



# Standardisierte Fachsprache als Basis fundierter Pflegeberatung bei der Krankenkasse hkk

Bremer hkk optimiert mit atacama | C4C den Service für ihre Kunden

## ANWENDER:

hkk Erste Gesundheit, Bremen  
350.000 Versicherte, 27 Geschäftsstellen und 2.000 Servicepunkte

## AUFGABE:

- Digitalisierung der Pflegeberatung durch gesetzliche Krankenversicherung mit atacama | C4C

## VORTEILE:

- Übernahme der Stammdaten der Versicherten aus ISKV
- Versorgungsplan bildet kompletten Beratungsprozess ab: Informationssammlung, Situationsbeschreibung, Planung, Durchführung sowie Evaluation
- Strukturierte und transparente Dokumentation des Pflegeberatungsprozesses
- Pflege- und beratungsrelevante Inhalte im System hinterlegt / Pflegefachsprache apenio®
- Automatischer Verweis auf potenzielle Risiken
- Individuelle Vorschläge für Ursachen, Interventionen und Hilfsmittel
- Quantitative und qualitative Auswertungen als Grundlage für strategisches Planen

Seit Januar 2009 haben Versicherte Anspruch auf eine individuelle Pflegeberatung nach Paragraph 7a SGB XI. Alle Gespräche müssen genau und nachhaltig dokumentiert werden. Ein wesentlicher Bestandteil ist unter anderem die Erstellung von Versorgungsplänen. Diesen Prozess hat die hkk Erste Gesundheit aus Bremen, wie viele andere Krankenversicherungen auch, zu Beginn auf Papier abgebildet. „Basierend auf den Vorschlägen von Fachorganisationen haben wir uns einen individuell angepassten Versorgungsplan erstellt, diesen manuell ausgefüllt und in der Papierakte abgeheftet. So konnten wir aber unmöglich die Hilfebedarfe analysieren. Darüber hinaus ist die Pflegeberatung langfristig mit einer Papierdokumentation nicht in der gebotenen Qualität zu leisten“, ist Kareen Otto, Teamleiterin Pflege/Häusliche Krankenpflege bei der hkk, überzeugt.

Daher arbeitet die Kasse seit Juli 2011 mit der digitalen Lösung atacama | C4C. „Wir haben uns an der Pilotphase des Systems beteiligt und konnten zu der Zeit auch noch unsere Praxiserfahrungen in die Weiterentwicklung einbringen. Das war sehr positiv“, schaut Kareen Otto zufrieden zurück. Ihr und den Mitarbeitern war wichtig, dass alle notwendigen Informationen abgefragt werden und so eine komplette Dokumentation sichergestellt ist. Dazu sollte das System praxisorientiert und übersichtlich sein. „Bis heute machen wir die Erfahrung,

dass unsere Wünsche und Anregungen schnell umgesetzt werden. Die Unterstützung durch die Softwareentwickler von atacama ist einwandfrei“, lobt die Teamleiterin.

## INFORMATIONEN SIND TRANSPARENT UND AUSWERTBAR

Heute werden alle gut 80 Beratungen monatlich in atacama | C4C dokumentiert. Schließt sich später dann eine konkrete Pflegeberatung an, stehen bereits Vorinformationen zur Verfügung, die in die Beratung einfließen können. Dazu übernimmt das System automatisch alle Stammdaten zum Versicherten aus ISKV. Danach erstellt der Berater ein ziel-, bedarfs- und bedürfnisorientiertes Assessment. Die Planung der Interventionen und Hilfsangebote beruht dann auf der in der Software implementierten Wissensbasis. Vorschläge und Musterpläne unterstützen die Beratenden und Ratsuchenden bei einer gemeinsamen Entscheidungsfindung. So entstehen individuell zugeschnittene Unterstützungsangebote für die Kunden.

Wichtig für die langfristige Arbeit ist eine Auswertung der erfassten Daten. „Wir fahren heute bereits übergreifende Statistiken über alle Mitglieder in der Pflegeberatung und ziehen daraus Rückschlüsse für unsere Arbeit. So können wir besondere Informationsbedarfe oder Versorgungsdefizite in bestimmten Regionen identifizieren und durch gezielte Maßnahmen und Angebote gegensteuern“, sagt Kareen Otto.



