

BG Kliniken untersuchen Zusammenarbeit mit Unfallversicherungsträgern

Key Facts

- Eine Prozesserhebung in den BG Kliniken dokumentiert das Serviceangebot für die Unfallversicherungsträger und gibt mit mehr als 70 Handlungsempfehlungen wertvolle Hinweise für den weiteren Ausbau der Zusammenarbeit
- Für die drei wesentlichen Schnittstellen zwischen BG Klinik und Unfallversicherungsträger wurden vergleichbare Prozesse entwickelt
- Durch die gemeinsame Arbeit aller Beteiligten im Projekt konnte die bereits etablierte Kooperation weiter ausgebaut und das gegenseitige Verständnis für die Arbeitsrealitäten gefördert werden

Autorin

➤ **Maïke Weerts**

Wie können die besonderen Serviceleistungen der BG Kliniken im Rahmen der Heilverfahrenssteuerung der Unfallversicherungsträger noch verbessert werden? Das Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ der BG Kliniken ist dieser Frage nachgegangen und hat aus den gewonnenen Erkenntnissen Handlungsempfehlungen für die BG Kliniken abgeleitet.

Die BG Kliniken mit ihren neun Akutkliniken, einer Klinik für Berufskrankheiten sowie zwei ambulanten Einrichtungen verstehen sich als natürliche Partner der Unfallversicherungsträger (UVT). Zur Erfüllung ihres Kernauftrages – Versorgung der Versicherten nach Arbeits- und Wegeunfall oder Berufskrankheit mit Spitzenmedizin und Rehabilitation auf höchstem Niveau – erbringen sie umfassende, direkt nach einem Versicherungsfall einsetzende Leistungen in Zusammenarbeit mit den Unfallversicherungsträgern. Durch die enge Kooperation mit dem Reha-Management der Unfallversicherungsträger wird eine optimale Begleitung des Behandlungsprozesses in den Kliniken ermöglicht. Reha-Maßnahmen werden in Abstimmung mit den Unfallversicherungsträgern gesteuert. Das Reha-Management ist somit integraler Bestandteil der Prozesse in den BG Kliniken – Strukturen und Prozesse sind in erster Linie auf die Versorgung der SGB-VII-Patientinnen und -Patienten ausgerichtet.

Das zentrale strategische Ziel der BG Kliniken lautet daher: „Wir sind Premium-

Dienstleister für Unfallversicherungsträger und unsere Patientinnen und Patienten.“

Das im Jahr 2018 gestartete Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ ist ein Schlüsselprojekt zur Erreichung dieses Zieles. Der strukturierte Vergleich der Prozesse soll dazu dienen, Standards und Handlungsempfehlungen für effektive Prozessgestaltungen in den BG Kliniken zu identifizieren. Auf dieser Basis soll die zielgerichtete und bedarfsorientierte Zusammenarbeit mit den Unfallversicherungsträgern auch künftig sichergestellt und ausgebaut werden.

Zu Beginn des Projektes wurde die Zielsetzung zunächst mithilfe einer Bedarfserhebung in den BG Kliniken und bei den Unfallversicherungsträgern konkretisiert. Untersuchungsschwerpunkte konnten mithilfe explorativer Interviews identifiziert werden, an denen eine Vielzahl von Akteurinnen und Akteuren aus den neun Akutkliniken, den neun gewerblichen Berufsgenossenschaften, von verschiedenen Unfallversicherungsträgern der öffent-

lichen Hand und der Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau (SVLFG) teilnahm.

Auf Basis der Interviews hat die Projektgruppe^[1] Untersuchungsschwerpunkte priorisiert, die sowohl für die BG Kliniken als auch für die Unfallversicherungsträger als zentrale und wichtige Schnittstellen im Austausch benannt wurden:

- Reha-Planung
- Umgang mit Störungen im Heilverfahren
- Heilverfahrenskontrolle

Diese drei identifizierten Schnittstellen standen im Zentrum der weiteren Prozessanalysen in den BG Kliniken.

