat hier ein überaus positives Zeichen gesetzt, mit dem er zeigt, dass ihm das Thema BGM und die Gesundheit der Mitarbeitenden sehr am Herzen liegt.“

Die zahlreichen Rückmeldungen auf die Ausschreibung zeigten ihr, dass der Funke dieser Idee erneut übersprungen war. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewarben sich für das Engagement als Gesundheitsbotschafter. „Das hat uns riesig gefreut. Und damit sich alle Interessierten auf diesem Weg einbringen können, werden unsere Gesundheitsbotschafter vorerst für eine Dauer von zwei Jahren benannt“, erklärt Karolin Schubert. Anschließend übernehmen wieder andere Kollegen diese wichtige Funktion. Die „Amtszeit“ der 2019 erstmals einberufenen Gesundheitsbotschafter wurde allerdings aufgrund der Corona-Pandemie um ein weiteres Jahr verlängert. Karolin Schubert sagt stolz: „Wir stehen im betrieblichen Gesundheitsmanagement lange nicht mehr am Anfang. Jetzt können wir mit unseren Gesundheitsbotschaftern noch effektiver auf ein modernes BGM zusteuern.“



Karolin Schubert (links), Verantwortliche für unser betriebliches Gesundheitsmanagement, mit unseren Gesundheitsbotschafterinnen* und -botschaftern (v.l.n.r.): Petra Klopp, Nicole Engemann, Anett Freitag, Sabine Neumann und Michael Otte.

* Im Bild fehlt Gesundheitsbotschafterin Jessica Kürschner.

Pflegegutachterin Jessica Kürschner ist Gesundheitsbotschafterin für unsere Pflegefachkräfte und den Raum Magdeburg:

„Mich motiviert der Wunsch, anderen das Thema Gesundheit näher zu bringen. Für meine Kollegen und mich selbst will ich herausfinden, was das Thema Gesundheit noch alles für unsere Arbeit bedeuten kann. Als Gesundheitsbotschafterin will ich dabei auch über den Teller- rand schauen. Zusammen mit den theoretischen Grundlagen, die wir für unser Engagement erhalten hatten, begannen wir, die ersten gemeinsamen Ziele und Ideen zu entwickeln. Die erste große Etappe für das Jahr 2020 sollten unsere Gesundheitstage sein, doch mitten in der Vorbereitung ereilte uns die Corona-Pandemie, sodass wir unsere Pläne auf Eis legen mussten. Ich bin Botschafterin für den Bereich Magdeburg und als Pflegegutachterin auch die Ansprechpartnerin für alle meine pflegegutachterlichen Kolleginnen und Kollegen. Da wir in

unserem Arbeitsalltag üblicherweise dezentral arbeiten, nutze ich häufig unsere Teamberatungen, um über die aktuellen Entwicklungen zu informieren. Dabei stehe ich auch unmittelbar als Ansprechpartnerin für ihre Ideen, Sorgen oder Vorschläge zur Verfügung. Die Gesundheitsbotschafter füttern außerdem den BGM-Newsletter für unser Intranet mit Inhalten zu verschiedenen Aspekten der Gesundheit.“

Petra Klopp, Verwaltungsmitarbeiterin im Fachbereich Auftragsmanagement, ist unsere Gesundheitsbotschafterin im Süden von Sachsen-Anhalt:

„Als ich die Ausschreibung für Gesundheitsbotschafter las, war ich sofort Feuer und Flamme. Ich fand das großartig, dass uns unser Arbeitgeber diesen Weg anbietet. Damit gibt er uns die Möglichkeit, uns in einem wichtigen Bereich stark zu machen. Dass unser Arbeitgeber viel Wert auf ein gesundes Arbeitsklima legt, macht

mich stolz. Aus voller Überzeugung bin ich Gesundheitsbotschafterin geworden und hoffe, mit meinem Engagement auf meine Kollegen ansteckend zu wirken. Beim Verteilen von Lunchpaketen hatten wir 2020 erstmals Gelegenheit, uns als Gesundheitsbotschafter in unseren Regionen vorzustellen. Bei mir ist das der südliche Bereich von Sachsen-Anhalt. Hier und generell ist unsere Aktion unheimlich gut angekommen. Wir haben dafür viel positives Feedback erhalten. Ich bin sicher, dass ein spannender Weg vor den Gesundheitsbotschaftern liegt, auf dem Erwartungen und Möglichkeiten miteinander abgeglichen werden und wir auch Verständnis schaffen müssen. Gesundheit fängt bei jedem selbst an. Diese Verantwortung lässt sich nicht abgeben. Für diese Ansicht will ich sensibilisieren, für das positive Potenzial überzeugen und zum Handeln mitreißen. Jeder kann dabei gewinnen und im besten Fall reduzieren wir so die Krankentage im Unternehmen.“

Unser Kodierassistent Michael Otte ist unser Gesundheitsbotschafter für Magdeburg:

„Bei unserer letzten Mitarbeitertagung bin ich auf das Projekt der Gesundheitsbotschafter aufmerksam geworden und habe keine Sekunde gezögert, mich zu bewerben, weil ich hier und da Verbesserungsbedarf gesehen habe. Die Möglichkeit, eine aktive Rolle zu übernehmen und eine "Stimme" vom Arbeitsgeber zu erhalten, kannte ich in dieser Form aus bisher noch keinem Unternehmen. Toll ist auch, dass die Gesundheitsbotschafter aus den unterschiedlichen Dienststellen und Arbeitsfeldern kommen. Obwohl wir uns dadurch im Vorfeld kaum kannten, war der Empfang beim ersten persönlichen Treffen sehr offen und freundlich. Wir alle sind voller Elan und Zuversicht. Insgesamt ist unser Umgang sehr wertschätzend und produktiv. Jeder kommt zu Wort. Jeder darf sich einbringen und Vorschläge machen. Die intensiven Gespräche bereichern bei vielen Themen den Blickwinkel. Wir

begegnen uns auf Augenhöhe und das Arbeitsklima ist wirklich angenehm. Coronabedingt sind wir auf Telefon- und Videokonferenzen ausgewichen, um alternative Angebote zu erarbeiten. In unserer Eigenschaft als Gesundheitsbotschafter versuchten wir, in unseren Regionen telefonisch oder per E-Mail mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Dialog zu bleiben. Auf die Zeit, wenn wir endlich wieder vor Ort aktiv werden können, sind wir so gut vorbereitet.“ ■



Qualität ist unser Standard

Die Qualität unserer Arbeit steht für uns an oberster Stelle. Ein Baustein, um diese stetig zu verbessern, ist das Reklamationsmanagement in unserem Geschäftsbereich Medizin.

Im Jahr 2020 leisteten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Geschäftsbereich Medizin für die Solidargemeinschaft insgesamt 126.119 Begutachtungen zu den Anlässen stationäre Versorgung, Arbeitsunfähigkeit, Neue Untersuchungs- und Behandlungsmethoden (NUB), Arzneimittel,

66

Im Sinne einer lernenden Organisation hilft die gezielte Analyse von Reklamationen mit formalen, fachlich-inhaltlichen oder themenspezifischen Hinweisen beim Verbessern der Qualität.

Behandlungsfehler, Hilfsmittel, Häusliche Krankenpflege, Rehabilitation und Vorsorge. Da diese Gutachten eine Grundlage für die Leistungsentscheidung der Krankenversicherung darstellen, sind neben dem aktuellen Stand der Wissenschaft und geltenden Rechtsnormen hohe qualitative Standards bei der Begutachtung gefordert.

Mit dem Reklamationsmanagement ist in unserem Geschäftsbereich Medizin ein weiterer einheitlicher Ablaufprozess etabliert, der alle Professionen einbindet und ein strukturiertes Erfassen von Daten zum Messen der Ergebnis- und Prozessqualität ermöglicht.

Für das Reklamationsmanagement ist ein gesondertes E-Mail-Postfach eingerichtet worden, über das die eingehenden Reklamationen automatisch an das betreffende Referat weitergeleitet werden. Den gesetzlichen Krankenversicherungen als Auftraggebenden und Reklamierenden haben wir das Verfahren mit einem Merkblatt transparent dargestellt,

sodass sich das Reklamationsmanagement für beide Seiten zielführend nutzen lässt.

Die jeweils verantwortliche Person kann das beanstandete Gutachten korrigieren lassen oder das Erstellen eines neuen Produktes anstoßen, wenn die Reklamation berechtigt ist.

Berechtigte Reklamationen beziehen sich unter anderem auf formale Fehler wie inkorrekte Datumsangaben, Zahlendreher oder Rechtschreibfehler. Fachlich-inhaltlich betreffen sie beispielsweise fehlende Schlüssigkeit oder Nachvollziehbarkeit. Je nach Referat sind ganz spezifische Themen möglich.

