

Die Spital Thurgau AG nutzt neue Analysesoftware für das Rückweisungsmanagement

Alles eine Frage der Technik

Analysieren, auswählen und raus Seit Herbst diesen Jahres läuft so das Rückweisungsmanagement in den Thurgauer Spitälern. Es wird durch die ID Produkte ID EFIX® Beschwerdemanagement und die Freitextanalyse des Moduls ID clinical context coding, kurz ID CCC, digital begleitet. «Mithilfe der Software können wir schneller und vollständiger antworten, wenn Rückweisungen oder Berichts Anfragen bei uns eintreffen», sagt Ramona Schaffer, Bereichsleitung Rückweisungsmanagement. «Früher mussten wir für eine Berichts Anfrage vor allem bei komplexeren Fällen sehr viel länger suchen, heute ist es ein Klick und wir können die Fragen beantworten.»

Diana Bartel, Leitung Zentrale Codierung und QRM, erläutert die Herausforderung, vor der sie mit ihren MitarbeiterInnen noch Anfang des Jahres stand wie folgt: «Jedes Spital muss so korrekt wie möglich codieren, auch um Rückweisungen und Berichts Anfragen so gering wie möglich zu halten. Leider sind wir bei der klinischen und auch pflegerischen Dokumentation noch nicht so vollständig wie wir es gern hätten. Wir finden zwar alles, aber noch ist nicht alles in der gewünschten Effizienz strukturiert. Im Rahmen eines Digitalisierung-Projektes haben wir zusätzlich zu unserem Codierarbeitsplatz ID DIACOS® und dem Modul ID EFIX® für das Con-

trolling die Erweiterung für das Beschwerdemanagement, in Thurgau Rückweisungsmanagement genannt, und das Produkt ID CCC mit der ID Suisse AG eingeführt. Damit verbunden war ein komplexes IT-Projekt innerhalb der STGAG, das zusätzlich die Implementierung eines Archivsystems beinhaltete.»

Rückweisungsmanagement digital unterstützen

Im ID EFIX® Modul «Revision» werden seit 2015 die Anfragen und Rückweisungen bearbeitet und alle wichtigen Informationen gespeichert.

So wird gewährleistet, dass alle zuständigen MitarbeiterInnen den aktuellen Stand zum Fall haben. Bereits Ende 2017 wurde der Wunsch geäußert und das Ziel definiert, eine Software zu nutzen, um die für das Rückweisungsmanagement benötigten Berichte schneller zu finden. Deshalb fiel Anfang 2019 die Entscheidung, den Prozess des Rückweisungsmanagements nicht nur mit ID EFIX® zu unterstützen, sondern auch um die Freitextanalyse mit ID CCC zu erweitern. Diana Bartel blickt zurück: «Es war eine Menge Integrationsarbeit nötig, damit wir den Prozess nach unseren Vorstellungen umsetzen konnten. Erst mit dem neuen Archiv

Diana Bartel, Leitung Zentrale Codierung / QRM (links), und Ramona Schaffer, Bereichsleitung Rückweisungsmanagement, freuen sich über die sehr effiziente Lösung von ID Suisse.





Die vier Kliniken der Spital Thurgau AG profitieren von einem professionalisierten Rückweisungsmanagement (v.l.n.r.) der Neubau des Kantonsspitals Frauenfeld und Psychiatrie, die Rehaklinik St. Katharimental ...

und deutliche erweiterten Serverkapazitäten können wir die Berichte, die wir für die Bearbeitung von Revisionen benötigen auch finden. Wenn wir die Möglichkeiten von ID CCC nutzen wollen, dann ist es einmal mehr wichtig, auf alle Berichte zugreifen zu können.» – «Dieses Ziel haben wir heute erreicht», freut sich Ramona Schaffer. «Die Arbeit des Teams ist schneller und korrekter geworden. Ausserdem können auch MitarbeiterInnen ohne fachlichen Hintergrund sehr viel selbstständiger arbeiten.»

Stolpersteine und technische Hürden

Doch bevor das Zusammenspiel der Software reibungslos funktionierte, waren einige Hürden zu überwinden. Ursprünglich wurden aus dem Dokumentationssystem nur die Berichte zur Analyse herangezogen, die im Zusammenhang mit einer Rechnungsprüfung versendet wurden. Mit dem neuen Archivsystem wurde deutlich, dass das Potenzial grösser ist und für die optimale Reaktion auf Rückweisungen alle Berichte für die Freitextanalyse zur Verfügung stehen. Von den Analysen im KIS, der parallelen Integration eines Archivsystems, bis hin zur korrekten Vergabe von Berechtigungen, war es ein längerer Weg, der sich aus Sicht der Beteiligten jedoch gelohnt hat. Deshalb geben sie ihre Erfahrungen gerne weiter und weisen darauf hin, wie wichtig es ist, dass die Koordination mit den KollegInnen in der Technik, aber auch zum Anbieter der Software gut läuft.

