

Wettbewerb Medizin-Management-Preis 2012

<http://www.medizin-management-verband.de/medizin-management-preis/>

Projektname:

Online-Plattform zur real-time Patientenkoordination

Kontakt Daten des Bewerbers / des Unternehmens / der Institution:

Name:	Herr Dr. Alexander Alscher
Firma / Institution:	samedi GmbH
Anschrift:	Hessische Str. 11 10115 Berlin
Telefon/Fax:	030-212307070
E-Mail:	aalscher@samedi.de

Executive Summary

Die Online-Plattform samedi sorgt für eine umfassende Online-Vernetzung zwischen Patienten, Praxen, Kliniken, Dienstleistern und Krankenkassen. Die Basis der Vernetzung liegt in der umfangreichen Ressourcenplanung und Workflowmanagement, mit dem samedi zugleich die interne Ablauforganisation als auch die sektorenübergreifenden Patienten-Koordination optimiert. Das Online-Zuweisersystem vereinfacht Überweisungen und die Kommunikation zwischen den Ärzten. Durch das Online-Formularwesen erfolgen Verordnungen und Behandlungspläne von Ärzten, Leistungsnachweise von Pflegediensten und Genehmigungen von Krankenkassen standortübergreifend in real-time. Der Patient ist mit seinem Online-Konto Teil des Prozesses, in den Informationsfluss miteingebunden und kann auch selber für seine Terminbuchung aktiv sein. Die Basis in der Plattform-Innovation liegt in der speziellen Technologie zur sicheren Datenübertragung, die in Deutschland und Europa zum Patent angemeldet ist. Die Online-Plattform von samedi ermöglicht dabei eine sichere, real-time Patientenkoordination, die eine qualitativ hochwertigere Versorgung durch schnellere Entscheidungen und gesicherte Daten ermöglicht und Zeit und Kosten durch weniger Administration und Telefon-/Fax-Kommunikation beansprucht.

Projektbeschreibung

(Einleitung)

Die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in der Patientenkoordination wird durch die noch immer vorherrschende analoge Kommunikation durch Fax, Telefon oder Post in der intersektoralen Zusammenarbeit zwischen niedergelassenen Ärzten, Kliniken, Dienstleistern und Krankenkassen durch folgende drei Faktoren nachteilig beeinflusst: (1) Zusätzlicher personeller Administrationsaufwand bei der Informationsweiterleitung, (2) hohe Fehlerrate aufgrund Datenunvollständigkeit und Ungenauigkeit in der Kommunikation (bspw. bei Faxen und Telefonaten) und (3) geringe Serviceverfügbarkeit und keine verbindliche Festlegung von abgestimmten Behandlungsprozessen (d.h. Fehlen von Standards).

Die samedi GmbH, die im Jahr 2008 in Berlin gegründet wurde, hat daher eine Online-Plattform zur umfassenden Patienten-Koordination geschaffen, um die Effizienz- und Qualitätsverluste in der sektorenübergreifenden Zusammenarbeit zu beheben. Kliniken, Praxen, Therapeuten, Krankenkassen und andere Dienstleister steuern über ihre Arbeitsabläufe und Ressourcenplanung und erzielen durch die Netzwerk-Koordination eine optimale Auslastung und höhere Qualität. Über die Online-Plattform werden Behandlungen geplant, verbindlich terminiert, dokumentiert, Arzttermine gebucht, OP-Planung gemacht, Arzt-zu-Arzt-Abstimmungen getroffen und Behandlungsketten aufgesetzt für eine standortübergreifende Patientenkoordination. Unter den tausenden Kunden, die bereits über 3 Millionen Patienten über samedi koordinieren, sind neben vielen Einzelpraxen auch Unikliniken (Tübingen, Aachen) und Klinikketten (Sana und Helios) sowie Krankenkassen und Versicherungen (DKV, TK, AOK, DAK). Damit werden sowohl die internen Prozesse als auch die sektorenübergreifende Zusammenarbeit im Gesundheitswesen in einer Plattform integriert, um eine digitale sektorenübergreifende Behandlungsablaufsteuerung sowie strukturierte medienbruchfreie Informations- und Kommunikationsprozesse jederzeit hoch-qualitativ verfügbar zu machen.

