



Integrierte Versorgung

Standardisierung Übernahmeprozess Spital – SpiteX im Kanton Bern

SPITEX Bern | Claudia Kirsch

Momentan gestaltet sich das Übergabemanagement bei jedem Spital und bei jeder SpiteX-Organisation anders. Die Schnittstelle zwischen Spital und SpiteX zeichnet sich durch Fragmentierung, unklare Zuständigkeit, mangelhafte Kommunikation, schwierige Koordination und Kooperation, fehlende Gesamtverantwortung und unterschiedliche Interessen aus. Der Übergang von stationärer zu ambulanter Betreuung ist ein Prozess, der sich durch hohe Arbeitsteilung auszeichnet.

Die Einführung von Fallpauschalen bewirkt zunehmend kurzfristige Austritte und fordert von den ambulanten nachbetreuenden Organisationen rasche Einsatzbereitschaft. 21% der Anmelder bei SPITEX Bern wünschen den Ersteinsatz innerhalb von 4-24 Stunden.¹ Der grösste Anteil SpiteX-Anmeldungen wird durch Spitälern vorgenommen (bei SPITEX Bern sind es 44%).² Deshalb richtet sich der Fokus im vorliegenden Projekt auf den Anmeldeprozess Spital - SpiteX.

Bei den Annahmeprozessen³ der SpiteX-Organisationen fällt auf, dass meistens mehrere Personen involviert sind. Die Anmeldungen werden praktisch nur telefonisch entgegengenommen (bei SPITEX Bern zu 97%).⁴ Dabei werden die Stammdaten⁵ oft mehrmals manuell übertragen. Bei einer Organisation wurden im ganzen Prozess fünf interne und vier externe Schnittstellen erfasst. Dies führt zu Zeit- und Informationsverlust. Unterschiedlich ist auch das spitalexterne Betreuungsangebot. Es reicht von der Grundbedarfsdeckung⁶ bis hin zu erweiterten Dienstleistungen⁷. Auch die Kapazität, kurzfristige Übernahmen (innert 4-6 Stunden) zu gewährleisten ist nicht überall gleich gross. Das Angebot ambulanter Betreuung ist also je nach Wohnort verschieden und muss bei der Organisation des Spitalaustritts mitberücksichtigt werden.

Der Übergabeprozess der Spitälern gestaltet sich so, dass der zuständige Arzt unter Berücksichtigung pflegerischer Fachinformationen über den Austritt und den Bedarf nach ambulanter Nachbetreuung entscheidet. Kriterien dazu fehlten in den sieben besuchten Spitälern. Die SpiteX-Anmeldung wird meistens durch Pflegefachpersonen oder in bestimmten Fällen (z.B. bei einer „Zwischenversorgung“ wie Rehabilitation) vom Sozialdienst vorgenommen. Richtlinien über den Prozessablauf waren nur in einem Fall vorhanden. Für das Spital bedeuten die unterschiedlichen und zum Teil zeitraubenden Anmeldeverfahren bei der SpiteX eine Verschwendung personeller Ressourcen.

Um die Prozesse bei der Schnittstelle Spital – SpiteX zu standardisieren, soll in einem ersten Schritt der Anmeldeprozess kantonal harmonisiert werden. Dadurch soll der administrative Aufwand reduziert, die Patientenzufriedenheit erhöht und die Wirtschaftlichkeit des Gesamtsystems optimiert werden.

Mittels webbasiertem Anmeldeverfahren können Patienten jederzeit an die öffentliche SpiteX im Kanton Bern angemeldet werden. Das System übernimmt die Verifizierung der Stammdaten und teilt dem Anmelder mit, an welche (zuständige) Organisation die Anfrage weitergeleitet wird. Bei Bedarf nimmt eine Fachperson der SpiteX innert definierter Zeit telefonisch Kontakt mit der zuständigen Fachperson im Spital auf, um weitere notwendige Informationen auszutauschen. Ein benutzerfreundliches Anmeldeformular macht den Anmeldeprozess so einfach wie möglich. Die Prüfung durch einen Administrator garantiert, dass die Anmeldung innert gewünschter Frist bearbeitet wird.

Patientendaten sind kritische Daten. Ein wichtiger Punkt bei der Umsetzung ist deshalb der Datenschutz. Ein SSL Zertifikat garantiert, dass die Daten sicher übertragen und gespeichert werden.

Mitte Juli startet in zwei Spitälern eine Testphase mit dem neuen Formular. Die am Projekt beteiligten sind überzeugt, dass eine erfolgreiche Umsetzung ein grosser Schritt hin zur integrierten Versorgung markieren wird.

Bern, Juni 2012

¹ Erhebung Call Center SpiteX Bern im Zeitraum 6.12.2011-13.1.2012

² Erhebung Call Center SpiteX Bern im Zeitraum 6.12.2011-13.1.2012

³ Anmeldung bis Dienstleistungsbeginn

⁴ Erhebung Call Center SpiteX Bern im Zeitraum 6.12.2011-13.1.2012

⁵ Personalien, sowie weitere für die Organisation der Nachbetreuung relevante Informationen (z.B. Hausarzt, Krankenkasse, Angehörige)

⁶ Grund-, Behandlungspflege und hauswirtschaftliche Leistungen

⁷ z.B. Nachtdienst, KinderspiteX, Onkologie- und Palliativpflege