Quelle: AdobeStock

Neugestaltung eines Versorgungspfades durch digitale Integration:

Change-Management und Prozessanpassung in der Zusammenarbeit zwischen einem ambulanten Pflegedienst und einer Hausarztpraxis

Angesichts des steigenden Pflegebedarfs und Personalmangels in Deutschland sind innovative digitale Lösungen zur Optimierung der Zusammenarbeit notwendig. Bisherige Prozesse im Austausch von Vitaldaten und Medikationsplänen sind zeitaufwendig und fehleranfällig, was die Sicherheit und Effizienz der Versorgung beeinträchtigt. Ziel des Projekts „Docs & Care Network" war es, Standards für den strukturierten Datenaustausch zu entwickeln und eine nahtlose digitale Integration zu fördern, die es ermöglicht, Vitaldaten und Medikationspläne zeitnah und sicher zu übertragen. Die im Projekt angewandte Change-Management-Strategie stellt sicher, dass technische, organisatorische und zwischenmenschliche Aspekte der Digitalisierung gezielt adressiert und die Mitarbeitenden aktiv eingebunden werden. Die durchgeführten Workshops haben Prozessverbesserungen ermöglicht, die sowohl die Qualität der Patient:innenversorgung als auch die Effizienz der Zusammenarbeit zwischen Pflege und Hausarztpraxis steigern.

Hintergrund

In Deutschland gibt es derzeit etwa 5 Millionen pflegebedürftige Menschen, und aufgrund des demografischen Wandels wird diese Zahl weiter ansteigen. Ungefähr 84 % der Pflegebedürftigen werden zuhause versorgt, wobei 61 % der Pflege ausschließlich durch Angehörige erfolgt und 25 % durch ambulante Pflegedienste unterstützt wird (Statistisches Bundesamt 2023a). Vor diesem Hintergrund stellt sich die Relation zwischen den Pflegebedürftigen und den in der Pflege Beschäftigten als ein kritischer Indikator für die Kapazität des Pflegesystems dar. 2021 waren etwa 1,25 Millionen Menschen in Pflegeeinrichtungen beschäftigt, doch bis 2049 werden voraussichtlich mindestens 280.000 zusätzliche Pflegekräfte benötigt, um den steigenden Bedarf zu decken (Statistisches Bundesamt 2023b). Der Pflegeberuf leidet unter einem Mangel an Anerkennung, eingeschränkten Karrieremöglichkeiten sowie belastenden Arbeitsbedingungen wie Schichtdienst und hoher körperlicher Belastung, was die Attraktivität des Berufs mindert (Zandt 2022; Breinbauer 2020). Zusätzlich gibt es Versorgungsbarrieren und Medienbrüche, insbesondere im ambulanten Bereich, die zu einer ineffizienten Kommunikation und einer erhöhten Fehleranfälligkeit führen.

Digitalisierung als Lösungsansatz

Eine Möglichkeit zur Bewältigung dieser Herausforderungen ist die Nutzung digitaler Tools, die den Personaleinsatz optimieren und Effizienzgewinne ermöglichen. Digitale Technologien bieten im Pflegebereich, insbesondere in der ambulanten Pflege, Potenzial für verbesserte Prozesse und mehr Zeit für die direkte Versorgung. Plattformen und Tools zur Automatisierung administrativer Aufgaben können Kommunikationswege verkürzen und die Sicherheit der Versorgung erhöhen, indem sie die Zusammenarbeit zwischen Pflegediensten und Hausarztpraxen verbessern (Auffenberg 2021).

Hier setzt das Projekt „Docs & Care Network" an, das Standards für den strukturierten Austausch von Vitaldaten und Medikationsplänen entwickelt. Gefördert durch den GKV-Spitzenverband nach § 125 SGB XI, integriert das Projekt ambulante Pflegedienste in die Telematikinfrastruktur (TI) und nutzt den Kommunikationsdienst „Kommunikation im Medizinwesen" (KIM) zur Datenübermittlung. Ziel ist es, durch eine kontinuierliche digitale Übertragung von Vitaldaten eine zeitnahe Reaktion auf gesundheitliche Veränderungen zu ermöglichen.

