

Empirisches Vorgehen einer systemtheoretischen Analyse von Schnittstellenproblemen in der vernetzten Versorgung

Daniel Lüdecke
5. September 2008

Teil 1: Ausarbeitung des theoretischen Rahmens

Einführung in das Thema vernetzte Versorgung

● Warum vernetzte Versorgung?

- Fragmentierung im Gesundheitswesen, d.h. hohe Spezialisierung von Diensten und Angeboten
- Kostenentwicklung im Gesundheitswesen
 - „Kostenexplosion“ im Gesundheitswesen
 - Veränderungen der Liegezeiten
 - Verteilung der Versorgung auf verschiedene Einrichtungen

Probleme in der Versorgungskontinuität

- Realisierung scheitert häufig an mangelnder Kooperation und Koordination, an „bestehenden Mustern der Arbeitsteilung und der insularen Arbeitsweise der Gesundheitsprofessionen“ (Schaeffer et. al. 2006).
- Praktische Probleme: Veränderungen der Arbeitsweise und der Kooperationsroutinen offensichtlich schwieriger als gedacht.
- Schnittstellen insbesondere zwischen stationär und ambulant werden monoprofessionell gestaltet (Dominanz der Medizin), es fehlt der adäquate Einbezug von Pflege- und Sozialprofessionen.

Organisation als System

- Wieso erweist sich die praktische Einführung und Umsetzung von Handlungsleitlinien (wie bspw. der Expertenstandard Entlassungsmanagement) als derart schwierig?
 - Trotz vieler Forschungen zum Thema „vernetzte Versorgung“, die die Defizite und Problembereiche im Schnittstellenmanagement aufzeigen und darauf Handlungsempfehlungen ableiten, scheinen die Probleme im Schnittstellenmanagement damit noch lange nicht beseitigt.
- Annahme: Organisierte Sozialsysteme sind zu komplex, um sie vollständig verstehen zu können. Daher spricht man auch von Selbststeuerung, Eigendynamik oder Eigenlogik von Organisationen (oder Systemen) (Luhmann 1984, 2000).

Schnittstellenmanagement als System

- Im Rahmen der vernetzten Versorgung sind die unterschiedlichen Einrichtungen ständig (temporär) miteinander strukturell gekoppelt.
- Durch die strukturelle Kopplung zweier Sozialsysteme (Organisationen) entsteht ein neues, temporäres Sozialsystem („Drittsystem“, Fuchs 1999).
- Die Schnittstelle zwischen zwei Organisationen ist folglich ein eigenes Kommunikationssystem, dessen Thema der Kommunikation die Kooperation und Koordination von Prozess- und Arbeitsabläufen ist.

Vorteile, Schnittstellenmanagement als System aufzufassen

- Der Untersuchungsgegenstand ist dadurch klar festgelegt.
- Die Mitglieder der verschiedenen Organisationen, die sich am Schnittstellenmanagement beteiligen, können als „psychische Umwelt“ des Schnittstellensystems angesehen werden. Sie repräsentieren die „Psyche“ der Organisationen (zumindest zu einem gewissen Grad).
- Die (kommunikative) Struktur des Schnittstellenmanagements kann somit in den Blick genommen, ohne dass auf mögliche Einflüsse durch Rahmenbedingungen der kooperierenden Einrichtungen verzichtet werden muss.

Teil 2: Methodisches Vorgehen

Wie Organisationsforschung?

- ◉ Qualitatives oder quantitatives Vorgehen?
 - Quantitative Methoden legen den Untersuchungsgegenstand zu sehr fest
 - Qualitative Ansätze hingegen interessieren sich für den „Prozess des Organisierens“ (Weick 1998), also die Dynamik und „vielfältigen Formen der Koordination und Verschränkung von Verhalten“ (Vogd 2008).

Wie qualitativ forschen?

● Präferenz für rekonstruktive Verfahren

- Im Kontext von Organisationsforschung, insbesondere wenn man sich den Blick auf die komplexen Verhältnisse von vernetzten Organisationen nicht versperren möchte, geht es weniger um den subjektiv gemeinten Sinn der Akteure, sondern um das Prinzip der Selbstorganisation des Schnittstellensystems.
- Rekonstruktive Verfahren werden dieser Tatsache besonders gerecht, da sie versuchen, das Prinzip der Selbstorganisation eines Untersuchungsgegenstandes aus der Eigenlogik des untersuchten Gegenstandes heraus zu beschreiben.

Systemtheorie und rekonstruktive Sozialforschung

- Große Parallelen zwischen Systemtheorie und rekonstruktiven Forschungsmethoden
- Systemtheorie kann ebenfalls als rekonstruktives Verfahren verstanden werden, da sie nicht nur das Ergebnis von Unterscheidungen, die zu Entscheidungen über die strukturelle Entwicklung von Systemen führen, in den Blick nimmt, sondern auch die Unterscheidungen selbst betrachtet
- (Systemtheorie beschreibt Operationalität, Selbstreferenz oder auch Selbstorganisation von Systemen.)