(Innovation)

Die Innovation liegt in dem ganzheitlichen, integralen Ansatz, eine gemeinsame Plattform für alle Akteure im Gesundheitswesen zu schaffen. Jeder Akteur hat dort datenschutzkonform ein individuelles Online-Konto, in dem die Prozesse der Ärzte und Kliniken als auch die Anforderungen von Patienten, Krankenkassen und Dienstleistern vereinheitlicht und aufeinander abgestimmt sind. Das Besondere dabei sind die unzähligen Möglichkeiten in der Programmführung, die unterschiedlichen Workflows von Fachrichtungen oder Dienstleistern abzubilden, wie Koordination von OP-Sälen, Planung von Orthopädie-Räumen, Behandlungsschritten, Pflegenachweisen oder Verordnungsformularen. Die webbasierte Lösung ermöglicht dabei jedem Akteur mit einer Internetverbindung daran teilzunehmen, ohne weitere Installations- oder Hardwarekosten auf sich zu nehmen. Zusätzlich bietet die Plattform über den Webbrowser direkt Schnittstellen zu fast allen Arztinformationssystemen, Krankenhausssystemen und mittlerweile auch zu Kassensystemen.

Das Herzstück in der Plattform-Innovation liegt in der speziellen Technologie zur sicheren Datenübertragung, die in Deutschland und Europa zum Patent angemeldet ist. Diese Technologie gewährleistet einen höheren Sicherheitsstandard als Online-Banking, indem die Daten zentral als Datenobjekte in den Datenbanken selbst verschlüsselt werden. Damit können sogar die Plattform-Administratoren (d.h. samedi Mitarbeiter) die Daten nicht lesen, sondern nur die jeweiligen Benutzer der Plattform. Die Daten liegen nur im lokalen Bereich unverschlüsselt vor, was dem Datenschutzkonzept der Bundes- und Landesdatenschützer von 2002 zu telemedizinischen Netzwerken entspricht.

Aufgrund des hohen Innovationsgehalts für das Gesundheitswesen wurde samedi in 2008 als einziges deutsches und einziges im Gesundheitswesen von Europas größter Internetkonferenz LeWeb auserwählt. In 2009 wurde samedi von der Financial Times als Gewinner des Wettbewerbes „Ideenpark Gesundheitswirtschaft“ ausgezeichnet. In 2010 wurde samedi als „platform for our future“ auf der International Society for Quality in Healthcare mit der Uniklinik Tübingen gewürdigt.

(Einsatz und Ergebnisse: Beispiel OP-Bereich)

Die Anforderungen an OP-Manager sind in den letzten Jahren zunehmend komplexer geworden, indem ein effizienter Einsatz von personellen und materiellen Ressourcen bei gleichzeitig hoher medizinischer Versorgungsqualität und entsprechender Wirtschaftlichkeit erreicht werden muss. Deshalb nutzt die Havelklinik in Berlin seit Anfang 2010 die Online-Plattform samedi zur OP-Patientenkoordination, die die klinikinterne Ressourcenplanung mit der Patientenmeldung und OP-Einbuchung ihrer belegärztlichen Praxen verbindet. Dabei werden Vor- und Nachbereitungen sowie alle benötigten Ressourcen wie OP-Säle, Ärzte und Geräte bei der Ablaufplanung berücksichtigt, egal ob diese innerhalb der Klinik oder extern zur Verfügung stehen. Zusätzlich werden alle in der OP-involvierten Personen sofort über Änderung als neue Status-Meldung oder per automatisch aktualisierten Termininformationen benachrichtigt, sobald einer der Akteure eine Information ändert (bspw. die OP-Reihenfolge einen Tag vorher oder eine wichtige Patientenbesonderheit hinzufügt). Die belegärztlichen Praxen sind dabei über eine Schnittstelle direkt mit dem Arzteinformationssystem angebunden, so dass eine hohe Datenqualität erhalten bleibt und die Praxen keinen zusätzlichen Aufwand bei der Patientenmeldung haben.