Von den insgesamt 389 Reklamationen im Jahr 2020 sind unsere Fachkräfte im Geschäftsbereich Medizin 277 begründeten Hinweisen nachgegangen. Den Schwerpunkt aller eingegangenen Reklamationen bildete mit rund 57 Prozent (220 Fälle) das Referat stationäre Versorgung, das größte Fachgebiet im Geschäftsbereich. Im Verhältnis zu den 62.753

Begutachtungen im Jahr 2020 ist die beanstandete Quote äußerst gering. Alles in allem ist jede einzelne Reklamation ein wichtiger Beitrag, um uns durch das Ableiten von Maßnahmen weiter zu verbessern.

Wir nutzen die gewonnenen Informationen, um die Ursachen systematischer, personen- oder technikbedingter Fehler anzugehen und interne Prozessabläufe zu verbessern. Mit der Unterstützung durch unsere Auftraggeber reduzieren wir so kontinuierlich die Gründe für Beanstandungen und ermöglichen, die Qualität unserer Arbeit fortwährend zu evaluieren und zu steigern.

Durch das Umsetzen eines strukturierten Reklamationsmanagements agieren wir dienstleistungsorientiert und optimieren unsere Zusammenarbeit mit den Krankenversicherungen. ■



Herr Marco Rosner, Koordinator im Geschäftsbereich Medizin, schult zum Qualitätsinstrument Reklamationsmanagement.

An Fehlern wachsen – Optimierung vorantreiben

Wir wollen alte Muster aufbrechen, denn wir sehen Veränderungen als Chance. Da jede Entwicklung aber auch durch Fehler begleitet wird, unterstützen wir unseren Ansatz mit einer wertschätzenden und transparenten Fehlerkultur. Um diese aktiv zu leben, haben wir begonnen, ein Optimierungsmanagement zu implementieren. Ein Prozess, den unsere Qualitätsprüferin **Juliane Krüger** federführend mit viel Engagement umsetzt.



Juliane Krüger im Gespräch zu neuen Optimierungsmöglichkeiten.

Frau Krüger, wie sind Sie zu dieser Aufgabe gekommen?

Mir ist, ganz unabhängig von der Arbeit, schon immer besonders wichtig, nie stehen zu bleiben, aus Veränderungen Positives zu ziehen und insbesondere im beruflichen Umfeld Ideen zur Arbeits- erleichterung voranzutreiben. Da ich den Mehrwert für unsere Arbeit äußerst wichtig finde, habe ich auf unserer letzten Mit- arbeitertagung die Idee für ein Optimierungsmanagement vorge- stellt. Dass ich damit auf offene Ohren gestoßen bin und Zuspruch erhalten habe, hat mich begeistert. Im Anschluss durfte ich ein Umsetzungskonzept erarbeiten, das ich unserem Geschäftsführer präsentiert habe. So wurden die Ideen zum Projekt.

Wie sieht dieses Konzept aus?

Im Rahmen eines Führungskräfteworkshops haben wir gemein- sam entschieden, OptiMD zunächst als Projekt in Anlehnung an das im Gesundheitswesen etablierte „Critical Incident Repor- ting System“ (CIRS) zu konstituieren. Dabei sind wir davon ausgegangen, dass Fehler überall entstehen, ein Teil unserer Existenz sind und damit einen wesentlichen Beitrag zu unserer Weiterentwicklung leisten. Für unser Optimierungsmanagement bedeutete dieser Ausgangspunkt, dass wir unsere Arbeitsab- läufe hinterfragen müssen, wobei uns manchmal ein objektiver/ frischer und reflektierter Blick von außen helfen kann. Bereichs- übergreifend wollen wir darum alle Mitarbeiterinnen und Mit- arbeiter einbinden und erreichen. Nur auf diese Weise können wir Effizienz und ein konstruktives Miteinander fördern.

66

Fehler sind das Tor zu neuen Entdeckungen.

– James Joyce

Auf welche Weise geschieht das?

Hier kann ich vorerst nur über unser Pilotprojekt sprechen, das wir im August 2020 gestartet haben. Dafür wurde im Rahmen des Führungskräfteworkshops bereichsübergreifend ein Team für unser Optimierungsmanagement vorgeschlagen, das aus insgesamt neun Personen besteht. Eine ärztliche Gutachterin, eine Kodierfachkraft, neben mir eine weitere Person aus dem Fachbereich Qualitätsprüfungen, eine Kollegin aus dem Fachbereich Pflegebegutachtungen, zwei Mitwirkende aus unserem Auftragsmanagement sowie je ein Partizipant aus IT und Service. Unter der Bezeichnung „OptiMD“ ist dieses Team ein neutraler Anlaufpunkt und widmet sich der vernetzten Betrachtung kritischer Ereignisse sowie übergreifenden Fehleranalysen.

66

Fehler sind Wegweiser, die dir eine bessere Richtung zeigen.

Heißt das, Sie suchen über die einzelnen Arbeitsbereiche hinaus nach Fehlern, indem sie die Prozesse analysieren?

Nein, wir sprechen weder von „Fehlern“, noch suchen wir explizit danach. Dafür wäre zum einen der Aufwand zu groß und zum anderen diese Vorgehensweise nicht zielführend bei der Etablierung einer konstruktiven Fehlerkultur. Die Beteiligten unserer Arbeitsgruppe setzen sich zusätzlich zu ihren originären Aufgaben für die Optimierung unserer Arbeit ein. Wir haben daher alle Beschäftigten in einer Kick-Off-Veranstaltungen mit ihren Führungskräften für unser Vorhaben sensibilisiert und unsere beiden Pilotbereiche, Auftragsmanagement und Kodierer, aufgerufen, uns Hinweise zu kritischen Ereignissen zu übermitteln. Wenngleich uns zunächst vorrangig diese beiden Bereiche Ereignisse melden sollen, haben natürlich alle anderen Bereiche im MDK genauso die Möglichkeit, uns zu kontaktieren. Was sie auch tun.

Sie sprechen von kritischen Ereignissen statt Fehlern. Warum und was genau ist darunter zu verstehen?

Genau, wir wählen diese Formulierung, um der negativen Konnotation des Fehlerbegriffs entgegenzuwirken, der überwiegend mit Schuldzuweisungen, Versagen und Sanktionen verbunden ist. Stattdessen sprechen wir von kritischen Ereignissen und meinen damit Vorfälle, die unseren Handlungsspielraum als moderner Dienstleister und/oder die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden verringern. Grundsätzlich erst einmal unabhängig davon, ob das jeweilige Ereignis hätte vermieden werden können oder nicht. Mit unserem Optimierungsmanagement zielen wir nicht nur darauf ab, kritische Ereignisse zu erkennen, sondern deren Ursachen und Einflussfaktoren zu analysieren. Diese versuchen wir dann durch Absprachen mit den betreffenden Bereichen und das Einleiten gezielter Maßnahmen gemeinsam zu beheben und somit einem erneuten Auftreten ebenjener oder ähnlicher Ereignisse, soweit möglich, vorzubeugen.

Damit bestimmte Vorfälle oder Problematiken künftig vermieden werden.

Genau. Wir wollen als lernende Organisation agieren. Dazu tragen wir mit unserem Optimierungsmanagement bei, indem wir transparent und wertschätzend aus kritischen Ereignissen Schlüsse ziehen und Prozessabläufe bereichsübergreifend optimieren. Wir suchen also weder detektivisch die Fehler anderer, noch sind wir daran interessiert, bloßzustellen oder zu bestrafen. Vielmehr handeln wir im Optimierungsmanagement nach dem Motto: „Man muss nicht jeden Fehler selbst machen, um daraus zu lernen“.



Wenn Sie nicht selbst nach den Problemen suchen, wie erhalten Sie dann davon Kenntnis?

Wie schon gesagt, haben wir für unsere Intention und dessen Wert zunächst das notwendige Bewusstsein und Verständnis geschaffen. Für unsere Kolleginnen und Kollegen haben wir einen Weg eingerichtet, um uns einfach und schnell Hinweise zu übermitteln. Durch die Möglichkeit ein Webformular zu nutzen, das heißt, ohne den Gemeldeten nachvollziehen zu können, ist dafür ein sehr guter Weg geschaffen worden.

Die eintreffenden Hinweise bearbeiten Sie und Ihr Team ja anschließend. Wie gestaltete sich das angesichts der Corona-Pandemie und hat das die Startphase sehr behindert?

