



© New Africa – stock.adobe.com

# Gesundheitskiosk: erfolgversprechendes Modell in der (ambulanten) Medizin?

## Niederschwelliger Zugang bringt Gesundheitsvorsorge und medizinische Versorgung zum Menschen

Von Gabriele Dostal

Der nachfolgende Beitrag erläutert das Pilotprojekt Gesundheitskiosk in den Hamburger Stadtteilen Billstedt und Horn sowie die Erkenntnisse, die sich daraus auf die ambulante Patientenversorgung vor Ort und auch darüber hinaus ergeben.

**Keywords:** Ambulantisierung, Strategie, Patientenversorgung

**E**s ist aus zahlreichen Untersuchungen bekannt, dass Menschen mit geringem sozialen Status und deutlich unterdurchschnittlichem Bildungsniveau vermehrt von chronischen Krankheiten und gesundheitlichen Beschwerden betroffen sind. Interne Analysen der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) zeigen, dass diese Bevölkerungsgruppen rd. elf Jahre früher sterben und nach dem Onkologie-Report 2021 der AOK

Rheinland/Hamburg im Vergleich zu anderen Bevölkerungsgruppen auch durchschnittlich sieben Jahre früher an Krebs erkranken. Das durch den Innovationsfonds des G-BA geförderte Konzept „Gesundheitskiosk“ startete 2017 mit einem Pilotprojekt in den Hamburger Stadtvierteln Billstedt und Horn. Mit rd. 120.000 Einwohnern, von denen jeder Fünfte von Hartz IV lebte und jeder Vierte keinen deutschen Pass besaß, war dies das ideale Quartier zur erstmaligen Evaluation solcher wohnortnaher und besonders niedrigschwelliger Versorgungs- und Beratungsangebote. Hinzu kamen bestehende Defizite in den Versorgungsstrukturen und eine systematische Unterversorgung in diesen Stadtteilen.

### Kernaufgaben und daraus sich ergebende Herausforderungen

Mit dem Auftrag, ein zusätzliches Beratungs- und Lotsenangebot zur Prä-

vention von Volkskrankheiten sowie zur Bewältigung sozialer, sprachlicher und kultureller Hürden für die oben geschilderte Einwohnerstruktur zu schaffen, ging dieser erste Gesundheitskiosk an den Start. Damit stellten sich zahlreiche Herausforderungen an die inhaltliche, sprachliche und organisatorische Kompetenz der Kiosk-Mitarbeitenden. Folgende Kernaufgaben des Gesundheitskiosk stehen im Mittelpunkt:

- die Wahrnehmung einer Lotsenfunktion in Richtung ärztlicher/medizinischer/therapeutischer und pflegerischer Leistungsanbieter sowie soziale Angebote der unterschiedlichsten Träger,
- die laufende niederschwellige Beratung und Betreuung von Patientinnen und Patienten mit bestimmten chronischen Erkrankungen (ICD10: C00-D48, E00-E90, F00-F99, I00-I99, J00-J99, M00-M99, O00-O99, Z55-Z65) zur Erhöhung der Compliance,

- die allgemeine (Einstiegs-)Beratung z.B. zu Ernährung, Schwangerschaft/Geburt, gesundheitsbewusstes Verhalten,
- das zielgruppengenaue Entwickeln und Durchführen von Kursen und Veranstaltungen zu Gesundheits- und Präventionsthemen sowie
- die Vornahme von Wundversorgung im Gesundheitskiosk und auch in relevanten Heimen des Quartiers.

Diese Aufgaben erforderten den organisatorischen Aufbau eines regionalen Gesundheitsnetzwerkes mit den in einem ersten Schritt zu gewinnenden Leistungsanbietern und Sozialbehörden/-einrichtungen. Hier waren dann standardisierte Abläufe an den Schnittstellen (ambulant, stationär, Pflege) zu definieren und ein interdisziplinärer Qualitätszirkels zu etablieren. Dazu kam die Organisation laufender Fortbildungen und Fallbesprechungen der beteiligten Akteure. Diese beiden Maßnahmen hatten das Ziel, medizinische Versorgungsprozesse und die pflegerische Betreuung schnittstellenübergrei-

fend zu verbessern sowie eine übergreifend einheitliche IT bzw. PVS-Schnittstellen zur Erleichterung der Lotsung und Terminierung zu implementieren.

Hinter dem saloppen Terminus „Gesundheitskiosk“ verbirgt sich demnach eine hochkomplexe und professionelle (neue) Organisation, die als zentralen Wertbeitrag an der Schnittstelle zum Versorgungsmanagement, mit Hilfe dieser aufgeführten Mechanismen, konkret und umfassend die tradierten Sektorengrenzen – bezogen auf das entsprechende Quartier – überwindet.