Kontingenz und Kontexturen

- Folgt man der Systemtheorie, geht es in der Kommunikation (und damit auch bei der Dateninterpretation) um Kontingenzbearbeitung und die Rekonstruktion von Kontexturen einer Kommunikation.
- Kontingenz:
 - Der Kommunikationsprozess wird vom Ende her aufgerollt: Nicht das Motiv oder der subjektiv gemeinte Sinn eines Akteurs bildet die Ausgangslage für den Strukturaufbau und den Prozess der Kommunikation, sondern die Art und Weise, wie die Kommunikation „versteht“. Die Anschlüsse, die gewählt werden, geben der zuvor mitgeteilten Information ihren Sinngehalt.

Kontingenz und Kontexturen

- Der Kontingenzbegriff verweist darauf, dass jede Kommunikation mit dem Einschluss des Ausgeschlossen rechnen muss.
- In jeder Kommunikation gibt es einen Unbestimmten, aber bestimmten Spielraum, der sich durch die Kommunikation in der Kommunikation entfaltet (und wieder eingeschränkt wird).
- Bei der Kontingenzbearbeitung (auch im Rahmen der Datenanalyse) geht es darum, die Kontexturen, in denen das Gesagte eingebettet ist, nicht aus den Blick zu verlieren, sondern das Ausgeschlossene in die Analyse mit einzuschließen.

Kontingenzbearbeitung und Rekonstruktion von Kontexturen

- Formtheorie nach Spencer Brown als theoretische Grundlage für die Rekonstruktion von Kontexturen.
- Luhmann selbst maß der Formtheorie immer mehr Bedeutung bei und beschreibt einen stark formtheoretisch geprägten Kommunikationsbegriff, der auf die Mitreflexion des Nichtgesagten und die Außenseite der jeder Sinnform hinweist, die einschließt, was sie für den Moment ihres Gebrauchs ausschließt.
- Allerdings: Ein in dieser Art formtheoretisch geprägter Kommunikationsbegriff ist noch sehr allgemein und sagt noch nichts darüber aus, wie die Kontexte einer Kommunikation zu bestimmten sind, wie sich die Struktur einer Kommunikation entwickelt.

Soziale Strukturen (Erwartungsstrukturen)

- Eine Möglichkeit ist, diese theoretische „Leerstelle“ offen zu belassen und empirisch zu schließen (Saake, Vogd).
- Anhand der empirischen Daten zeigt sich dann, wie diese theoretische Leerstelle in der Praxis geschlossen wird, und mit Hilfe welcher Theorie(stücke) man die Entwicklung sozialer Strukturen beschreiben kann (bspw. das Habituskonzept).

Soziale Strukturen (Erwartungsstrukturen)

- Meiner Meinung nach könnte man jedoch auch versuchen, diese „Leerstelle“ zu füllen, um
 - einerseits Heuristik zur Analyse von Kommunikationsprotokollen (Interviews) zu haben, die es erlaubt, den Blick für die sozialen Strukturen im Bereich des Schnittstellen- und Entlassungsmanagements zu schärfen und
 - andererseits dadurch ein Theoriestück zu finden, konsistent in das theoretische Gebäude der Systemtheorie einflechten lässt und die Theorie dadurch „schlanker“ hält.

Soziale Strukturen (Erwartungsstrukturen)

- Die Netzwerktheorie von Harrison C. White (2008) bietet sich an, die von Luhmann beschriebenen Erwartungsstrukturen anzureichern, da sie
 - sich als Strukturtheorie verstehen lässt, die beschreibt, wie soziale Strukturen emergieren;
 - mit einem Kontrollbegriff arbeitet, der „angesichts der komplexen Kontingenz der Welt auf ein Verstehen dieser Welt verzichtet und sich stattdessen an Erwartungen orientiert und diese Erwartungen mit Blick auf die tatsächlichen Ereignisse laufend korrigiert“ (Baecker 2005: 27), und somit Erwartungsstrukturen zu analysieren erlaubt;
 - mit einer zweiseitigen Unterscheidung (Identität und Kontrolle) arbeitet, deren eine Seite einen kommunikativen Spielraum eröffnet, und deren andere Seite diese Freiheitsgrade konditioniert. Das heißt, hohe Kompatibilität zum Formbegriff der Kommunikation.

Netzwerke, Identität und Kontrolle

- Man könnte das Spiel von Identität und Kontrolle in Netzwerken auch wie folgt beispielhaft umschreiben:
 - „Welchem Partner im komplementär kompetitiven Gefüge des Versorgungsnetzes können Aufgaben zugeschustert werden?“ (Vogd 2007).
 - Und ergänzen: und welche Aufgaben muss ich dafür in Kauf nehmen?
- Es geht um ein Geben und Nehmen, um das Ausloten von Möglichkeiten und um die „situative Aushandlung von Behandlungs- und Gewinnchancen“ (ebd.).