

## Psychiatrische Dienste Graubünden etablieren ein neues Prozessmanagement

# KOBA – damit nichts vergessen wird

Die psychiatrische Behandlung eines Patienten ist komplex und vielschichtig. Wer da nicht den Überblick verlieren will, bedient sich eines Prozessmanagement-Tools, das tief mit dem Krankenhaus-Informationssystem verbunden ist und Workflows integriert steuert.

Die Psychiatrischen Dienste Graubünden (PDGR) haben einen Versorgungsauftrag für den Kanton sowie den Nachbarkanton Glarus. Graubünden ist der flächenmässig grösste Kanton der Schweiz. Da liegen aufgrund der Topografie zwischen dem am südlichsten gelegenen Sprechstundenstützpunkt in Pontresina und der nördlichsten Tagesklinik in Glarus rund drei Stunden Fahrzeit.

Bei einer derart dezentralen Struktur ist es kein Wunder, dass sich die Einrichtungen bereits früh der Digitalisierung verschrieben haben. «Seit 1998 arbeiten wir mit einem Krankenhaus-Informationssystem (KIS)», sagt René Barthelet, Leiter Fachapplikationen und Innovation, «seit 2018 dann in der gesamten klinischen Versorgung voll

digital – von der Terminverwaltung, Wochenplanung und Dokumentation über die Medikation und Laboranbindung bis zur Arztbriefschreibung und Korrespondenz inklusive elektronischer Signatur.»

### Alles in einer Hand belassen

Dabei verlassen sich die PDGR von Beginn an auf ORBIS. «Es entspricht unserer Philosophie, möglichst alles in einem System abzudecken», betont Barthelet. Das fördere zum einen den Wiedererkennungswert für die Anwender und erleichtere die Nutzung, zum anderen mache es die Kommunikation mit dem Anbieter bei Problemen leichter. «Und nicht zuletzt haben wir mit Dedalus HealthCare einen guten Partner, der uns

über die Jahre kompetent begleitet hat», so der Fachapplikationsverantwortliche.

So ist die Lösung dann über die Jahre auch gehörig gewachsen. Erst 2018 kam mit HYDMedia ein Enterprise Content-Management-System hinzu, das heute vorrangig als digitales Langzeitarchiv dient. «Für den laufenden Patientenbetrieb legen wir die Unterlagen im KIS ab, um einen unmittelbaren Zugriff zu gewährleisten. Danach werden sie dann ins Archiv verschoben», erläutert Dr. Rahul Gupta, Chefarzt der Spezialpsychiatrie in der Klinik Beverin, die Speicherhierarchie. Altakten werden bei Bedarf nachdigitalisiert und dann ebenfalls im Archiv gespeichert. Unterlagen, die Patienten mitbringen, werden eingescannt. «Wir haben tatsächlich keine Papierakten mehr», freut sich Barthelet.

Die Psychiatrischen Dienste Graubünden setzen innovative IT von Dedalus ein zur Optimierung ihrer Prozesse.



Mit der zunehmenden Digitalisierung steigt natürlich auch die Abhängigkeit von den IT-Systemen – und deren Komplexität. Um beides beherrschbar zu machen, setzen die PDGR seit 2020 auf die Advanced Managed Services ihres IT-Partners. «Der Betrieb einer solchen Umgebung ist nicht die Kernkompetenz der Psychiatrischen Dienste», sagt Barthelet. «Auch wenn wir mit 15 Mitarbeitern in der IT gut aufgestellt sind, freuen wir uns über die Unterstützung.» Speziell bei Fragen der Rechtssicherheit der Archivierung wurde die gerne in Anspruch genommen. Grundsätzlich betreiben die PDGR ihre Hardware und Betriebssysteme selbst, die Sicherung und Überwachung des laufenden Betriebes sowie das Updatemanagement liegen in Partnerhänden.

### Durch den Prozess geleitet

In einer guten Partnerschaft hilft man sich dann auch einmal bei speziellen Anforderungen mit Lösungen. Eine davon hört auf den Namen KOBA, was für «Komplexorientierte Behandlungsübersicht» steht. Dahinter verbirgt sich ein Prozessmanagement-Tool, das dabei hilft, den Behandlungspfad eines Patienten zu strukturieren, und den Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten auf diesem Pfad die benötigten Dokumente zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stellt.

KOBA ist keine Anwendung, sondern bietet lediglich eine Ansicht auf Prozesse, die im KIS abgearbeitet werden. «Wir mussten erkennen, dass im äusserst komplexen Eintritts- und Austrittsprozess immer wieder Dinge nicht erledigt wurden. Da haben wir dann beispielsweise von Nachbehandlern Rückfragen bekommen und auch unsere regelmässigen Zuweiserbefragungen haben da Defizite aufgezeigt. Da mussten und wollten wir besser werden», blickt Dr. Gupta zurück.

Wo und wie KOBA die Behandler konkret unterstützt, lässt sich am besten entlang des Workflows darstellen. Dazu öffnet Dr. Gupta KOBA an seinem Computer und geht durch den Eintrittsprozess. «Kommt der Patient in eine unserer Kliniken, müssen wir einen Eintrittsstatus erstellen. Das ist der erste Schritt, den die Übersicht mir anzeigt. Von dort springe ich direkt in das passende KIS-Formular ab und fülle es aus. Danach erscheint zu dieser Tätigkeit in KOBA ein grüner Haken, das ist also erledigt. Wenn ich Berichte oder Unterlagen aus anderen Kliniken anfordern will, öffnet sich direkt eine Briefvorlage. Auch erledigt. Genau so einfach verordne ich ein Eintrittslabor, ein EKG oder Medikamente, setze Diagnosen, notiere einen kurzen Verlaufseintrag und erstelle eine Anamnese. Wenn das alles erledigt ist, erscheint überall ein grünes Häkchen und ich bin sicher, dass der Eintrittsprozess komplett abgeschlossen ist.»

