



Nina Liedl (li) und Alena Schlichting, Care-Bridge GmbH

## Der beste Weg im Entlassmanagement

Interview mit Nina-Katrin Liedl und Alena Schlichting, Care-Bridge

Seit dem 1. Oktober 2017 müssen Krankenhäuser verbindlich ein Entlassmanagement gewährleisten, also den Übergang von der stationären in eine weitergehende medizinische, rehabilitative oder pflegerische Versorgung. Gemäß Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) müssen Kliniken diesen Prozess ab Januar 2025 vollständig digital abbilden, sonst droht ein Abschlag in Höhe von bis zu zwei Prozent des Rechnungsbetrages bei jedem voll- und teilstationären Patientenfall. Care-Bridge ist eine Entlassmanagement-Plattform, die Kliniken diese Kürzungen erspart und das Entlassmanagement durch Digitalisierung und Prozessoptimierung verbessert. Wie der Customer Support die Kunden unterstützt, schildern Nina-Katrin Liedl und Alena Schlichting.

### Wie stark ist Ihr Team?

Nina-Katrin Liedl: Unser Team besteht aus erfahrenen Mitarbeiterinnen, die vor der Übernahme durch Dedalus Kliniken im Entlassmanagement unterstützt haben. Viele Fragen der Anwender kennen wir aus dem eigenen Erleben und wissen genau, wie der Prozess der Patientenüberleitung idealerweise aussieht. Das befähigt uns, die Kliniken hier und da noch beraten zu können.

### Was sind im Einzelnen Ihre Aufgaben?

A. Schlichting: Ein Großteil dreht sich um die Anwenderschulungen, bei denen wir den klinikindividuellen Prozess berücksichtigen. Wir spielen den gesamten Prozess des Entlassmanagements durch und erläutern dabei die Systematik der Plattform.

Das beginnt bei der Bedarfsfestlegung zur Weiterversorgung der Patienten, geht weiter mit dem Erstellen einer Versorgungsanfrage und der Suche nach einem geeigneten Anschlussversorger und endet mit der Entlassung des Patienten.

N.-K. Liedl: Ein weiteres wichtiges Aufgabenfeld ist der Registrierungsprozess der Anschlussversorger. Im Rahmen der Einführung nennt die Klinik uns die benötigten Leistungserbringer – Rehakliniken, Pflegeheime, Pflegedienste, Sanitätshäuser etc. –, mit denen sie künftig digital zusammenarbeiten möchte. Anschließend erstellen wir ein Informationsschreiben, das die Klinik in eigenem Namen an die Anschlussversorger verschickt, um sie über die geplante Prozess-Digitalisierung zu informieren.

Einige Einrichtungen, oft Rehakliniken, fragen nach einer Präsentation, um sich den Ablauf erklären zu lassen. Schließlich müssen auch sie ihre Prozesse im Belegungsmanagement, die bisher auf Papier, Fax und Telefon basierten, entsprechend umstellen.

### Da übernehmen Sie ja wirklich weitreichende Services für Ihre Kunden.

A. Schlichting: Das ist wichtig, um eine Akzeptanz bei den Anschlussversorgern zu schaffen. Besonders Pflegeheime und ambulante Dienste sind in der Regel noch nicht sonderlich digitalisiert, und haben häufig Scheu davor, die Übernahmeprozesse über eine Plattform abzuwickeln. Wobei das Telefonat und der persönliche Kontakt zu den Kliniken ja nicht gänzlich entfallen. Im KHZG sind die Anschlussversorger leider nicht berücksichtigt, weswegen es ein gewisses Feingefühl braucht, um sie für die Digitalisierung und die damit einhergehende Prozessumstellung zu begeistern. Da haben wir aber eine recht gute Quote.

