

6. Treffen „Pflege in Notaufnahmen und Ambulanzen“

Was sagen wir dem Patienten: der "Emergency Pass" der Notaufnahmen in Südtirol – ein Erfahrungsbericht

Dott.-Ing. Michael Prantl

LKH-Univ. Klinikum Graz, Seminarzentrum

08. November 2019





Einführung

Südtiroler Sanitätsbetrieb

- Der **Südtiroler Sanitätsbetrieb (SABES)** umfasst seit 2007 die 4 Gesundheitsbezirke der Autonomen Provinz Bozen (Italien).
- Mit seinen insgesamt ca. 10.000 Mitarbeitern ist SABES der größte Arbeitgeber in der Autonomen Provinz Bozen.
- Insgesamt verfügt SABES über 7 Krankenhäuser, die nach Größe und Kompetenzspektrum in Zentralkrankenhaus (ZKH), Schwerpunktkrankenhaus (SKH) und Krankenhaus der Grundversorgung (KGV) unterteilt werden.
- Im Jahre 2012-2013 wurde das betriebsweite Programm „**LEAN HEALTHCARE**“ gestartet, welches als oberstes Ziel die Verbesserung des Dienstes am Patienten mit der gleichzeitigen Einsparung von Zeit und Ressourcen verfolgt. Im Rahmen dieses Projektes wurde **MTS in allen Notaufnahmen** eingeführt.

