

Digitales Entlass- und Überleitungsmanagement Anwenderbericht

In 15 Minuten zum passenden Nachversorger:
So funktioniert moderne Pflegeüberleitung heute.



Zusammenfassung

Die Suche nach passenden Nachversorgern per Telefon und Fax ist bei der aktuellen Auslastung pflegerischer Dienstleister ein zeitintensives Vorhaben. Durch den Einsatz einer IT-Plattformlösung gelang es dem Alfried Krupp Krankenhaus in Essen durchschnittlich nach 6 Minuten eine Rückmeldung zu erhalten und nach 15 Minuten die ersten Zusagen. Dabei konnten sowohl für den ambulanten als auch den stationären Bereich Zeiteinsparungen von mindestens 90% erreicht werden.

Ergebnisse

Im Rahmen einer begleitenden Evaluation wurde ein Vorher-Nachher-Vergleich durchgeführt. Dabei erstreckten sich die beiden Phasen vom 02.12.2019–01.03.2020 (Untersuchungszeitraum vor Einführung) und vom 02.03.–02.06.2020 (Untersuchungszeitraum nach Einführung). Im ersten Untersuchungszeitraum vor Einführung wurde ausschließlich die Prozesszeit vom Start der Suche, beginnend mit dem ersten Telefonat, bis zur Zusage eines Nachversorgers betrachtet. Die analoge Arbeitsweise machte es schwierig und sehr zeitaufwendig, weitere Kennzahlen zu dokumentieren und auszuwerten. Aus diesem Grund wurden im Untersuchungszeitraum nach der Einführung Kennzahlen wie die Gesamtanzahl der Rundrufe sowie die Abstände zwischen den Interaktionen ausgewertet. Dabei wurde die Zeit zwischen Absenden des Rundrufes und einer ersten Reaktion (Zu- oder Absage), einer Zusage oder eines Auftrags für die Patientenüberleitung des jeweiligen

Nachversorgers gemessen. Vor Einführung der IT-Plattform betrug die gesamte Prozessdauer, um einen passenden Nachversorger für die ambulante Pflege zu finden, durchschnittlich 54,72 Stunden. Im stationären Bereich dauerte dies durchschnittlich 104,64 Stunden.

In der zweiten Phase, also nach Einführung der Entlass- und Überleitungsplattform, wurden insgesamt 233 Rundrufe getätigt. Dabei lässt sich konstatieren, dass 70% der Anfragen erfolgreich verliefen. „Erfolgreich“ impliziert dabei, dass das Klinikum eine Reaktion (Zu- oder Absage) vom Nachversorger erhielt. Über 75% dieser Reaktionen waren Versorgungszusagen für die angefragten Patienten. Rund 80% dieser Zusagen der Nachversorger führten anschließend zu einem Auftrag seitens des Klinikums. Bei Betrachtung der Entlassung in die stationäre und ambulante Nachversorgung sind die Resultate wie folgt.

Im **stationären** Bereich erhielt das Alfried Krupp Krankenhaus (im Folgenden AKK) durchschnittlich bereits nach 20 Minuten erste Rückmeldungen der nachversorgenden Institutionen. Dies zeigt auf, dass der Sozialdienst nach kurzer Zeit über einen aktuellen Status in Kenntnis gesetzt wird.

Wie in Abbildung 1 dargestellt, erfolgt die erste Zusage für die Versorgung des angefragten Patienten nach 10,5 Stunden. Unter der Berücksichtigung des Vergleichswertes von vor Einführung der Plattform ergibt sich ein Einsparpotential von 90%.

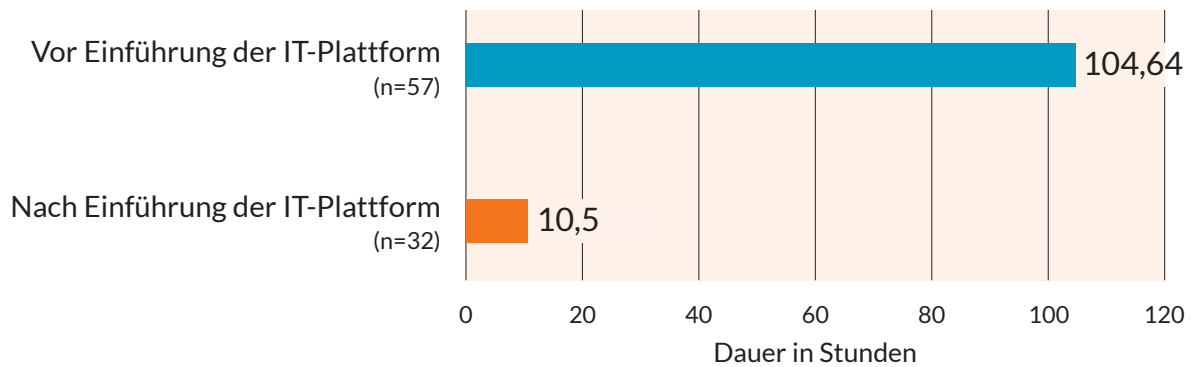


Abbildung 1: Vermittlungszeit in die stationäre Pflege (Quelle: eigene Darstellung)