### Wie viele Anschlussversorger sind auf der Care-Bridge-Plattform gelistet?

N.-K. Liedl: Stand heute sind es einige Tausend, Tendenz stark steigend, die ein detailliertes Profil in Care-Bridge angelegt haben. Diese Einrichtungen profitieren von gezielten Versorgungsanfragen, passend zu ihrem Leistungsangebot. Darüber hinaus greifen Kliniken bei der Suche eines Anschlussversorgers auf das cloud-basierte Leistungserbringerportal zurück und können so alle Einrichtungen über die Care-Bridge anfragen. Grundsätzlich sehen wir bei den angesprochenen Einrichtungen eine zunehmende Akzeptanz, sich mit

einem detaillierten Profil zu registrieren.

Finanziert mit Mitteln aus dem KHZG und in dem Wissen, dass es ab 2025 verpflichtend ist, steigt die Nutzung der Care-Bridge in den Krankenhäusern und Kliniken zunehmend. Über den Nutzen, die geplante Nachsorge vollumfänglich über die Care-Bridge abzubilden und den am Prozess beteiligten Berufsgruppen in der Klinik so den Arbeitsalltag erheblich zu erleichtern, unterstützt die Plattform Krankenhäuser bereits jetzt bei der Beantragung der Übergangspflege. Der Anspruch besteht seitens der Patienten, wenn im unmittelbaren Anschluss an die Krankenhausbehandlung erforderliche Leistungen der häuslichen Krankenpflege, der Kurzzeitpflege, Leistungen zur medizinischen Rehabilitation oder Pflegeleistungen nicht oder nur unter erheblichem Aufwand erbracht werden können. Allerdings muss die Klinik nachprüfbar dokumentieren, dass die Voraussetzungen vorliegen. Mit Care-Bridge kann sie beispielsweise nachweisen, dass sie sich in ausreichendem Maße um den Übergang in eine nachsorgende Einrichtung bemüht hat.

### Mit welchen Argumenten überzeugen Sie nun die Anschlussversorger, sich der Care-Bridge-Plattform anzuschließen?

N.-K. Liedl: Grundsätzlich ist die Nutzung der Care-Bridge für die Anschlussversorger kostenfrei. Das beste Argument jedoch ist heutzutage natürlich der Datenschutz. Den müssen Einrichtungen im Umgang mit Patientendaten gewährleisten. Da das Faxgerät im Datenschutz nicht mehr vorgesehen ist, bieten wir ihnen mit der Plattform eine datenschutzkonforme Alternative.

Ein zweites Argument ist die lücken-

lose Dokumentation des gesamten Überleitungsprozesses. Die beginnt bereits mit der Versorgungsanfrage mit allen Angaben und Auskünften über den Patienten. Diese sind samt Diagnosen schriftlich fixiert, lückenlos und nachvollziehbar. Wird etwas telefonisch besprochen, ist es im Nachhinein schwer belegbar. Und dieser Fall tritt gar nicht so selten ein. Ein Beispiel: Das Krankenhaus sucht eine Nachsorgeeinrichtung und meldet den Patienten als keimfrei. Mit dieser Vorgabe erklärt sich ein Pflegeheim bereit, ihn aufzunehmen. Als der Patient aber in der Einrichtung ankommt, hat er sehr wohl einen Keim. Das stellt alle Beteiligten, vor allem die Anschlussversorger, vor einige Herausforderungen. Es ist in der Vergangenheit nicht selten vorgekommen, dass Kliniken Patienten geschickt haben, die bei der Ankunft ein gänzlich anderes Krankheitsbild hatten als vorher dargestellt. Da war es schwer nachzuweisen, was gesagt worden war. In der Entlassmanagement-Plattform ist nun alles transparent dokumentiert und der Anschlussversorger muss sich auf keine unliebsamen Überraschungen mehr einstellen – oder kann ihnen nun im Dialog mit Krankenhaus und Kostenträger besser begegnen.

### Vielen Dank für die Ausführungen, Frau Liedl und Frau Schlichting.

Interview: Ralf Buchholz