Die EPD-Anwendungsfälle als Service Blueprints

Veröffentlicht am 9. Juli 2019

Ihre Ansprechpersonen: Mathias Hörnlimann

Tags: Fachbeiträge, Gesundheitswesen

Ab dem Frühjahr 2020 sollen Patientinnen und Patienten in der Schweiz von überall mit einer Onlineverbindung auf ihr elektronisches Patientendossier (EPD) zugreifen können. Hierbei entstehen neue Anwendungsfälle, welche die beteiligten Akteure, wie beispielsweise das medizinische Fachpersonal in einem Spital, betreffen. Die Anwendungsfälle beschreiben, wie sich Prozesse in Bezug zur Nutzung des EPD verhalten, zum Beispiel wenn Dokumente hochgeladen werden, die für die weitere Behandlung einer Patientin oder eines Patienten relevant sind.

Es gibt verschiedene Best-Practices, die Anwendungsfälle sind jedoch nicht zentral vorgegeben, sondern variieren je nach Autorin oder Autor und Interesse. Die APP hat diese heterogene Landschaft analysiert und deren Gemeinsamkeiten in drei Service Blueprints abstrahiert. Eine Gesundheitseinrichtung kann so die Anforderungen an den bestehenden Prozessen ableiten und den interdisziplinären Dialog innerhalb des Anbindungsprojektes vereinfachen.

In der Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren wurde immer wieder deutlich, welch vielschichtige Angelegenheit die Einführung des EPD ist. Allen voran stehen die stationären Leistungserbringer wie Spitäler, Rehakliniken und Heime vor vielschichtigen Herausforderungen und haben ein Interesse an einfachen Hilfestellungen.

Entsprechend wurde bei der Erarbeitung der Service Blueprints darauf geachtet, dass die Dinge einfach dargestellt sind. Die eHealth Expertinnen und Experten der APP haben sich bei der Ausarbeitung auf den Kern des EPD begrenzt und alle Anforderungen auf die drei Services «EPD eröffnen», «EPD nutzen» und «EPD schliessen» beschränkt.



Bei den drei Services können die Interaktionen zwischen Patientin oder Patient und den Mitarbeitenden der Gesundheitseinrichtungen aufgezeigt und Hintergrundaktivitäten abgeleitet werden. Somit können nicht nur die für Patientinnen und Patienten sicht- und greifbare Aktivitäten, sondern auch unterstützende Prozesse innerhalb der Gesundheitseinrichtung oder gegen Aussen, beispielsweise mit der Stammgemeinschaft oder weiteren Leistungserbringern, dargestellt werden.

Der Service Blueprint «EPD eröffnen» illustriert den ersten der drei Services, der von bestimmten Gesundheitseinrichtungen ab April 2020 angeboten wird. Dabei wird im obersten Layer «Touchpoints» ersichtlich, in welcher Form die Patientinnen und Patienten Berührungspunkte mit dem Service haben.

Die «Interaktionen» auf der zweiten Bahn zeigen den effektiven Kontakt der Patientin oder des Patienten mit dem Personal der Gesundheitseinrichtung, wobei dies in diesem Service vor allem. administrative Mitarbeitende sind.

Auf der drittobersten Ebene «Interne Aktionen» werden Tätigkeiten innerhalb der Gesundheitseinrichtung zusammengefasst, die in direktem Verhältnis zur Eröffnung des EPD's stehen, beispielsweise die Kommunikation mit der Stammgemeinschaft in Form des Eröffnungsantrags.

Der unterste Layer «Supportprozesse» summiert die Aktionen, die erst dafür sorgen, dass das EPD eröffnet werden kann. Dies beinhaltet auch die Prozessschritte der Stammgemeinschaft und der weiteren Akteure, welche im Zusammenspiel mit der Gesundheitseinrichtung die Grundlage für den Service legen.

Die drei Services wurden bewusst aus der Perspektive der Patientinnen und Patienten abgeleitet, da der Hauptnutzen des EPD ihnen zugutekommt. Dank der chronologischen Darstellung der Aktivitäten in den Service Blueprints kann die Komplexität des EPD, die sich wie bei einem Eisberg mehrheitlich unterhalb der Sichtbarkeitslinie manifestiert, empfängergerecht dargestellt werden.

Die APP ist überzeugt, dass das EPD den Patientinnen und Patienten, wie auch zukünftig in weiterentwickelter Form dem medizinischen Personal, grossen Nutzen bringen wird. Mit der radikalen Reduktion auf drei EPD Services aus einer organisatorischen Perspektive kann das sonst so komplexe Thema einfach gehalten und ein gemeinsames Verständnis geschaffen werden.

Die entsprechenden Auswirkungen abzuleiten liegt in der Verantwortung der anzubindenden Gesundheitseinrichtungen. Die Service Blueprints vereinfachen den Dialog zwischen Expertinnen und Experten aus verschiedenen Disziplinen. So steht medizinischem Fachpersonal, Prozessspezialistinnen und -spezialisten sowie IT-Expertinnen und -Experten, etc. ein Tool zu Verfügung, das eine gemeinsame Sprache ermöglicht. Die Service Blueprints sind tolle Hilfsmittel, um innerhalb des EPD-Anbindungprojektes die Anforderungen an die eigenen Organisationseinheiten, Prozesse und Mitarbeitenden zu erarbeiten. Dies insbesondere, da sich alle am Projekt beteiligten Kolleginnen und Kollegen in irgendeiner Form in dieser Art der Darstellung wiederfinden.

Innerhalb der Konzeptphase empfehlen wir, diese Service Blueprints in einem interdisziplinären Team an Ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen und weiterzuentwickeln. Dies dient als Grundlage für die konzeptionellen Arbeiten, wie beispielsweise der Definition der Rollen und Gruppenbildung oder

Datenschutzvorgaben.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.