

# How to Patientenportal: Eine unschlagbare User Story für Ihre Einrichtung

Im Rahmen der Umsetzung eines ganzheitlichen Patientenportals im Sinne der Förderfähigkeit gemäß KHZG bilden sich vermehrt strategische Partnerschaften zwischen innovativen IT-Dienstleistern, um die Teilbereiche Aufnahme, Behandlung und Entlassung gemeinsam abzubilden. Dabei bietet sich besonders die Integration von Patientenportal und Entlassplattform zweier Anbieter an, welche über Schnittstellen nahtlos miteinander verbunden werden können. Im Rahmen unserer Kooperation bilden wir die Patient Journey durch das Zusammenspiel unserer Lösungen ganzheitlich ab. So schaffen wir einen optimalen Mehrwert für Krankenhaus und Patient, welchen wir anhand folgender User Story verdeutlichen.

## Fallbeschreibung

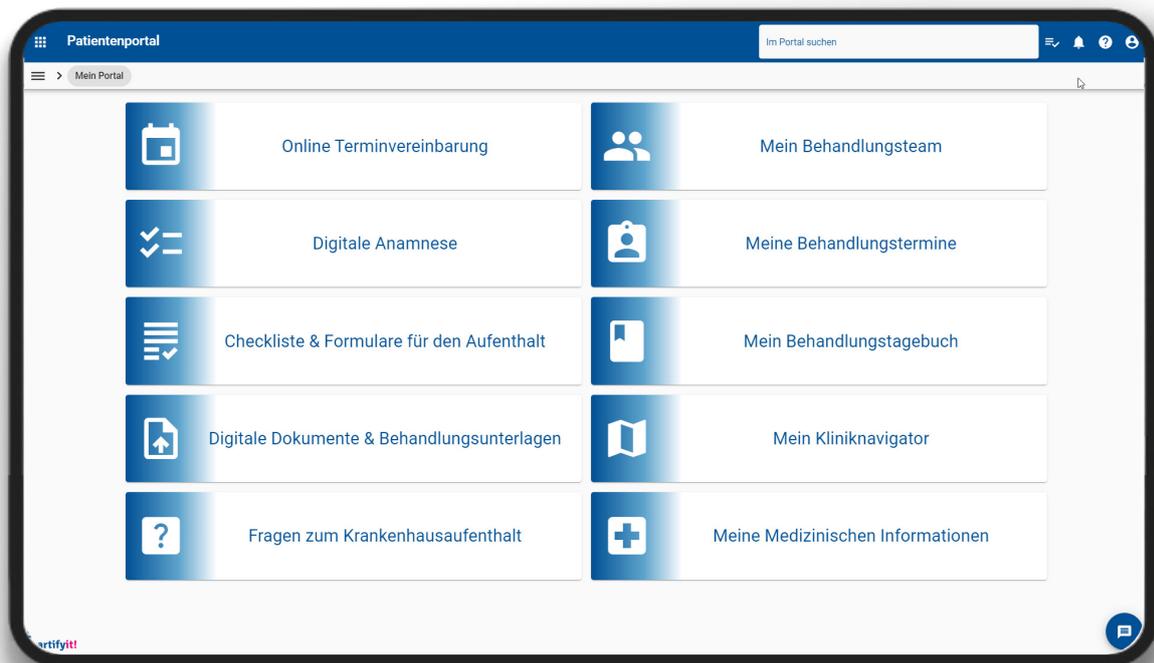
Der Patient Herr Müller ist 77 Jahre alt und leidet nach einem Sturz unter starken Hüft- und Rückenschmerzen. Frau Müller fährt ihren Mann direkt zum Krankenhaus. In der Notaufnahme erhalten beide Zugangsdaten für das Patientenportal. Gemeinsam bearbeiten sie online die Anamnesebögen. Der Patient wird nach der erfolgten Operation auf die orthopädische Station aufgenommen. Daraufhin fordert der Facharzt den Sozialdienst an, welcher anschließend mit der Organisation des Überleitungsprozesses startet. Insgesamt befindet sich Herr Müller für voraussichtlich 7-8 Tage im Krankenhaus, da bei ihm ein Oberschenkelhalsbruch

