

## Kurzbericht zum BMG-geförderten Forschungsvorhabens

Vorhabentitel	Bot-gestützte Genesungsberatung im Virtuellen Stationszimmer (CHRIS)
Schlüsselbegriffe	Digital Nurse, Pflege, Genesungsberatung, Chatbot
Vorhabendurchführung	Thiem-Research GmbH, reconva
Vorhabenleitung	Julia Röglin (Thiem-Research GmbH) & Steffen Ortmann (Thiem-Research GmbH)
Autor(en)/Autorin(nen)	Julia Röglin
Vorhabenbeginn	01.01.2022
Vorhabenende	31.12.2022

### 1. Vorhabenbeschreibung, Vorhabenziele

In den letzten Jahren hat sich eine bedeutende Problematik mit verkürzten Liegezeiten in Krankenhäusern entwickelt. Diese hat Auswirkungen auf die Genesung und das Wohlbefinden der Patienten und Patientinnen. Viele Patienten und Patientinnen fühlen sich aufgrund der Verkürzung nicht ausreichend auf ihre Genesung vorbereitet, dies kann teilweise in weiteren Komplikationen und einer verstärkten Inanspruchnahme von Krankenhausleistungen enden und damit zu höheren Kosten im Gesundheitssystem führen. [1] Der durch die verkürzten Liegezeiten reduzierte Kontakt zu Pflegefachkräften führt zu einem Verlust an Informationsvermittlung von Gesundheits- und Versorgungswissen. Um diesen Herausforderungen entgegenzutreten, ist es wichtig, dass Krankenhäuser und Gesundheitssysteme reagieren und die bestmögliche Pflege und Vorbereitung für Patienten und Patientinnen gewährleisten. Hierbei kommt das Konzept der Genesungsberatung in virtuellen Räumen ins Spiel. Dieses Konzept unterstützt Patienten und Patientinnen in ihrer nachstationären Genesungsphase, indem es ihnen in Bezug auf §115a SGB V ermöglicht, bis zu sieben Tage nach ihrer Entlassung für einen vorab definierten Zeitraum bei Bedarf mit einer geschulten Pflegefachkraft des Carl-Thiem-Klinikums (CTK) online via Chat in Kontakt zu treten und diese ihre pflegerischen Fragen rund um die Genesung zu beantworten.

Auf Grundlage des Konzeptes der Genesungsberatung im virtuellen Raum wird eine digitale Lösung zur nachstationären pflegerischen Beratung im CTK etabliert. Die Teilziele des Projekts lassen sich dabei in vier Bereiche unterteilen: Patientenversorgung, Genesungsberatung, Chatspende und Digital Nurse. Das Ziel des Projekts in Bezug auf die Patientenversorgung ist die Verbesserung der pflegerischen Selbstversorgung anhand gezielter Unterstützung durch Genesungsberater und Genesungsberaterinnen nach dem stationären Aufenthalt. Die Erfolgsmessung fand mithilfe der Überprüfung der Akzeptanz und des Bedarfs der Patienten und Patientinnen für eine

nachstationäre behandlungspflegerische Beratung im Allgemeinen und ein entsprechendes Angebot via Chat statt. Für Pflegefachkräfte wurde als Ziel definiert, die Bereitschaft zu einer Beratungstätigkeit in virtuellen Räumen zu untersuchen. Das Ziel für das Training des Chatbots bestand darin, die Bereitschaft der Patienten und Patientinnen zu untersuchen, ihren Chat als anonymisierte Datenspende zur Weiterentwicklung des Konzepts zur Verfügung zu stellen. Schließlich sollte ein Berufsbild der Digital Nurse auf der Grundlage der Projektergebnisse entwickelt werden.

## 2. Durchführung, Methodik

Für die Durchführung der Proof-of-Concept Studie wurden die Stationen Neurochirurgie, Unfallchirurgie sowie Orthopädie I und II und ergänzend die Onkologie gewählt. Nach dem positiven Ethikvotum konnte die Studie im April 2022 starten. Bei ihrer Entlassung erhielten Patienten und Patientinnen der genannten Stationen die Möglichkeit eine Genesungsberatung in Anspruch zu nehmen. Dafür wurden sie vorab über das Projekt und ihre Studienteilnahme aufgeklärt. Bei Zusage zur Studie wurde den Patienten und Patientinnen mit ihrer Entlassung eine Karte mit ihrem persönlichen Zugangscode ausgegeben für ihre digitale Beratung. Die Patienten und Patientinnen, die das Angebot für sich in Anspruch genommen haben, hatten auf Grundlage von §115a SGB V anschließend 7 Tage nach ihrer Entlassung Zeit sich online mit dem ihnen zugewiesenen beratenden Personal auszutauschen. Diese Beraterin oder dieser Berater wurden von einem Chatbot bei der Beantwortung der Fragen der Patienten oder Patientin unterstützt. Dabei lieferte der digitale Assistent auf die Fragen eine Antwortmöglichkeit. Der Berater oder die Beraterin hatten die Möglichkeit die Antwort vom Chatbot zu übernehmen, diese anzupassen oder die Antwort zu löschen. Bedeutsam in dem zu Grunde liegenden Konzept ist, dass der Chatbot in seiner Funktion als Assistent der Beraterinnen und Berater eine konstante Überarbeitung und Verbesserung erfährt.