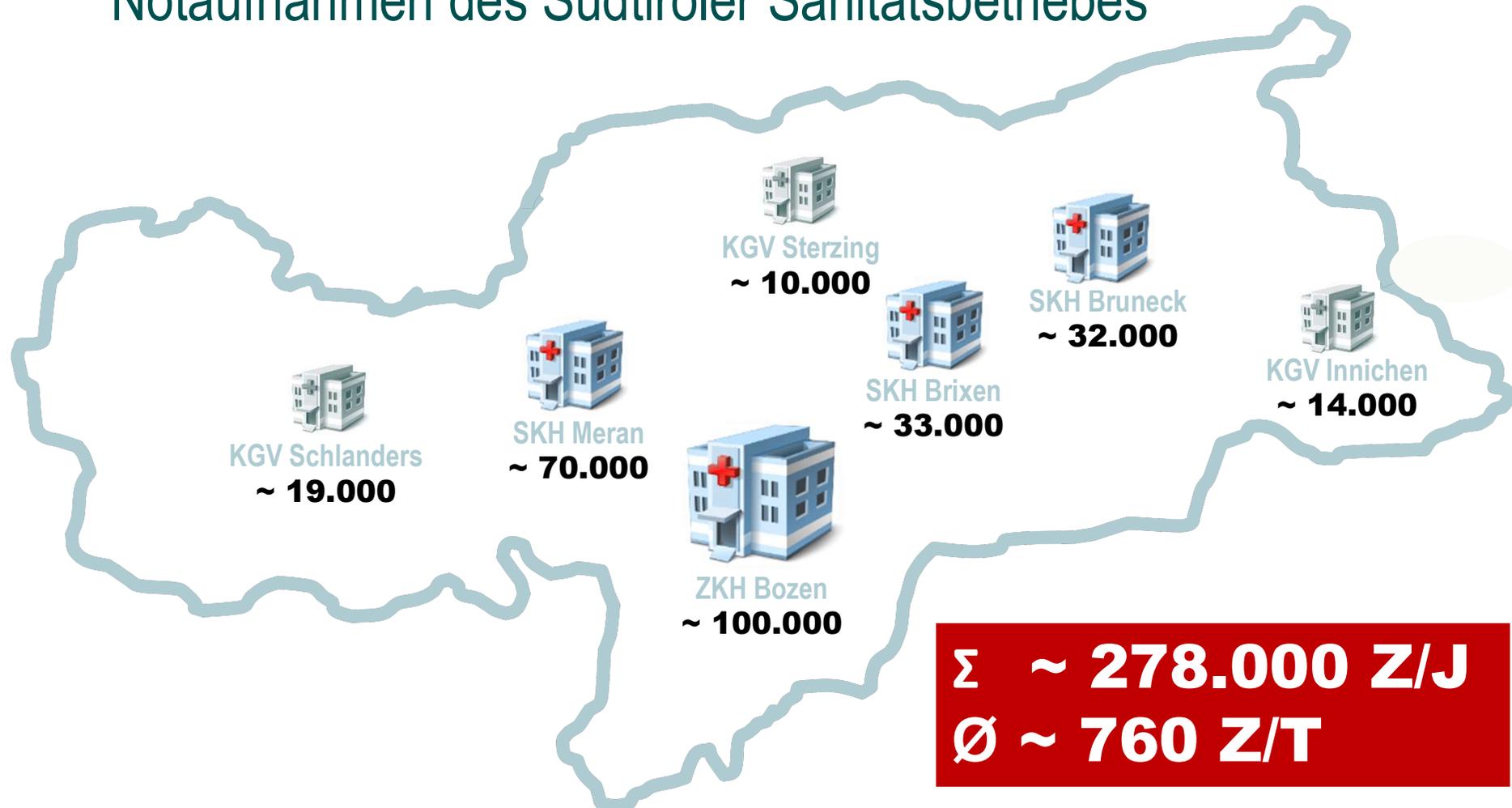


Notaufnahmen in Italien

- Ca. 850 Notaufnahmen, davon ca. 520 Notaufnahmen 1^o Livello und 330 2^o Livello.
- Großteils (nahezu ausschließlich) öffentliche Strukturen.
- Im Langjahresdurchschnitt ca. 24 Mio. Zugänge/Jahr = ca. 28.000 Zugänge/Jahr pro Notaufnahme.



Notaufnahmen des Südtiroler Sanitätsbetriebes



Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb Zugangsdaten 2018

Lean Healthcare

- Der Südtiroler Sanitätsbetrieb arbeitet derzeit im Rahmen des **Lean Healthcare Programms** an der Optimierung in diversen Fachbereichen, u.a. Notaufnahme, Innere Medizin, Orthopädie, Onkologie, usw.
- In allen Fachbereichen wurden Lean-Arbeitsgruppen und Kompetenzkreise definiert, die sich um Erarbeitung und Umsetzung von verschiedensten **Verbesserungs- und Optimierungsvorschlägen** kümmern.
- Der **Kompetenzkreis Notaufnahme** befasst sich intensiv und kontinuierlich mit Optimierungen der Prozesse in den Notaufnahmen. Er betreut zusammen mit dem Gruppo Italiano Manchester Triage (GIMT) alle Themenstellungen rund um das **MTS inkl. dem betriebsweiten Queue Management Systems (QMS)**.





Patienteninformation in der Triage in Italien/Südtirol

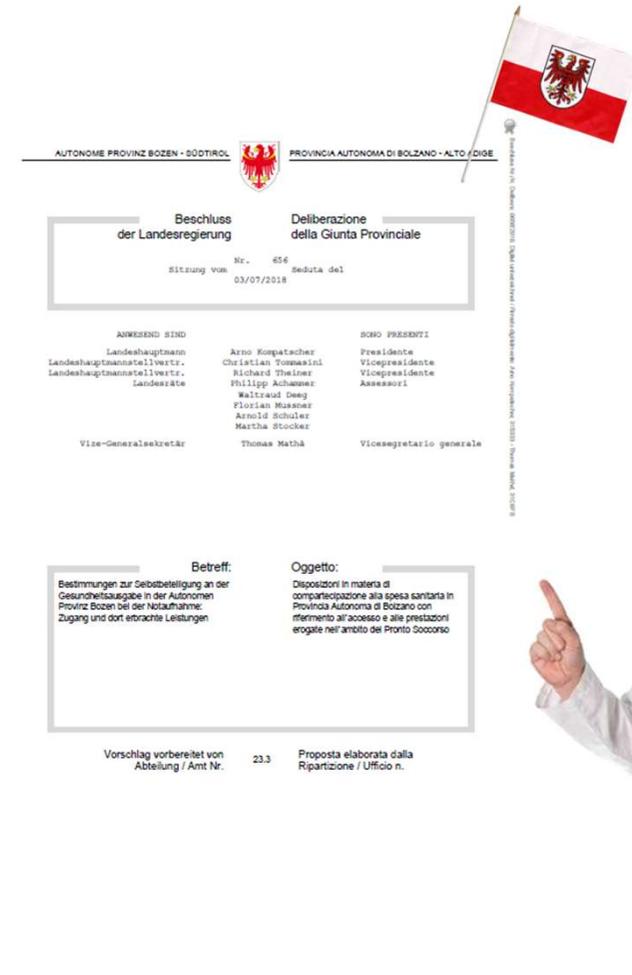
Patienteninformation in der Triage in Italien

- Die „**Leitlinien zur krankenhausesinternen Triage**“ – in letzter Fassung vom 29. April 2018 – gelten als Referenzdokument für die Handhabung bzw. Umsetzung der Triage auf nationaler Ebene.
- In dieser Leitlinien ist von Patienteninformation keine direkte Rede bzw. wird nicht spezifisch auf diese eingegangen.
- Der Informationsabtausch zwischen Patienten und Pflegepersonal wird als ein (fast selbstverständlicher!) Teil der **Pflegearbeit** erachtet.