diagnostiziert wurde. Für die bevorstehende Entlassung benötigt Herr Müller eine Anschlussheilbehandlung in einer Rehaklinik und einen Rollator. Vor diesem Hintergrund sucht der Sozialdienst den passenden Rehabilitationsplatz in der umliegenden Region, den geeigneten Patiententransport sowie das entsprechende Hilfsmittel.

## Resultierende Fragestellungen für das Behandlungsteam

Die geschilderte Fallbeschreibung unseres fiktiven Patienten wirft im Rahmen des Aufnahme-, Behandlungs- und Überleitungsprozesses eine Vielzahl an Fragen auf, die sich mit Hilfe unserer ganzheitlichen Portallösung adressieren lassen.

Situation des Patienten	Rahmenbedingungen des Aufenthalts	Organisation einer adäquaten Nachversorgung
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wie ist seine <b>medizinische Vorgeschichte</b> und welche <b>Vorbehandlungen/erkrankungen</b> bestehen?</li> <li>2. Welchen <b>Versicherungsstatus</b> hat der Patient und ist dieser richtig erfasst worden?</li> <li>3. Gibt es <b>Angehörige</b>, die in die Behandlung und Beratung mit eingebunden werden müssen?</li> <li>4. Wie kann ich den <b>Patienten effizient</b> über den aktuellen Stand des <b>Überleitungsprozesses informieren</b>?</li> <li>5. Inwieweit hat sich der Patient (und seine Angehörigen) mit einer <b>möglichen Pflegebedürftigkeit</b> auseinandergesetzt?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welche <b>Behandlungstermine</b> sind auf Basis der gestellten Diagnose <b>einzuplanen</b>?</li> <li>2. Sind Informationen zum Thema <b>Patientenverfügung</b> und <b>Vorsorgevollmacht</b> bekannt und liegen diese vor?</li> <li>3. Kann die <b>Überleitung</b> rechtzeitig <b>innerhalb</b> der (vordefinierten) <b>VWD</b> gewährleistet werden?</li> <li>4. Wie gebe ich <b>Befundunterlagen weiter an die Kasse</b> und wie reagiert die Kasse auf die <b>Kostenübernahme</b>?</li> <li>5. Ist der Patient über die <b>geplante Entlassung informiert</b>?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welche <b>Rehakliniken</b> in der präferierten Region meines Patienten haben <b>Kapazitäten für die Aufnahme</b>?</li> <li>2. Welche <b>Präferenzen</b> hat mein <b>Patient</b> und/oder seine <b>Angehörigen</b>?</li> <li>3. Welcher <b>Transport</b> ist medizinisch notwendig?</li> <li>4. Haben die umliegenden <b>Sanitätshäuser Kooperationsverträge</b> mit der <b>Krankenkasse</b> meines Patienten?</li> <li>5. Wie <b>schnell reagieren die Einrichtungen</b> auf meine Anfrage und geben eine <b>verbindliche Information</b>?</li> </ol>

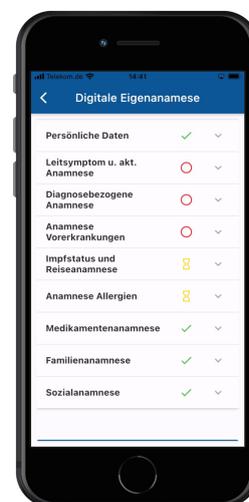


### User Story »Patientenportal«

Bereits vor oder auch bei der stationären Aufnahme kann Herr Müller mit seinen Zugangsdaten und einer Zwei-Faktor-Authentifizierung seinen Nutzerbereich des Smartify White-Label Portals bequem via Smartphone, Tablet oder Webbrowser einsehen.