«Wir haben gelernt, wie wichtig es ist ganzheitlich auf ein IT-Projekt zu schauen, auch wenn das auf den ersten Blick nur einen kleinen Bereich im Spital betrifft», resümiert Diana Bartel. Damit ID CCC Berichte analysieren und so bei der Bearbeitung von Rückweisungen unterstützen kann, musste es in die IT-Landschaft sprich in das klinische Dokumentationssystem und das Archiv des Spitals integriert werden. So gab es an vielen Stellen technischen Abstimmungsbedarf, wenn zum Beispiel ein Bericht laut MitarbeiterInnen des Archivsystems via Schnittstelle übermittelt wurde, die KollegInnen im QRM-Team diesen in ihrem Arbeitsplatz aber

nicht finden konnten. Wurde beispielsweise eine Klinik neu zertifiziert und integrierte dieses «Siegel» in ihren Dokumenten, so hat sich die Signatur des Dokumentes verändert, was dazu führte, dass weder das Archiv oder die ID Produkten das Dokument finden konnten. «Wir mussten uns zunächst ein gemeinsames Verständnis dessen erarbeiten, wo wir hinwollten. Das war in Abstimmungen mit den zahlreichen Beteiligten intern wie extern nicht immer einfach und auch eine zeitliche Herausforderung», beschreibt Bartel die Situation.

ID hat unsere Bedürfnisse gut verstanden

Doch auch an den neuen ID-Produkten wurde noch manche Funktion angepasst. Seit Anfang dieses Jahres stellt ID CCC die Berichte in der ursprünglichen KIS-Version dar. Damit diese Berichte von den MitarbeiterInnen schnell erfasst werden können, haben das Team um Diana Bartel und ID die Belegstellenanalyse weiter entwickelt. Dazu Ramona Schaffer: «Wir sind das erste Spital, das das Produkt ID CCC für die Belegstellenanalyse im Rückweisungsmanagement nutzen. Sein ursprüngliches Einsatzgebiet ist die Codier-Unterstützung. Damit wir das Produkt nach unseren Vorstellungen nutzen können, mussten wir verständlich machen, was wir brauchen. Die Sitzung mit der Entwicklerin von ID haben wir sehr positiv wahrgenommen. Sie hat unsere Anforderungen verstanden und umgesetzt. Das hat uns sehr gefreut, wie gut und schnell das funktioniert hat.»

Anforderungen, die ID CCC heute zur Zufriedenheit aller Beteiligten erfüllt sind zum Beispiel, dass die Software schnell findet, was gesucht wird, dass die Übersichten und Ansichten übersichtlich und eingängig sind und dass die kostenrelevanten Diagnosen besser hervorgehoben werden. Für erstes musste die technische Voraussetzung in Form von mehr Serverleistung geschaffen werden, für die beiden anderen Punkte hat ID das Produkt entsprechend angepasst. Diana Bartel: «Zu Beginn hat die Analyse der Berichte sehr viel Zeit und Speicher

gebraucht. Der Server konnte das schlicht nicht leisten und es hat lange gedauert, bis uns ein Dokument angezeigt wurde. Deshalb haben wir initiiert, dass die Serverlandschaft ausgebaut wurde und die Berichts- und Belegstellenanalyse auf separaten Server stattfindet. Seither funktioniert es schnell und reibungslos. Wir haben ausserdem zwei Analyse-Stufen definiert und ID hat diese umgesetzt. Zuerst suchen wir nur in bestimmten Berichten, z. B. ‚nur‘ der OP-Bericht und der Austrittsbericht, erst danach wird gerade bei komplexen Fällen alles von ID CCC analysiert und durchsucht.»

Mehr Sicherheit und Souveränität gegenüber den Kostenträgern

Die MitarbeiterInnen der Abteilung Rückweisungsmanagement bearbeiten entweder Berichtsfragen oder Beanstandungen mit ID CCC. Berichtsfragen beantworten sie, in dem sie die relevanten Dokumente von ID CCC suchen lassen und auf markierte Stellen prüfen. Vor der Einführung von ID CCC mussten die Mit-

ID-Produkte im Kontext des Rückweisungsmanagements

ID unterstützt seit 2012 das Rückweisungsmanagement der Spital Thurgau mit dem Modul ID EFIX® Beschwerdemanagement, das im ID EFIX® Arbeitsplatz für des Controlling verankert ist. Mit ID EFIX® Beschwerdemanagement werden die Rückweisungen, der Kontakt mit Ärzten und Wiedervorlagen organisiert und abgewickelt. Im Jahr 2021 wird dieser Prozesse zusätzlich durch ID clinical context coding begleitet. Das Analyse-Modul hilft den MitarbeiterInnen dabei Textstellen zu beanstandeten Codes in der Falldokumentation zu finden, die Archivdokumentation im Blick zu behalten und es erleichtert die Kommunikation mit den Kostenträgern, weil es relevante Textstellen in den Dokumenten nicht nur findet sondern auch markiert.