Patienteninformation in der Triage in Südtirol

- Gesetzliche Rahmenbedingungen in Südtirol: MTS-Kodex soll zukünftig die Basis für eine Kostenbeteiligung des Patienten für nicht gerechtfertigte Zugänge in die Notaufnahme sein > daher ist die Information und Kommunikation der Bevölkerung (mündlich und schriftlich) ausschlaggebend, um mögliche Konfliktsituationen frühzeitig zu vermeiden.
- Da die nationalen Leitlinien keine Richtlinien zur Normierung der Patienteninformation enthalten, wurde innerhalb des Lean Healthcare Programmes im Rahmen der MTS-Einführung der sogenannte „Emergency Pass“ erarbeitet und in der Notaufnahme in Bozen als Pilotprojekt eingeführt.





Der „Emergency Pass“ des Sanitätsbetrieb Südtirol

Der „Emergency Pass“ dient als...



Mitteilung des Ersteinschätzung-Ergebnis an den Patienten.



Allgemeine Informationen und Grob-Erklärung des MTS.



Krankenhausspezifische Informationen zu Abläufen und Prozessen.



Ist Teil eines integrierten Queue Management Systems (QMS) als Instrument einer schlanken aber effizienten Patienteninformation zur Entlastung des Pflegepersonals.

IHR VERLAUF AUF DEM BILDSCHIRM

Sie können den Verlauf Ihrer Wartezeit bis zur Erstvisite direkt an den vorhandenen Informationsbildschirmen ablesen.

Auf den Bildschirmen in den verschiedenen Wartebereichen (A, B, C, RX) wird auf der linken Seite die Reihenfolge für die **Erstvisite** dargestellt. Diese richtet sich in erster Linie nach der Dringlichkeit und dann nach der Reihenfolge der Anmeldung.

Ihr Aufruf zur **Erstvisite** erfolgt durch ein akustisches Signal und durch das Anzeigen der entsprechenden Identifikationsnummer im oberen Bereich des Bildschirms.

Nach der **Erstvisite** wird Ihre Identifikationsnummer aus der Warteschlange gelöscht und der Gesamtanzahl der Patienten „in Behandlung“ hinzugefügt. Die Nummer zeigt die Anzahl, der schon untersuchten und in Behandlung befindlichen Patienten, nach Dringlichkeitsgrad unterteilt.

Der Aufruf für die **Folgevisiten** wird wiederum mit einem akustischen Signal angekündigt und auf dem Bildschirm in der Spalte „in Behandlung“ angezeigt.

IL SUO PERCORSO

Lei p
attes
monit

Rückseite: KH-spezifische Ablauf- informationen

Sui mo
aree di
evidenz
schermo
visita. Que
il livello di
l'ordine di a

La sua chiamata alla **prima visita** è anticipata da un breve segnale acustico e dalla visualizzazione del numero identificativo, nella parte alta dello schermo.

Dopo la prima visita il suo numero identificativo verrà tolto dalla lista di attesa e aggiunto al totale dei pazienti in trattamento. Questo numero indica quanti pazienti, divisi per singolo livello di urgenza, siano già stati visitati e si trovino attualmente in cura.

La chiamata a **visite** successive verrà anticipata da un segnale acustico e visualizzata sempre a schermo in corrispondenza della colonna „in trattamento“.



Emergency Pass

Notaufnahme

Unità di Emergenza
Urgenza

Landeskrankenhaus
Bozen

ospedale centrale
di Bolzano

Erkennungsausweis
innerhalb der Notaufnahme
mit Angabe des
Dringlichkeitsgrad des
Patienten

Documento personale
identificativo del paziente nel
percorso di Emergenza-
Urgenza con indicazione della
priorità di assistenza

DIESER AUSWEIS IST FÜR DIE
GESAMTE AUFHALTSDAUER BIS ZUR
ENTLASSUNG AUFZUBEWAHREN



DOCUMENTO DA CONSERVARE PER
TUTTO IL TEMPO DI PERMANENZA

Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb Stand: 13.09.2018

Die Versorgung erfolgt nicht nach der Reihenfolge der Anmeldung, sondern nach der Dringlichkeit des Krankheitsbildes. Bitte achten Sie auf Ihre „**DRINGLICHSSTUFE**“ (roter, oranger, gelber, grüner und blauer Kodex), denn dieser wird Ihre Wartezeit beeinflussen.