## BERATUNGS- UND VERSOR- GUNGQUALITÄT WEITER VERBESSERT

Für die Pflegeberater und Sachbearbeiter war die Arbeit mit atacama | C4C zunächst ungewohnt. Die Papiervariante war zwar einfacher und schneller auszufüllen, digital sind die in der Pflegeberatung gesammelten Informationen aber für alle Mitarbeiter transparent und machen Leistungsentscheidungen einfacher. „Die Gewöhnungszeit war kurz, heute sind die Rückmeldungen dann auch durchweg positiv“, stellt die Teamleiterin heraus.

Letztlich führt das Arbeiten mit atacama | C4C zu einer Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen im Hause, namentlich der Pflegeberatung mit den Bereichen Pflegeversicherung und Häusliche Krankenpflege sowie Heil- und Hilfsmittel. Dadurch steigt nach Überzeugung von Kareen Otto die Beratungs- und Versorgungsqualität weiter: „Der Blick auf bereits andauernde Beratungsprozesse war mit den Papierakten so gut wie unmöglich, da diese zentral in der Pflegeberatung abgelegt waren. Häufig war gar nicht transparent, dass es bereits eine Beratung gegeben hatte und wenn ja, mussten die Informationen aufwändig zusammengestellt werden. Das hat sich mit dem digitalen System deutlich vereinfacht und verbessert.“

## WISSENBASIS SCHAFFT ZUVERLÄSSIGKEIT

Zunehmend positiv macht sich in der täglichen Beratungsarbeit die in atacama | C4C hinterlegte Pflegetypologie apenio bemerkbar, die sich am Pflege- und Beratungsprozess orientiert und die Planung und Dokumentation der einzelnen Prozessschritte ermöglicht.



Im Zentrum der Fachsprache steht das Pflegephänomen, auf dessen Grundlage die Planung und Erfassung von Maßnahmen erfolgt. Umfangreiche Kataloge mit standardisierten Formulierungen erleichtern die Dokumentation. Die Verknüpfung der einzelnen begrifflichen Systeme macht apenio dabei zu einer Wissensbasis, die Beratende fachlich bei der Versorgungsplanung unterstützt.

„Wir setzen vorrangig ausgebildete und zertifizierte Pflegeberaterinnen ein. Ihnen wird mit apenio eine einheitliche Fachsprache geboten, die die Transparenz und Durchgängigkeit in der Beratung erhöht. Besondere Unterstützung erfahren allerdings die Kollegen ohne pflegfachlichen Hintergrund“, zeigt sich Kareen Otto zufrieden. „Durch die Verknüpfung verschiedener Masken werden Plausibilitäten aufgezeigt und konkrete Vorschläge gemacht. Insgesamt kann die Pflegeberatung nun bei Fragen zu Leistungsanträgen weit zuverlässigere Auskunft zum Hilfebedarf des Kunden geben.“

Ein konkretes Beispiel sind Anträge auf Wohnumfeld verbessernde Maßnahmen. Hier waren viele Rückfragen aus dem Hilfsmittelmanagement an den Versicherten oder seinen behandelnden Arzt notwendig. So muss unter anderem beachtet werden, ob es Stolperschwelen gibt, Teppiche ausliegen oder die Dusche begehbar ist. All diese Aspekte hat unter Umständen bereits ein Mitarbeiter beim Hausbesuch beobachtet und erfasst. Damit sind die Informationen im System abrufbar, und es kann schneller eine Entscheidung getroffen werden.

„atacama | C4C hilft uns sehr in der Pflegeplanung. Es ist zu einer ausgereiften Lösung gewachsen und unterstützt Berater wie Sachbearbeiter bei ihrer täglichen Arbeit“, zieht Teamleiterin Kareen Otto eine zufriedene Bilanz.

## atacama | Software GmbH

Die atacama | Software GmbH fördert mit innovativen Standardsoftware-Lösungen die Transparenz und Effizienz im Gesundheitswesen – bei gesetzlichen Krankenversicherungen (GKV) ebenso wie bei Leistungserbringern.

Die wissensbasierten Softwarelösungen für Pflegeplanung und -dokumentation – apenio® und apenio® LZ – werden erfolgreich in zahlreichen Kliniken und Langzeitpflegeeinrichtungen eingesetzt.

### KONTAKT:

Anne-Conway-Str.10, 28359 Bremen  
Fon +49 (0)421 - 22 30 10  
Fax +49 (0)421 - 2 23 82 85  
info@atacama.de  
www.atacama.de, www.apenio.de