< Corona-konform im Austausch: Das Team OptiMD (v.l.n.r.) Florian Müller, Gerlind Brennecke, Juliane Krüger, Nicole Schur, Andrea Petzold, Alexandra Honigmann, Jeannine Mittendorf, Nicole Roßbach, Susann Kuczenski

Unter den gegebenen Umständen konnte sich das OptiMD-Team selbstverständlich nicht zusammensetzen, um gemeinsam auf die Hinweise zu schauen, diese zu besprechen, das weitere Vorgehen abzustimmen, Maßnahmen abzuleiten oder Ergebnisse zu erfassen. Hier sind wir auf den digitalen Weg umgestiegen. Unsere Rücksprachen mit den Arbeitsbereichen haben wir vorwiegend telefonisch oder per E-Mail vorgenommen. Das funktionierte im Großen und Ganzen reibungslos.

Sie sind also gut vorangekommen und haben erste Ergebnisse erzielt?

Richtig. Zwar hat der Prozess bis zu den ersten Ergebnissen doch etwas mehr Zeit in Anspruch genommen, als wir zunächst vermutet hatten. Allerdings steht im Optimierungsmanagement nicht die Geschwindigkeit, sondern Qualität und Wirksamkeit im Fokus. Optimierung ist ein Prozess, bei dem selbst kleine Schritte zum Erfolg beitragen, nicht nur die großen Maßnahmen. Der Fokus ist teilweise auch darauf gerichtet, auf bestimmte Sachverhalte hinzuweisen und zu sensibilisieren.

Können Sie uns abschließend noch etwas zu den ersten Ergebnissen im Optimierungsmanagement sagen und veranschaulichen, was damit geschieht.

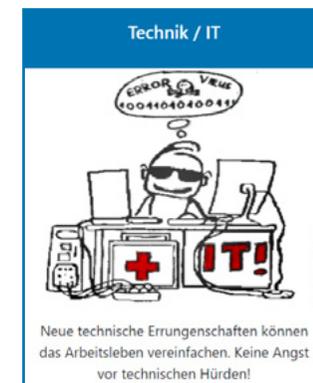
Sehr gerne. Die Hinweise, mit denen wir uns bislang befassen durften, stammten überwiegend aus den beiden Pilotbereichen und betrafen dort ganz unterschiedliche Themen. Nachdem wir diesen nachgegangen sind und in einem Abstimmungsprozess mit den Beteiligten unsere Ergebnisse und die gegebenenfalls erforderlichen Maßnahmen erarbeitet hatten, war unser Ziel, diese transparent für alle einsehbar zu machen. Für die Darstellung haben wir Kategorien geschaffen, um unseren Themenkatalog im Intranet sinnvoll zu strukturieren.

Welche sind das?

Kommunikation/Schnittstelle, Arbeitsablauf/Organisation, Technik/IT und Sonstiges.

Gab es Gründe für diese Unterteilung?

Ja, meine Recherche im Rahmen der Konzepterarbeitung ergab, dass diese Kategorien in anderen Unternehmen häufig zutrafen. Und auch im Team sind wir zu der Überzeugung gelangt, dass bei uns diese Themenbereiche greifen. Daher haben wir alle Vorgänge entsprechend zugeordnet und anschließend über unser internes Netzwerk veröffentlicht. Hier bilden wir eine eigene Rubrik, über welche neben unserem Reporting ebenso das Mitteilungsformular und unser Konzept unmittelbar zugänglich sind. ■



66

Klug ist nicht, wer keine Fehler macht. Klug ist der, der es versteht, sie zu korrigieren.

Drei Fragen...

...zum neuen Fachbereich Auftragsmanagement

Agil auf variierende Auftragslagen reagieren und flexibel jeden Auftrag bearbeiten, dafür steht unser neuer Fachbereich Auftragsmanagement. Er vereint unsere einstigen Zentralen Auftragskoordinationen (ZAK) für die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) und die Pflegeversicherung. Geleitet wird der Zusammenschluss unserer rund 70 Verwaltungsmitarbeitenden von Petra Wilsenack. In drei Fragen gibt sie einen Einblick in unseren neuen Bereich:

Warum wurde der neue Fachbereich Auftragsmanagement gebildet?

Die Vergangenheit hat gezeigt, dass wir bei der Organisation und Steuerung von Aufträgen der Kranken- und Pflegekassen mehr Flexibilität benötigen. Diese Notwendigkeit hat

die Corona-Pandemie noch verstärkt. Aus diesem Grund wurde aus den zwei organisatorisch getrennten Einheiten ZAK GKV und ZAK Pflege sowie aus dem Verwaltungsbereich des ehemaligen KrankenhausCenters eine zentrale Einheit, die aufgrund ihrer Bedeutung direkt dem Geschäftsführer unterstellt wurde. Der neue Fachbereich trägt dazu bei, dass sich unsere Prozesse in den unterschiedlichen Anlassbereichen weiter annähern und gleichzeitig unser Servicegedanke gefördert wird.

Wie gestaltete sich die Umsetzung und jetzt die Arbeit im neuen Fachbereich?

Jeder neue Weg hat seine Herausforderungen. Eine zusätzliche Hürde kam mit der Corona-Pandemie hinzu, aufgrund

derer die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht räumlich zusammenrücken konnten. Stattdessen arbeiten sie an mehreren Standorten, selbst innerhalb von Magdeburg, oder mobil in der Häuslichkeit. Das führt zu einem erheblich höheren Koordinierungsaufwand.

Wie ist trotz aller Distanz Ihr Eindruck vom neuen Team?

Mein Eindruck vom Team ist durchaus positiv. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sehr engagiert und bereit, neue Wege zu gehen, Bestehendes in Frage zu stellen und zu verbessern. Alle sind gewillt, die besonderen Umstände der Pandemie zu tragen und sich gegenseitig zu unterstützen. ■



Menschen verbinden

Informations- und Kommunikationstechnologie ist für uns eine wichtige Arbeitsgrundlage. Schon lange ermöglichen uns moderne Arbeitsgeräte ein papierloses Arbeiten. Die notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen für den Einsatz dieser digitalen Arbeitsgrundlagen liegen in den Händen unseres Fachbereichs Informations- und Kommunikationstechnologie. Ein sieben Mann starkes Team, das Steven Völke leitet. Er veranschaulicht, wie sich sein Aufgabengebiet über die Jahre entwickelt hat und welche Herausforderungen uns in Zukunft erwarten.

Herr Völke, wie steht es um die digitalen Strukturen im Gesundheitssektor?

Steven Völke: Die zunehmende Digitalisierung des öffentlichen Lebens ist längst im Gesundheitswesen angekommen. In einem erheblichen Maß verändert und bestimmt sie unser

Arbeiten und unsere Arbeitsprozesse. Wohin die Reise geht, hat uns die Corona-Pandemie gezeigt. Das bedeutet wachsende, spannende und zugleich neue Herausforderungen, denen wir uns entschlossen stellen.

Haben Sie ein Beispiel für die digitalen Veränderung?

Steven Völke: Der Einfluss digitaler Prozesse ist sehr grundlegend. Zu Beginn des Medizinischen Dienstes haben wir Gutachten beispielsweise noch handschriftlich oder mit Schreibmaschine auf Papier erstellt. Wenig später nutzten wir bereits PCs und Notebooks, druckten die Gutachten allerdings zumeist noch aus, um sie per Post zu versenden. Hier zeigt sich, dass wir in unserer Arbeit diverse Schnittstellen zu anderen Institutionen besitzen, die im Zuge unserer Digitalisierung ebenfalls digital auszugestalten sind. In

vielen Bereichen haben wir bereits elektronische Verfahren implementiert, die vom Auftragseingang bis zum Gutachtenausgang einen vollständig digitalisierten Begutachtungsprozess ermöglichen. Wir befinden uns also in einem stetigen Entwicklungsverlauf, der immer mehr Fahrt aufnimmt. Mit der Corona-Pandemie haben wir das Tempo sogar noch beschleunigt.

Das klingt spannend. Was denken Sie, wo der Medizinische Dienst in 10 Jahren steht?