P.S.: Die zugeteilte Identifikationsnummer ersetzt Ihren Namen und Nachnamen und ist kein Hinweis für die Reihenfolge zur Arztvisite

DRINGLICHSSTUFE

- Roter Kodex (sofort):** sehr kritisch, Lebensgefahr, höchste Priorität, sofortiger Zugang zu den therapeutischen Maßnahmen
- Oranger Kodex (Sehr Dringend):** kritisch hohe Wahrscheinlichkeit einer Veränderung des Gesundheitszustandes und mögliche Lebensgefahr
- Gelber Kodex (Dringend):** kritisch, mittlere Wahrscheinlichkeit einer Veränderung des Gesundheitszustands
- Grüner Kodex (Normal):** kaum kritisch, keine Lebensgefahr, aufschiebbare Leistungen
- Blauer Kodex (nicht dringend):** nicht kritisch, nicht dringend. Die Behandlung erfolgt nach Abschluss der oben erwähnten Patienten.

**Innenseite links:
Erklärung MTS
bzw.
Dringlichkeitsstufen**

n.b.: Il numero identificativo assegnato sostituisce semplicemente il vostro nome e cognome e NON indica l'ordine di chiamata alla visita medica.

LIVELLO DI URGENZA

- Codice Rosso (immediato):** molto critico, pericolo di vita, priorità massima, accesso immediato alle cure
- Codice Arancione (molto urgente):** critico, alto di rischio di peggioramento, possibile pericolo di vita
- Codice Giallo (urgente):** critico, medio rischio di peggioramento
- Codice Verde (normale):** poco critico, nessun pericolo di vita, prestazioni differibili
- Codice Blu (non urgente):** paziente non critico/a, non urgente; viene comunque assistito/a, ma solo dopo che il personale ha risolto i casi più urgenti.

Name des Patienten - Nome del paziente

Max Mustermann



Geburtsdatum – Data di nascita
12.01.1973

Geschlecht - Sesso
M

Triagezeit – Data e ora del Triage
**19.12.2014
09.36**

Identifikationsnummer
Identificativo

030

(DE)
Mit dieser Nummer werden sie identifiziert. Sie werden zur Visite aufgerufen bzw. sie können die Entwicklung Ihrer Wartezeit an den Bildschirmen verfolgen.

Dringlichkeitsstufe

**Grüner
Verdacht**

Behandlungsbereich - Area di trattamento

A1

(IT)
Questo numero la identifica. Con questo numero verrà chiamato/a alla visita e Le permetterà di seguire la sua attesa sui monitor di gestione delle code



Die Wartezeit für die ärztliche Erstvisite wird zum einen von der Dringlichkeitsstufe des Patienten und zum anderen von der Gesamtanzahl an Patienten/innen bestimmt. Patienten/innen mit grünem oder blauem Kodexen können bis zur Erstvisite auch mehrere Stunden warten.

Wir bitten um Ihr Verständnis.

Il tempo di attesa del/la paziente per la prima visita medica dipende dal suo livello di urgenza e dal numero complessivo di altri pazienti in attesa. Pazienti con codice verde e blu possono attendere anche diverse ore prima di essere visitati.

Confidiamo nella vostra comprensione.