Dort steht eine Vielzahl an Funktionalitäten zur Verfügung, die ihn und das Behandlungsteam von Aufnahme bis Entlassung optimal unterstützen. Für den Moment möchte Herr Müller vor allem rasch aufgenommen werden, daher wählt er die digitale Anamnese aus. Im Rahmen des fachspezifisch konfigurierten Anamnesebogens kann er hier u.a. persönliche Daten sowie Informationen zu seiner medizinischen Vorgeschichte eintragen – sofern er schon einmal Patient im Krankenhaus war, werden seine Informationen automatisch aus der Historie auf Basis seiner Personalien beigefügt. Sollte sich in den persönlichen Daten etwas geändert haben, kann er diese direkt in der Eingabemaske aktualisieren.

Durch die Definition von ausgewählten Pflichtfeldern wird dabei sichergestellt, dass keine relevanten Informationen übersehen werden. Neben medizinischen Informationen kann Herr Müller ebenfalls seine Frau als Notfallkontakt und seinen Hausarzt Dr. Schmitt als Kontakt vermerken, sollte es Bedarf zur Klärung und zum Austausch vor oder nach der Behandlung geben. Zudem kann er Hinweise zu seinen per-

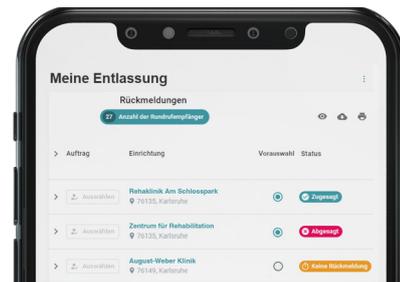


sönlichen Erklärungen wie Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Organspendeausweis hinterlegen.

Neben der Anamnese kann Herr Müller jegliche Formulare, welche für seinen Aufenthalt wichtig sind, einsehen und die für ihn relevanten Aufklärungsbögen in Ruhe durchlesen. Auch der Behandlungs- sowie Wahlleistungsvertrag steht ihm via Portal zur Verfügung.

Gleichzeitig beginnt der Sozialdienst die Suche nach poststationären Versorgern mithilfe der digitalen Entlass- und Überleitungsplattform Caseform, welche in das Patientenportal als White-Label-Lösung integriert wird. Dies geschieht unter Berücksichtigung der Wunscheinrichtung und Festlegung des Entlassdatums. Die Rehaklinik erhält die Anfrage, prüft ihre Kapazitäten und erteilt eine Platzzu- oder -abgabe über die Plattform.

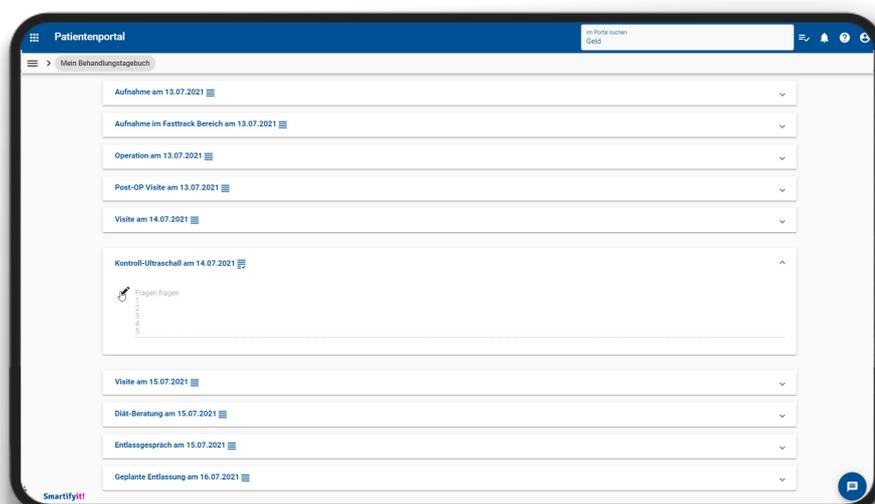
Die kontaktierten und in der Region zur Verfügung stehenden Rehabilitationseinrichtungen kann Herr Müller im White-Label Portal einsehen, nähere Informationen über die einzelnen Rehakliniken oder über die individuelle Ausstattung kann er eigenständig über die angezeigten

