

Smiet dat Gootje man to 't Fenster rut, dat is doch nix mehr weert¹

Wie das Krankenhaus Wittmund sich in kurzer Zeit konsequent digitalisiert hat und Papier verbannt

Die Kreisstadt Wittmund ist mit ihren rund 20.000 Einwohnern der Verwaltungssitz des gleichnamigen und von der Einwohnerzahl zweitkleinsten Landkreises Deutschlands. Seit 1904 existiert in der Stadt ein Krankenhaus, das heute mit 152 Betten jedes Jahr rund 8.500 stationäre und 15.000 ambulante Patienten behandelt. In Zeiten knapper Budgets und starken Kostendrucks ist es für ein kleines Haus in einem dünn besiedelten Gebiet eine besondere Herausforderung, wirtschaftlich zu arbeiten und dafür zu sorgen, dass sich die Patienten – wie es im Unternehmensmotto heißt – „gut aufgehoben“ fühlen.

Wie in vielen Kliniken erkannte man auch in Wittmund bereits vor vielen Jahren, dass IT-Lösungen Arbeit und Abläufe effizienter machen können. Man beschränkte sich zunächst jedoch auf einzelne Bereiche und so entwickelte sich die IT nur langsam und konnte ihr volles Potenzial nicht entfalten. Jörn Knötgen, QM-Beauftragter und Datenschutzkoordinator der Krankenhaus Wittmund gGmbH, fasst zusammen: „Im Wesentlichen beschränkte sich die IT auf administrative Bereiche. Wie in vielen Krankenhäusern ging es im wahrsten Sinne des Wortes um ‚elektronische Datenverarbeitung‘, die noch dazu punktuell stattfand, aber kaum bereichsübergreifend wirksam wurde.“

Kurz notiert

Am Krankenhaus Wittmund gGmbH pflegt man die Tradition und arbeitet modern: Neben dem Engagement für den Erhalt der plattdeutschen Sprache startete man 2017 ein ehrgeiziges Projekt, um die Klinik komplett zu digitalisieren. Dabei achtete man insbesondere darauf, die bisherigen Prozesse im Arbeitsalltag zu verstehen

und neue, IT-taugliche Arbeitsabläufe zu implementieren. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf der Praxistauglichkeit und der Motivation der Mitarbeiter, die neuen Möglichkeiten, die durch die flächendeckende Einführung der IT geschaffen wurden, auch zu nutzen.

¹ „Schmeiß den alten Kram mal zum Fenster raus, er ist nichts mehr wert“. Im Krankenhaus Wittmund sprechen die meisten Mitarbeiter sowohl Hochdeutsch als auch Platt.



Ralf Benninghoff, Geschäftsführer Krankenhaus Wittmund gGmbH



Jörn Knötgen, QM-Beauftragter und Datenschutzkoordinator in Wittmund



Stefan Richter, Pflegedienstleitung in Wittmund

Bis Anfang 2017 beschränkte sich die Digitalisierung in Wittmund auf die Bereiche Bildarchiv (Röntgen, CT, Sonografie), Arztbrief- und Befundschreibung ohne erweiterte Freigabemodi, Laboranforderung und Befundübermittlung sowie die Auftragsverarbeitung / Anforderung von Untersuchungen über Leistungsstellen. Ein großer Teil der Patientendokumentation basierte allerdings nach wie vor auf Papier. Auch verschiedene Arbeitsabläufe, wie z. B. die Validierung von Arztbriefen liefen noch ‚händisch‘ ab und waren im Arbeitsalltag entsprechend intransparent.

Smiet dat Gootje man to 't Fenster rut...