Darüber hinaus wurden weitere Faktoren mit unmittelbarem Einfluss auf diese Schnittstellen betrachtet: die Einbindung des Reha-Managements der Unfallversicherungsträger in den BG Kliniken vor Ort sowie die Einbindung des UVT Servicezentrums als sogenannte „Unterstützende Rah-

” Eine Herausforderung in der Zusammenarbeit zwischen den BG Kliniken und den Unfallversicherungsträgern besteht darin, den Wunsch nach Flexibilität und den Bedarf an Planungssicherheit zusammenzubringen.“

menbedingungen“. Unter dem Stichwort „Kultur/Kommunikation“ wurden die Austauschformate zwischen BG Kliniken und Unfallversicherungsträgern sowie die Identifikation der Mitarbeitenden in der Klinik mit dem System der gesetzlichen Unfallversicherung untersucht.

Folgende Abbildung veranschaulicht die Untersuchungsschwerpunkte im Projekt:

Die Analyse entlang der Untersuchungsschwerpunkte erfolgte mittels standardisierter und praxisbewährter Erhebungsinstrumente im Rahmen von Vor-Ort-Terminen über jeweils zwei Tage an den neun Akutkliniken. Das Vorgehen bei der Prozess-erhebung wurde zunächst in den beiden Pilotkliniken Halle und Frankfurt am Main getestet. Anhand dessen wurde ein Referenzprozess für die drei benannten Schnittstellen entwickelt, der anschließend an den weiteren Standorten überprüft und zum Teil ergänzt wurde. Die verdichteten Referenzprozesse wurden in einem weiteren Schritt gemeinsam mit den Unfallversicherungsträgern validiert und weitere Hinweise sowie Bedarfe zu einzelnen Prozessschritten aufgenommen.

Abbildung 2 zeigt exemplarisch den verdichteten Prozess der Reha-Planung inklusive der identifizierten Schnittstellen zu den Unfallversicherungsträgern.

Bereits in diesen frühen Phasen des Projektes zeigte sich ein zentrales Ergebnis: Durch die gemeinsame Arbeit mit allen Beteiligten und das gegenseitige Verständnis der jeweiligen Arbeitsrealitäten kam es an den Standorten bereits zu spürbaren Veränderungen, zum Beispiel in der Zusammenarbeit zwischen Ambulanz und Reha-Management.

Ergebnisse

Ein wichtiges Ergebnis ist das gemeinsame Verständnis über die Prozesse an den zentralen Schnittstellen „Reha-Planung“, „Umgang mit Störungen im Heilverfahren“ und „Heilverfahrenskontrolle“. Die Referenzprozesse, als ein wesentliches Projektergebnis, gewährleisten so vergleichbare Abläufe und Strukturen in allen BG Kliniken für Unfallversicherungsträger und deren Versicherte.

Zentrale Empfehlung des Projektes ist es daher, die Prozesse zur Reha-Planung und zur Heilverfahrenskontrolle in den einzelnen BG Kliniken einheitlich umzusetzen. Hierdurch soll die Vergleichbarkeit dieser beiden als zentral bewerteten Schnittstellen für die Unfallversicherungsträger erreicht werden. Für die dritte Schnittstelle Umgang mit Störungen liegt ebenfalls eine vereinheitlichte Prozessdarstellung vor. Zudem wurden beispielhaft mögliche Störungen im Heilverfahren definiert, bei denen eine Meldung von der Klinik an den Unfallversicherungsträger ausgelöst wird.

Mehr als siebzig Handlungsempfehlungen erarbeitet

Auf Basis der Analyseergebnisse wurden umfangreiche Handlungsempfehlungen erarbeitet, die zur Positionierung als Premiumpartner für Unfallversicherungsträger führen. Die Handlungsempfehlungen wurden in einem gemeinsamen Workshop mit Vertreterinnen und Vertretern der BG Kliniken und der Unfallversicherungsträger gesichtet und als zielführend bewertet.

„Besonderer Auftrag – Besondere Leistungen“

Ein Alleinstellungsmerkmal der BG Kliniken ist die hohe Vor-Ort-Präsenz des Reha-Managements der gesetzlichen Unfallversicherung. Neben verbindlichen Ansprechpersonen hat eine hohe Vor-Ort-Präsenz den Effekt, dass Versicherte frühzeitig durch die Unfallversicherungsträger beraten und betreut werden sowie schnittstellenfreie Behandlungspfade auch über die BG Klinik hinaus gewährleistet sind.

