

Interview mit Dr. Meike Hillen, PRO-KLINIK Krankenhausberatung GmbH

Datum 21.03.2019 11:19:53 | Thema: News/Newsarchiv

"Vollständige Patientenreise" als Ziel

Interview mit Dr. Meike Hillen, Geschäftsführung der PRO-KLINIK Krankenhausberatung GmbH



Dr. Meike Hillen

Krankenhaus-IT Journal: Frau Dr. Hillen, seit November letzten Jahres sind Sie in der Geschäftsführung der PRO-KLINIK Krankenhausberatung GmbH und leiten diese gemeinsam mit Dr. Armin Wurth. Zu dieser neuen spannenden Aufgabe gratulieren wir Ihnen ganz herzlich!

Wie möchten Sie Ihre Aufgabe als Geschäftsführerin bei der PRO-KLINIK gestalten – welche Akzente möchten Sie setzen oder was wird sich vielleicht auch verändern?

Dr. Meike Hillen: Die PRO-KLINIK Krankenhausberatung existiert seit nunmehr 17 Jahren und ich wage an dieser Stelle die Formulierung, dass die PRO-KLINIK Krankenhausberatung aus der Beratungslandschaft im deutschen Gesundheitswesen nicht mehr wegzudenken sein wird. Seit unserer Gründung durften wir mehr als 430 Einrichtungen zu den verschiedensten Themen beraten und es freut uns umso mehr, dass wir es im Laufe der Zeit geschafft haben, mehr und mehr Einrichtungen im deutschen Gesundheitswesen als treue Kunden – und sozusagen als „Wiederholungstäter“ – gewonnen zu haben. Ich glaube, wir können mit Fug und Recht sagen, dass wir in der Vergangenheit nicht allzu viel falsch gemacht haben können! Wir haben es in der Vergangenheit immer wieder gesehen, wie große und namhafte Beratungsunternehmen – fast schon eher Beratungskonzerne – versuchten, einen Einstieg in das Gesundheitswesen zu bekommen. Diese Versuche waren

nicht immer von Erfolg gekrönt und daher freut es mich sehr, dass wir als Beratungsunternehmen, welches ausschließlich in der Nische „Gesundheitswesen“ aktiv ist, nach wie vor mit dieser Präsenz und dieser Erfolgsgeschichte am Markt aufwarten können. Natürlich möchten wir uns auch immer weiter verbessern, um unsere Kunden noch besser und noch zielgerichteter zu beraten. Einer unserer Beratungsgrundsätze war immer, dass wir die Themen adressieren, die das Management in den Einrichtungen interessiert und zu denen es Beratungsbedarf hat. Dementsprechend breit war unser Beratungsansatz aufgebaut – über Strategie, Organisation, Personal, Marketing, Finanzierung und Informationstechnologie. Hier werden wir uns zukünftig noch mehr auf die Themen Digitalisierung und Organisation fokussieren. Mit Blick auf die Wurzeln der PRO-KLINIK Krankenhausberatung wundert dies nicht. Das erste Projekt in 2002 war ein IT-Projekt und mit mehr als 360 erfolgreichen IT-Projekten ist dies das wichtigste Beratungssegment der PRO-KLINIK. Hier möchten wir ansetzen und dies in Kombination mit der Organisationsberatung weiter ausbauen. Es ist kein Geheimnis, dass jedes IT-Projekt im Grunde immer auch ein Organisationsprojekt ist. Wer schon einmal die Einführung eines neuen Krankenhausinformationssystems in einem Krankenhaus oder eine Reha-Einrichtung begleiten durfte, weiß, wovon ich spreche. In unserer Beratung gehen wir dahin, wo es weh tut – dies sind primär die Organisationsprozesse in den Einrichtungen und hier gilt es verstärkt anzusetzen. Aber zu diesen Themen merken wir auch eine geänderte Wahrnehmung bei unseren Kunden. War früher die Informationstechnologie gern das Allheilmittel in den Einrichtungen, welches wie ein „Pflaster“ auf die Organisation geklebt wurde, und damit eigentlich nur die organisatorischen Prozessschwächen übertünchte, hat sich nun die richtige Erkenntnis durchgesetzt, dass die Beschaffung und Einführung einer neuen Softwarelösung mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht die gewünschten Nutzeneffekte mit sich bringt, wenn man nicht bereit ist, die zugrunde liegende Organisation immer wieder kritisch zu hinterfragen. Insofern sprechen wir heute auch weniger von dem Beratungsfeld „IT/Informationstechnologie“, sondern richtigerweise von dem Beratungsfeld „Digitalisierung“, welches mehr den Blick für die Kopplung mit dem Beratungsfeld „Organisation“ schärft. Nur wer beide Komponenten betrachtet, kann am Ende auch erfolgreich beraten.