Und wie geht es für den Patienten dann weiter... > QMS



Zentrales „Cockpit“ im Wartesaal

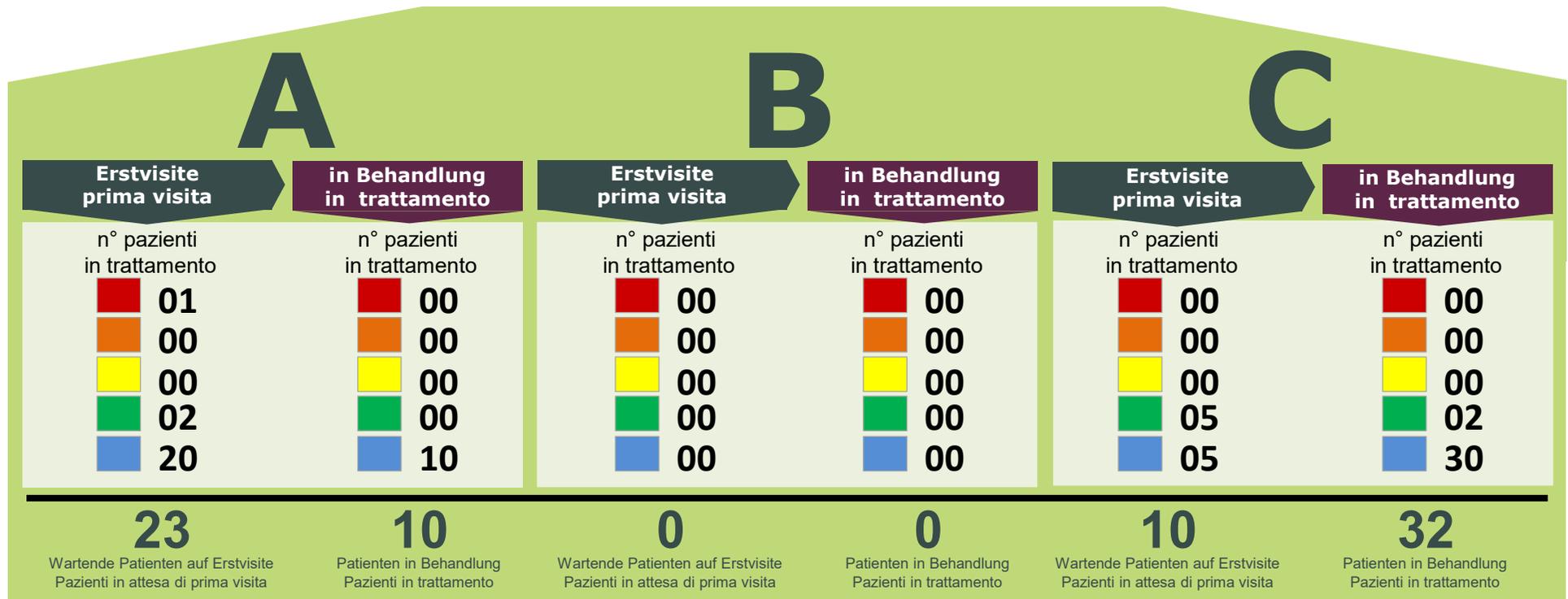
16:00 08.11.2019

Notaufnahme Bozen – Pronto Soccorso di Bolzano

wir kümmern uns gerade um / stiamo gestendo:

