

# Mit Sicherheit Medikamente managen

## Enge Vernetzung mit Apotheken erhöht die Qualität der Versorgung



Es ist eine beeindruckende Zahl: Rund 420 Medikamente benötigen die 78 Bewohnerinnen und Bewohner des Detmolder Seniorenzentrums Elisabethstraße täglich zum Leben. Morgens, mittags, abends und auch nachts sorgen die Pflegefachkräfte dafür, dass die betagten Menschen die medikamentösen Hilfen erhalten – ob als Tablette oder Spritze, in Tropfen-, Saft- oder Salbenform. Kein Zweifel, dass Medikamente und ihr Management daher eines der sensibelsten Themen in Seniorenheimen sind. Denn Stolperfallen gibt es viele: eine Verwechslung, eine falsche Dosierung oder Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Präparaten können fatale Folgen haben.



Um solche und andere Risiken beim Umgang mit Arzneien zu minimieren, gibt es zunächst gesetzliche Vorgaben, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einzuhalten sind: etwa dass nur eine Pflegefachkraft Medikamente stellen, verteilen und verabreichen darf, dass die Arzneien in einem geschlossenen Schrank aufbewahrt oder Betäubungsmittel sogar in einem extra gesicherten Safe gelagert werden müssen. Darüber hinaus haben die meisten Einrichtungen der Altenhilfe auch eigene Qualitätsstandards bei der Arzneimittelversorgung erarbeitet, die auf die Besonderheiten ihrer Häuser zugeschnitten sind. Und schließlich leistet noch eine dritte Säule effektive Hilfe in punkto Sicherheit: die EDV-gestützte Arzneimittelversorgung. Zur Jahrtausendwende führte der Träger des Seniorenzentrums Elisabethstraße, die »diakonis – Stiftung Diakonissenhaus«, die Software Vivendi in all seinen stationären Altenhilfeeinrichtungen ein, darunter auch Vivendi PD – das Pflege- und Betreuungsmanagement mit der integrierten Medikamentenverwaltung. Welcher Meilenstein dieses Modul für das Seniorenzentrum Elisabethstraße bedeutete, zeigt sich, wenn man einen Blick zurück wirft – auf die Zeit des »Davor«.

»Damals haben wir noch alles in Papierform erledigt«, erinnert sich Alexandra Eickmeier, stellvertretende Hausleitung. »Für jeden Bewohner gab es einen eigenen Dokumentenzettel, auf dem seine Medikation stand.« Dort war unter anderem aufgelistet, welche Präparate die Bewohner in welcher Dosierung und zu welcher



Viele verschiedene Medikamente werden täglich an die Bewohnerinnen und Bewohner im Detmolder Seniorenzentrum Elisabethstraße ausgegeben – und das morgens, mittags, abends und auch nachts.



Für Alexandra Eickmeier, stellvertretende Hausleitung im Seniorenzentrum Elisabethstraße, und Sandra Krieg, Qualitätsmanagementbeauftragte der Stiftung, steht fest: Die Einführung von Vivendi war ein Meilenstein und hat entscheidend dazu beigetragen, Risiken in der Arzneimittelversorgung zu minimieren.

Tageszeit bekamen. Und auf diesem Papier zeichneten die Pflegefachkräfte auch ab, dass die Bewohner ihre Arzneien erhalten hatten. Wurde ein Medikament abgesetzt oder ausgetauscht oder änderte sich etwa die Dosierung, dann musste dies immer manuell geändert werden. Richtig aufwendig wurde es jedoch, wenn die Zettel nach einiger Zeit vollgeschrieben waren. Dann hieß es, ein neues Blatt mit allen Informationen anzulegen. »Etwa fünf bis zehn Minuten konnte das schon in Anspruch nehmen«, sagt Alexandra Eickmeier. Und noch etwas erschwerte die Abläufe in der Arzneimittelversorgung: Das Haus ließ sich damals jede Änderung in der Medikation von den Ärzten persönlich abzeichnen. Das löste auch bei den Medizinern nicht immer helle Begeisterung aus. »Da haben wir auch schon mal die Bemerkung gehört: ›Ich komme doch nicht wegen einer Unterschrift zu Ihnen ins Altenheim‹«, blickt Sandra Krieg zurück. Sie ist die Qualitätsmanagementbeauftragte der Stiftung.