Im **ambulantem** Bereich erhielt das AKK durchschnittlich bereits nach 6 Minuten erste Reaktionen und nach 15 Minuten die erste Zusage (siehe Abbildung 2) eines Nachversorgers. Unter der Berücksichtigung des Vergleichswertes von vor Einführung der Plattform ergibt sich ein Einsparpotential von 99,5%.

Die Ergebnisse zeigen, dass bei entsprechender Suche noch am selben Tag mit einer Zusage eines passenden Nachversorgers gerechnet werden kann. Darüber hinaus hat die Entlass- und Überleitungsplattform auch positiven Einfluss auf die organisatorischen Strukturen des Krankenhauses. So konnten die Mitarbeiter*innen des AKKs während der zweiten Untersuchungsphase besser auch in Vertretungsfällen oder bei einem Stationswechsel die Suche nach einem geeigneten Nachversorger nahtlos fortführen und nachvollziehen. Vor allem die Schnittstelle zum Krankenhausinformationssystem ermöglicht eine lückenlose und transparente Darstellung des aktuellen Status. „Durch die eingeführte Entlass- und Überleitungsplattform konnten wir den Zeitaufwand für die Suche nach passenden Nachversorgern deutlich reduzieren. Dies wirkte sich auch positiv auf die Verweildauer aus“, erläutert Jens Struck, Leitung Sozialdienst, AKK Standort Rütenscheid.

Ausgangslage und Problembeschreibung

Entlassprozess vor Online-Plattform und Anforderung an IT-Lösung

Die Organisation und Suche passender Nachversorger verlief analog mittels Telefon und Fax. Der Austausch angeforderter Patientendaten erfolgte hauptsächlich durch verschlüsselte Emails, per Fax oder auf dem Postweg. Die Suche nach geeigneten Nachversorgern erforderte je nach Nachsorgewunsch und -bedarf das Führen von bis zu 50 Telefonaten pro Mitarbeiter*in und Tag. Ein großes Problem bei der telefonischen Suche waren Warteschleifen sowie nicht erreichbare Ansprechpartner seitens der Nachversorger. Um diesen Problemen entgegenzuwirken, führte das AKK eine digitale Entlass- und Überleitungsplattform ein, die die folgenden Anforderungen erfüllt:

- automatisierte und pseudonymisierte Suche passender Nachversorger und Ersetzen der Telefonarbeit,
- Übernahme der Patientendaten aus dem Krankenhausinformationssystem und
- datenschutzkonforme sektorenübergreifende Kommunikation

Technischer Lösungsansatz

Einführung der IT-Plattform

Die eingeführte digitale Entlass- und Überleitungsplattform ist webbasiert. Somit entfiel eine Installation der IT-Plattform im Krankenhaus und eine sofortige Nutzung der Software war möglich. Um das Nachversorgernetzwerk auf der

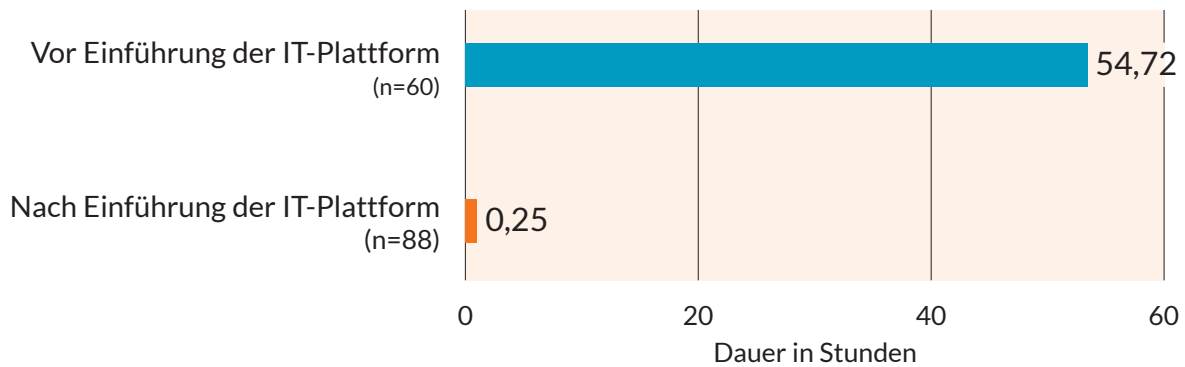


Abbildung 2: Vermittlungszeit in die ambulante Pflege (Quelle: eigene Darstellung)