33 Wartende Patienten auf Erstvisite
Pazienti in attesa di prima visita

42 Patienten in Behandlung
Pazienti in trattamento

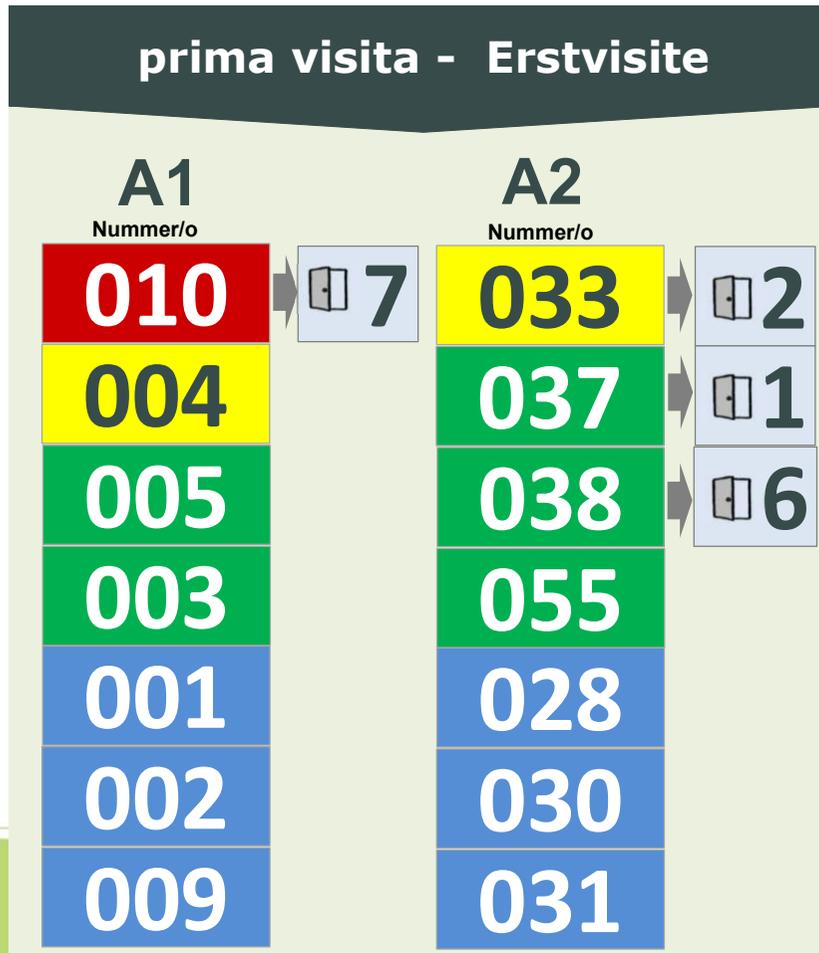


Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb Stand: 13.09.2018

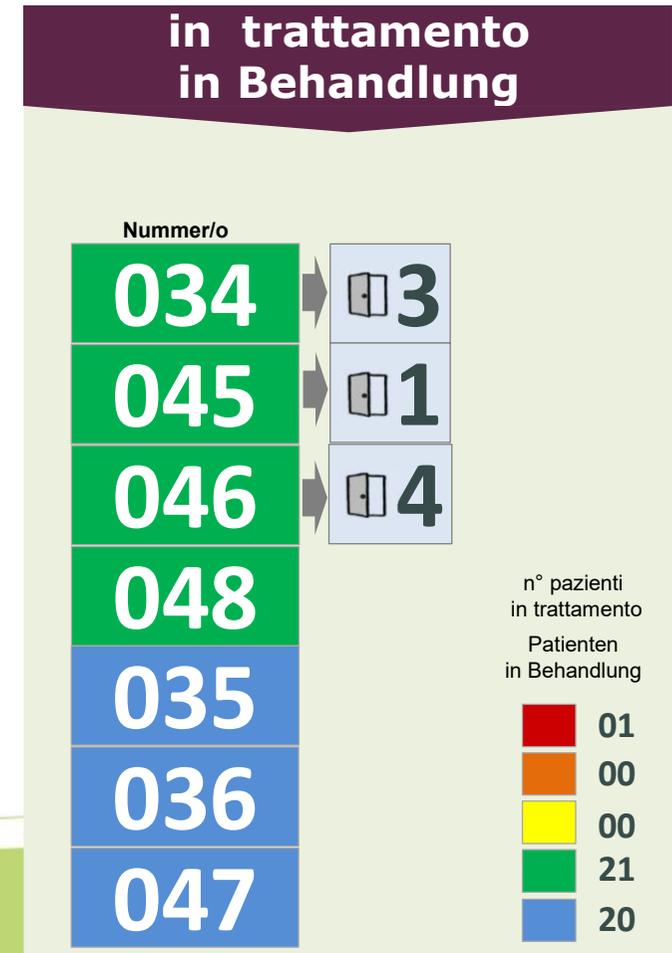
Fachbereichsspezifischer Monitor



16:00
08.11.2019



35 Pazienti in attesa di prima visita
Wartende Patienten auf Erstvisite

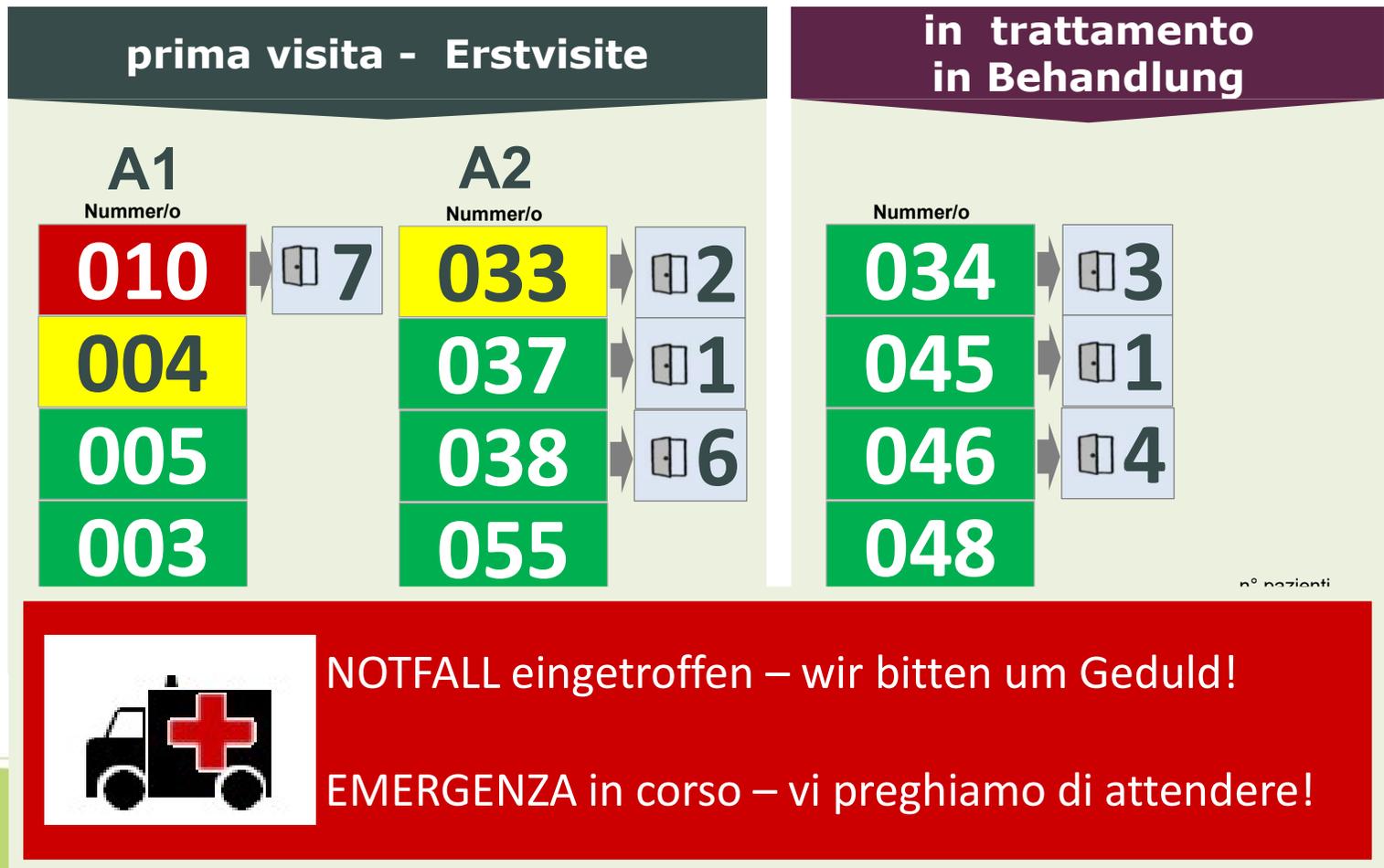


75 Pazienti in trattamento
Patienten in Behandlung



Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb Stand: 13.09.2018

Informationsweitergabe via Monitor



16:00

08.11.2019

35

Pazienti in attesa di prima visita
Wartende Patienten auf Erstvisite

75

Pazienti in trattamento
Patienten in Behandlung

Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb Stand: 13.09.2018

mySABES – die Service-App



25.01.2019 16:38 | Südtiroler Sanitätsbetrieb | [News](#)
mySABES – die neue Service-App

Ab sofort kann die App des Südtiroler Sanitätsbetriebes von Google Play (Android) heruntergeladen werden. Die App bietet Informationen zu den Diensten des Südtiroler Sanitätsbetriebes.



mySABES – die neue Service-App