Herausforderungen bei der Digitalisierung

Neben den schon genannten Vorteilen stehen die Beteiligten vor Herausforderungen, die sowohl technischer als auch organisatorischer Natur sind. Um diese in Einklang zu bringen, bedarf es einiger Modifikationen im Arbeitsablauf, Schulungen zur adäquaten Nutzung und Anpassungen technischer Schnittstellen (Borges do Nascimento et al. 2023). Unter Anwendung von Change-Management-Strategien kann dies umgesetzt werden. Um erfolgreich zu sein, ist die Einbindung aller Akteur:innen erforderlich, um Widerstände abzubauen und neue Arbeitsweisen zu etablieren (Schneider 2019). Wesentlich ist dabei die Unterstützung der Mitarbeitenden, um eine nahtlose Integration zu erreichen und die Qualität der Pflege kontinuierlich zu verbessern (Ross et al. 2016; Nadav et al. 2021; Papoutsi et al. 2021).

Projektverlauf und Workshops

Um die Implementierung der digitalen Prozesse im „Docs & Care Network" aktiv zu begleiten, fanden sechs Workshops statt, die Kommunikationswege und Digitalisierungspotenziale identifizierten. Es wurden neue Soll- und Ist-Prozesse für Vitaldaten- und Medikationsmanagement erarbeitet und Digitalisierungspotenziale abgeleitet. Die Workshops boten eine Plattform für interdisziplinäre Zusammenarbeit und halfen, Herausforderungen frühzeitig zu erkennen und zu adressieren. So konnten die Abläufe zwischen ambulanten Pflegediensten und Hausarztpraxen optimiert und Rollen sowie Verantwortlichkeiten festgelegt werden.

Veränderte Prozesse nach der Digitalisierung

Die digitale Lösung ermöglicht es, Vitaldaten direkt in das Praxisverwaltungssystem der Hausärzt:innen zu übermitteln. Zuvor erfolgte die Erhebung der Vitalparameter in der Häuslichkeit, deren Übertragung in die Praxis mit Medienbrüchen wie Fax oder Telefon verbunden war, was zu Verzögerungen und Fehlern führen konnte. Mit der neuen digitalen Lösung sind die Daten zeitnah verfügbar und ein Ampelsystem hebt kritische Werte (red flags) hervor, sodass notwendige Maßnahmen schnellstmöglich eingeleitet werden können.

Ebenso wurde der Medikationsplanprozess optimiert, indem Medikationspläne nun digital aktualisiert und ohne Medienbrüche ausgetauscht werden können. Früher mussten verschiedene Medikationspläne aus mehreren Quellen manuell zusammengeführt werden. Die Digitalisierung des Medikationsplanprozesses erhöht die Sicherheit der Arzneimitteltherapie und entlastet die Pflegekräfte.

Rollenverteilung und Verantwortung

Die Nutzung der digitalen Tools veränderte auch die Verteilung der Rollen entlang des Versorgungspfades. Mithilfe einer RACI-Matrix (R – Responsible, A – Accountable, C – Consulted, I – Informed) wurden Verantwortlichkeiten klar definiert: Die ambulante Pflege übernimmt bei der Umsetzung der Medikation und der Erhebung der Vitaldaten häufig die Hauptverantwortung („R"), während Hausärzt:innen für die Überprüfung der Vitaldaten sowie die Anpassung der Medikationspläne zuständig sind („A"). Fachärzt:innen und Apotheken werden unterstützend einbezogen, wobei Apotheken insbesondere bei der Medikamentenbereitstellung eine wichtige Rolle spielen.

Auswirkungen auf die Patient:innen

Die verbesserte Übermittlung von Vitaldaten und Medikationsplänen hat Auswirkungen auf die Versorgungsqualität. Die digitale Übertragung ermöglicht eine schnelle Reaktion auf gesundheitliche Veränderungen, da kritische Werte durch das Ampelsystem sofort erkennbar sind. Studien zeigen, dass eine engmaschige Überwachung von Vitalparametern, insbesondere bei Patient:innen mit chronischen Erkrankungen, zu besseren Gesundheitsresultaten führt (Omboni et al. 2020; Dinesen et al. 2016). Beispielsweise kann durch die Überwachung von Blutdruck und Sauerstoffsättigung eine zeitnahe Anpassung der Medikation erfolgen, was Krankenhausaufenthalte vermeidet (Stergiopoulos et al. 2024). Darüber hinaus trägt die elektronische Übermittlung von Medikationsplänen zur Reduzierung von Medikationsfehlern bei, da Übertragungsfehler durch manuelle Prozesse minimiert werden (Osmani et al. 2023).

