

Prozessverständnis und Sorgfalt: Noser Health schafft Erfolgsfaktoren für die Augenklinik des Kantonsspitals Aarau

Effizientere Leistungserbringung auf dem Patientenpfad

«Digitale Lösungen im ambulanten wie stationären Umfeld versprechen Effizienzsteigerung in der Leistungserbringung. Doch um das Potenzial der Digitalisierung vollumfänglich auszuschöpfen, muss im Prozessdenken aller Akteure angesetzt werden», meint Dr. Florian Milde, Leiter Business Unit Health bei Noser Engineering. Er und sein Team praktizieren ein konzeptionelles Hineindenken in die Gesundheitswelt, was der Chefarzt der Augenklinik am KSA, Prof. Dr. med. Marcel Menke, bestätigt: «Diese Zusammenarbeit bringt uns echt weiter.»

Der Wunsch von Klinikleitern und Chefarzten ist gross, die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzbar zu machen. Der Vergleich mit anderen Branchen zeigt auf, was möglich ist und für Spitäler machbar sein könnte. Mit dem Ziel vor Augen, die Effizienz zu steigern, Medienbrüche zu vermeiden, Kosten zu senken und die Qualität der erbrachten Leistungen zu erhöhen, weckt das Potenzial neuer digitaler Technologien und Applikationen Begehrlichkeiten. Anbieter und Lösungen mit dem entsprechenden Angebot sind schnell gefunden. Um die Erfolgsaussichten eines Projektportfolios und der resultierenden Integrationsprojekte bereits im Vorfeld zu maximieren, ist eine prozesszentrierte Analyse entlang des

Patientenpfads und eine daraus resultierende Priorisierung des identifizierten Potenzials mittels bewährter Methoden ein Erfolgsgarant.

Das Potenzial entlang des Patientenpfads identifizieren

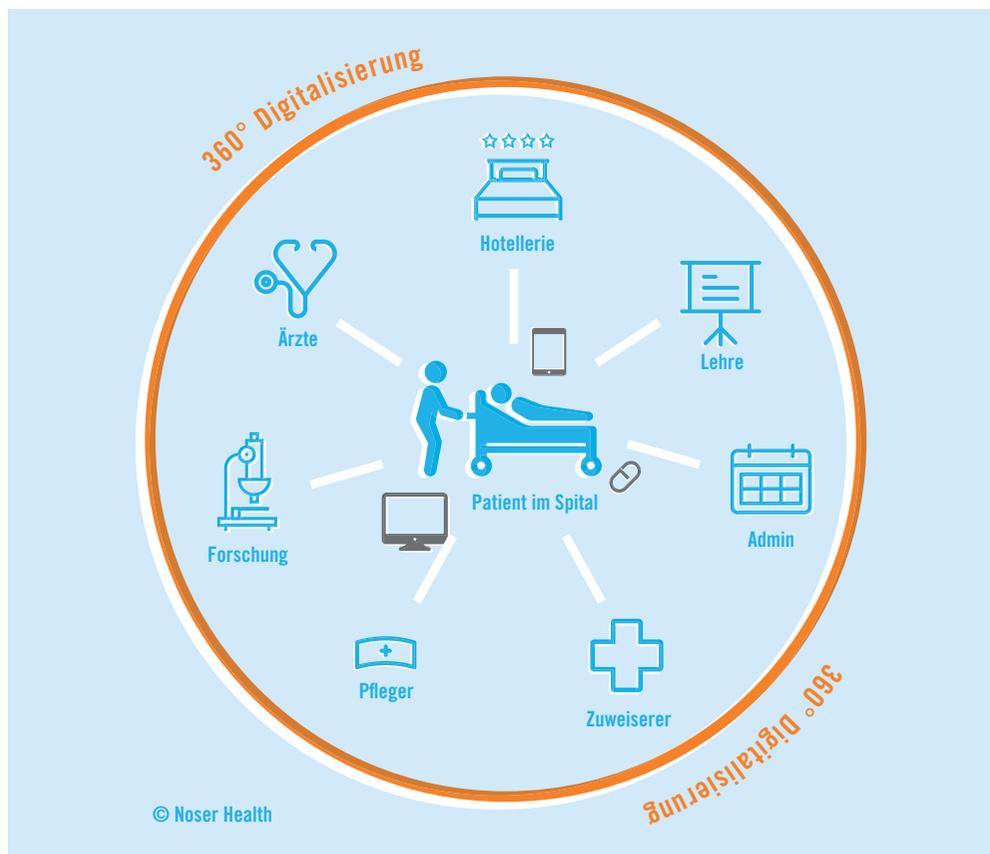
Das Erbringen medizinischer und pflegerischer Leistungen ist das Kerngeschäft jeder Gesundheitseinrichtung. Diese Prozesse müssen kontinuierlich auf Qualität und Effizienz ausgerichtet werden und sich am aktuellen Stand der Technik orientieren. Neben dieser Spital-Kernkompetenz gilt es, mittels übergeordneter Digitalisierungsstrategie laufend weitere Services entlang des