Doch diese Prozesse sind längst graue Vorzeit. Seitdem das Medikamentenmanagement unter Vivendi zum Tragen kommt, ist das Team im Detmolder Seniorenheim nicht nur von der zeitaufwendigen Handarbeit erlöst. Auch die ärztliche Abzeichnung der Medikation ist – bis auf die der Betäubungsmittel – passé. »Als wir Vivendi einführten, gab es ein großes Aufatmen. Denn schließlich kann man ja nicht im PC unterschreiben«, stellt Alexandra Eickmeier fest. Jetzt werden die neuen Verordnungen in der Regel telefonisch erfragt. »Zur Absicherung wiederholen die Pflegefachkräfte noch einmal die Änderungen, bevor wir sie in Vivendi festhalten.«

### **Klare Rechteverteilung schützt sensible Daten**

Zur Sicherheit im Medikamentenmanagement von Vivendi trägt außerdem bei, dass alle wichtigen Versorgungsdaten wie zum Beispiel Pharmazentralnummer, Wirkstoff, Dosierung, Einnahmeplan oder verordnender Arzt übersichtlich hinterlegt und Änderungen der Medikation einfach durchzuführen und nachzuvollziehen sind. »Vivendi führt ganz logisch durch die einzelnen Schritte. Da kann man nichts falsch machen. Wenn der Software etwas unplausibel erscheint, zum Beispiel bezüglich einer Dosierungsangabe oder des Startdatums der Verordnung, dann fragt das Programm an, ob ich wirklich sicher bin«, erläutert Alexandra Eickmeier. Zudem sorgt eine klare Rechteverteilung für die nötige Transparenz. Weil nur die Pflegefachkräfte Medikamente stellen, ausgeben und die Verteilung dokumentieren dürfen, können auch nur sie im Modul Medikamentenmanagement Änderungen vornehmen. Damit wird sichergestellt, dass keine unautorisierte Person versehentlich Eingriffe vornehmen kann. Das heißt auch: Pflegehelferinnen und -helfer zum Beispiel haben zwar Leserecht, jedoch keine Berechtigung, Daten einzugeben.

Vor einigen Jahren nahmen die stationären Einrichtungen von diakonis dann die nächste Änderung ihrer Medikamentenversorgung in Angriff. Sie delegierten einen Großteil der Aufgaben an die mit ihnen kooperierenden Apotheken. Jetzt obliegt es den pharmazeutischen Fachkräften, die Medikamente im Voraus zu stellen und sie einmal wöchentlich an die Bewohner der Seniorenheime zu liefern. Darüber hinaus tragen die Apotheken auch dafür Sorge, dass rechtzeitig Folgerezepte bestellt und



»Durch den neuen Ablauf in der Medikamentenversorgung haben wir mehr Zeit für unsere wichtigste Aufgabe, nämlich unsere Bewohnerinnen und Bewohner gut zu betreuen.« (Sandra Krieg)



»Das Medikamentenmanagement in Vivendi führt ganz logisch durch die einzelnen Schritte. Da kann man nichts falsch machen. Zudem sorgt eine klare Rechteverteilung für die nötige Transparenz.«  
(Alexandra Eickmeier)

bei den behandelnden Ärzten abgeholt werden. »Das klappt wirklich reibungslos«, bilanziert Sandra Krieg und ergänzt: »Dieser neue Ablauf in der Medikamentenversorgung hat für uns mehrere Vorteile: Er erhöht die Versorgungssicherheit, wir müssen nicht mehr so große Lagerkapazitäten vorhalten, und wir sind nicht zuletzt von zeitraubenden Organisationsaufgaben entlastet. Dadurch haben wir mehr Zeit für unsere wichtigste Aufgabe, nämlich unsere Bewohnerinnen und Bewohner gut zu betreuen.«