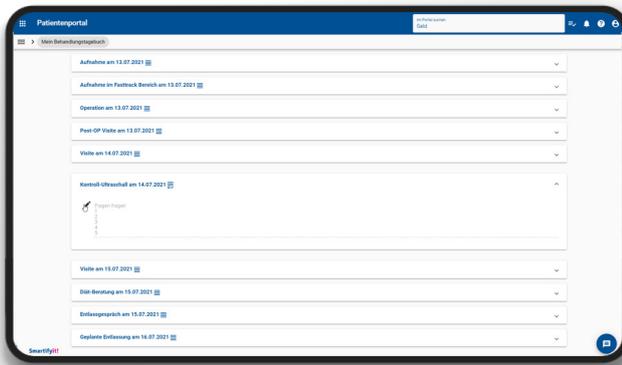


Webseiten einsehen. Dem Sozialdienst wird automatisch eine Liste der angefragten Nachversorger generiert und diese gibt ausreichend Auskunft bei MD-Prüfungen.

Die Rehaklinik »Am Schlosspark« gefällt Herrn Müller am besten und er gibt die Einrichtung in der Entlassplattform als Vorauswahl an. Nachdem die Zusage der Einrichtung »Am Schlosspark« über die Entlassplattform Caseform bzw. das Patientenportal eintrifft, spricht sich der Sozialdienst final mit dem Patienten ab und es erfolgt bis zur Kostenzusage eine verbindliche Reservierung.

Bevor die Entlassung jedoch bevorsteht, kann Herr Müller über das Portal einsehen, dass bis zur Entlassung noch einige Behandlungstermine wie z.B. beim Physiotherapeuten anstehen. Über das Patientenmodul »Meine Behandlungstermine« bereitet er sich auf





die Termine vor, indem er sich Informationsmaterialien anschaut und vorab seine Fragen notiert.

Hinsichtlich der Kostenübernahme geht der Sozialdienst mit Herrn Müller den AHB-Antrag für seine Krankenkasse durch und lässt den Antrag von Herrn Müller digital unterzeichnen. Das signierte Dokument sowie der ärztliche Befund wird vom White Label Portal aus an Caseform zurückgesendet. Die Krankenkasse

und die Rehaklinik, die über entsprechende Schnittstelle zur Weblösung verbunden sind, steht das Dokument somit digital zur Verfügung. Nach wenigen Tagen erhält Herr Müller den positiven Bescheid des Kostenträgers.

Die Organisation des Hilfsmittels und Patiententransports wird ebenfalls über die Entlassplattform realisiert. Der für Herrn Müller passende Rollator wird in Caseform entsprechend des GKV-Hilfsmittelverzeichnisses ausgewählt und unter Angabe des Kostenträgers des Patienten wird zeitnah ein passendes Sanitätshaus in der Umgebung gefunden. Nachdem das E-Rezept dem Hilfsmittelanbieter über die Plattform zugestellt wurde, wird schließlich ein Taxiunternehmen für die Überleitung zur Einrichtung »Am Schlosspark« koordiniert. Der organisierte Rollator wird durch das Sanitätshaus bereits ins Krankenhaus geliefert.