Die App bietet den Bürgerinnen und Bürger eine ganze Reihe von Bereichen mit spezifischen Informationen. Unter dem Menüpunkt „**In deiner Nähe**“ sind Kontakte und Öffnungszeiten der verschiedenen Dienste der Gesundheitsversorgung vor Ort zu finden. Dazu gehören Adressen und Telefonnummern der Haus- und Kinderärzte ebenso wie jene der diensthabenden Apotheken und Turnusärzte, der Blutabnahmestellen, der Hauskrankenpflegedienste und vieler anderer Dienste.

Auch die Kontaktdaten der Abteilungen und Dienste der Einrichtungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes sind abrufbar.

Besonders interessant: Die Anzahl von Patienten und Patientinnen, die in den verschiedenen Notaufnahmen der Krankenhäuser des Südtiroler Sanitätsbetriebes gerade in Behandlung sind bzw. auf eine Behandlung warten, können ebenfalls über die mySABES-App in Echtzeit ausgelesen werden. Die App zeigt an, wieviel Patienten mit den jeweiligen Dringlichkeitskodizes warten (blau, grün, gelb, orange, rot). Dadurch hat der Bürger/ die Bürgerin, die Möglichkeit die voraussichtliche Wartezeit abzuschätzen und unter Umständen auf ein benachbartes Krankenhaus auszuweichen.

Unter „**News**“ sind aktuelle Meldungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes und unter „**Gesundheitsvorsorge**“ jene zur Gesundheitsvorsorge auffindbar. Auch die Vormerkzeiten der wichtigsten aufschiebbaren, nicht-dringende Leistungen an den verschiedenen Standorten sind einsehbar.

