

MIT DEM PATIENTENPORTAL DIE DIGITALISIERUNG FORCIEREN

Patientenportale sind in aller Munde bzw. in aller Krankenhäuser. Der private Verbund von Fach- und Rehabilitationskliniken Recura hat im Rahmen des KHZG ein Patientenportal beauftragt und nutzt es als strategisches Tool, um über das Portal hinaus die Digitalisierung voranzutreiben.

TEXT: NICOLE HAHN, MANUEL ISERLOH

ür Recura mit seinen Standorten in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen ist die Digitalisierung ein laufender Prozess. Der Verbund hat bereits vor mehreren Jahren realisiert, dass er deutlich stärker in dieses Feld investieren muss, um den Anschluss an die aktuellen Entwicklungen zu halten. Bereits vor dem Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) wurde mit Unterstützung einer Beratungsgesellschaft ein Status quo erhoben und daraus ein sehr umfangreiches Digitalisierungsprogramm mit einer Vielzahl unterschiedlicher Projekte definiert.

Als das KHZG verankert wurde. hat es den Bemühungen einerseits einen Schub gegeben, andererseits aber auch den Fokus verschoben. Treu geblieben sind die Verantwortlichen ihrem Grundsatz, dass IT sowohl die Mitarbeitenden als auch die Patient:innen im Alltag unterstützen soll. Die Künstliche Intelligenz und Systeme zur Entscheidungsunterstützung sind Beispiele dafür. Sie erhöhen die Leistungsfähigkeit der Medizin weiter und minimieren Risiken. Durch das staatliche Förderprogramm ist so auch ein Patientenportal auf die Agenda gerückt - und das mit Nachdruck. In der Intensivmedizin spielt die Kommunikation mit den Patient:innen sowie deren Angehörigen eine wichtige Rolle, ebenso bei den Zuweisern und den nachversorgenden Einrichtungen.

MIT KLAREN ZIELEN ZUM RICHTIGEN **PARTNER**

Beim Auswahlprozess des passenden Patientenportals hat sich der Verbund intensiv Gedanken gemacht, da dieses die Philosophie der Einrichtungen widerspiegeln sollte. Es gibt eine große Auswahl am Markt, die im ersten Schritt von einem Projektteam eingegrenzt wurde. Die grundlegenden Anforderungen waren - neben den Muss-Kriterien laut KHZG - definiert: unkompliziert in der Bedienung sollte es sein und transparent in den Abläufen. Das Portal musste sicherstellen, dass alle relevanten Behandlungsunterlagen samt Dokumenten der Patient:innen vor Antritt der Reha-Maßnahme vorliegen, und es sollte eine Optimierung der Termin- und Prozessplanung unterstützen. Außerdem ging es um die Möglichkeiten der individuellen Parametrierung der Lösung und ihrer Entwicklungspotenziale.

Mit diesen Vorgaben sind die Verantwortlichen in erste Gespräche mit Anbietern gegangen, von denen sich dann ein deutlich kleinerer Kreis vor einem Gremium mit Vertreter:innen

der Pflegetherapie, dem Medizincontrolling, der Verwaltung und Sekretariate, der IT sowie dem Projekt- und Finanzmanagement präsentieren durfte. Am Ende kamen drei Unternehmen in die engere Wahl, die noch einmal im Lenkungsausschuss mit den Geschäftsführungen und dem Vorstand des Gesamtverbundes diskutiert wurden. Dabei kamen verstärkt ökonomische Aspekte ins Spiel, aber auch die Nachhaltigkeit war ein wichtiges Thema. Es war absehbar, dass nicht jeder Anbieter eine Skalierung nach den Vorstellungen und finanziellen Möglichkeiten der Kliniken unterstützt. Der Verbund wächst sehr stark und will diesen Weg weitergehen. Er benötigt ein Portal, das verlässlich ist und im finanziellen Rahmen mitwächst.

ZUSAMMENARBEIT AUF AUGENHÖHE

Die passende Lösung hat Recura - mit großer Zustimmung aller am Auswahlprozess Beteiligten - im POLAVIS Patientenportal gefunden. Dabei hat auch der Pitch selbst eine Rolle gespielt. Das Unternehmen ist sehr professionell aufgetreten und hatte auf alle unsere Fragen eine gute Antwort. Daneben haben die Ideen zum Projektmanagement und das gut ausgearbeitete IT-Konzept überzeugt.

Vor dem Projektstart galt es dann für Recura, die Hausaufgaben zu machen, sprich: intern die Prozesse, die erst teilweise digital waren, möglichst zu vereinheitlichen. Ein Verbund mit sehr unterschiedlich gelagerten Kliniken weist allein aufgrund der Fachlichkeit sehr diverse Prozesse in den einzelnen Häusern auf. Einerseits galt es, diesen gerecht zu werden, andererseits sollten sie homogenisiert werden. Hier ist das neue Patientenportal ein wichtiger Hebel.

Die Soll-Prozesse sind definiert, bei der Einführung setzt Recura auch auf das Know-how von POLAVIS und zwar mit einem Gefühl der Ruhe. Der Partner hat die Kliniken von Beginn an professionell unterstützt und stets schon zwei Schritte vorausgedacht. Es ist ein partnerschaftliches Miteinander auf Augenhöhe, auch weil die Mitarbeitenden die klinischen Abläufe kennen und die Anforderungen verstehen.