### Ergebnisse der Erfolgsmessung und Beschluss des Innovationsausschusses beim G-BA

Die umfassende Erfolgsmessung des Pilotprojektes durch das evaluierende Hamburg Center for Health Economics der Universität Hamburg zeigte deutlich positive Effekte des Gesundheitskioskes bei den Nutzerinnen und Nutzern:

- hohe Inanspruchnahme / Nutzung der mehrsprachigen Angebote

- hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer
- generelle Verbesserung der Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung

und bei den beteiligten Partnern und Partnerinnen:

- die Ärztinnen und Ärzte stellten Verbesserungen der Koordination und Vernetzung fest,
- die nichtärztlichen Leistungs- und Kooperationspartnerinnen und -partner hingegen nannten eine höhere eigene Zufriedenheit durch die Maßnahmen im Projekt.

Die begleitende Evaluation zeigte trotz eines teilweise heterogenen Meinungsbildes, dass der Ansatz des Gesundheitskioskes angenommen wird und für deprivierte Stadtteile und mit ähnlichen Bedingungen konfrontierte Kommunen generell und bundesweit ein Lösungsansatz ist, die Gesundheitsversorgung der Menschen sinnvoll zu ergänzen und zu verbessern. Um weitere Erkenntnisse über neue Versorgungsansätze zu erhalten, wurde vom Innovationsfonds des G-BA den betreffen-

# ERFOLGSFAKTOREN FÜR IHREN PRAXISALLTAG

Was ist das Geheimnis erfolgreicher Unternehmen? Ganz einfach: Die Teams haben eine gemeinsame Mission und schaffen es, die geplanten Strategien erfolgreich umzusetzen. In diesem Buch vermittelt Dr. Willi Kretzmann anhand typischer Fallbeispiele aus seiner langjährigen Erfahrung, wie Sie Ihre eigenen strategischen Erfolgsfaktoren aufbauen, die Ihnen helfen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Checklisten und Leitsätze erleichtern Ihnen die Umsetzung im Praxisalltag.

Dr. Dipl.-Ing. Willi Kretzmann  
**Erfolgsstrategien für Medizinische Versorgungszentren**  
 Softcover, 2023, 144 Seiten,  
 ISBN 978-3-96474-596-5,  
 39,95 Euro

*Auch als E-Book erhältlich!*



Weitere Informationen und Bestellung unter [shop.mgo-fachverlage.de](http://shop.mgo-fachverlage.de)

**Wer nutzt die Angebote des Gesundheitskiosks?**

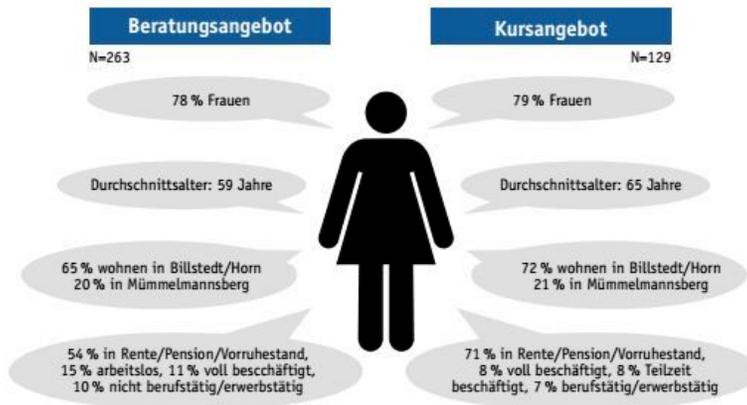


Abb.: Erste Ergebnisse zu den Nutzern von Gesundheitskiosken

den Akteuren (und denen, die es werden wollen) empfohlen, die Evaluation von Gesundheitskiosken kontinuierlich fortzuführen. Insbesondere die Wirkungen auf patientenrelevante Endpunkte und die Inanspruchnahme medizinischer, pflegerischer und sozialer Versorgungs- und Beratungsangebote sollten dabei über einen längeren Zeitraum stärker fokussiert werden.

**Finanzierung und vertragliche Einbindung von Gesundheitskiosken**

Die Forderung von Bundesgesundheitsminister Karl Lauterbach nach 1.000 Gesundheitskiosken in Deutschland rief unterschiedliche Reaktionen hervor. Die Betreiber des

andere niederschwellige Versorgungsmodelle, wie z.B. die in den letzten Jahren in Niedersachsen entstandenen und weiterhin entstehenden Regionalen Versorgungszentren (RVZ), zur Verfügung stehen.