Steven Völke: Das lässt sich nur schwer voraussagen. Viele Szenarien sind denkbar. Generell erwarte ich, dass sich die Player im Gesundheitswesen noch enger miteinander vernetzen. Wie wichtig das ist, hat die Pandemie deutlich gezeigt. Synchron werden sich natürlich die technischen Möglichkeiten enorm weiterentwickeln. Unsere Aufgaben werden neue

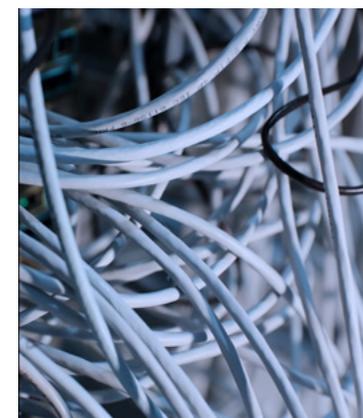
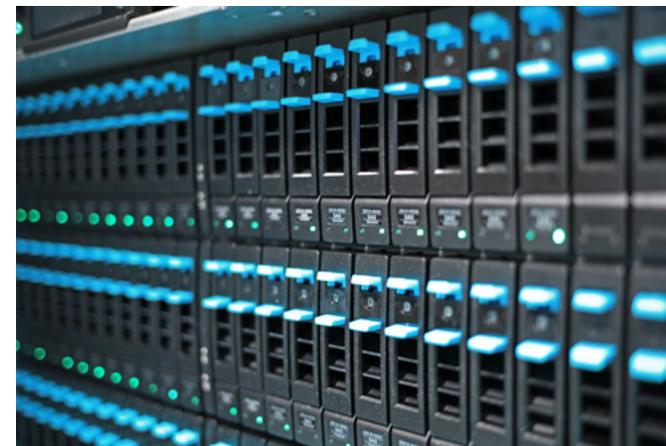
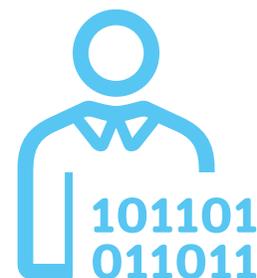
Computersysteme und "intelligente" Software unterstützen.
Ihr Einsatz wird uns neuen Raum für weitere Prozessoptimierungen und innovative Gedanken schaffen.

Wie verhindern Sie, im Geschwindigkeitsrausch der Digitalisierung den Anschluss zu verlieren?

Steven Völke: Das gelingt uns nur, wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im MDK Sachsen-Anhalt den Weg des digitalen Wandels mitgehen und mitgehen wollen. Der Blick für die technischen Vorteile ist dabei genauso wichtig wie der Enthusiasmus, sich auf den Umgang mit den neuen Technologien einzulassen. Künftig wird uns im Fachbereich IT noch mehr als bisher die Aufgabe zuteilwerden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf diesem entwicklungsreichen Weg der Digitalisierung zu unterstützen.

Wie tun Sie das?

Steven Völke: Entscheidend ist, dass wir bei Komplikationen und Fragen für unsere Kolleginnen und Kollegen aus sämtlichen Bereichen immer persönlich ansprechbar bleiben. Wir dürfen uns nicht hinter Ticketsystemen oder Bandansagen verstecken. Über den direkten Austausch mit den Mitarbeitenden, aber auch durch die Nähe zu ihren Tätigkeiten, leisten wir einen großen Beitrag. Das persönliche Gespräch ist oft der schnellste Weg für Lösungen. Parallel dazu müssen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber genauso für den kompetenten Umgang mit den neuen technischen Möglichkeiten qualifizieren.





Steven Völke leitet die digitale Verbindungszentrale im MDK Sachsen-Anhalt.

Definitiv wichtige Aufgaben, aber vermutlich nicht alles, was Ihr Fachbereich leistet?

Steven Völke: Richtig. Generell steigen die Erwartungen an uns und unsere Systeme sowohl intern als auch extern. Das ist verständlich, denn große IT-Unternehmen wie Google oder Microsoft machen vor, was alles möglich ist. Um hier Schritt zu halten, entwickeln wir unsere Anwendungen und IT-Systeme kontinuierlich weiter. Fachliche Anforderungen und innovative Ideen sind dabei mit gesetzlichen Vorgaben zu Themen wie Datenschutz und Informationssicherheit unter einen Hut zu bringen. Das ist so wie die Quadratur des Kreises. Nicht zu vergessen, dass wir diesen Spagat im Verhältnis zu Google oder Microsoft mit einem wesentlich kleineren Team realisieren.

Wie bewältigt Ihr Team diese Herausforderung und wie behalten Sie im wachsenden Themenfeld den Überblick?

Steven Völke: In meinem Team ist jeder in einem bestimmten Tätigkeitsbereich spezialisiert und besitzt ein hohes Fachwissen in dem, was er tut. Trotzdem ist uns bewusst, dass wir auch immer wissen müssen, was der andere tut, um auf spezielle Probleme oder Anforderungen zu reagieren. So können wir ein sehr breites Feld an Tätigkeiten selbst übernehmen, bleiben flexibel und sind in der Lage, uns gegenseitig gut zu vertreten. Darüber hinaus schätze ich sehr, dass jeder meiner Teamkollegen den persönlichen Anspruch hat, das Beste für uns und die Aufgabenwahrnehmung des MDK für die Solidargemeinschaft zu leisten. Ein Team, auf das ich wirklich sehr stolz bin. ■

Miteinander im Gespräch bleiben

Kommunikation ist das, was ankommt. Bei unseren Gesprächen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit ist sie damit von großer Bedeutung. Sie schafft das Fundament, um unseren Begutachtungshergang mit den Bedürfnissen der Antragstellenden und ihrer Angehörigen in Einklang zu bringen. Wie gut uns das gelingt, zeigen uns die Rückmeldungen über die Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung.

Im zurückliegenden Jahr 2020 haben wir im MDK Sachsen-Anhalt insgesamt 86.676 Aufträge zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit bearbeitet. Trotz aller Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie besuchten unsere Pflegefachkräfte dabei 16.000 Menschen persönlich zu Hause. Das war etwa jeder fünfte Antragstellende. Den überwiegenden Teil der Aufträge mussten unsere Gutachterinnen und Gutachter im Zuge der Kontaktbeschränkungen und aus

Gründen des Gesundheitsschutzes in einem telefonischen Interview umsetzen. Beide Wege prägt jedoch der Informationsaustausch zu den Kriterien der Pflegebedürftigkeit und zum Feststellen der individuellen Selbstständigkeit. Dabei gehen unsere Fachkräfte jeden Arbeitstag aufs Neue ganz nah an die persönlichen Schicksale der Pflegebedürftigen heran. Ob am Telefon oder vor Ort im Lebensumfeld, unser persönliches Gespräch soll immer verständlich, respektvoll und empathisch sein. Ein Dialog, der einerseits dazu dient, die Pflegebedürftigkeit festzustellen und andererseits dem Informationsbedürfnis der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen nachzukommen.

Mit Interesse Potenziale ausschöpfen

Um herauszufinden, in welchen Aspekten sich unser Gesamtprozess zur Pflegebegutachtung weiter verbessern

lässt, führt die MDK-Gemeinschaft jedes Jahr eine Versichertenbefragung zur Pflegebegutachtung durch. Dafür wird bei jedem Medizinischen Dienst über eine Zufallsstichprobe ein Teil der persönlich besuchten Menschen ausgewählt. Diese erhalten spätestens zwei Monate nach der Begutachtung einen bundesweit einheitlich strukturierten Fragebogen, der von den Pflegebedürftigen selbst,



Pflegefachkraft Robin Stübner steht für den MDK Sachsen-Anhalt zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit immer wieder im Austausch mit den Menschen.



Ein strukturierter Ablauf ist ein Zeitgewinn für die wichtigen Belange der Versicherten.

ihren Angehörigen, privaten Pflegepersonen oder gesetzlichen Betreuern kostenfrei beantwortet werden kann. Jeder Medizinische Dienst veröffentlicht dann bis zum 15. April eines jeden Jahres in einem individuellen Bericht auf seiner Homepage die Ergebnisse der Versichertenbefragung aus dem Vorjahr.

Klare Struktur für nützliches Feedback

Damit uns die angeschriebenen Personen sowie deren zugehörige Pflege- oder Betreuungsperson eine gezielte Rückmeldung über die Versichertenbefragung geben können, orientiert sich der Fragebogen inhaltlich an den wichtigen Kriterien im Gesamtablauf der Pflegebegutachtung. Neben allgemeinen Fragen, ob etwa das Ergebnis der Pflegebegutachtung bereits vorliegt und nachvollziehbar ist, erfassen Fragen in drei großen Hauptbereichen die

Zufriedenheit mit den Informationen über das Begutachtungsverfahren, die Zufriedenheit mit dem Ablauf der Begutachtung sowie die Zufriedenheit mit dem persönlichen Auftreten des Gutachters und dessen Beratung. Ein freies Textfeld ermöglicht abschließend noch ganz individuelle Anmerkungen und Anregungen.