Welche Themen dominierten im vergangenen Jahr Ihre Beratungstätigkeit?

Nicht nur meine persönliche Beratungstätigkeit, sondern auch die Beratungstätigkeit der PRO-KLINIK wurde im letzten Jahr – wie schon in den Jahren zuvor – klar von den Themen Digitalisierung dominiert. Dies ist gut und dies ist richtig. Im internationalen Vergleich hinken wir im deutschen Gesundheitswesen nach wie vor zu diesem Thema hinterher. Aufgrund des ganzen Hypes um die „Digitalisierung“ war ich fast versucht, diesen Begriff auf meine persönliche „Unwortliste“ der letzten Jahre zu setzen. Was heißt denn eigentlich Digitalisierung? Jeder nimmt diesen Begriff in den Mund, unsere Regierung versucht Digitalisierungsstrategien aufzusetzen und ist jedoch nach wie vor – wie neueste Untersuchungen ergaben – hochgradig den konventionellen, papiergestützten Prozessen verpflichtet. Von der ursprünglichen Begriffsdefinition meint Digitalisierung nun nichts anderes als die Umwandlung von analogen Werten in digitale Formate. Was sich so banal – und fast schon trivial anhört – ist jedoch von immenser Durchschlagskraft und Impetus für die Akteure im Gesundheitswesen. Jede Beratung hat immer an der Stelle anzusetzen, an der sich der jeweilige Akteur befindet. Eine Vielzahl von Einrichtungen erhebt und dokumentiert behandlungsrelevante Informationen nach wie vor papiergestützt und mehrfach redundant auf Papier. Hier können sich durch abweichende Dokumentationen Risiken in der Behandlung ergeben, die durch eine zeitnahe Digitalisierung am Ort des Entstehens vermieden werden können. Prozesse werden unnötigerweise verlangsamt und störanfällig. Daneben haben wir wenige Einrichtungen, die bereits einen hohen Grad der Digitalisierung erreicht haben und wenngleich noch nicht papierlos, so doch papierarm arbeiten. Hier gibt es einen gänzlich anderen Beratungsansatz zu wählen.

Wie hat sich die Krankenhausberatung in den letzten Jahren verändert und welche allgemeinen Trends sehen Sie? Was wird im neuen Jahr wichtig sein?