### **Intensive Zusammenarbeit mit Apotheken entlastet Pflegekräfte und reduziert mögliche Fehlerquellen**

Im Sommer des vergangenen Jahres gingen die Senioreneinrichtungen von diakonis noch einen Schritt weiter und bauten die Vernetzung mit einigen Apotheken weiter aus. Jetzt haben die Pharmazeuten sogar die Möglichkeit, sich an ihren PC-Arbeitsplätzen in das EDV-gestützte Medikamentenmanagement der Seniorenheime einzuloggen. Dort haben sie Leserechte für die Verordnungen und die Medikation, so dass sie nicht mehr auf die per Fax zugesandten Bestelllisten angewiesen sind. Sie können also selbst einsehen, ob den Bewohnern andere Medikamente oder eine neue Dosierung verschrieben wurden, und ihre Arzneimittelversorgung entsprechend anpassen. Außerdem haben sie in der Medikamentenverwaltung Schreibrechte für den Austausch eines Medikaments, denn aufgrund der ausgehandelten Arzneimittel-Rabattverträge kommt es häufig zu Anbieterwechseln und damit zu Substitutionen von Generika. Da ist es sinnvoll, diese Änderungen direkt von den Apothekern durchführen zu lassen. Diese Vorgehensweise bedeutet für die Pflegefachkräfte nicht nur eine Arbeitserleichterung, sondern sie schließt auch eine mögliche Fehlerquelle aus, wenn nachträglich in den Einrichtungen der Präparataustausch in Vivendi manuell erfasst werden musste. Durch die Rechteverteilung in der Software ist gewährleistet, dass die Apotheken nur auf diese für sie relevanten Daten zugreifen können. »Es gab von Anfang an ein großes beiderseitiges Interesse, die Abläufe durch den direkten Zugriff der Apotheken auf Vivendi zu vereinfachen«, berichtet Sandra Krieg. Einige Tage lang wurde den Pharmazeuten eine Testversion von Vivendi zur Verfügung gestellt, damit sie sich mit der Struktur des Programms vertraut machen konnten. »Dann haben wir das Personal rund zwei Stunden geschult. Eine große Umstellung war es für die Apotheker gar nicht. Denn die Stelllisten der Medikamente in Vivendi sehen genauso aus wie die Listen, die wir zuvor aus dem Programm erzeugt und dann gefaxt haben«, sagt Alexandra Eickmeier. Rund 75 bis 85 Prozent der Medikamentenversorgung in den stationären Einrichtungen von diakonis wird inzwischen auf diesem Wege abgewickelt – ein weiterer Baustein, um Schnittstellen und damit Fehlerquellen zu minimieren: Denn Änderungen auf telefonischem Wege oder per Fax bergen immer die Gefahr, dass ein Schriftstück liegen bleibt oder das Telefonat im hektischen Alltagsbetrieb vergessen wird. Jetzt greifen die Pflegefachkräfte nur noch dann zum Hörer, wenn kurzfristig Medikamente benötigt werden, die in der Wochenlieferung noch nicht bereitgestellt wurden.



Das Medikamentenmanagement in Papierform gehört bei diakonis längst der Vergangenheit an. Heute sind die Einrichtungen der Stiftung mit einem Großteil der Apotheken digital vernetzt.

### Vivendi Informations-service Arzneimittel

Getestet und vom diakonis-Team für gut befunden: Der neue webbasierte Service Vivendi IS/AM. Er enthält nicht nur alles Wissenswerte über sämtliche verkehrsfähige Präparate, sondern punktet darüber hinaus mit vielen zusätzlichen Extras. Zum Beispiel ist für jedes Medikament der Beipackzettel in PDF-Form hinterlegt.

### Vivendi IS/AM: Jüngste Innovation erntet viel Beifall

Besonderes Lob spenden Alexandra Eickmeier und Sandra Krieg der jüngsten Innovation im Medikamentenmanagement: dem Arzneimittelservice Vivendi IS/AM. »Bislang haben wir die Rote Liste genutzt, die in Vivendi hinterlegt ist«, so Alexandra Eickmeier. »Doch mit der Zeit fiel uns auf, dass viele Medikamente, vor allem die Generika, dort gar nicht mehr aufgeführt waren. Deshalb standen uns in Vivendi wichtige Informationen über die Präparate nicht zur Verfügung. Bei diesen Medikamenten mussten wir dann von Hand alle Daten eingeben, von der Pharmazentralnummer über den Wirkstoff bis hin zur Dosierung und Packungsgröße. Wenn man 20 bis 30 Mal pro Woche diese Informationen eintippen muss, kostet das nicht nur Zeit, sondern beim Tippen können sich natürlich auch Fehler einschleichen.«