... die Psychiatrischen Dienste Thurgau und der Kantonsspital-Neubau Münsterlingen.

arbeiterinnen die Berichte komplett durchlesen, um die für die Rückfrage relevanten Stellen selber zu finden. Heute übernimmt die Software diese Aufgabe für sie. Zum anderen werden Rückweisungen selbst mit ID CCC beantwortet, zum Beispiel wenn eine Nebendiagnose beanstandet wird. «Früher musste ich durch alle Berichte gehen und die relevante Stelle finden», erinnert sich Ramona Schaffer. «Heute mache ich einen Klick auf die Diagnose und im Idealfall zeigt mir das System gleich den Aufwand oder zumindest den passenden Bericht und ich kann von dort aus weiter suchen. Auch bin ich in der Lage, wenn wir wirklich einen Fehler in der Codierung hatten, noch mal zu schauen, ob ich vielleicht noch eine Diagnose oder Prozedur ergänzen kann, um den Fall so vollständig wie möglich zur Fakturierung zu bringen.»

Das Suchen ist zur blitzschnellen Angelegenheit geworden

Die Suche ist somit die am häufigsten genutzte Funktion der MitarbeiterInnen. Neben der Berichtssuche und der Suche nach Diagnosen und Prozeduren liefern häufig auch Medikamente wichtige Hinweise. Diana Bartel ergänzt: «Der grösste Zeitgewinn ist es sicher, die Belegstellen zu finden, die wir brauchen. Aber auch die Tatsache, dass wir diese dann direkt als PDF per Mail an die Versicherungen senden können, ist

eine grosse Arbeitserleichterung.» Zuvor wurde zu jeder Rückweisung ein Anschreiben erstellt, die zugehörigen Berichte ausgedruckt und das Ganze dann per Post versendet. «Das war vor allem bei Patienten mit einer langen Hospitalisation schwierig, manchmal schlicht auf Grund der Menge der Unterlagen gar nicht möglich,» erinnert sich Bartel. «Selbständigeres Arbeiten der MitarbeiterInnen, weniger Papier und Toner, einen besseren Nachweis darüber, was wir verschickt haben und die Sicherheit, dass die verschickten Unterlagen auch vollständig bei der Versicherung eingetroffen sind, so würde ich den Nutzen zusammenfassen und ein positives Fazit zu diesem IT-Projekt ziehen.»

Sie hat bereits die nächsten Schritte im Blick: «Die Belegstellenanalyse ist nur so gut, wie die Dokumentation, die zur Verfügung steht. Daher muss die Dokumentation zum Patienten besser werden, idealerweise strukturiert und vollständig. Wenn die Belege so sind, dass die Codierung darauf aufbauen kann, dann möchte ich auf das ursprüngliche Einsatzgebiet von ID CCC zurückgreifen und noch mehr von der Digitalisierung profitieren.»

Weitere Informationen

www.id-suisse-ag.ch

Die Spital Thurgau AG

Die Spital Thurgau AG ist eine breit aufgestellte Spitalgruppe, die von der Akut- und Notfallversorgung, über die Psychiatrie bis hin zur Rehabilitation qualitativ hochwertige ambulante und stationäre Leistungen bietet. Mit den Kantonsspitalern Frauenfeld und Münsterlingen, den Psychiatrischen Diensten Thurgau sowie der Rehabilitationsklinik St. Katharinental versorgt sie die Bevölkerung des Kantons Thurgau und angrenzender Gebiete. Mehr als 4000 MitarbeiterInnen stellen die integrierte, fachübergreifende und gut koordinierte Betreuung sicher.

Die STGAG ist wie ein Privatspital geführt, übernimmt aber auch sämtliche Aufgaben und Verantwortungen der öffentlichen Versorgung, ausserdem ist sie mehr und mehr in der Notfallversorgung und in der Nachsorge aktiv. Engagierte Mitarbeitende sowie grosse und nachhaltige Investitionen, um die Medizin auf fortschrittlichem Spitzenniveau zu halten, haben in den letzten Jahren zu sehr guten medizinischen und ansprechenden finanziellen Ergebnissen geführt. Steigende Patientenzahlen sind ein Indiz dafür, besonders auch das deutlich überproportionale Wachstum von gegen 10% pro Jahr bei den ausserkantonalen Patienten.



SANDRA MAIENZA

PERSONALEINSATZ PFLEGE

«Erhöhen Sie die Mitarbeiterzufriedenheit und Kosteneffizienz durch Optimierung des qualifikationsorientierten Ressourceneinsatz. Gerne berate ich Sie persönlich!»

Ihre Spezialisten für Spital, Heim und Spitex

KELLER
UNTERNEHMENS
BERATUNG

Strategie
Projekte
Controlling
Prozesse

www.keller-beratung.ch 056 483 05 10 5405 Baden-Dättwil