Plattform abzubilden, wurden gemeinsam mit den Mitarbeiter*innen des AKK die wichtigsten Nachversorger für den Start definiert. Darüber hinaus richtete das AKK eine Auftaktveranstaltung für die Nachversorger aus. Damit verbunden wurden die Nachversorger eingeladen, sich auf der Plattform zu registrieren. Per Zuweisung eines Anmelde-links sowie Login-Daten erhielten sie Zugriff auf die Plattform, auf der sie ihr Leistungsprofil hinterlegten. Die Plattformlösung digitalisiert und automatisiert analoge und repetitive Prozesse bei der Entlassung von Patienten in die poststationäre Versorgung. Basierend auf einer HL7 Schnittstelle werden Daten aus dem Krankenhausinformationssystem automatisiert übernommen und ein pseudonymisiertes Patientenprofil auf der Entlass- und Überleitungsplattform angelegt. Wenn der Sozialdienst eine pflegerische Nachversorgung benötigt, erstellt er mit wenigen Klicks eine Anfrage an alle potentiell in Frage kommenden Einrichtungen (Rundruf). Die Auswahl geeigneter Nachversorger erfolgt gemäß des jeweils hinterlegten Leistungsprofils und läuft dabei transparent und regelbasiert ab. So werden in einem festgelegten PLZ-Bereich passende Nachversorger anhand ihres eingerichteten Profils gesucht. Be-dient ein Nachversorger den vordefinierten pflegerischen Bedarf des Patienten, wird dieser mit einem Rundruf per Push-Nachricht über den Eingang der Anfrage informiert. Der Nachversorger kann einem Rundruf über die Plattform zu- oder absagen. Bei Zusage entscheidet der Sozial-

dienst in Abstimmung mit dem Patienten gemäß seinem Wahlrecht, welcher Nachversorger beauftragt wird. Nach der erfolgten Rücksprache bestimmt der Patient seinen nachversorgenden Dienst und der Sozialdienst-Mitarbeiter erteilt per Klick den Auftrag. Die Verschlüsselung der Daten ermöglicht grundsätzlich eine sichere sektorenübergreifende Kommunikation und einen reibungslosen Datentransfer. Der Gesamtzeitraum der Implementierung inklusive der Einbindung der Nachversorger und Schulung aller beteiligten Akteure erstreckte sich über fünf Wochen.

Herausforderungen bei der Implementierung

Der technologische Wandel der Kommunikationsform von analog auf digital lief dabei nicht ohne Hindernisse ab. Zusätzlich wirkte sich die COVID-19 Situation erschwerend auf die Überleitungsprozesse und den Kommunikationsaustausch zwischen Klinikum, Nachversorger und Plattformanbieter aus. Um diesen Herausforderungen entgegen zu treten, wurden Schulungen und Termine in Form von Webinaren online durchgeführt. Die involvierten Personen wurden gegenüber der digitalen Lösung sensibilisiert und es wurde Verständnis geschaffen, dass die digitalen Prozesse den Arbeitsvorgang komplementieren und nicht ersetzen. Durch eine kostenlose dreimonatige Testphase der Entlass- und Überleitplattform inklusive begleitender Evaluation konnte der Nutzen und damit auch der ökonomische Vorteil der Plattform nachgewiesen werden.

Autoren

- **Benjamin Kolberg**, Marketing Manager, nubedian GmbH
- **Jens Struck**, Leitung Sozialdienst, Alfried Krupp Krankenhaus in Rüttenscheid

Alfried Krupp Krankenhaus (AKK)

Das AKK ist an zwei Standorten (Steele und Rüttenscheid) im Großraum Essen vertreten. Bei circa 900 Betten werden insgesamt über 40.000 stationäre Patienten behandelt.

Ansprechpartner Standort Rüttenscheid:

Jens Struck, Leitung Sozialdienst

Jens.Struck@krupp-krankenhaus.de

nubedian GmbH

Die nubedian GmbH entwickelt webbasierte Software für das Gesundheitswesen. Als Software- und Dienstleistungsunternehmen leisten die Lösungen der nubedian GmbH seit 10 Jahren einen wesentlichen Beitrag für die optimale Versorgung von Patienten und betroffenen Personen sowie deren Angehörige. Dabei werden ihre Produkte vorrangig in Krankenhäusern, Kommunen und bei Nachversorgern eingesetzt.

Ansprechpartner:

Mathias Schmon, Geschäftsführer

schmon@nubedian.de