Hohe Zufriedenheit und ausgeprägte Service-mentalität

In allen erfragten Aspekten befanden sich in den vergangenen Jahren die Zufriedenheitswerte mit unserem Service rund um die Pflegebegutachtung und unserem Vorgehen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit auf einem hohen Niveau. Die Antworten bescheinigen uns eine hohe Dienstleistungsorientierung, sowohl bei unseren Informationen über die Pflegebegutachtung, als auch im persönlichen

Kontakt und Auftreten unserer Gutachterinnen und Gutachter. Damit bestätigen uns die Befragten, dass unser Engagement für eine verantwortungsvolle und zugleich empathische Pflegebegutachtung bei den Menschen positiven Anklang findet.

Optimieren durch Ergebnisanalyse

Die jährlichen Rückmeldungen zeigen uns Stärken und Schwächen, die im zwischenmenschlichen Austausch im Rahmen unserer Pflegebegutachtung wahrgenommen wurden. Aus diesem Grund schauen wir uns die von einem Marktforschungsinstitut statistisch aufbereiteten Ergebnisse jedes Jahr sehr sorgfältig an. Sie geben uns wertvolle Informationen, in welchen Punkten wir uns noch weiter verbessern können, um die Bedürfnisse aller Beteiligten künftig noch zufriedenstellender in Einklang zu bringen.

Bei unserer Ergebnisanalyse schenken wir insbesondere den übermittelten Kommentaren in den Freitextfeldern viel Aufmerksamkeit. Hier finden wir ganz individuelle Hinweise, die uns die Möglichkeit geben, dienstleistungsorientiert daran anzuknüpfen.

Unsere gewonnenen Erkenntnisse überführen wir jedes Jahr in zielgerichtete Maßnahmen, die wir transparent im Ergebnisbericht zur Versichertenbefragung darstellen. Darin verdeutlichen wir, in welchen Punkten wir uns auf welche Weise verbessern möchten.

Wiederkehrende Bedürfnisse

In der Vergangenheit wurde uns wiederholt von einem Teil der Befragten zurückgemeldet, dass sie sich ein intensiveres Eingehen auf die individuelle Pflegesituation sowie

mehr Beratung und unterstützende Hinweise zur Pflegesituation wünschen. Neben der Vielzahl der gesetzlichen Vorgaben wollen wir diesen wiederkehrenden Bedürfnissen in unseren Begutachtungsgesprächen stärker nachkommen. Für unsere Pflegegutachterinnen und -gutachter haben wir daher ein geeignetes Vorgehen ermittelt, wie sie die begrenzte Zeitspanne des persönlichen Austauschs bestmöglich nutzen können, um einerseits die bundesweit einheitlichen Vorgaben zur Pflegebedürftigkeit zu beurteilen und andererseits die Menschen situativ gut zu informieren.

Bewusster Dialog für optimalen Zeitzutzen

Verstehen und verstanden werden bilden die Basis für einen konstruktiven und rücksichtvollen Informationsaustausch. Während der persönlichen Gespräche zur

Feststellung der Pflegebedürftigkeit kann eine geeignete Kommunikation den vertrauensvollen Austausch unterstützen, selbst wenn Vorbehalte dem zunächst scheinbar entgegenstehen. Nur die Begegnung auf Augenhöhe kann die erforderliche Offenheit ermöglichen, aus der entsprechende Feststellungen und Empfehlungen an die Pflegekasse resultieren. Die tägliche Arbeit unserer



Auch mögliche Empfehlungen wie Hilfsmittel oder Rehabilitationen werden miteinander besprochen.

Fachkräfte unterstützen wir daher mit regelmäßigen Kommunikationsschulungen, die für einen achtsamen verbalen wie nonverbalen Ausdruck sensibilisieren. Wir stärken darüber zudem die Grundlagen für eine effektive Gesprächsführung und geben hilfreiche sprachliche Mittel an die Hand. Fertigkeiten, die einen wertschätzenden Umgang prägen, gegenseitiges Verständnis begünstigen



Der Erklärungsbedarf ist im Rahmen der Begutachtungsgespräche oft groß.

und dabei helfen, den Bedürfnissen der Beteiligten angemessen zu begegnen.

Mit einem strukturierten Gesprächsverlauf gewinnen unseren Gutachterinnen und Gutachtern darüber hinaus die Zeit, um die Punkte, die für die Versicherten besonders wichtig sind, ausführlicher zu besprechen und intensiver auf die jeweilige Pflegesituation einzugehen. Auf diesem Weg ergänzen wir die stetige Optimierung unseres Begutachtungsprozesses und geben den individuellen Belangen der Menschen mehr Raum.

Begleitend zu unseren praktischen Seminaren entstand ein Kommunikationsleitfaden, der unseren Fachkräften im Arbeitsalltag eine wertvolle Stütze ist. ■



Abschließende Rückfragen zu ermöglichen, rundet den Austausch miteinander positiv ab.

Beruf und Familie im Einklang

Unsere bedeutungsvollen Aufgaben für eine gute und gerechte Gesundheitsversorgung realisieren unsere engagierten Fachkräfte. Ihren leistungsstarken Einsatz fördern wir unter anderem mit einer guten Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben. Für die Herausforderungen der Corona-Pandemie eine entscheidende Grundlage.



In der Arbeitswelt zählt für viele Menschen nicht mehr nur das Gehalt allein. Sie suchen eine sinnstiftende Tätigkeit und die Möglichkeit, beruflichen Erfolg mit einem erfüllten Familienleben zu verbinden. Ein Gedanke, der auch unserer Verwaltungsmitarbeiterin Katja Grasse-Köhler wichtig ist. Sie arbeitet im Zentralen Auftragsmanagement im Geschäftsbereich Service und will sowohl ihren beruflichen wie familiären Ansprüchen gerecht werden. Die 35-jährige Mutter ist stolz auf die Aufgaben, die der MDK für eine gute und gerechte Gesundheitsversorgung übernimmt. Dass sie den MDK Sachsen-Anhalt dabei selbst mit ihrer Tätigkeit unterstützen kann, gibt ihr ein gutes Gefühl für jeden Arbeitstag. Diese positive Arbeitseinstellung wird zusätzlich dadurch gestärkt, dass ihr im MDK Sachsen-Anhalt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gut möglich ist. Aus ihrer Erfahrung weiß sie, wie heraus-

fordernd der Spagat zwischen beruflichen Anforderungen und Mutterrolle sein kann. Umso mehr begrüßt sie, dass sie im MDK Sachsen-Anhalt beide Bereiche aufeinander abstimmen kann, um beruflich aktiv zu sein.

Für seine familienfreundliche und lebensphasenbewuss-



Beruf und Familie beeinflussen sich wechselseitig. Wir schaffen ein symbiotisches Miteinander.

te Personalpolitik erhielt der MDK Sachsen-Anhalt zum vierten Mal das Qualitätssiegel berufundfamilie. Das Zertifikat zum audit berufundfamilie weist dem MDK Sachsen-Anhalt eine gezielt gestaltete Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben nach.

Beide Lebensbereiche miteinander in Einklang bringen zu können, wirkt positiv auf die Loyalität, Motivation und Produktivität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Abgesehen vom Betriebsklima steigert die gute Vereinbarkeit von persönlichen Lebensumständen und beruflicher Karriere unsere Attraktivität für gut ausgebildete Fachkräfte. Der MDK Sachsen-Anhalt räumt der Synthese von beruflichen Aufgaben und privaten Belangen deshalb einen hohen Stellenwert ein.

Katja Grasse-Köhler weiß dieses Entgegenkommen sehr zu schätzen. Da ihr Mann viel in Deutschland unterwegs ist, muss sie oft einen großen Teil der familiären Aufgaben selbst erledigen. Dafür ist in der Regel eine gute und zeitweise auch flexible Koordination im Tagesablauf erforderlich. Denn selbst bei bester Planung funktioniert nicht immer alles reibungslos und unerwartete Zwischenfälle können den Tagesplan hin und wieder empfindlich stören. „In solchen Momenten bin ich immer froh, dass mir der MDK Sachsen-Anhalt Optionen bietet, um flexibel zu reagieren.“

Das Verfahren zum audit berufundfamilie hat der MDK Sachsen-Anhalt bereits zum vierten Mal erfolgreich durchlaufen und dafür das drei Jahre gültige Zertifikat der berufundfamilie Service GmbH erhalten. ■



Familie und Beruf - für Katja Grasse-Köhler auch in der Corona-Pandemie keine Entscheidungsfrage.

Ausgezeichnet Attraktiv

Interne Werte strahlen nach außen

Ist jemand online unterwegs und bewertet freiwillig einen Arbeitgeber, dann geschieht dies freiheraus mit kritischem Blick. Umso mehr freuten wir uns, dass die Beschäftigten in und um Magdeburg den MDK Sachsen-Anhalt an die Spitze der attraktivsten Arbeitgeber Magdeburgs 2020 wählten. Zu diesem Ergebnis führte die unabhängige und anonyme Befragung durch das Online-Portal Statista© in Kooperation mit dem Wirtschaftsmagazin Capital© aus dem Verlagshaus Gruner + Jahr.