#### 6. Behandelnde Hausärztin/behandelnder Hausarzt (sofern vorhanden)

Name, Vorname Dr. med. Schmitt, Alexander

Adresse (soweit bekannt)

Straße, Haus-Nr. Karlstraße 12 Telefon-Nr. 0721 55 77 99

Postleitzahl 76133 Wohnort Karlsruhe

#### 7. Spezielle Anforderungen und individuelle Wünsche an die Rehabilitationseinrichtung

(z. B. Nennung einer gewünschten Rehabilitationseinrichtung mit Begründung)

Überleitung zu Rehaklinik "Am Schlosspark",

Orthopädische AHB

#### 8. Für weitere Fragen (z. B. Zuzahlungen, Wunsch- und Wahlrecht) beachten Sie bitte das beigefügte Merkblatt oder wenden Sie sich an Ihre Krankenkasse

Karlsruhe, 05.09.2021

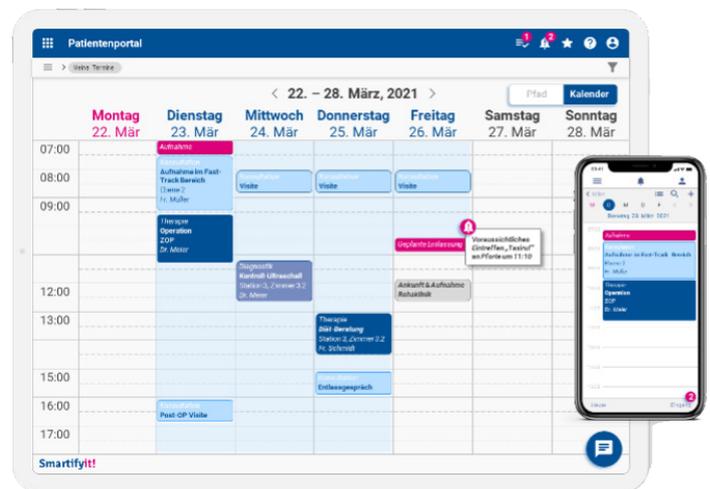
Ort, Datum

*Müller*

Unterschrift der/des Versicherten oder der/des gesetzlichen Vertreterin/Vertreters

 Unterschriften

Kurz vor der Entlassung wird Herr Müller über das White-Label Portal noch auf eine abschließende Visite vom Stationsarzt erinnert. Nach dem Gespräch wirft Herr Müller noch einen abschließenden Blick in seinen Terminkalender. Er kann genau nachverfolgen, wann und wie er zum poststationären Leistungserbringer gelangt. Ein Taxiunternehmen holt Herrn Müller zum Tag der Entlassung ab und fährt ihn direkt zur Rehaklinik. Somit hat Herr Müller alle notwendigen Informationen für seine Überleitung und fühlt sich für die Aufnahme in die Rehaklinik gut vorbereitet. Dank der Kombination aus Patientenportal und Entlassplattform kann er jederzeit auf alle Untersuchungsergebnisse zugreifen und einem reibungslosem Reha-Aufenthalt steht nichts mehr im Wege.



Sie haben Fragen, Anmerkungen oder haben Interesse an einer Produktdemo? Wir freuen uns mit Ihnen in den direkten Austausch zu treten und stehen Ihnen gern jederzeit zur Verfügung.

Smartifyit!



**Dr. Tobias Möhlmann**  
Geschäftsführer

+49 89 5880 0980  
kontakt@smartify-it.de  
www.smartify-it.de

nubedian



**Mathias Schmon**  
Geschäftsführer

+49 721 7540 3660  
schmon@nubedian.de  
www.linkedin.com/in/schmon  
www.nubedian.de

Wenn wir Ihr Interesse an unserer ganzheitlichen Portallösung geweckt haben, verpassen Sie nicht unsere **Web-session als Abschluss der Fachbeitragsreihe** am Mittwoch, den **29.09.2021** um **15:30 Uhr**, in der wir Ihnen unsere Lösungen in einer Live-Demo vorstellen und Sie uns auf Herz und Nieren prüfen können.

**JETZT HIER KOSTENLOS ZUR WEBSESSION ANMELDEN**