Verbesserte Kommunikationsstrukturen

Die Einführung digitaler Kommunikationsplattformen verbessert die Strukturen zwischen den Akteur:innen im Gesundheitswesen. Verzögerte oder fehlerhafte Kommunikation ist eine Hauptursache für Versorgungsbrüche und vermeidbare Krankenhauseinweisungen bei älteren Patient:innen (Sheehan et al. 2021). Durch die Nutzung digitaler Tools werden Kommunikationsbarrieren abgebaut, und die Zusammenarbeit zwischen Pflege und Medizin wird effizienter. Dies führt zu einer Entlastung der Pflegekräfte und ermöglicht eine präzisere und schnellere Reaktion auf gesundheitliche Veränderungen (Campanella et al. 2016).

Fazit

Das Projekt „Docs & Care Network" demonstriert, wie digitale Lösungen zur Verbesserung der ambulanten Pflege und der hausärztlichen Versorgung beitragen können. Die digitale Übermittlung von Vitaldaten und Medikationsplänen reduziert den organisatorischen Aufwand und erhöht die Effizienz.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die politische Unterstützung. Die Förderung von Modellprojekten wie „Docs & Care Network" und die Integration der Telematikinfrastruktur in die Pflege schaffen die notwendigen Rahmenbedingungen für die digitale Transformation. Gesetzliche Initiativen, wie sie in § 125 SGB XI festgelegt sind, bieten eine Grundlage, um

Quelle: AdobeStock

digitale Lösungen nachhaltig in die Pflege zu integrieren. Langfristige Erfolge setzen jedoch voraus, dass die innerhalb solcher Projekte geschaffenen Strukturen auch nach deren Ende fortgeführt und auf weitere Akteur:innen ausgedehnt werden.

Die Herausforderungen bei der Implementierung digitaler Systeme dürfen nicht unterschätzt werden. Technische Hürden, der Schulungsbedarf und die Anpassung der Arbeitsprozesse müssen durch ein aktives Change-Management adressiert werden.

Insgesamt kann die Digitalisierung nicht nur die Qualität der Patient:innenversorgung verbessern, sondern auch zur Entlastung des Pflegepersonals beitragen und somit die Attraktivität des Pflegeberufs steigern. Nur durch eine ganzheitliche Change-Management-Strategie, die technologische, organisatorische und prozessuale Aspekte berücksichtigt, kann eine nachhaltige Implementierung digitaler Tools erreicht werden.

Autor:innen
Marie Schluttig, Simon Maria Kremer, Thomas Assmann,
Jana Schachtzabel, Clarissa Kurscheid

Kontakt: m.schluttig@figus.koeln

Literaturverzeichnis

Auffenberg, Jennie (2021): Fachkräftemangel in der Pflege? Große Potenziale wollen gehoben werden. Online verfügbar unter https://www.arbeitnehmerkammer.de/fileadmin/user_upload/Presse/Bericht_zur_Lage_2021_Auffenberg_Fachkr%C3%A4ftemangel_in_der_Pflege.pdf, zuletzt geprüft am 23.09.2024.

Borges do Nascimento, Israel Júnior; Abdulazeem, Hebatullah; Vasanthan, Lenny Thinagaran; Martinez, Edson Zangiacomi; Zucoloto, Miriane Lucindo; Østengaard, Lasse et al. (2023): Barriers and facilitators to utilizing digital health technologies by healthcare professionals. In: NPJ digital medicine 6 (1), S. 161. DOI: 10.1038/s41746-023-00899-4.

