

Digitale Softwareimplementierung in Zeiten von Corona

Bereits 4 Wochen nach dem Start der Implementierung
den ersten Heimplatz über Caseform vermittelt.



Zusammenfassung

Die Situation mit COVID-19 macht sich schon längst in der Organisation der Arbeitswelt bemerkbar. Dies hat auch Auswirkungen auf die Zusammenarbeit unterschiedlicher Akteure im Rahmen von Projekten. Da Projekte aber nicht einfach gestoppt werden können und die Zusammenarbeit zwingend erforderlich ist, benötigt es hier einen Paradigmenwechsel. Gemeinsam mit dem Universitätsklinikum Bonn (AöR) wurde der Prozess der Softwareimplementierung neu und digital gedacht.

Das Ergebnis ist eine webbasierte Entlass- und Überleitungsplattform, die nach wenigen Tagen erfolgreich zum Einsatz kam und bereits nach vier Tagen einen freien Platz für eine Person mit pflegerischen Nachversorgungsbedarf gefunden hat.

Ergebnisse

Aufgrund der bestehenden Kontaktbeschränkungen und den damit einhergehenden Besuchsverböten in Krankenhäusern, erfolgte die Implementierung von Caseform im Universitätsklinikum Bonn sowie der Aufbau des erforderlichen Nachversorgernetzwerks vollständig digital. Nach initialem abteilungsübergreifendem Kickoff-Meeting und entsprechenden Schulungen, dauerte es insgesamt drei Wochen, bis die MitarbeiterInnen des Sozialdienstes Patientinnen und Patienten über die Plattform erfolgreich entlassen konnten.

Ausgangslage und Problembeschreibung

Die Organisation und Suche passender Nachversorger verlief im Universitätsklinikum Bonn (AöR) bislang analog mittels Telefon und Fax. Die Patientendaten wurden hauptsächlich durch verschlüsselte Emails, per Fax oder auf dem Postweg ausgetauscht. Die Suche nach der passenden Nachsorgung erforderte täglich, je nach Nachsorgewunsch und -bedarf, das Führen von bis zu 50 Telefonaten pro MitarbeiterIn. Dabei stellten Warteschleifen sowie nicht erreichbare Ansprechpartner vonseiten der poststationären Versorger ein großes Problem dar.

Die Entscheidung des Universitätsklinikums Bonn (AöR) diesen Herausforderungen durch den Einsatz der Entlass- und Überleitungsplattform Caseform entgegen zu wirken, fiel dabei mitten in die Phase der ersten Kontaktbeschränkungen.

Vor diesem Hintergrund war eine Implementierung mit Terminen und zentralen Schulungsveranstaltungen in Präsenz nicht möglich. Als alternative Lösung wurde ein digitales und virtuelles Konzept für die Implementierung ausgearbeitet. Grundvoraussetzung einer erfolgreichen Softwareimplementierung ist dabei das Einbeziehen aller beteiligten Berufsgruppen und Personen. Um dies zu gewährleisten wurden folgende Schritte im Rahmen von Webinaren durchgeführt:

- abteilungsübergreifendes Kickoff-Meeting mit allen beteiligten Akteuren
- Schulung der Fachkräfte des klinischen Sozialdienstes als Anwender
- Auftaktveranstaltung für relevante Nachversorger



Abbildung: Implementierung von Caseform im Universitätsklinikum Bonn

- regelmäßige Abstimmungsrunden und Netzwerktreffen

Technischer Lösungsansatz

Durch das Wegfallen von Präsenzterminen musste eine Webinar-Software eingesetzt werden, die unterschiedliche Kanäle und Methoden für Interaktion bietet. Aus diesem Grund wurde auf Basis spezieller Anforderungen (bspw. die Möglichkeit des Einwählens per Telefon) in eine passende investiert, die möglichst geringe Systemvoraussetzungen aufweist. Die involvierten Personen wurden frühzeitig gegenüber der Webinar-Software sensibilisiert und hatten in zahlreichen Testterminen die Möglichkeit die Funktion zu testen und ggf. bei Zwischenfällen entsprechend nachzusteuern.

Herausforderungen bei der Implementierung

Eine besondere Schwierigkeit ist die Konzentration und Aufmerksamkeit der Teilnehmenden von Webinaren aufrechtzuerhalten, vor allem bei den Schulungsterminen. Eine Möglichkeit besteht darin mit regelmäßigen Bewegungspausen die notwendige Abwechslung zu erzeugen. Zusätzlich müssen die TeilnehmerInnen zur Partizipation ermutigt und befähigt werden, um eine möglichst optimale Wissensvermittlung zu erreichen. Dabei hilft es, wenn nicht nur der Bildschirm, sondern

auch das Kamerabild geteilt wird. Dies sorgt auch bei großer Distanz für eine persönliche Note. Darüber hinaus wird mit Webinaren auch auf die im Rahmen von Covid-19 eingetretene Flexibilisierung von Arbeitsplätzen reagiert.

Maßgeblich für den Erfolg der Implementierung war die abteilungsübergreifende Online Kickoff-Veranstaltung sowie die Offenheit der Akteure für diesen alternativen Einsatz. Im Rahmen des Kick-Off Meetings wurde ein Projektplan ausgearbeitet, Verantwortlichkeiten festgelegt und entsprechende Maßnahmen definiert.

Fazit

Die gegenwärtigen Umstände sind eine enorme Belastungsprobe für den Gesundheitssektor. Insbesondere in dieser Situation tragen digitale Lösungen wie die Entlass- und Überleitungsplattform Caseform zur effizienteren Arbeit bei. Die Plattform entlastet Sie bei der Organisation von Nachsorge und gibt Ihnen wertvolle Zeit für die direkte Versorgung von Patientinnen und Patienten. Die Software ist innerhalb von wenigen Tagen einsatzbereit und ergänzt stimmig den persönlichen Austausch via Telefon. Diese Lösung ist eine Chance für Krankenhäuser und weiteren Einrichtungen im Gesundheitswesen auch in diesen Zeiten neue, unerprobte und digitale Wege zu gehen.

Universitätsklinikum Bonn (UKB)

Das UKB als Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) gehört zu den größten Maximalversorgern Deutschlands. In 38 Kliniken und 31 Instituten sind über 8000 Personen beschäftigt. Bei über 1300 Betten werden jährlich insgesamt über 400.000 Patient*innen behandelt.

Ansprechpartner:

Christine Noël

Abteilungsleiterin Patientenmanagement

Christine.Noel@ukbonn.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