Der Generationenwechsel in der Geschäftsführung beschleunigte die Weiterentwicklung der Digitalisierung. Ralf Benninghoff, der heutige Geschäftsführer der Krankenhaus Wittmund gGmbH, beschloss, alte Zöpfe abzuschneiden und ein ambitioniertes Digitalisierungsprogramm zu starten, das er im Krankenhausmagazin ‚PULS‘ wie folgt zusammenfasste: „Es ist unser Ziel, bis Ende 2019 die Papierakte zu digitalisieren und somit einen Gesamtzugriff auf die Unterlagen in digitaler Form sicherzustellen.“

Die Gründe, die der Entscheidung für diesen doch recht radikalen Schritt zugrunde lagen, waren so breit gefächert, wie die Erwartungen daran. Stefan Richter, Pflegedienstleitung in Wittmund, fasst

zusammen: „Uns war klar, dass wir mit dem bisherigen Entwicklungstempo ggf. den Anschluss verlieren könnten. Ein Grund für das zügige Digitalisierungsprogramm waren die zunehmenden gesetzlichen Anforderungen an Krankenhäuser. Ein schneller Zugriff auf digitale Daten erleichtert es zum Beispiel Nachweise zu erbringen und auch Prozesse entsprechend zu gestalten. Man denke hier nicht nur an abrechnungsrelevante Anforderungen im Bereich Pflege. Ein weiterer Aspekt, der uns in unserem Haus sehr am Herzen liegt, war der Wunsch nach einer höheren Patientensicherheit und Behandlungsqualität, gepaart mit mehr Effizienz. Diese Kombination können Sie eigentlich nur mit Hilfe intelligenter IT umsetzen. Und zu guter Letzt ist es auch so, dass junge Mitarbeiter eine gut ausgebaute IT-Infrastruktur erwarten. Das ist gerade für uns als kleines Haus in einem doch etwas ländlicheren Gebiet wichtig. Wenn man hier nicht punkten kann, wird man – nicht nur von potenziellen Arbeitnehmern – als unmodern und unattraktiv wahrgenommen.“

Entsprechend gelagert waren auch die Erwartungen an die Digitalisierung, wie Jörn Knötgen erläutert: „Wir erhofften uns vor allem transparentere, schnellere Abläufe und eine höhere Verfügbarkeit von Informationen. Im Alltag fraß es bei unserem Personal sehr viel Zeit in den Papierakten nachzusehen. Und wie jeder weiß, der einmal auf einer Station im Krankenhaus gearbeitet hat,

ist ab und zu eine Akte auch nicht auffindbar, weil sie gerade ein Kollege bei sich hat und mit ihr arbeitet. Das ist nicht nur ärgerlich, sondern führt natürlich auch dazu, dass man im Zweifelsfall nicht alle Informationen verfügbar hat, wenn man sie braucht: Ein potenzielles Risiko für Patienten. Entsprechend war es unsere Erwartung, dass durch die Möglichkeit des parallelen Arbeitens und durch den Einsatz intelligenter Systeme wie z. B. einem Medikationscheck ein Plus an Qualität, Effizienz, Sicherheit, aber auch Mitarbeiterzufriedenheit erreicht würde. Und schließlich erhofften wir uns mehr Effizienz durch Vermeidung von Doppeldokumentationen sowie weniger Aufwand und Laufwege bei der Organisation von Untersuchungen oder Therapieterminen.“

Der erste Schritt war eine Bestandsaufnahme und übergreifende Prozessanalyse im gesamten Haus, um ein besseres Verständnis für Abläufe und Interaktionen zu bekommen. „Es geht ja gerade nicht darum, bestehende Prozesse und Dokumentationen eins zu eins in der IT abzubilden“, mahnt Jörn Knötgen. „Vielmehr müssen Abläufe und Formulare so angepasst werden, dass die Digitalisierung ihre volle Wirkung entfalten kann. Um das zu erreichen, muss man sich erst ein Gesamtbild machen und die ineinander verzahnten Prozesse verstehen.“

Das Ergebnis der Analyse war – wie nicht anders zu erwarten – teilweise ernüchternd: „Zum Beispiel hatte sich krankenhausweit über die Jahre ein riesiger Wust an abteilungsspezifischen Dokumenten entwickelt, die entsprechend völlig uneinheitlich waren“, erinnert sich Stefan Richter. In der Papierwelt kein Problem, aber für eine Umsetzung in der IT nicht geeignet. „Zusammen mit Fachleuten von Cerner, die uns bei unserem Projekt unterstützten, diskutierten wir die Ergebnisse und erstellten einen Umsetzungsplan. Eines der Ergebnisse war, dass wir unsere Dokumentation in den Fachbereichen komplett umstellen und vereinheitlichen mussten. Also weg mit dem Dokumentenwust, hin zu weitgehend homogenen elektronischen Dokumenten“, fasst Jörn Knötgen zusammen.