Gleichzeitig haben sich mittlerweile bereits etliche Großkommunen auf den Weg gemacht und Gesundheitskioske gegründet. Die bislang bestehenden gesetzlichen Regelungen reichen hierzu als Grundlage aus. Zu nennen sind hier insbesondere die notwendige Beteiligung der Kommune (formuliert als Initiativrecht) basierend auf einer Vorgabe des Bundesamtes für soziale Sicherung (BAS). Dieses untersagt Krankenkassen, Mittel für kommunale Auf-

**„Die Forderung von Bundesgesundheitsminister Karl Lauterbach nach 1.000 Gesundheitskiosken in Deutschland rief unterschiedliche Reaktionen hervor. Die Betreiber des Gesundheitskioskes und andere marktnahe Experten erachten diese Zahl als deutlich zu hoch.“**

Gesundheitskioskes und andere marktnahe Experten erachten diese Zahl als deutlich zu hoch. Die für einen wirtschaftlich sinnvollen Betrieb eines Gesundheitskioskes erforderliche Anzahl an Kunden in einem eng begrenzten, konzentrierten Quartier spricht ihrer Meinung nach eher für rd. 200 bis 300 Kioske bundesweit. Zumal für kleinere Kommunen (bis etwa 30.000 Einwohner) – mit einer üblicherweise deutlich geringeren Verdichtung an tendenziell deprivierten Bevölkerungsanteilen –

gaben einzusetzen. Ob hier die Idee eines „Fonds für gesundheitliche Chancengleichheit“ greift, sei dahingestellt. Pragmatischer ist die Strukturierung von Karl Lauterbach, der eine anteilige Finanzierung von 20 Prozent der Gesamtkosten durch die Kommunen vorschlägt (74,5 Prozent GKV, 5,5 Prozent PKV). Diese Anteile, bezogen auf die Beteiligungsfigur des Rechtsträgers, wurden bei den bereits bestehenden weiteren Gesundheitskiosken aufgegriffen.

Zur Vorbereitung und zum Einstieg von Gesundheitskiosken bieten sich ebenfalls die bestehenden Vertragsinstrumente an, wie z.B. der Abschluss von

- Kooperationsverträgen für Kurse, Veranstaltungen und sonstige Präventionsleistungen mit dem Öffentlichen Gesundheitsdienst (ÖG),
- Selektivverträgen für eine besondere Versorgung nach § 140a SGB V zwischen GKV und Leistungserbringern oder Management- / Betreibergesellschaften des Gesundheitskioskes. Aufgrund der oben beschriebenen Zielgruppe kommt hier vor allem die AOK in Frage, ortsabhängig auch vereinzelte Betriebskrankenkassen (BKK) und Innungskrankenkassen (IKK).
- Kooperationsverträgen „Primärprävention“ mit einzelnen Arztpraxen, basierend u.a. auf dem Bundesmanteltarifvertrag Ärzte Anlage 8, „Vereinbarung über die Erbringung ärztlich angeordneter Hilfeleistungen in der Häuslichkeit der Patienten, in Alten- oder Pflegeheimen oder in anderen beschützenden Einrichtungen“ gem. §87 Abs. 2b Satz 5 SGB V
- Kooperationsverträgen mit Pflegeeinrichtungen (ambulant und stationär), z.B. über die Versorgung chronischer Wunden
- Kooperationsverträgen mit Krankenhäusern, u.a. über die Senkung von Wiederholungseinweisungen (wurde aufgrund der niedrigen Fallzahlen in Billstedt/Horn noch nicht evaluiert).

**Empirische Konkretisierung der Nutzer des Pilot-Gesundheitskiosks**

Die Evaluation des Gesundheitskiosk Billstedt/Horn (Abfrage: „trifft genau zu“, „trifft eher zu“) ergab, dass

- 32 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer gesundheitliche Fragen hatten
- 38 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer den Kiosk aufsuchten, da der Arzt nicht weiterhelfen konnte und
- 25 Prozent Hilfe bei Amtsgelegenheiten brauchten.

Die Nutzerinnen und Nutzer waren hauptsächlich weiblich, älter und mehrheitlich aus der engen Umgebung des Gesundheitskioskes, d.h.

tatsächlich Teil des betreffenden Quartiers bzw. Stadtteils und waren damit keine „Einpendler“ (►Abb.).

Die befragten Nutzer wurden zu rd. 60 Prozent von den Ärzten an den Gesundheitskiosk überwiesen (Überweisungsschein), kamen zu 20 Prozent aus eigener Initiative und ebenfalls zu 20 Prozent auf Empfehlung von kommunalen Einrichtun-

gmbH, eine 100-prozentige Tochter der StädteRegion Aachen, fünf Beraterinnen und Berater realisieren den Betrieb.