Für die lokale Bestenliste schätzten die Teilnehmenden der Umfrage sowohl ihren Arbeitgeber als auch andere lokale Firmen ein. Die ausschlaggebenden Kriterien im Ranking um die „Attraktivsten Arbeitgeber der Stadt

2020“ waren gute Arbeit, wirtschaftliche und gemeinnützige Aktivitäten am Standort sowie sozial verantwortliches Handeln gegenüber Mitarbeitenden und Geschäftspartnern.

Die positive Wertung der hiesigen Arbeitnehmenden ist für uns eine große Auszeichnung. Besonders stolz sind wir, dass uns auf diesem Weg auch unsere eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erneut ein überaus positives Feedback gegeben haben müssen. Das zeigt uns, dass unsere miteinander gelebten Werte bis nach außen strahlen. Der verliehene Titel reflektiert also zugleich die Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein Wissen, dass uns sehr viel bedeutet. ■



MDK Sachsen-Anhalt: Wir leben Werte

Unternehmenserfolg mit Wertebewusstsein beflügeln

Grundlage für den Erfolg des MDK Sachsen-Anhalt sind engagierte, motivierte und zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Was ihnen im Arbeitsalltag wichtig ist, untersuchte der MDK Sachsen-Anhalt 2019 mithilfe der Mitarbeiterbefragung nach Wertennetz® der Landesinitiative Fachkraft im Fokus Sachsen-Anhalt. Ein Großteil unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (75,7 Prozent) nutzte die Möglichkeit, uns mitzuteilen, wie wichtig ihnen bestimmte Werte im Arbeitsleben sind. In den vier Bereichen „persönliche Entwicklung, Verbindung von Arbeit und Privatleben, Gestaltung von Arbeitsprozessen sowie Kommunikation und Bewertung der Arbeit“ haben sie ihre persönlichen Wertmaßstäbe angegeben und dazu die praktizierte Arbeitsrealität im MDK Sachsen-Anhalt bewertet.

Die Ergebnisse zeigen, dass wir die grundsätzlichen Werte unserer Fachkräfte bereits gut leben und fördern. Gleichzeitig wurden uns durch die Umfrage Handlungsfelder aufgezeigt, an denen wir gemeinsam arbeiten können. Für diese wertvollen Informationen sind wir allen Mitwirkenden besonderes dankbar. Sie versetzten uns in die Lage, unseren gemeinsamen Arbeitsalltag zielgerichtet weiterzuentwickeln.

Die Ergebnisse der vom Institut für Strukturpolitik und Wirtschaftsförderung (iSW) ausgewerteten Mitarbeiterbefragung nach Wertennetz® nutzen wir, um gezielt neue Strategien für unsere Zukunft zu entwickeln. Unsere Führungskräfte sind dafür mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einen offenen Dialog getreten.

Gemeinsam entwickeln wir auf diese Weise die Arbeitsgrundlagen für ein produktives Miteinander.

Wir freuen uns besonders, dass die Ergebnisse der ersten Befragung bereits dazu geführt haben, dass dem MDK Sachsen-Anhalt das Landessiegel „Hier fühle ich mich wohl - Das mitarbeiterorientierte Unternehmen“ verliehen wurde. ■





Noch vor Beginn der Corona-Pandemie überreichte Norbert Köhn (Regionalberater für Unternehmen der Landesinitiative Fachkraft im Fokus, 2. v. l.) persönlich das Landessiegel an unserem Geschäftsführer Jens Hennicke (3. v. l.). Ilka Malek (links), Leiterin des Fachbereichs Personal/Recht/Kommunikation und zwei ihrer Mitarbeiterinnen (Karolin Schubert 4. v. l., Jennifer Pauluth 5. v. l.) sowie unsere Betriebsratsvorsitzende, Susan Rudolph (rechts), nahmen an der Übergabe teil.

Auf reformiertem Weg

Der Gesetzgebungsprozess zum „Gesetz für bessere und unabhängigere Prüfungen (MDK-Reformgesetz)“ hat uns 2019 im MDK Sachsen-Anhalt intensiv beschäftigt. Am Ende wurde ein Gesetz beschlossen, das unsere Organisation grundlegend wandelt, Aufgabenbereiche verändert, Zuständigkeiten erweitern und unsere Fachlichkeit stärkt. Als Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt werden wir dadurch in Zukunft noch unabhängiger agieren.

Anfang Mai 2019 legte das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) den ersten Entwurf für das „Gesetz für bessere und unabhängigere Prüfungen (MDK-Reformgesetz)“ vor. Seine Schwerpunkte wurden teils heftig diskutiert und die als notwendig erachteten Änderungen in Stellungnahmen eingebracht. Im November 2019 wurde das MDK-Reformgesetz schließlich verabschiedet und ist zum 01. Januar 2020 in Kraft getreten.

Organisationsreform als wesentlicher

Bestandteil:

Unter Beibehaltung der föderalen Struktur werden aus den Medizinischen Diensten der Krankenversicherung (MDK) bis spätestens zum 01. Juli 2021 auf Landesebene eigenständige Körperschaften des öffentlichen Rechts unter dem Namen Medizinischer Dienst. Als Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt (KdöR) unterstehen wir dann künftig der Landesaufsicht des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Integration. Ein Status, der unsere öffentliche Aufgabenwahrnehmung in Begutachtung, Prüfung und Beratung deutlich widerspiegelt. Unsere Finanzierung erfolgt weiterhin über eine Umlage aus den Mitgliedsbeiträgen der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung. Unsere Dachorganisation in der MDK-Gemeinschaft, der Medizinische Dienst des Spitzenverbandes Bund der Kran-

kenkassen e. V. (MDS), wird bis zum Ende des Jahres 2021 zum Medizinischen Dienst Bund umgewandelt. Er erhält die Richtlinienkompetenz des GKV-Spitzenverbandes und kann somit künftig verbindliche Richtlinien vorgeben. Seine Träger werden die Medizinischen Dienste der Länder.

Umgestaltung der Selbstverwaltung:

Im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens wurde die neue Besetzung der Verwaltungsräte breit diskutiert. Die soziale Selbstverwaltung ist ein wesentlicher Bestandteil der sozialpartnerschaftlichen Mitbestimmung in Deutschland. Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter gestalten im gemeinsamen Konsens angemessene und bezahlbare Wege in der gesundheitlichen Versorgung, die sie zu je 50 Prozent finanzieren. Auf diese Weise garantiert die soziale Selbstverwaltung sachgerechte und praxisnahe Entscheidungen in gesundheit-

lichen und pflegerischen Belangen.

Nach dem MDK-Reformgesetz besteht unser neuer Verwaltungsrat aus 23 Mitgliedern, gendergerecht annähernd hälftig Frauen und Männer. Die paritätische Besetzung mit Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern bleibt erhalten. Die Amtszeit ist auf maximal zwei Wahlperioden begrenzt und die Vertreterinnen und Vertreter dürfen nur ein weiteres Selbstverwaltungsamt in der Sozialversicherung bekleiden. Die Krankenkassen senden uns statt bisher 14 nun 16 stimmberechtigten Selbstverwaltungsvertreterinnen und -vertreter. Fünf Vertretungspersonen entsenden die Patientenorganisationen, Ärztekammer und Verbände der Pflegeberufe stellen je einen weiteren Vertreter ohne Stimmrecht.

Die ausgewählten, ehrenamtlichen Vertreterinnen und Vertreter entscheiden in unserer Selbstverwaltung über grundsätzliche Angelegenheiten wie Haushaltsplan, Rechnungsprüfung, Satzung und Geschäftsordnung oder Standorte von Beratungs- und Begutachtungsstellen. Sie wählen und entlasten den Vorstand und stellen die grundlegenden

Weichen für unsere künftige Arbeit als Medizinischer Dienst Sachsen-Anhalt.

Der Verwaltungsrat des MDK Sachsen-Anhalt amtiert noch, bis die Satzung des neuen Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt in Kraft getreten ist. Aus dem Geschäftsführer wird dann der Vorstand. Er wird bis Ende 2021 von den Mitgliedern des neuen Verwaltungsrats neu gewählt.

Der Medizinische Dienst Bund nimmt seine Arbeit voraussichtlich im Juni 2022 auf. Sein Verwaltungsrat setzt sich dann aus Vertretern der einzelnen Medizinischen Dienste zusammen.

Stärkere fachliche Unabhängigkeit:

Durch das MDK-Reformgesetz werden Pflege- und Kodierfachkräfte sowie anderer Gesundheits- und Heilberufe im Medizinischen Dienst gestärkt.