Wat de Buur nich kennt, dat frett he nich²

Damit blieb noch eine Frage offen: Wie sollte diese radikale Umstrukturierung von Prozessen und Dokumentationen erfolgen, ohne dass die Mitarbeiter auf der Strecke blieben? „Es klingt etwas abgedroschen, trifft aber gerade bei Prozessumstellungen zu: ‚Was der

Bauer nicht kennt, isst er nicht‘“, erläutert Jörn Knötgen lächelnd, um gleich darauf wieder ernst zu werden. „Es ist eine völlig normale Verhaltensweise, dass Menschen an bewährten Abläufen festhalten und sich erst einmal sträuben, wenn daran etwas geändert wird. Denn Veränderung ist auch immer ein Risiko. Und das macht Menschen Angst. Viele IT-Projekte scheitern daran, dass das nicht verstanden und berücksichtigt wird. Und je radikaler die Veränderung, desto größer die Angst und damit der Widerstand. Das war uns klar.“

Auf der anderen Seite war der Aufwand für die Umsetzung zu berücksichtigen: Um die Belastung für die Mitarbeiter möglichst gering zu halten, wollte das Projektteam ein Parallellaufen von alter Papierdokumentation und neuer elektronischer Datenhaltung vermeiden. Außerdem sollte sich der Schulungsaufwand für die Anwender auf ein Minimum reduzieren, ohne jedoch gerade weniger IT-affine Menschen hilflos zurückzulassen. „Hinzu kam, dass wir auch Schnittstellenprobleme in den Abläufen vermeiden wollten, um den Arbeitsalltag nicht allzu sehr zu stören. Wir haben im Schnitt eine Belegung von etwa 90 Prozent und somit eine entsprechende Arbeitsverdichtung“, so Stefan Richter.

Die Lösung: Eine paketweise Umstellung, jeweils im gesamten Krankenhaus, eine breite Schulung der Anwender und eine umfassende Betreuung in den Umstellungsphasen. „Es ging buchstäblich Schlag auf Schlag“, erinnert sich Stefan Richter. „Im Mai 2017 wurde im gesamten Krankenhaus der bisherige Stationsarbeitsplatz von *medico*[®] auf den klinischen Arbeitsplatz umgestellt. Von September bis Dezember 2017 wurden Fieberkurve, Verlaufsdokumentation und die Spezialdokumentation eingeführt. Direkt danach folgten bis Februar 2018 Schmerz- und Wunddokumentation und von November 2018 bis Anfang 2019 werden LEP, ePAC und PKMSplus eingeführt. Und wie gesagt: Nicht stationsweise, sondern über das gesamte Haus, mit Ausnahme einiger weniger Spezialbereiche wie der Intensivstation, für die besondere Anforderungen gelten.“

Ik sall di dat wohl wiesen³

Alle Anwender bekommen eine Grundschulung, Key User noch ein zusätzliches Training. „Das ist sehr aufwendig“, gibt Stefan Richter zu, „aber unsere Mitarbeiter fühlen sich dadurch mitgenommen und bekommen

mehr Sicherheit im Umgang mit den Lösungen. Dazu trägt auch bei, dass es möglich ist, die Schulungen zu wiederholen, wenn es ein Mitarbeiter wünscht.“ Zusätzlich waren in den ersten Wochen die Fachleute der Projektgruppe rund um die Uhr erreichbar, um bei Fragen oder Probleme zu helfen. Am Tag der Umstellung der jeweiligen Pakete stand außerdem ein Cerner-Mitarbeiter vor Ort zur Verfügung, um die Umstellung möglichst reibungslos von statten gehen zu lassen. Im Vorfeld wurden die Mitarbeiter kontinuierlich über den Projektstatus informiert. Außerdem wurde das Projektteam multiprofessionell aufgestellt und setzte sich aus Mitarbeiter aller Bereiche sowie den Key Usern zusammen.