- Die Kümmerei in Köln-Chorweiler, die seit September 2021 von der Managementgesellschaft Herz-NetzCenter GmbH betrieben wird und als Träger auf die AOK Rheinland/Hamburg und die IKK classic zurückgreifen kann. Die Betreiber-

**„Es ist davon auszugehen, dass sich unter dem „Label“ Gesundheitskiosk in Bälde andere kreative Konzepte sammeln werden. Ein Beispiel eines solchen Gesundheitskiosk findet sich im Landkreis Höxter.“**

gen. Im Gespräch mit Ärzten zum Thema Gesundheitskiosk wird hier vor allem auf die hohe Zeiteinsparung hingewiesen. Gerade begleitungsintensive Patienten sowie Patienten mit sprachlichen Problemen überfordern teils die Praxisabläufe der niedergelassenen Ärzte und führen zu langen Wartezeiten. D.h. eine hohe Frequentierung der Gesundheitskioske wird zu einer Entlastung von Praxen und damit zu einem Mehr an medizinischer Kapazität für die (hausärztliche) Versorgung im betreffenden Quartier führen.

### Erste beispielhafte Folgeprojekte

Wie bereits erwähnt, ist der Gesundheitskiosk Billstedt/Horn als Förderprojekt des Innovationsfonds Pilot- und damit Vorzeigeprojekt in Fragen Gesundheitskiosk. In der Folge hiervon haben sich erfreulicherweise etliche weitere Gesundheitskioske mit ähnlicher Struktur oder erweitertem Ansatz auf den Weg gemacht. Dabei ist nicht immer die Kommune der Initiator. Hier zu nennen sind:

- Eine gemeinsame Aktion der StädteRegion Aachen und der AOK Rheinland/Hamburg für einen Aachener Gesundheitskiosk. Dieser hat rd. 400 Beratungsgesprächen in den ersten sechs Monaten des Jahres 2022 realisiert (bei prognostizierten 1.000 Beratungen). Die Träger- bzw. Betreibergesellschaft ist die Sprungbrett

GmbH kooperiert z.B. mit dem Jobcenter und dem Sozialamt und beschäftigt neun Beraterinnen und Berater

- Seit April 2022 besteht ein Gesundheitskiosk in Essen/Altenessen, der im Dezember 2022 auch in Katernberg eine Filiale eröffnete. Träger- und Betreibergesellschaft sind die Gesundheit für Essen gGmbH mit den Gesellschaftern Caritas-SkF-Essen gGmbH, Ärztenetz Essen Nord-West e.V. und der SGZ Altenessen e.V. Vier Beraterinnen und Berater realisieren den Betrieb.

### Ausblick und das Auftauchen neuer Impulsgeber

Es ist davon auszugehen, dass sich unter dem „Label“ Gesundheitskiosk in Bälde andere kreative Konzepte sammeln werden. Ein Beispiel eines solchen Gesundheitskiosk findet sich im Landkreis Höxter. Der Landkreis weist die niedrigste Bevölkerungsdichte in NRW auf und ist damit für einen Gesundheitskiosk – wie oben beschrieben – überhaupt nicht prädestiniert. Im Rahmen des Modellvorhabens „Smarte Gesundheits- und Pflegeversorgung für ländliche Räume“, gefördert durch das Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung im Rahmen des Leaderprojektes Dorf.Zukunft.Digital, gelang hier der Switch in den ländlichen Raum. In 30 Dörfern, die Ortsteile der zehn Städte sind, dienen jeweils mindestens zwei ge-

schulte Lotsen als Ansprechpartner für gesundheitliche, medizinische oder soziale Fragen. Der Träger ist die Gesellschaft für Wirtschaftsförderung im Landkreis Höxter, gesteuert wird das Vorhaben durch zwei Projektleiterinnen bzw. -leiter.

Als positives Fazit kann – ohne, dass dies eigentlich das Hauptziel der Erfinder des „Gesundheitskiosk“ war – festgestellt werden, dass die Großstädte, die zunehmend in einigen Stadtteilen des beschriebenen Typs unter einem (Haus-)Ärztlemangel leiden, mit dem Konzept „Gesundheitskiosk“ ein Instrument zur teilweisen Behebung desselben in die Hand bekommen haben. Gleichzeitig werden die betreffenden Wohnbevölkerungen zielgerichteter in gesundheitlichen und (meist mittelbar) auch medizinischen Belangen durch die Lotsen beraten und betreut. ■

**Gabriele Dostal**  
Prokuristin und Bereichsleiterin  
Versorgungssicherheit und -forschung  
Dostal & Partner  
Management-Beratung GmbH  
Bahnhofstraße 5  
84137 Vilsbiburg



Gabriele Dostal