Grafik: Eigene Darstellung

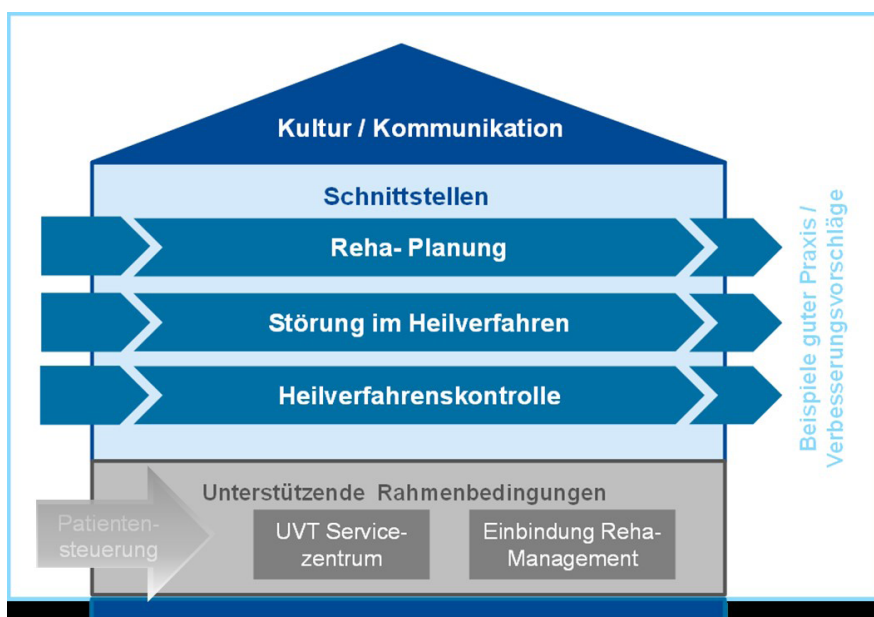


Abbildung 1: Untersuchungsschwerpunkte

Die kurzen Wege sowie das gegenseitige Verständnis wurden daher in mehreren Handlungsempfehlungen zum Anlass genommen, die Vor-Ort-Präsenz der Unfallversicherungsträger weiter auszubauen und zu verbessern.

Eine weitere Herausforderung in der Zusammenarbeit zwischen den BG Kliniken und den Unfallversicherungsträgern besteht darin, den Wunsch nach Flexibilität aufseiten der Unfallversicherungsträger und den Bedarf an Planungssicherheit aufseiten der BG Kliniken zusammenzubringen. Für die Unfallversicherungsträger sind hier die Steuerung ihrer Versicherten und die zeitnahe Terminvergabe beziehungsweise Rückmeldung von hohem Interesse. Es wurde daher vereinbart, die Einrichtung zusätzlicher Zeitkontingente auch für ungeplante Patientinnen und Patienten an allen Standorten zu prüfen.

Die UVT Servicezentren in den BG Kliniken, die als zentrale Anlauf- und Kontaktstelle für Unfallversicherungsträger seit 2019 in allen BG Kliniken für Fragen und Anliegen zur Verfügung stehen, spielen eine wesentliche Rolle in der Zusammenarbeit. Dem Wunsch der Projektbeteiligten, diese zentralen Stellen für die Unfallversicherungsträger noch stärker in die Prozesse vor Ort

einzubinden, wurde mit einer Handlungsempfehlung entsprochen.

Weitere Handlungsempfehlungen beschreiben den Ausbau von verschiedenen Austauschformaten, wie zum Beispiel spezielle Informations- und Veranstaltungsangebote für das Reha-Management. Es werden beidseitige Hospitationen genauso empfohlen wie vermehrte Fortbildungen auch im Online-Format oder „Einführungsveranstaltungen zum System der gesetzlichen Unfallversicherung“ für alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kliniken zur Sensibilisierung des gesetzlichen Auftrages der Unfallversicherungsträger.

Insgesamt hat das Projekt zahlreiche Beispiele guter Praxis identifiziert und Verbesserungsvorschläge aufgenommen. Diese dienen als Ausgangspunkt für die weitere interne Prüfung und Weiterentwicklung an den einzelnen Standorten und sollen die Adaption funktionierender Lösungen unterstützen.