Die Krankenhausberatung in den letzten Jahren ist anspruchsvoller geworden. Sie ist anspruchsvoller geworden, weil wir zum einen auf immer besser informierte und immer kompetentere Ansprechpartner in den Einrichtungen treffen, die zu Recht nutzenbringende und effektive Beratung erwarten. Sie ist auch anspruchsvoller geworden, da unsere Beratungsthemen mehr und mehr komplexer geworden sind und über den „Gartenzaun“ der jeweiligen Akteure blicken. So treten verstärkt Themen in den Vordergrund, die sich mit einer ganzheitlichen Prozessabbildung aller Akteure beschäftigen. Dies fängt bereits mit der Fragestellung an, wie gehe ich mit mitgebrachten Informationen und Dokumentationen durch den Patienten um? Diese Informationen müssen zeitnah allen weiteren Prozessbeteiligten zur Verfügung stehen. Wie gehe ich damit um, dass meine Patienten zunehmend mündiger und somit auch verständlicherweise selbstbewusster werden, wenn sie wichtige behandlungsrelevante Daten bereits daheim erfassen und diese nun den Krankenhaus-IT-Systemen zugänglich gemacht werden müssen? Eine Vielzahl von Patienten erfassen Vitalwerte heute über Wearables oder über Apps – dies sind wichtige Informationen, die seitens der Einrichtungen nicht negiert werden dürfen oder können. Wie binde ich Patienten effizient und vor allem datensicher in die ureigenen Planungs- und Steuerungsprozesse der Einrichtungen ein? Wir reden heute nicht mehr nur über die Patientenbehandlung in der jeweiligen Einrichtung selbst, sondern es geht vielmehr um ein aktives Einbinden der wichtigen „Ressource“ Patient in die Planungs- und Informationsprozesse bereits vor dem Eintreffen in die Klinik. Auch mit Entlassung des Patienten hört nicht die Digitalisierung auf; ringt man zwar heute in den Einrichtungen immer noch um die zeitnahe und termingenaue Erstellung des Entlassbriefes für den Patienten, ist dies jedoch auf Sicht zu kurz gegriffen. Mittlerweile drehen sich die Fragestellungen um die Möglichkeiten einer elektronischen Bereitstellung an nachstationäre Einrichtungen und Bereiche. Ein Kunde hat es einmal treffend mit der Abbildung der „vollständigen Patientenreise“ beschrieben. Dies trifft es in meinen Augen sehr gut, denn die Patientenreise setzt da an, wo der Patient seinen Ausgangspunkt hat, und endet entweder mit der Entlassung und einer möglichen Nachbetreuung durch weitere Institutionen, wie zum Beispiel Einrichtungen der Rehabilitation, oder auch ganz banal mit der Weiterbetreuung durch den Hausarzt.

Aber auch in der ureigensten Prozesshoheit, der Patientenbehandlung, erwarten Kliniker ein Mehr an Entscheidungsunterstützung durch die Systeme. Neben den bereits bekannten Themen wie Clinical Decision Support bin ich persönlich sehr gespannt darauf, was die Künstliche Intelligenz hierzu beitragen kann.

Wann ist Ihres Erachtens der richtige Zeitpunkt für eine Beratung?

Den richtigen Zeitpunkt für eine Beratung gibt es nicht. Natürlich ist es für uns als Berater immer „leichter“ gemeinsam mit unseren Kunden die Themen von Anfang an zu entwickeln. Der Einstieg kann hier über eine Strategieberatung erfolgen, in der es uns als Berater ermöglicht wird, gemeinsam mit unseren Kunden die Leitplanken in einem positiven Sinne als Leitlinien des Handelns zu definieren. Oftmals erreichen uns aber auch Beratungsanfragen, wenn das Kind bereits in den sprichwörtlichen Brunnen gefallen ist. Dies kann die unterschiedlichsten Gründe haben, aber auch hier können wir als Berater wirkungsvoll sein. Verfahrene Projektsituationen, ein Stillstand in der Kommunikation kennen wir alle leidvoll aus unserer eigenen beruflichen Erfahrung. Berater können hier in der Kommunikation unterstützen und helfen, die eigene Position noch einmal zu hinterfragen und zu schärfen. Oftmals ist dies auch mit einem scharfen „Cut“ verbunden, vielfach erreichen wir in Konfliktsituationen aber auch, dass sich alle Beteiligten noch einmal konstruktiv an einen Tisch setzen.

Die PRO-KLINIK Krankenhausberatung setzt zu all ihren Beratungsthemen auf erfahrene

Senior-Berater, welche über eine langjährige berufliche Erfahrung verfügen, nach dem Motto „aus der Praxis für die Praxis“. Dies ist am Ende auch ein Erfolgsgarant für eine gute und nachhaltige Beratung.

Dieser Artikel stammt von Medizin-EDV

<http://www.medizin-edv.de>

Die URL für diesen Artikel ist:

<http://www.medizin-edv.de/modules/AMS/article.php?storyid=4713>