Die Online-Plattform bietet den externen Operateuren den 24h/7d-Service, die OP-Anmeldungen, -verschiebungen und -absagen ohne zeitliche Beschränkungen online durchzuführen. Nach 2 Jahren Einsatz konnte als Resultat eine Online-OP-Anmeldungsquote von 99% berichtet werden, was einem Einsparen von jährlich ca. 6000 Faxen sowie vieler Telefonate entspricht. Zusätzlich reduziert das System deutlich die Fehlerquote, indem Buchungen nur durchgeführt werden können, wenn alle für die OP notwendigen Informationen (bspw. Art des Eingriffs, ICD-10-Code, Seite, Patientenbesonderheiten) auch eingetragen wurde. Eine Buchung ist ferner nur dann möglich, wenn der Saal, der für den Operateur und für die Fachrichtung vorgesehen ist, auch tatsächlich frei ist. Die Havelklinik konnte über die Online-Plattform samedi einen neuen Standard in der OP-Patientenkoordination setzen, die

sowohl eine zeitnahe ambulante OP-Versorgung als auch eine prozessbasierte Verbesserung in der Klinik für eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung ermöglicht. (Dies wurde in der TK-Klinikumfrage von 2011 bestätigt, indem die Patienten die Havelklinik zum besten Krankenhaus in Berlin kürten.)

(Einsatz und Ergebnis: Beispiel Psychiatrie)

In keinem anderen medizinischen Indikationsbereich hat es in den vergangenen zwölf Jahren mehr Krankmeldungen als in den psychiatrischen Krankheitsfällen gegeben. So haben sich bspw. seit 1997 die Fehltage aufgrund psychischer Erkrankungen verdoppelt. Die steigende Anzahl der psychiatrischen Krankheitsfälle zwingt die Ärzte und Pflegedienste, in derselben Zeit mehr Patienten zu betreuen. Ein hoher administrativer Aufwand innerhalb der psychiatrischen Praxen und Kliniken reduziert die zur Verfügung stehende Zeit, die dann im Patientenservice fehlt.

Die Psychiatrischen Initiative Berlin-Brandenburg (PIBB, mit mehreren hundert Mitgliedern wie Ärzten, Soziotherapeuten, Pflegediensten und Reha-Dienstleister, an die tausend Mitarbeiter sowie Versorgungsverträgen mit der AOK, DAK und BKKs) setzt seit Anfang 2011 die Online-Plattform samedi zur Patientenkoordination ein, um einen schnelleren Informationsaustausch zu ermöglichen und eine bessere Versorgung zu erreichen. Behandlungsabläufe werden standortübergreifend steuerbar und transparent und können so schnell koordiniert werden. Beispielsweise durch die Patientenfallfreigabe erhalten Leistungserbringer Informationen über die gemeinsame Betreuung und Versorgung des Patienten und gewährleisten damit eine bessere sektorenübergreifende Versorgung. Fehler in der Dokumentation, in der Vertragseinhaltung und in den Ablaufprozessen konnten durch eine integrierte Online-Validierung in den Formularen im Vorfeld ausgeschlossen werden. Gleich bei der Einstellung erfolgen Plausibilitäts- und Qualitätschecks (bspw. in den Patientenstammdaten, Stundenkontingenten, ICD-Diagnosen, Therapie-Maßnahmen). Zusätzlich ermöglicht die Online-Anbindung der Krankenkassen eine just-in-time Patientenfall-Freigabe, die vorher als Formular per Fax oder per Post erfolgte und eine manuelle Datenüberprüfung und eine eventuelle Fehlerkorrektur voraussetzte. Auf dem Online-Weg wird nun die Patientenfall-Freigabe zwischen Leistungserbringern und Kostenträgern wesentlich schneller, einfacher, umfassender, kostengünstiger und zeitsparender gestaltet – zum Nutzen der Ärzte und Pflegedienste sowie zum Wohle der Patienten im Rahmen einer schnelleren und abgestimmten Gesundheitsversorgung.

Nach weniger als einem Jahr Einsatz wurden bereits 3200 Formulare im Online-Verordnungssystem der PIBB abgewickelt, was zugleich zu einer deutlichen Reduktion der administrativen Tätigkeiten inkl. Telefon- und Faxdienst führte. Durch die Voraussetzungen einer sofortigen Versorgung von Patienten ohne Wartezeit und einer höheren qualitativen Versorgung, dank geschützter und sicherer Informationsfreigabe, verzeichnet der Verbund der PIBB derzeit 850 Patientenfälle online. Die PIBB ermöglicht mit der Online-Plattform samedi ihren mittlerweile 220 Mitglieder (u.a. niedergelassene Nervenärzte/Psychiater, Soziotherapeuten, Ergotherapeuten) sowie komplementären Diensten und Fachpflegedienste als korporative Mitglieder eine verbindliche, sichere, just-in-time Online-Patientenkoordination, die nicht nur die Administration vereinfacht sondern auch den Patientenservice sowie die medizinische Behandlungsqualität verbessert.