



Gesundheit gemeinsam schaffen

UKSH bindet Patienten über Portallösung in Behandlungsprozess ein



»Vertrauen, Usability und Mehrwert spielen eine entscheidende Rolle für die Akzeptanz von Patientensystemen.«

Thomas Stabenow
Universitätsklinikum Schleswig-Holstein

Der mündige Patient ist ein Wesen, das immer mal wieder durch die Gazetten und Willensbekundungen von Gesundheitseinrichtungen geistert. Das Universitätsklinikum Schleswig-Holstein nimmt es hingegen ernst und bezieht seine Patienten künftig aktiv in den Behandlungsprozess ein. Hierfür wurde ein gemeinsames Projekt aufgesetzt, um die Abläufe in mehreren Teilprojekten zu definieren. Unterstützt wird dieses Projekt durch die technische Lösung EngageSuite.

„Wir wollen Innovationsführer im deutschen Gesundheitswesen sein und glauben daran, dass die Digitalisierung ein wichtiges Hilfsmittel ist, um Prozesse effizienter zu machen und die Behandlung zu verbessern“, formuliert Rudolf Dück, Leiter der Stabsstelle Informationstechnologie, das Credo des UKSH. Da war es nur logisch, in innovative Technologien zu investieren und in die Neubauten der beiden Standorte zu implementieren. „So haben wir dort flächendeckend eine WLAN- sowie eine Bluetooth Beacon-Infrastruktur aufgebaut“, sagt Thomas Stabenow, Projektleiter im Bereich Klinische Verfahren der UKSH Gesellschaft für IT Services mbH. „Beides bildet die technische Grundlage für viele künftige Digitalisierungsschritte.“

Innovative Technologien müssen für das UKSH wertschöpfend sein, sprich die Patientenversorgung oder Prozesse verbessern und damit die eigenen Mitarbeiter entlasten. „Letzteres ist gerade in Zeiten des Fachkräftemangels ein ganz wichtiges Argument“, so Dück. Ein Beispiel dafür ist das UKSH – übergreifende digitale Patientenportal „Mein UKSH“, welches alle relevanten Informationen zu den Behandlungen von Patienten an einem Ort zusammenführt. Ein anderes Beispiel ist das SelfCheckIn- und Aufrufsystem, mit dem die Patienten von dem Zeitpunkt der zentralen Patientenaufnahme bis zur Behandlung in die Ambulanzen und Funktionsbereiche gesteuert werden.

„Beide Lösungen haben wir erfolgreich mit unserem Partner Agfa HealthCare an den Start gebracht. Vereinfacht wurde die Sache dadurch, dass wir aus strategischen Gründen nur auf dessen IT-Lösungen setzen. Ein homogenes Gesamtsystem gewährleistet, dass die Informationen nahtlos fließen und so stets zur richtigen Zeit am richtigen Ort abgerufen werden können“, begründet Dück die Entscheidung.

Kommunikation nach außen

Ein Krankenhaus muss mit den verschiedenen Leistungserbringern – und zunehmend auch den Patienten – kommunizieren. Dazu fordern die Patienten zurecht immer stärker, Herr ihrer Daten zu sein. „Daher brauchen wir eine Lösung zum strukturierten, patientenorientierten, bidirektionalen Austausch mit allen Beteiligten“, sagt Stabenow. „Und die haben wir mit EngageSuite von Agfa HealthCare gefunden.“

Entstanden ist das Vorhaben 2017 mit der Idee, die Patientenaufnahmesituation digital zu vereinfachen und dort bereits die nachfolgenden Prozesse zu initiieren – unter Entlastung der eigenen Mitarbeiter. Die Aufnahme sollte mithilfe eines SelfCheckIn-Terminals unterstützt werden. „Der Startschuss fiel dann bei einem Workshop in Bonn, bei dem wir die einzelnen Prozessschritte detailliert erfasst haben“, beschreibt Dück die Entwicklung der heutigen Lösung. Wichtig waren die Integration in den Workflow des Kranken-

haus-Informationssystems ORBIS und der Aufbau von Schnittstellen zum bidirektionalen Austausch notwendiger Informationen mit der Portallösung „Mein UKSH“.

Aufnahme innen und außen

Aktuell stehen in Kiel und in Lübeck 41 SelfCheckIn-Terminals an wichtigen Anlaufstellen für die Patienten zur Verfügung. Am Ende sollen es zusammen ca. 80 Terminals werden, die am Haupteingang sowie vor den Ambulanzen platziert werden. „Kommt der Patient mit einem Termin ins Krankenhaus, kann er sich am SelfCheckIn-System selbst aufnehmen. Er steckt seine Versicherungskarte in das Gerät und das System prüft, in welcher Fallkonstellation wir den Patienten administrativ führen. Je nach Szenario – entweder Erstvorsteller oder Wiederkehrer – wird er entweder zur zentralen Patientenaufnahme, weil noch administrative Folgetätigkeiten nötig sind, oder direkt zu seinem Behandlungs-ort geschickt“, beschreibt der Stabsstellenleiter den Ablauf. Während des SelfCheckIn-Prozesses wird dem Patienten dann eine Karte mit dem Weg vom jeweiligen Standort zu seinem Zieltermin angezeigt. Mit der in der UKSH-App integrierten Wegeleitung findet der Patient seinen Weg zu seinem Zielort auch per Smartphone.

Bidirektionaler Datenaustausch

„Als digitales Krankenhaus haben wir den Anspruch, den Patienten elektronisch zu leiten“, stellt Dück heraus. Im besten Falle hat der Patient sich bereits zu Hause angemeldet, quasi mit einem Vorabend-Check-In. Auf diesem Wege kann er dann auch seine persönlichen Daten eingeben beziehungsweise abgleichen und eigene Dokumente hochladen (z. B. Fremdbefunde und administrative

Dokumente wie Überweisungsscheine etc.) oder sogar direkt ausfüllen wie z. B. Einwilligungen in die Behandlung, Selbstauskunftsfragebögen etc.