Dieses Problem wurde auch bei Connex gesehen. Deshalb stellt das Unternehmen seinen Kunden seit dem vergangenen Sommer einen webbasierten Service zur Verfügung: Vivendi IS/AM (die Abkürzung steht für Informationsservice Arzneimittel). Diese Medikamenten-Plattform greift nicht auf die Rote Liste zurück, sondern führt mehrere pharmazeutische Datenquellen in einer Arzneimittel-Datenbank zusammen. Diese enthält alles Wissenswerte zu jedem verkehrsfähigen Präparat und stellt darüber hinaus noch wichtige Zusatzinformationen zur Verfügung, etwa ob Tabletten gemörsert und halbiert werden können oder ob bekannte Wechselwirkungen mit anderen Präparaten bestehen. Zusätzlich steht in Vivendi IS/AM, das von Connex ständig aktualisiert wird, für jedes Medikament auch der Original-Beipackzettel als PDF-Datei zur Verfügung. Der ist in der Roten Liste allenfalls lückenhaft vorhanden. »Als uns Connex über diese neue Möglichkeit informierte, haben wir sofort gesagt: ‚Das ist es, was wir brauchen‘. Wir haben diesen Service im Pilotverfahren bei uns getestet und waren begeistert – vor allem über die vielen zusätzlichen Informationen, die es in der Roten Liste nicht gab. Und wir sind nun außerdem von der Aufgabe entlastet, uns die Beipackzettel aus den Apotheken zu besorgen«, sagt Sandra Krieg.

### Priscus-Liste in Vivendi identifiziert Medikamente, die für ältere Menschen problematisch sein können

Auch über einen weiteren neuen Service freuen sich die beiden diakonis-Mitarbeiterinnen: Denn im Medikamentenmanagement von Vivendi ist jetzt die so genannte Priscus-Liste hinterlegt. In diesem Verzeichnis sind Wirkstoffe aufgeführt, die vor allem bei Senioren unerwünschte Nebenwirkungen haben können und deshalb nur sehr vorsichtig eingesetzt werden sollten. Zugleich bietet diese Aufstellung bei problematischen Wirkstoffen mögliche Alternativen an. »Für uns ist das eine komfortable und wichtige Informationsmöglichkeit, denn wenn ein verordnetes Medikament in der Priscus-Liste geführt wird, dann zeigt Vivendi dies automatisch an«, erläutert Alexandra Eickmeier.

Es ist sicher nicht übertrieben, wenn man feststellt, dass das Medikamentenmanagement in den Seniorenzentren von diakonis seit der Einführung von Vivendi einen Quantensprung vollzogen hat. Und die Bereitschaft der Stiftung, neue Wege zu gehen – etwa in der engen Kooperation mit den Apotheken –, trägt entscheidend

dazu bei, Risiken weiter zu minimieren und dadurch die Versorgungsqualität zu verbessern. Nicht zuletzt haben aber die neuen Abläufe und Verantwortlichkeiten in der Arzneimittelversorgung mit dafür gesorgt, dass den Pflegekräften mehr Zeit für ihre eigentliche Aufgabe bleibt: betagte Menschen zu unterstützen und zu begleiten. Oder wie es im Leitbild von diakonis heißt: »Hilfen zum Leben zu geben ist unser Auftrag, unser Weg und unser Ziel.«

### Über diakonis

diakonis ist eine evangelische Stiftung des privaten Rechts und wurde 1899 gegründet. Heute hat sie den Aufgabenschwerpunkt Altenhilfe. Zu ihren Angeboten gehören voll- und teilstationäre Pflegeeinrichtungen, Wohnen mit Service, Pflege Zuhause, ein Hospiz, Essen auf Rädern und die Ausbildung am Fachseminar für Altenpflege. Rund 1.000 Menschen nehmen täglich die Dienstleistungen der Stiftung in Anspruch. diakonis beschäftigt rund 670 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### Eingesetzte Vivendi-Module:

Vivendi NG Ambulant/ Stationär (Klientenmanagement)  
 Vivendi PD (Pflege- und Betreuungsmanagement)  
 Vivendi PEP (Dienstplanung)  
 Diamant (Rechnungswesen)

### Kontakt

diakonis – Stiftung Diakonissenhaus  
 Sofienstraße 51  
 32756 Detmold  
 FON 05231 762-0, FAX 05231 762-252  
 kontakt@diakonis.de  
 www.diakonis.de



Vivendi IS/AM erhält für die Pflegefachkräfte wichtige Zusatzinformationen, die ihnen die Arbeit erleichtern: etwa ob Tabletten gemörsert oder halbiert werden können.