Dieses mitarbeiterorientierte Vorgehen macht sich auch bei den Resultaten bemerkbar, wie Pflegedienstleiter Stefan Richter miterlebt hat: „In der ersten Zeit nach der Umstellung gab es – das hatten wir nicht anders erwartet – einige Reaktionen wie: ‚früher war das besser‘ oder ‚das lerne ich nie‘. Nach ein paar Wochen wandelte sich mit zunehmender Bedienungssicherheit die Stimmung. Statements wie ‚endlich muss ich die Kurve nicht mehr suchen‘ oder ‚ich gehe nur noch mit Visitenwagen‘ spiegeln die sehr gute Stimmung der Mitarbeiter wider, die die Vorteile der neuen digital basierten Prozesse und Dokumentationen klar erkennen.“ Auch der ärztliche Dienst freut sich über die elektronischen Lösungen, weiß Jörn Knötgen: „Unsere Ärzte wissen die höhere Transparenz in den Prozessen sehr zu schätzen. Sie können sich jetzt leichter abstimmen und jeder kann schnell erkennen, was er noch an Arbeit zu erledigen hat.“

Ganz gerade verlief der Weg natürlich nicht. „Bei einem derart großen Projekt gibt es immer ein paar Probleme zu lösen“, erklärt Jörn Knötgen. „Ob Lücken in der WLAN-Ausleuchtung, zu lange Lieferzeiten der Visitenwagen oder einfach die Einsicht, dass wir noch eine Lösung implementieren müssen, damit unsere Anwender schneller an den Rechnern wechseln können... Aber das sind die normalen Kleinigkeiten. Der große Knall ist jedoch – dank guter Planung und der Unterstützung von Cerner – ausgeblieben.“

Und so überwiegen die positiven Aspekte und die erfüllten Erwartungen. Stefan Richter zählt auf: „Es wird als sehr angenehm empfunden, dass die Medikation mit Mausclick in den Arztbrief übernommen, sowie der bundeseinheitliche Medikationsplan erstellt und gelesen

werden kann. Auch die Patientendokumentation, in der berufsgruppenübergreifend alles drin ist und die von einem Arbeitsplatz aus erstellt werden kann, kommt sehr gut an. Alles in allem sind die Informationen jetzt leichter zugänglich, übersichtlicher und einfacher lesbar. Besonders gut finden unsere Mitarbeiter die transparenteren Workflows und die elektronische Unterstützung der Arbeitsabläufe. Das geht mittlerweile so weit, dass uns immer wieder Anfragen erreichen, wann das nächste Modul kommt.“

Trotz aller Fortschritte: Es ist noch einiges zu tun, wie Jörn Knötgen zusammenfasst: „In den nächsten Schritten wollen wir noch mehr Mobilität erreichen: Neben den Visitenwagen, die wir bereits eingeführt haben, soll die Vitalwerterfassung mit Welch-Allyn-Geräten implementiert werden, die in Tests sehr gut funktioniert hat. Dann steht noch eine Lösung zum schnellen Benutzerwechsel an, die wir mit dem Cerner-Partner Imprivata umsetzen werden. Außerdem ist geplant, die bestehenden Funktionen weiter auszubauen und ein digitales Archiv einzuführen.“



Zusammengefasst können sich die Patienten in Wittmund also noch besser aufgehoben fühlen, nachdem die alten Papierakten bildlich gesprochen „to´t Fenster rutsmeten wor´n“ sind.

Info/Kontakt:

www.cerner.de
norbert.neumann@cerner.com

² „Was der Bauer nicht kennt, isst er nicht“

³ Ich werde Dir das schon zeigen.