Ein Vorteil: Die Daten liegen dann spätestens zum Zeitpunkt der Aufnahme strukturiert vor und können direkt in die laufende Dokumentation im Krankenhaus-Informationssystem ORBIS übernommen werden. Dadurch werden u.a. Redundanzen vermieden und der administrative und medizinische Aufnahmeprozess beschleunigt.

Das UKSH nutzt EngageSuite auch für die interaktive Kommunikation mit dem Patienten. Möglich ist beispielsweise, dem Patienten Aufklärungsbögen digital zukommen zu lassen. Ebenso werden dem Patienten relevante Dokumente wie z. B. Entlassbrief, Medikationsplan und ausgewählte Befunde digital im Patientenportal „Mein UKSH“ zur Verfügung gestellt. „Das machen wir herkömmlich auf dem Papierwege, aber immer mehr auch digital. Und je mehr sich die Patientenakte füllt, desto höhere Akzeptanz erhoffen wir uns dann auch“, sagt der Stabsstellenleiter. Ziel ist es, auf Papier verzichten zu können und dem Patienten bei seiner Entlassung alle Dokumente digital zur Verfügung zu stellen.

SelfCheckIn-Terminals werden gut angenommen

Der Kulturwandel im Zuge der Digitalisierung im Gesundheitswesen stellt für Patienten und Mitarbeiter eine neue Herausforderung dar. Wie nimmt das UKSH diese Aufgabe an? „Wir versuchen es in erster Linie über die direkte persönliche Ansprache vor Ort“, sagt Stabenow. „Letztlich spielen aber Vertrauen und Usabi-

lity eine entscheidende Rolle für die Akzeptanz. Und die Lösung muss dem Patienten einen konkreten Mehrwert bieten.“ Einfache Bedienung und ein zielgerichteter Funktionsumfang stehen daher ganz oben auf der Agenda der Entwickler.

Erste Erfahrungen aus Kiel und Lübeck zeigen, dass die SelfCheckIn-Terminals tatsächlich die prozessuale Herausforderung effektiv unterstützen. „Das System ist derart intuitiv, dass es zu keinen nennenswerten Herausforderungen gekommen ist“, berichtet Stabenow, „auch ältere Menschen haben bereits regen Gebrauch der neuen Technologie gemacht.“

„Noch werden die Patienten durch Kliniklotsen angesprochen und zu den SelfCheckIn-Terminals geleitet. Wir nehmen aber immer häufiger wahr, dass die SelfCheckIn-Terminals selbstständiger angesteuert und verwendet werden“, resümiert der Projektleiter.

Digitalisierung fortschreiben

Effekte sieht Stabenow aber nicht nur für den Patienten, sondern auch für die Organisation im UKSH: „Wir verschlanken und harmonisieren auch intern die Prozesse und vermeiden Medienbrüche. Letzteres besonders beim Austausch digitaler Dokumente zum Behandlungsprozess. Und das hat auch einen Wert für die Medizin, weil es sich dabei um strukturierte Daten handelt, die direkt in die Dokumentation der Behandlung einfließen können.“

Seine Überzeugung ist aber auch, dass der Patient heute mehr denn je in den Behandlungsprozess einbezogen werden möchte. Dazu gehört zum Beispiel auch, selbst zu entscheiden, wann, wie und wo man sich administrativ aufnehmen lässt.

Sei es wie bisher üblich direkt vor Ort im Krankenhaus, am PC zu Hause oder mit dem Smartphone. Am Ende der Behandlung darf der Patient dann konsequenterweise auch erwarten, dass die im Rahmen seiner Behandlung generierten Daten ihm für weitere, nachgelagerte Behandlungsprozesse digital zur Verfügung gestellt werden.

Als nächstes Teilprojekt steht seit Mai die Online-Terminierung an. „Wir wollen das Thema Online-Terminierung in Verbindung mit „Onboarding@home“ schnellstmöglich mit den Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb auf die gesamte Organisation des UKSH übertragen“, lässt Thomas Stabenow keinen Zweifel an der Ernsthaftigkeit des Vorhabens. „Unser Ziel ist es, das noch in der ersten Jahreshälfte 2020 so weit in die Organisation gebracht zu haben, dass wir bereits den Mehrwert spüren“, so Rudolf Dück.

***Wichtiger Hinweis**

[In diesem Anwenderbericht wird noch von Agfa HealthCare gesprochen, weil sich Aussagen unter Umständen auf die Vergangenheit beziehen. Dedalus HealthCare hat die Nachfolge von Agfa HealthCare angetreten. Die im Bericht erwähnten Produkte, MitarbeiterInnen und Verfahren sind die selben. ■](#)



»Als digitales Krankenhaus haben wir den Anspruch, den Patienten elektronisch zu leiten.«

Rudolf Dück (links)
Universitätsklinikum Schleswig-Holstein



Universitätsklinikum Schleswig-Holstein

 Das Universitätsklinikum Schleswig-Holstein ist mit ca. 2.500 stationären Betten und etwa 450.000 ambulanten und stationären/teilstationären Patienten das zweitgrößte Universitätsklinikum in Deutschland.

 Es ist das einzige Krankenhaus der Maximalversorgung in Schleswig-Holstein und gewährleistet an seinen zwei Standorten (Kiel und Lübeck) in 48 Kliniken und 34 Instituten sowie sieben zentralen Einrichtungen die universitäre medizinische Forschung und Lehre in Schleswig-Holstein.