Behandlungspfads optimal zu integrieren. Empfang, Administration, Raumpflege, Hotellerie, Rechnungswesen – ein modernes Tooling durchdringt all diese Bereiche und schafft die Voraussetzung für ein exzellentes und effizientes Erbringen von Leistungen am Patienten.

Wirkungsvolle Digitalisierung schafft attraktive Arbeitsplätze

Neben der medizinischen Leistungserbringung als Kernprozess beeinflusst die Digitalisierungsstrategie eines Spitals massgeblich die Arbeitsplatzattraktivität für Ärzte und Pflegende und kann zum Differenzierungsmerkmal im Wettbe-





werb um begehrte Talente werden. Speziell die Voraussetzungen für Forschung und Lehre und die Verfügbarkeit von Datenkohorten als Grundlage für Studien spielen hier vermehrt eine entscheidende Rolle.

Ein Blick auf den Patienten zeigt, dass sein Leidensweg lange vor dem Spitalbesuch beginnt und mit dem Austritt in den seltensten Fällen abgeschlossen wird. Dem Ein-, Aus- und Übertritt des Patienten und der Begleitung vor Ort muss deshalb ein spezielles Augenmerk in der Digitalisierungsstrategie gewidmet werden. Dabei kann der Patient mit seinen Kundenbedürfnissen und Erwartungen umfassend, aber auch differenziert bedient werden. Die Portale, Apps und Webseiten zum Patienten stehen als digitale Visitenkarte für den Patienten als Mensch zur Verfügung. Damit sendet eine Gesundheitseinrichtung eine moderne und menschliche Botschaft und steuert ihre Wahrnehmung im Markt proaktiv.

Die Applikationslandschaft beherrschen

Potenzial für Effizienzsteigerung liegt in vielen Bereichen. Ausgehend von der bestehenden Applikationslandschaft gilt es herauszufinden, für wen und wo Effizienz verloren geht oder Quellen für Fehler oder Qualitätseinbußen zu orten sind.

Sind die vorhandenen Tools und Applikationen den verschiedenen Nutzerrollen bekannt und werden sie korrekt benutzt? Wird in den richtigen Systemen gearbeitet und sind sie optimal für die jeweilige Klinik konfiguriert? Gibt es Doppelpurigkeiten im Tooling, die zu Inkonsistenzen in der Datenqualität führen? Werden Updates der verfügbaren Systeme konsequent ausgerollt und über alle Nutzergruppen geschult? – Eine Einsicht in das Nutzungsverhalten kann hier Aufschluss geben.

Auch das Nutzen von Applikationen, welche nicht durch die Spital-IT zur Verfügung gestellt werden, kann sichtbar gemacht werden und muss in die Digitalisierungsstrategie einfließen. Die Kommunikation beispielsweise über Chats auf privaten Smartphones und das Teilen von patientenbezogenen Text- und Bildnachrichten verletzen Datenschutzrichtlinien. Werden regulatorische Vorgaben nicht eingehalten, kann das weitreichende Konsequenzen für den Einzelnen, aber auch die Institution als Ganzes haben. Zum Einhalten der regulatorischen Rahmenbedingungen sind professionelle Kommunikationstools verfügbar und können vom Spital bereitgestellt werden.