„Die fachliche Arbeit aller Gutachterinnen und Gutachter aufzuwerten und die Unabhängigkeit auf alle begutachtenden

Berufsgruppen in den Medizinischen Diensten zu erstrecken begrüßen wir als längst überfälligen Schritt“, sagt der Geschäftsführer des MDK Sachsen-Anhalt, Jens Hennicke.

Für Beschäftigte und Versicherte benennt jeder Medizinische Dienst eine unabhängige Ombudsperson als ersten Kontakt bei Unregelmäßigkeiten oder Beschwerden.

Neue Regeln für Struktur- und Abrechnungsprüfungen der Krankenhäuser:

Ein weiteres zentrales Element im MDK-Reformgesetz sind die Neuregelungen im Krankenhausbereich.

Die Zahl der Krankenhausabrechnungsprüfungen sollte sich im ersten Schritt auf 12,5 Prozent der je Krankenhaus abgerechneten Behandlungsfälle belaufen. Ab dem Jahr 2021 sollte sich die Zahl der zu prüfenden Abrechnungen am Ergebnis der Prüfungen aus dem vorvergangenen Quartal orientieren.

Für die Krankenhäuser werden ab 2021 zudem Struktur-

prüfungen notwendig, um bestimmte Operationen- und Prozedurenschlüssel (OPS) abzurechnen. Der Medizinische Dienst prüft im Rahmen der Strukturprüfung, ob eine Klinik die erforderlichen Strukturmerkmale für die entsprechenden OPS-Komplexleistungen erfüllt. Ist das der Fall, erhält die Klinik einen entsprechenden Bescheid, auf dessen Grundlage die Abrechnung mit den Krankenkassen erfolgen kann. ■



VERÄNDERUNGEN DURCH GESETZE IM RAHMEN DER CORONA-PANDEMIE

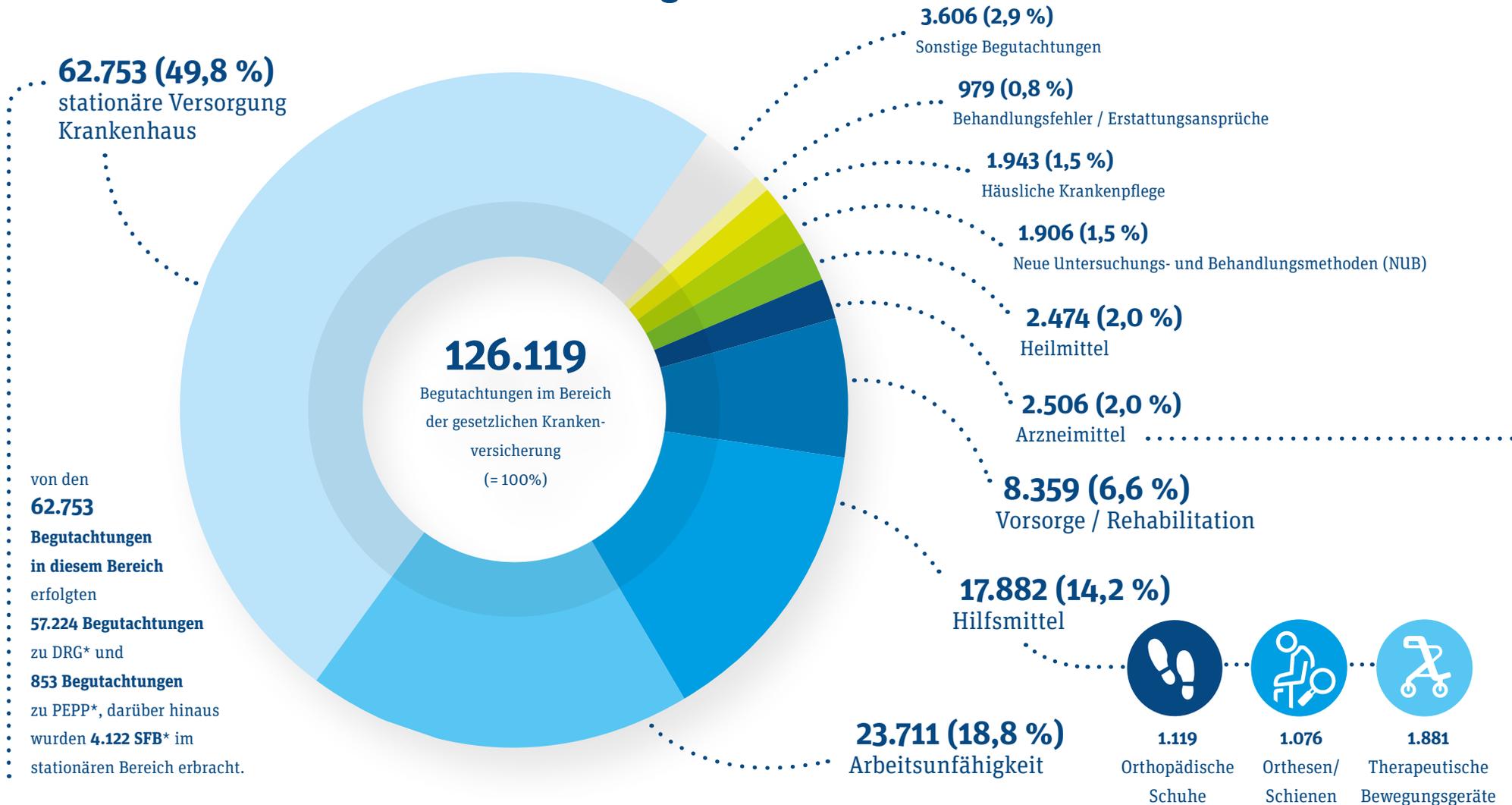
Alle Regelungen zu Krankenhausabrechnungs- und Strukturprüfungen sind mit dem COVID-19-Krankenhauserlastungsgesetz um ein Jahr verschoben worden.

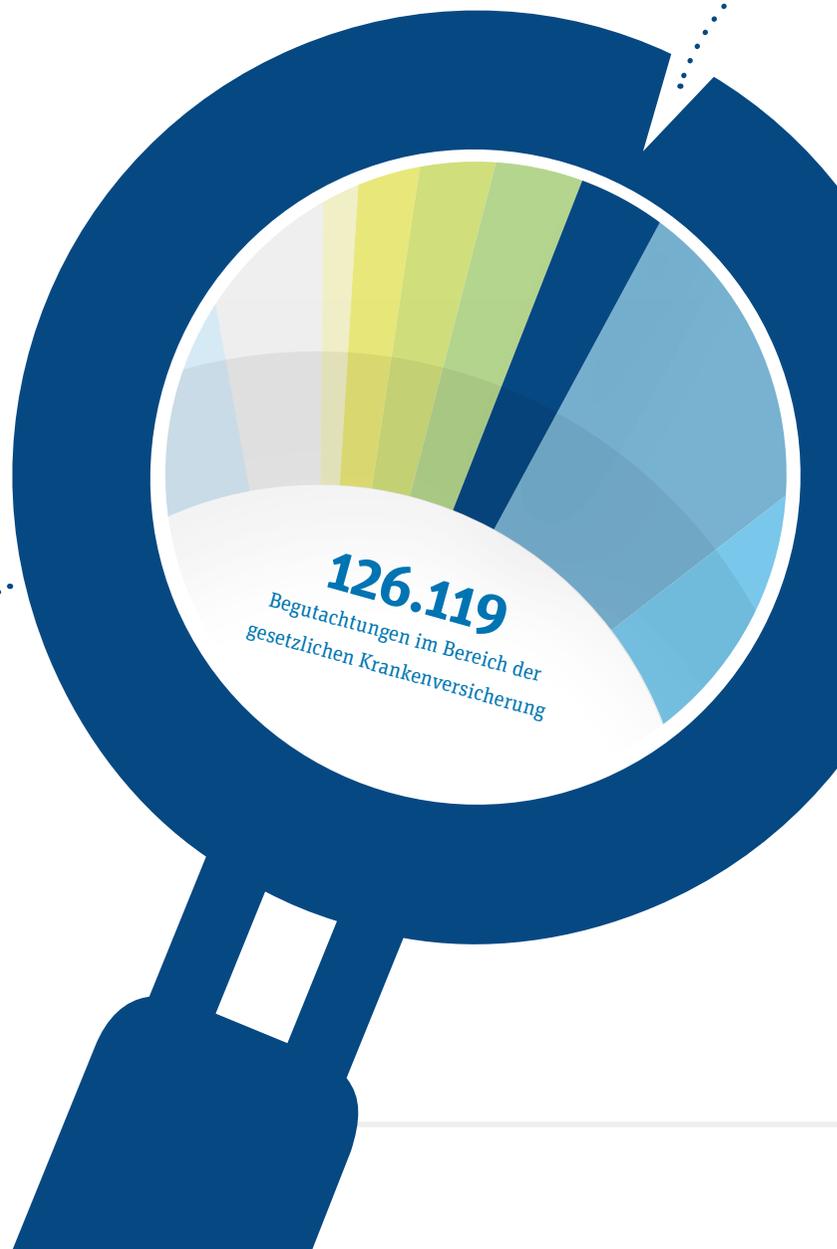


Die Verwaltungsratsvorsitzenden des MDK Sachsen-Anhalt, Hans-Jürgen Müller (links) und Traudel Gemmer (Mitte), haben sich im Gesetzgebungsverfahren gemeinsam mit Geschäftsführer, Jens Henicke (rechts), zielführend eingesetzt.