## 3. Gender Mainstreaming

Die nachstationäre Genesungsberatung mit behandlungspflegerischen Inhalten ist in dieser Form ein sehr neues Thema im Gesundheitswesen. Aus diesem Grund fehlen bis jetzt definierte Erkenntnisse bezüglich der Geschlechtsaspekte. Es wurde jedoch festgestellt, dass mehr männliche Patienten das Angebot der virtuellen Genesungsberatung wahrgenommen haben. Die Ziele des Forschungsvorhabens sind geschlechtsunabhängig. Ein besonderer Vorteil von der nachstationären virtuellen Genesungsberatung ist die Möglichkeit die Patienten und Patientinnen unabhängig vom Geschlecht zu beraten. Grund dafür ist die Anonymität in dem Gespräch. Die Genesungsberater und Genesungsberaterinnen kannten somit das akzeptierte Geschlecht der zu beratenden Person nicht, außer es wurde freiwillig angegeben.

## 4. Ergebnisse, Schlussfolgerung, Fortführung

Während des Studienzeitraums wurde festgestellt, dass die Anzahl der Patienten und Patientinnen, die sich über die Studie aufklären lassen wollten, aufgrund der regulatorischen Anforderungen stark eingeschränkt war. Über 60% der befragten Patienten und Patientinnen lehnten von vornherein eine Aufklärung ab, obwohl sie Interesse an dem Angebot hatten. Der am häufigsten angegebene

Grund für die Ablehnung war die umfangreiche Aufklärung, die aus regulatorischen Gründen der Studie vorgeschrieben war. Weiterhin zeigen die Ergebnisse der Studie, dass die Akzeptanz für ein solches digitales Angebot sehr hoch ist, sobald sich die Patienten und Patientinnen über das Angebot aufklären lassen wollten. Auch wenn die Nutzung des Angebots nicht sehr hoch war, lässt sich daraus nicht ableiten, dass kein Bedarf besteht. Dies deutet eher darauf hin, dass die Zeit nach der Entlassung möglicherweise zu kurz ist oder viele Patienten und Patientinnen den Unterschied zwischen pflegerischen und medizinischen Fragen nicht kennen und daher keinen Bedarf an pflegerischer Beratung für sich sehen. Es konnte gezeigt werden, dass Patienten und Patientinnen bereit sind, ihre Daten für die Weiterentwicklung digitaler Angebote oder Forschung zur Verfügung zu stellen, sofern sie über die Verwendung ihrer Daten vollumfänglich aufgeklärt werden. Zu Beginn zeigten die beteiligten Pflegefachkräfte Unsicherheit in Bezug auf ihre neue Tätigkeit im digitalen Raum. Im Laufe des Projektjahres konnten diese Bedenken durch die tägliche Anwendung und Schulungen abgebaut werden, sodass sie die Digitale Genesungsberatung als gute Ergänzung zu ihrer aktuellen Tätigkeit vorstellen können. Für das Berufsbild der „Digital Nurse“ konnten notwendige Kompetenzen in den Bereichen künstliche Intelligenz, Datenschutz, Rechtskenntnisse, aktuelle Technologien und deren Anwendung herausgearbeitet werden. Diese zusätzliche Qualifikation kann für viele Pflegefachkräfte eine optimale Erweiterung oder Ergänzung ihrer aktuellen Tätigkeit darstellen und das Berufsbild der Pflege in Zukunft interessanter gestalten, was langfristig zu einer Entlastung des Gesundheitssystems beitragen kann.

Das CTK arbeitet an einem neuen Pflegekonzept. Dieses beinhaltet auch das Entlassungsmanagement. Erkenntnisse aus dem CHRIS Projekt und die nachstationäre pflegerische Beratung sollen zukünftig in das Entlassungsmanagement aufgenommen werden. Des Weiteren verfolgt die Thiem-Research GmbH die weitere Akquise von neuen und innovativen Forschungsprojekten in der digitalisierten Pflege. Dies impliziert auch den Ausbau der Pflegeforschung am CTK. Zusätzlich sollen die Erkenntnisse aus diesem Projekt Einfluss auf die Ausbildung von Pflege- und Gesundheitsfachberufen an der Medizinischen Schule des CTKs nehmen. Der Projektpartner reconva wird das Konzept der Genesungsberatung auf Grundlage der im Projekt gewonnenen Erkenntnisse weiter ausarbeiten. Die Erkenntnisse aus den Schulungworkshops bilden eine wertvolle Grundlage für eine Weiterentwicklung der Workshops. Ein erweiterter Fokus sollte auf den digitalen Kompetenzen der Genesungsberaterinnen und Genesungsberatern liegen, was wünschenswerterweise in Folgeprojekten oder weiteren Kooperationen zu einer stärkeren Einbindung von Pflegefachkräften in den redaktionellen Bereichen des Bot-Trainings führt.

##### 5. [Umsetzung der Ergebnisse durch das BMG](#)

Das Vorhaben trug als Teil der Initiative „Zukunftsregion Digitale Gesundheit (ZDG)“ dazu bei, wichtige Erkenntnisse über Hürden und Erfolgskonzepte für den praktischen Einsatz von digitalen Technologien und Prozessen in der Gesundheitsversorgung und der Pflege zu gewinnen. Die übergreifenden Erkenntnisse wurden in der Gesamtevaluation der ZDG zusammengeführt und unter folgendem Link veröffentlicht:

[https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/Z/ZDG/Abschlussbericht\\_Zukunftsregion\\_Digitale\\_Gesundheit\\_bf.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/Z/ZDG/Abschlussbericht_Zukunftsregion_Digitale_Gesundheit_bf.pdf)

Darüber hinaus konnte Impulse des Projektes unter anderem auch in den Prozess zur Entwicklung der Strategie für das Gesundheitswesen und die pflege eingebracht werden.

## 6. Verwendete Literatur

[1] KROOK, M., IWARZON, M., SIOUTA, E.; „The Discharge Process - From a Patient's Perspective“; SAGE Open Nursing 8 (2020); DOI: 10.1177/2377960819900707