In der heterogenen Spital-IT-Welt spielt die Integration von Applikationsschnittstellen eine Schlüsselrolle. Mit Standards wie DICOM und FHIR ist die

Grundlage für den Datenaustausch gelegt. Leider fehlt diese weitestgehend auf semantischer Ebene, so dass die Prozessinteroperabilität zwischen den Systemen nicht automatisch gegeben ist. Wo Prozessschritte automatisiert und der Datenaustausch zwischen Systemen digitalisiert werden, ist vertieftes Fach- und Applikationswissen eine entscheidende Voraussetzung.

Prozesse digital neu denken

Um sich das Potenzial der Digitalisierung vollumfänglich zunutze zu machen, bedarf es allerdings der Arbeit an den Prozessen selber. Bestehende Prozesse werden nicht digitalisiert, sondern neu gestaltet, bevor auf Applikationsebene nach Lösungen gesucht wird. Dabei ist dieses Vorgehen iterativ und benötigt Zeit, um die beste Lösung zu finden. Tools und Methoden zur Workflow-Automatisierung verlagern bestehende Arbeitsschritte ins Rechenzentrum. So verschwinden bestehende Aufgaben bei etablierten Rollen und neue entstehen in neu zu schaffenden Bereichen.

Moderne Tools bringen oft inhärente optimierte Prozesse mit sich, an denen sich ein Spital neu ausrichten sollte. Die aufwändige Konfiguration von Applikationen auf bestehende Prozesse und Systemlandschaften kann den Applikationsunterhalt erschweren und kostentreibende Abhängigkeiten in bestehende Systeme schaffen. Das Change Management nimmt deshalb eine entscheidende Rolle ein. Im heterogenen Spitalumfeld werden Applikation in verschiedenen Kliniken, Stationen und Ambulatorien eingesetzt. Diese weisen unterschiedliche medizinische Ausrichtungen und folglich differenzierte Bedürfnissen auf. Hier steht die Harmonisierung der Prozesse im Einklang mit der Digitalisierung als Hauptherausforderung an erster Stelle.

Den Wandel herbeiführen

Um ein modernes Image sowie Effizienzsteigerung durch Digitalisierung herbeizuführen, ist deshalb beim Patientenpfad als übergreifendem Prozess anzusetzen. Sind die Kernprozesse und Schlüsselrollen identifiziert, werden bestehende IT-Mittel auf diese projiziert. Metriken und Baselines werden definiert und erhoben. Ein fokussiertes Vorgehen entlang bewährter Methoden hilft dabei die Grundlagen für einen Wandel wo möglich quantitativ, wo hilfreich qualitativ zu erfassen. So wird Verbesserung sichtbar, messbar und Effizienz- wie auch Qualitätsprobleme können identifiziert und Lösungen gefunden werden.

Der Markt an digitalen Tools im Spitalumfeld ist in den letzten Jahren förmlich explodiert. Ein



Dr. Florian Milde, Leiter Business Unit Health, Noser Engineering

Blick in den Katalog der verschiedenen Anbieter eröffnet neue Perspektiven und bietet Lösungsansätze für bekannte, aber auch bisher unbekannte Probleme. Dabei sollte aber der Blick auf Wesentliche nicht verloren gehen. Ein übergeordnetes Denken hilft dabei, die richtigen Entscheidungen für die Zukunft zu fällen und nicht durch die Verfügbarkeit aktueller Lösungen und Technologien abgelenkt zu werden. Apps sind beispielsweise eine Erscheinung unserer Zeit. Sie dominieren heute als Projektionsfläche von Lösungen für Probleme jeder Art. Mit Augmented Reality, KI und Voice Control hat bereits eine neue Generation von Technologien den Siegeszug angetreten und die technologischen Innovationszyklen werden immer kürzer.