MEHR TRANSPARENZ UND **HÖHERE EFFIZIENZ**

Das Patientenportal wird auf den Stationen und im Tagesgeschehen seine Spuren hinterlassen, da sind sich alle Verantwortlichen einig – weg von den klassischen Aufnahmeakten und einer Vielzahl begleitender Papierdokumente, immer im engen Zusammenspiel mit dem Krankenhausinformationssystem.

Besonders für den Aufnahmesowie den Entlassprozess mit den Ärzt:innen verspricht sich Recura deutliche Verbesserungen. Dem Reha-Versorger werden sehr viele, teils schwer kranke Patient:innen von anderen Kliniken zugewiesen. Das geschieht heute sehr selten digital, was für die Einrichtungen einen hohen Mehraufwand bedeutet. Aber auch die Kommunikation mit den betreuenden Fach- und Allgemeinmediziner:innen bietet Optimierungsbedarf. Vom Patientenportal verspricht sich der Verbund deutlich schnellere und einfachere Aufnahmeprozesse, mit denen die für die diagnostische Betreuung der Patient:innen relevanten Dokumente digital immer dort zur Verfügung stehen, wo sie benötigt werden. Zum anderen können Patient:innen - oder ihre Angehörigen bereits im Vorfeld des Klinikaufenthaltes zusätzliche Leistungen buchen, was die Planungen für die Einrichtungen deutlich vereinfacht.

Weiteres Effizienzpotenzial besteht in der Kommunikation unter den an der Patientenversorgung beteiligten Facharzt- und Therapeutenteams. Hier erwartet Recura sich eine höhere Transparenz und damit verbunden eine Qualitätssteigerung.

Wichtig in diesem Kontext sind die Tumorboards und Konsile. Das spielt beispielsweise in der Lungenfachklinik in Coswig und im Kooperationsnetzwerk mit den Universitätskliniken eine gewichtige Rolle. Die dort gegenwärtig genutzten Systeme sind verbesserungswürdig, besonders was die Stabilität und Bildqualität betrifft. Da setzen die Einrichtungen große Hoffnung ins Patientenportal, auch aufgrund der Integration von Videokonferenzen mit Zoom. Insgesamt soll die Lösung dem Verbund ermöglichen, vom Erstkontakt des Patienten bzw. der Patientin bis zur Nachsorge jederzeit mit einer hohen Transparenz und Kommunikationsstärke gegenüber den Patient:innen, Angehörigen und Mitversorger:innen zu agieren.

Voraussetzung dafür ist, dass möglichst viele Betroffene mitmachen. Sie zu überzeugen wird kein Selbstläufer, dessen sind sich die Verantwortlichen bewusst. Allerdings setzen sie auf die mittlerweile zunehmende Verbreitung von Online-Terminbuchungstools und Patientenportalen. Es ist aber umso wichtiger, die Kontaktpunkte so selbsterklärend und intuitiv wie möglich zu gestalten. In die Aufklärungsarbeit sind sowohl die Kommunikationsabteilung des Verbundes als auch die einzelnen Kliniken sowie Medizinischen Versorgungszentren und Kooperationspartner:innen involviert.

ES GEHT NUR GEMEINSAM

Das Ziel ist, dass alle patientenversorgenden Einrichtungen des Recura Unternehmensverbundes das Patientenportal bis Mitte 2024 nutzen. Die Projektplanung dazu steht. Auch von technischer Seite ist bereits viel umgesetzt. Die Patientenpfade werden im Portal definiert und verifiziert. Nach der individuellen Parametrierung des Systems folgen die Schulungen. Abschließend wird voraussichtlich der Pflegeplatzmanager von Recare angebunden, um einen nahtlosen Informa-



tionsfluss zu den nachsorgenden Einrichtungen zu gewährleisten.

Beim bisher erfolgreichen Weg zum Patientenportal hat Recura die klare Bedarfs- und Entwicklungsanalyse im Vorfeld immens geholfen. Das ist ein dringender Ratschlag an andere Einrichtungen, die über die Beschaffung und Einführung eines Portals nachdenken. Erst wenn geklärt ist, was das Haus heute benötigt und welche strategische Ausrichtung es verfolgt (was es also in wenigen Jahren benötigt), kann es auch das passende Patientenportal auswählen. Dieser Aspekt wird im Auswahlprozess häufig zu wenig beachtet und führt nachträglich oft zu Verwerfungen im Business Case und in der Akzeptanz der Nutzer:innen.

Ebenso wichtig ist es, die "Bauchschmerzen" der Mitarbeitenden ernst zu nehmen. Die Einführung eines Patientenportals bedeutet auch einen Paradigmenwechsel für viele liebgewonnene, aber vielleicht nicht immer effiziente Prozesse. Diesen Wandel zu moderieren, erfordert Zeit, gegenseitiges Verständnis und gute Argumente. Schließlich geht es dabei um Menschen - die Patient:innen und die eigenen Mitarbeitenden. Der wertschät-

RECURA KLINIKEN

- 756 Betten, davon 221 Reha-Betten
- 13 000 stationäre Patient:innen pro Jahr
- 37900 ambulante Patient:innen pro Jahr

zende und faire Umgang untereinander im Recura Verbund stellt einen wichtigen Pfeiler der Firmenphilosophie dar. Diesen zu wahren und erlebbar zu gestalten, gilt es vor allem in Zeiten des Umbruchs zu beweisen.

■ NICOLE HAHN

Stabsstellenleiterin Finanz- und Projektmanagement, Recura Kliniken SE Kontakt: hahn@recura-kliniken.de

■ DR. MANUEL ISERLOH

Geschäftsführer, POLAVIS GmbH Kontakt: manuel.iserloh@polavis.de