Breinbauer, Mareike (2020): Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastungen in der Pflege. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Campanella, Paolo; Lovato, Emanuela; Marone, Claudio; Fallacara, Lucia; Mancuso, Agostino; Ricciardi, Walter; Specchia, Maria Lucia (2016): The impact of electronic health records on healthcare quality: a systematic review and meta-analysis. In: European journal of public health 26 (1), S. 60–64. DOI: 10.1093/eurpub/ckv122.

Dinesen, Birthe; Nonnecke, Brandie; Lindeman, David; Toft, Egon; Kidholm, Kristian; Jethwani, Kamal et al. (2016): Personalized Telehealth in the Future: A Global Research Agenda. In: J Med Internet Res 18 (3), e53. DOI: 10.2196/jmir.5257.

Nadav, Janna; Kaihlanen, Anu-Marja; Kujala, Sari; Laukka, Elina; Hilama, Pirjo; Koivisto, Juha et al. (2021): How to Implement Digital Services in a Way That They Integrate Into Routine Work: Qualitative Interview Study Among Health and Social Care Professionals. In: J Med Internet Res 23 (12), e31668. DOI: 10.2196/31668.

Omboni, Stefano; McManus, Richard J.; Bosworth, Hayden B.; Chappell, Lucy C.; Green, Beverly B.; Kario, Kazuomi et al. (2020): Evidence and Recommendations on the Use of Telemedicine for the Management of Arterial Hypertension: An International Expert Position Paper. In: Hypertension (Dallas, Tex. : 1979) 76 (5), S. 1368–1383. DOI: 10.1161/HYPERTENSIONAHA.120.15873.

Osmani, F.; Arab-Zozani, M.; Shahali, Z.; Lotfi, F. (2023): Evaluation of the effectiveness of electronic prescription in reducing medical and medical errors (systematic review study). In: Annales Pharmaceutiques Françaises 81 (3), S. 433–445. DOI: 10.1016/j.pharma.2022.12.002.

Papoutsi, Chrysanthi; Wherton, Joseph; Shaw, Sara; Morrison, Clare; Greenhalgh, Trisha (2021): Putting the social back into sociotechnical: Case studies of co-design in digital health. In: Journal of the American Medical Informatics Association : JAMIA 28 (2), S. 284–293. DOI: 10.1093/jamia/ocaa197.

Ross, Jamie; Stevenson, Fiona; Lau, Rosa; Murray, Elizabeth (2016): Factors that influence the implementation of e-health: a systematic review of systematic reviews (an update). In: Implementation science : IS 11 (1), S. 146. DOI: 10.1186/s13012-016-0510-7.

Schneider, Stephan (2019): Die (R)evolution des Change Management durch die Neurowissenschaften. In: Martina Oldhafer, Stephan Schneider, Elisabeth Beil, Claudia Schmidt und Felix Nolte (Hg.): Change Management in Gesundheitsunternehmen. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 5–16.

Sheehan, Jacinta; Laver, Kate; Bhopti, Anoo; Rahja, Miia; Usherwood, Tim; Clemson, Lindy; Lannin, Natasha A. (2021): Methods and Effectiveness of Communication Between Hospital Allied Health and Primary Care Practitioners: A Systematic Narrative Review. In: Journal of multidisciplinary healthcare 14, S. 493–511. DOI: 10.2147/JMDH.S295549.

Statistisches Bundesamt (2023a): Pflege. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/_inhalt.html, zuletzt geprüft am 23.09.2024.

Statistisches Bundesamt (2023b): Zahl der Beschäftigten in ambulanten Pflegediensten binnen 20 Jahren mehr als verdoppelt. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/05/PD23_N029_23.html, zuletzt geprüft am 25.10.2024.

Stergiopoulos, Georgios M.; Elayadi, Anissa N.; Chen, Edward S.; Galiatsatos, Panagis (2024): The effect of telemedicine employing telemonitoring instruments on readmissions of patients with heart failure and/or COPD: a systematic review. In: Frontiers in digital health 6, S. 1441334. DOI: 10.3389/fdgth.2024.1441334.

Zandt, Florian (2022): Warum Krankenhäusern die Pflegekräfte ausgehen. Online verfügbar unter https://de.statista.com/infografik/26570/gruende-fuer-negative-stellenprognose-in-der-pflege/, zuletzt geprüft am 23.09.2024