Zahlen / Daten / Fakten

Gesetzliche Krankenversicherung 2020





davon
2.506 Aufträge
zu Arzneimitteln

waren
938 Begutachtungen

zu Cannabis nach § 31 SGB V

Unter bestimmten Voraussetzungen haben Patienten mit schwerwiegenden Erkrankungen Anspruch auf Cannabis. Das ist etwa der Fall, wenn eine allgemein anerkannte, dem medizinischen Standard entsprechende Leistung nicht verfügbar ist oder aus gesundheitlichen Gründen im begründeten Einzelfall nicht angewendet werden kann. Darüber hinaus besteht ein Anspruch, wenn eine nicht ganz entfernt liegende Aussicht vorhanden ist, dass ein Einsatz auf den Krankheitsverlauf oder schwerwiegende Symptome spürbar positiv einwirkt. Haus- und Fachärzte dürfen getrocknete Cannabisblüten und -extrakte sowie Arzneimittel mit den Wirkstoffen Dronabinol und Nabilon verordnen. Die Kosten werden von der Gesetzlichen Krankenkasse getragen, wenn diese die Verordnung genehmigt. Die Verordnung bedarf der, nur im begründeten Ausnahmefall abzulehnenden Genehmigung. Für ihre Entscheidungen lassen die Gesetzlichen Krankenkassen bestimmte Fälle durch den MDK prüfen.

und
575 Begutachtungen

zu enteraler Ernährung

Die enterale Ernährung bezeichnet in der Medizin die Nährstoffzufuhr über den Gastrointestinaltrakt. Bei der enteralen Ernährung ist der Magen-Darm-Trakt weiterhin für die Verdauung zuständig, wodurch die organischen Funktionen erhalten bleiben. Im engeren Sinn wird der Begriff meist nur für die Ernährung per Sonde verwendet.

Pflegeversicherung

Einzelfallbegutachtungen gemäß § 18 SGB XI



Qualitätsprüfungen

gemäß § 112 ff. SGB XI

369
Qualitätsprüfungen

wurden insgesamt trotz der Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie von den Qualitätsprüferinnen und -prüfern des MDK Sachsen-Anhalt durchgeführt.



Mitarbeiter



331,29

Durchschnitt an
Vollkräften

75,82

ärztliche Gutachterinnen und Gutachter



127,43

Pflegefachkräfte

(§ 18: 94,30 / § 112: 33,13)



23,53

Med. Kodiererinnen
und Kodierer



77,57

Verwaltungs-
mitarbeitende



1,42

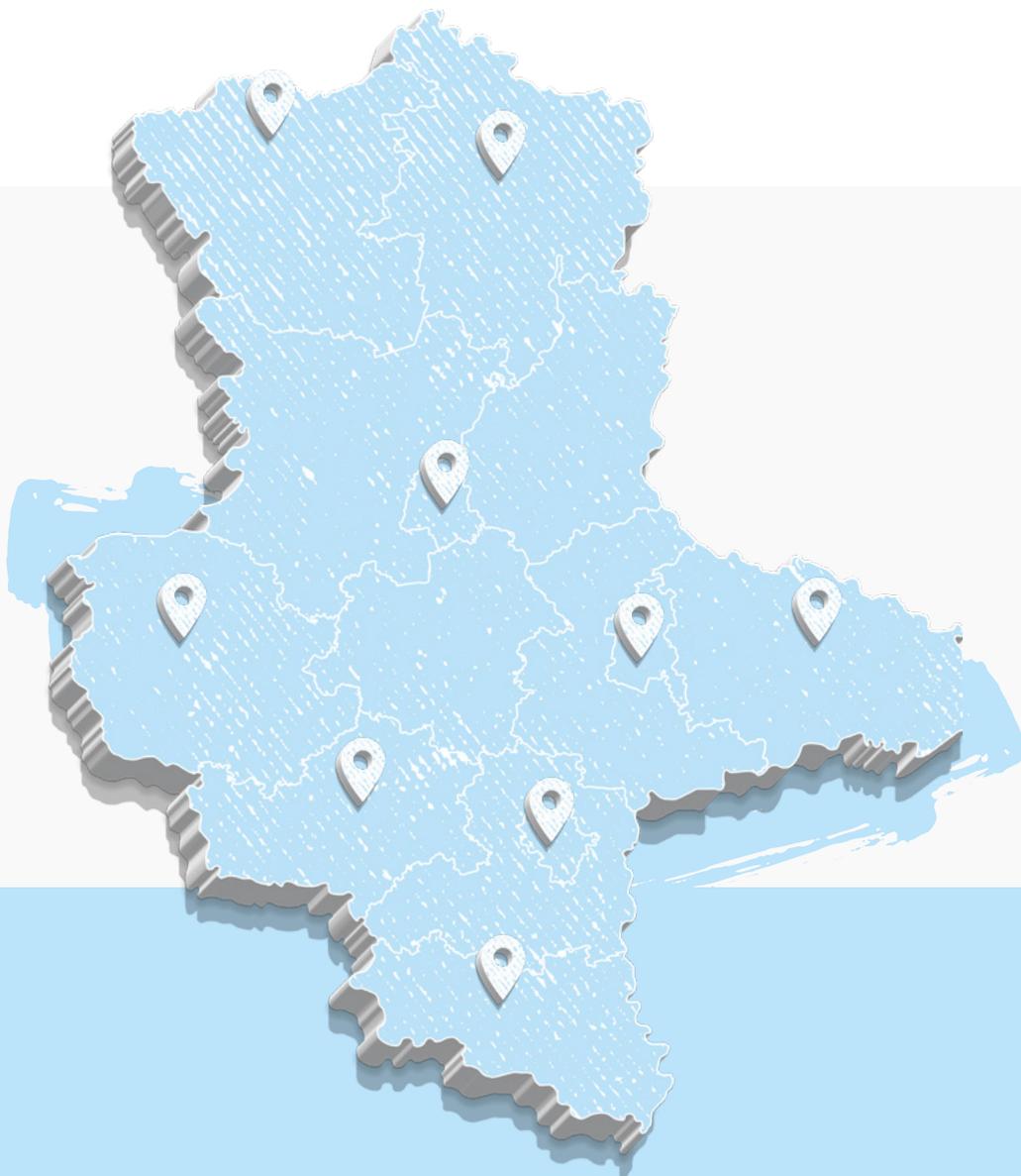
Auszubildende



25,52

Andere Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter





MDK MEDIZINISCHER DIENST
DER KRANKENVERSICHERUNG
SACHSEN-ANHALT

Herausgeber

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung

Sachsen-Anhalt e. V.

Geschäftsführer: Jens Hennicke

Breiter Weg 19c

39104 Magdeburg

info.kommunikation@mdk-san.de

www.mdk-san.de

Redaktion

Christine Probst

Fachbereich Personal/Recht/Kommunikation

Telefon 0391 5661 3325

christine.probst@mdk-san.de

Interviews (S. 8, 30, 34, 36): Christine Probst

Konzept und Gestaltung

Hoffmann Kommunikation GmbH

www.hup-md.de

Druck

Druckerei Mahnert GmbH

www.mahnert-druck-design.de

Bildnachweise

**Fotograf Peter Gercke
für den MDK Sachsen-Anhalt e. V.**

(Seiten 4, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 18, 19, 29, 30, 32,
36, 37, 39, 40, 42, 43)

MDK Sachsen-Anhalt e. V.

(Seiten 2, 25, 38, 44, 45)

MDK-Gemeinschaft

(Seiten 20, 35)

**Fotograf Dirk Mahler
für den MDK Sachsen-Anhalt e. V.**

(Seite 51)

**Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration
des Landes Sachsen-Anhalt**

(Seite 7)

**Landesinitiative Fachkraft im Fokus
Sachsen-Anhalt**

(Seite 48)