Während der Behandlungsphase erinnert KOBA die Anwender unter anderem daran, die erbrachten Leistungen zu erfassen, einen Verlauf zu schreiben, Visiten zu dokumentieren, gegebenenfalls Diagnosen anzupassen oder ein Arbeitsunfähigkeitszeugnis auszustellen. Beim Austritt des Patienten gehört es zu den Hauptaufgaben, einen Nachsorgeplan zu erstellen, die Austrittsdiagnosen zu setzen, ein Rezept auszustellen, das Arbeitsunfähigkeitszeugnis zu übergeben, den Hausarzt und die ambulanten Behandler über den Austritt zu informieren, den Austrittsbericht zu erstellen und die CHOP-Codes für die Behandlungen gemäss Schweizerischer Operationsklassifikation zu erfassen.

### Eine gute und etablierte Partnerschaft

Mit KOBA zeigt sich einmal mehr die gute Zusammenarbeit zwischen PDGR und Dedalus HealthCare – das Tool ist nämlich in Rahmen einer Entwicklungspartnerschaft entstanden. «Beide Seiten sind daran interessiert, Innovationen auf den Weg zu bringen und in der Routine zu etablieren», sagt Bartholet, «und KOBA ist ein Ergebnis davon.»



Dr. Rahul Gupta: «KOBA hat uns geholfen, die Prozesse, die Übersicht und damit auch den Outcome zu verbessern.»

Die Entwicklung ist dann sehr pragmatisch verlaufen. «Herr Bartholet und seine Mitarbeiter haben zuerst den Kernprozess definiert und aufgezeichnet und daraus unsere Anforderungen an das Tool abgeleitet. Die haben wir dann an unseren Partner geschickt, der sie dann in der Lösung abgebildet hat. Bis zur endgültigen Abnahme haben wir noch einige Abstimmungsschleifen gedreht», beschreibt Dr. Gupta den iterativen Entwicklungsprozess. Nach Einführung ist das Prozessmanagement-Werkzeug von allen sehr positiv aufgenommen worden. «Die Kollegen und auch alle anderen nehmen es als wirkliche Entlastung wahr», freut sich der Chefarzt, der zudem die einfache Bedienung und klare Nutzerführung hervorhebt: «Wir haben gerade im Bereich der Assistenzärzte eine hohe personelle Dynamik. Da ist es wichtig, dass das Tool einfach zu erlernen sowie sauber strukturiert und mit dem KIS verknüpft ist – das alles trifft auf KOBA zu.»

Demnach fällt das Fazit zur Zusammenarbeit auch durchweg positiv aus. «Eigentlich könnten wir es uns besser nicht wünschen», lobt René Bartholet. «Wir haben stets einen direkten Ansprechpartner für unsere Belange, mit dem wir vieles auch auf dem kurzen Wege klären können. Wir nehmen immer einen grossen Willen zu helfen wahr. Die Unterstützung ist fachlich fundiert, auf unsere Wünsche abgestimmt und wirklich von hoher Qualität.» Optimierungsbedarf sieht Dr. Gupta hingegen bei der Flexibilität hinsichtlich Anpassungen im KIS, da sei es nicht immer einfach, zu Lösungen zu kommen. «An der Stelle muss man Dedalus HealthCare sicher zubilligen, dass es ein grosses Unternehmen ist und im Sinne aller Kunden definierte Wege ein-



René Bartholet: «Es entspricht unserer Philosophie, möglichst alles in einem System abzudecken.»

halten will. Aber gerade wenn es um die Umsetzung spezifischer Helvetismen geht, stossen wir immer wieder an Grenzen. Im Endeffekt finden wir in der Regel einen Weg, aber es dauert hin und wieder ein wenig.»

### Verbesserung an allen Fronten

Hat sich KOBA aber nun im Alltag bewährt? «Uneingeschränkt ja», sagt Dr. Gupta. Das Tool führe zu einer deutlichen Verbesserung der Effizienz, weil der Mitarbeiter jederzeit den vollständigen Überblick über den Gesamtprozess habe. Dadurch blieben seine mentalen Kapazitäten voll beim Patienten und dessen bestmöglicher Behandlung. «Wir sind als Pflegende, Ärzte, Psychiater und Psychologen schliesslich angetreten, um mit Patienten zu arbeiten und nicht um zu dokumentieren. Aus diesem Grunde sind wir dankbar für jede Unterstützung, die hilft, dass wir uns auf den Kernprozess konzentrieren können, und uns die Dokumentationsarbeit erleichtert», so der Chefarzt. Er weiss aber auch genau um deren Bedeutung, trägt sie doch massgeblich dazu bei, dass Erlöse gesichert werden. «KOBA hat uns geholfen, die Prozesse sowie die Übersicht und damit auch den Outcome zu verbessern», fasst Dr. Rahul Gupta seine Erfahrungen zusammen. Zum Outcome zählt er die Zufriedenheit sowohl der Patienten als auch der Zuweiser. Letztere wird noch erhoben, gefühlt habe sie sich für den Chefarzt aber verbessert – genauso wie die Zahl der Rückfragen gefühlt zurückgegangen sei.

### Weitere Informationen

[www.dedalusgroup.ch](http://www.dedalusgroup.ch)