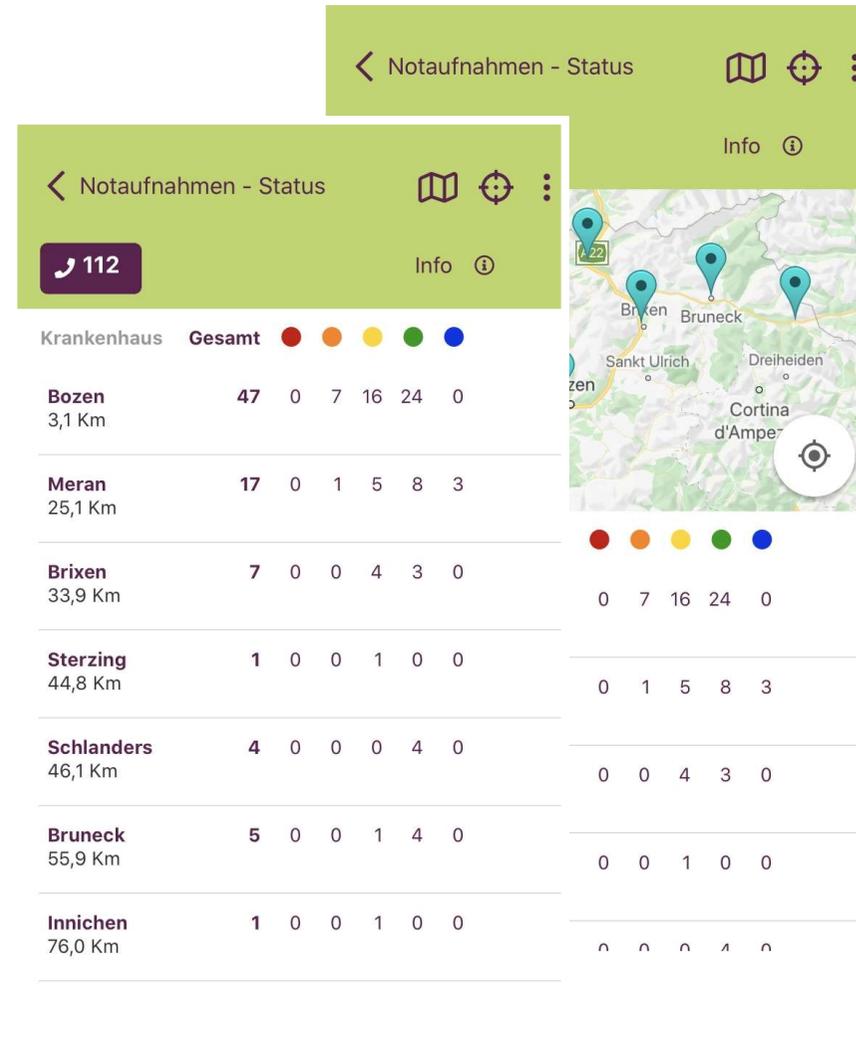
Für Generaldirektor **Florian Zerzer** ist die mySABES-App ein weiterer Schritt in Richtung Service-Verstärkung des Südtiroler Sanitätsbetriebes für die Bürgerinnen und Bürger Südtirols: „Wir haben damit eine nützliche Applikation ins Leben gerufen, die die Zugänglichkeit zu unseren Leistungen verbessert. In diese Richtung müssen wir weiterarbeiten.“

Innerhalb der wenigen Tagen wird die App auch auf dem App Store (iOS) zum Herunterladen zur Verfügung stehen.

Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb

mySABES – die Service-App

- Die Anzahl von Patienten und Patientinnen, die in den verschiedenen Notaufnahmen der Krankenhäuser des Südtiroler Sanitätsbetriebes gerade in Behandlung sind bzw. auf eine Behandlung warten, können über die mySABES-App in Echtzeit ausgelesen werden.
- Die App zeigt an, wieviel Patienten mit den jeweiligen Dringlichkeitskodizes warten (blau, grün, gelb, orange, rot).
- Dadurch hat der Bürger/ die Bürgerin, die Möglichkeit die voraussichtliche Wartezeit abzuschätzen und unter Umständen auf ein benachbartes Krankenhaus auszuweichen.



Quelle: Südtiroler Sanitätsbetrieb

Noch kurz zum Vergleich... Gestern vs. Heute

Status Quo



Erfolge/Ergebnisse:

GESTERN

Nach erfolgter Triagierung warten die Patienten im Wartesaal ohne Informationen zur zugewiesenen Dringlichkeit/zum zugewiesenen Ersteinschätzungs-Kodex (>70% der befragten Patienten wussten über den eigenen Farbkodex nicht Bescheid).

Für Patienten ist es teils unmöglich, auch nur annähernd zu wissen, wann sie zur Erstvisite kommen (Patienten «trauen» sich nicht, den Wartesaal zu verlassen).

Patienten werden mit Namen in die Ambulatorien aufgerufen (Privacy).

HEUTE

Triagierte Patienten erhalten einen sog. «Emergency Pass», auf dem neben den anagraphischen Daten der zugewiesene Ersteinschätzungs-Kodex, die Aufrufnummer auch nützliche Informationen zu den Abläufen in der Notaufnahme und Erklärungen zum MTS und den Dringlichkeitsstufen gedruckt sind.

Über mehrere Monitore im Warteraum werden Patienten laufend über die aktuelle Situation in der Notaufnahme und die eigene Position in der Warteliste informiert (Patienten sind immer auf dem Laufenden und können abschätzen, wann sie an der Reihe sind).

Die Einteilung der Notaufnahme in Behandlungsbereiche mit eigenen Wartelisten ermöglicht ein transparentes Aufrufen der Patienten und auch die Betreuung von sensiblen bzw. geschützten Patientenkategorien.



Diskussion / Fragen ?