Die speziell für die Bewertung von Kennzahlen gegründete Unterarbeitsgruppe Berichtswesen hat einen Vorschlag für ein evaluierendes Berichtswesen entwickelt. Dieses legt den Fokus auf die Qualitätsaspekte und einen zu entwickelnden Review-

prozess zwischen Unfallversicherungsträgern und BG Klinik.

Ein besseres Verständnis fördert die Zusammenarbeit

Das Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ hat während der mehrjährigen Projektlaufzeit deutlich gemacht: Der Austausch zwischen BG Kliniken und gesetzlicher Unfallversicherung hat das Prinzip der Partnerschaft und das gegenseitige Verständnis gefördert und die handelnden Akteurinnen und Akteure einander noch näher gebracht.

Die vorliegenden Handlungsempfehlungen und weiteren Ergebnisse werden die BG Kliniken aufgreifen und gemeinsam mit den Standorten in eine Umsetzung bringen, um damit die Nahtlosigkeit zwischen Projektarbeit und weiterer Umsetzung sicherzustellen. Das Projekt hat hierfür einen praktikablen Vorschlag erarbeitet. Ein Abschlussbericht mit allen Ergebnissen des Berichtes und Handlungsempfehlungen wird zurzeit erstellt.

Der Abschluss des Projektes ist daher zugleich der Beginn der Umsetzungsphase. Diese gemeinsam mit allen Akteurinnen und Akteuren zu gestalten, wird in Zukunft eine spannende Aufgabe sein, um dem Ziel des Premium-Dienstleisters für die Unfallversicherungsträger ein weiteres Stück näher zu kommen.

Grafik: Eigene Darstellung

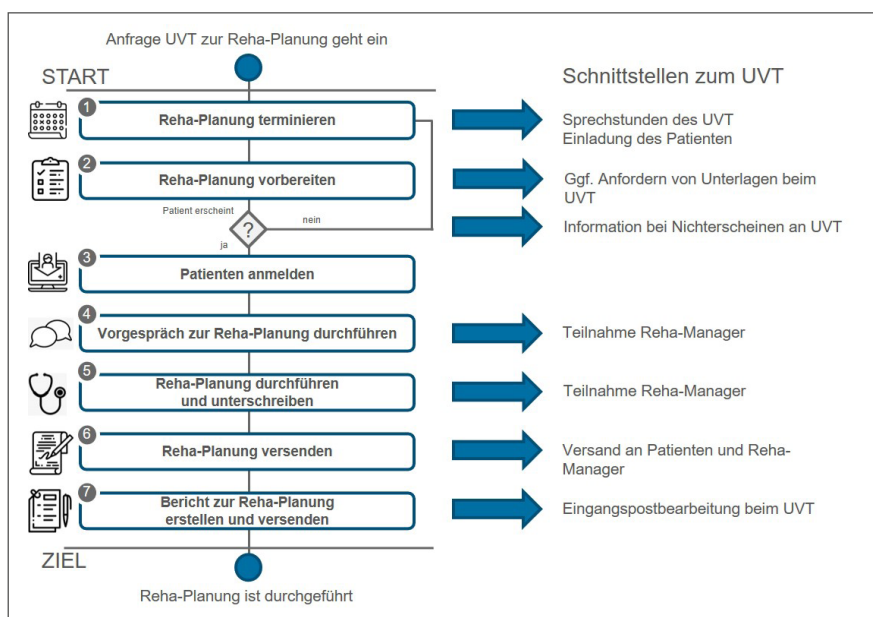


Abbildung 2: Verdichteter Prozess Reha-Planung

Fußnote

[1] Die Projektgruppe setzte sich zusammen aus den jeweiligen Ansprechpersonen aus den zwei Pilotkliniken BG Klinikum Bergmannstrost Halle und BG Unfallklinik Frankfurt a. M., den Pilot-UVT BG BAU und BGHM, der Unfallkasse NRW, einer Vertreterin der DGUV sowie dem Ressort Kunden und Markt der Holding der BG Kliniken und aus Vertreter/-innen des begleitenden Beratungsunternehmens Kienbaum.