Partner, die Spitäler verstehen

«Wer Lösungen zu Problemen sucht und in Apps denkt, läuft daher Gefahr, das wahre Potenzial der Digitalisierung zu verpassen», lautet Dr. Florian Mildes Fazit. «Unsere Kunden sind auf dem Erfolgspfad, wenn wir uns intensiv mit ihren Behandlungsprozessen auseinandersetzen, fragen, wer exakt welche IT-Tools braucht, wo es gilt, Schnittstellen zu meistern und wo mobile Lösungen gefragt sind. Es geht um eine Nutzen-Betrachtung: Wo wird das Spital auf welche Weise besser? In diesem Zusammenhang verstehen wir uns als Partner, die Spitäler verstehen, mit ihnen sorgfältig nach Lösungen suchen und ihnen bezüglich der Produktauswahl eine neutrale, kompetente Marktübersicht bieten. Unser Ziel besteht darin, unsere Kompetenzen rund um die Themen Digitalisierung und Gesundheitswesen einzu-



Prof. Dr. med. Marcel Menke, Chefarzt der Augenklinik des Kantonsspitals Aarau

bringen, um unseren Kunden nachhaltig zum Unternehmenserfolg zu verhelfen.»

Elektronische Krankengeschichte in der Augenklinik des KSA

Die Augenklinik des Kantonsspitals Aarau (KSA) führt pro Jahr rund 30000 Konsultationen und Eingriffe durch und dies vornehmlich im ambulanten Setting an 365 Tagen im Jahr. Um in diesem Umfeld qualitativ herausragende Leistungen effizient anzubieten, wird ein hoher Grad an Digitalisierung angestrebt. Noser Health hat die Klinik dabei unterstützt, Grundlagen für eine durchgängige Digitalisierung aller Prozesse zu erarbeiten.

Wichtigstes Anliegen der Klinik war es, die vielen relativ kurzzeitigen Behandlungen möglichst papierlos und effizient zu erfassen, zu dokumentieren und abzurechnen. Übliche Klinikinformationssysteme bilden diese Prozesse in

der Ophthalmologie nur ungenügend ab. Spezielle Systeme sind also gefragt, die allerdings wiederum über etliche Schnittstellen mit dem KIS des KSA (KISIM), dem PACS, dem LIS und dem administrativen ERP-System (SAP IS-H) zu verbinden sind.

Wissen, wohin die Reise geht

Evaluiert wurden daher spezielle KIS-Angebote für Augenkliniken. Gleichzeitig wurden alle einzelnen Klinik-Abläufe gründlich durchleuchtet. Dafür wurde ein Projektteam aus VertreterInnen von Ärzteschaft, Pflege, Administration, Logistik, KSA-eigener IT und Fachleuten von Noser Health gebildet. «Diese Experten wurden von uns von unserer IT empfohlen», berichtet Prof. Menke, «und das hat sich bald als wertvoller Ratschlag herausgestellt. Wir sind vom sorgfältigen wie schnellen Einarbeiten in unsere Bedürfnisse ebenso begeistert wie vom ausgeprägten Prozessverständnis. Noser Health hat sich dabei durch wesentliche Faktoren ausgezeichnet: gründliches Vorbereiten, klares Protokollieren, sehr guten Informationsfluss und exaktes Einhalten unseres anspruchsvollen Zeitplans.»

Das Projekt begann 2018. Der nächste Schritt besteht nun in der detaillierten Evaluation des definitiven Partners für das Ophthalmologie-KIS. Das wird in Kürze erfolgen. «Bereits heute profitieren wir vom gemeinsam erarbeiteten ›happy path‹, unserem effizienten neuen Behandlungspfad, der eine wertvolle Basis für die künftige durchgehende Digitalisierung darstellt. Noser Health hat uns beim Definieren unserer Vision wirkungsvoll unterstützt. Wir wissen nun, wohin unsere Reise geht. Deshalb sehen wir mit grosser Spannung der weiteren Zusammenarbeit mit Noser Health entgegen», freut sich Prof. Menke.

Weitere Informationen

www.noserhealth.com

Die Augenklinik des KSA will vollständig digital arbeiten. Noser Health begleitet dieses anspruchsvolle Projekt.

