



# Einsatz von KIM in Pflegeeinrichtungen

Einrichten, loslegen, Nutzung ausweiten

Der E-Mail-Dienst KIM (Kommunikation im Medizinwesen) ermöglicht den sicheren, rechtskonformen Austausch medizinischer und pflegerischer Informationen innerhalb der Telematikinfrastruktur (TI). Dieser Leitfaden zeigt, wie Pflegeeinrichtungen KIM strukturiert in ihrer Organisation einführen und im Versorgungsalltag nutzen können.

Der Leitfaden basiert auf den Erfahrungen einer Pilotierung in der TI-Modellregion Hamburg & Umland, die in Q4 2025 durchgeführt worden ist. In dieser haben sich fünf stationäre Pflegeeinrichtungen, elf ambulante Pflegedienste, ein Hospiz, zwölf Arztpraxen, sechs Apotheken und ein Krankenhaus beteiligt.

## 1. Schrittweise Einführung anstelle eines breiten Rollouts in den Regelbetrieb

Es braucht Zeit, um Mitarbeitende vom Mehrwert neuer Tools zu überzeugen. Denn bestehende analoge Prozesse sind zwar zeitraubend, aber eben auch eingeübt. KIM in einem Zuge organisationsweit einzuführen, könnte sich daher schwierig gestalten. Deutlich erfolversprechender ist eine gestufte, schrittweise Einführung.

- Starten Sie mit wenigen, klar benannten KIM-Adressen.
  - Zu Beginn braucht es keinen pauschalen Zugang für alle Mitarbeiter:innen.
  - Setzen Sie KIM zunächst vielmehr dort ein, wo ein konkreter Nutzungs-/ Versorgungskontext besteht.
  - Richten Sie dauerhafte Postfächer ein, die bei Personalwechsel unverändert weitergenutzt werden.
  - Benennen Sie die Postfächer nach Funktion/Prozess (z. B. <Einrichtung/Träger>.verwaltung@kim.telematik).
- Führen Sie für jede KIM-Adresse eine Kosten-Nutzen-Abwägung durch.
- Klären Sie intern, ob KIM im Primärsystem oder in eine Drittanbietersoftware (z. B. E-Mail-Programm) integriert wird.
  - Aus den Erfahrungen der Pilotierung wird empfohlen, KIM vorrangig integriert im Primärsystem zu nutzen. Nur so lassen sich strukturierte KIM-Nachrichten (z. B. für die Rezeptanforderungen) zuverlässig verarbeiten – künftig übrigens auch automatisiert. Setzen Sie sich hier bereits in der Planungsphase mit Ihrem Softwarehersteller oder IT-Dienstleister in Verbindung.
- Schulen Sie Mitarbeiter:innen und benennen Sie Key User, die als Promotor:innen für andere Nutzende agieren.
- Führen Sie eine Pilotphase mit den Key Usern durch, um die digitalen Prozesse zu erproben.
- Evaluieren und optimieren Sie das Nutzungsverhalten und Zuständigkeiten.
- Anschließend können Sie schrittweise weitere KIM-Postfächer einrichten. Der kontrollierte Rollout beginnt.

**Vorteil:** Das oben beschriebene Vorgehen reduziert Risiken und erhöht die Akzeptanz. Damit ermöglicht es Ihnen, KIM nachhaltig in Ihrer Einrichtung zu verankern und die Nutzung auszubauen.

**Tipp:**

- Wählen Sie zu Beginn nur wenige, klar priorisierte Anwendungsfälle aus (z. B. Überleitungsbögen und Verordnungen). Erst wenn diese Anwendungsfälle stabil laufen, können weitere KIM-Postfächer und Szenarien hinzukommen.
- Dokumentieren Sie die Ergebnisse der Pilotphase systematisch. Halten Sie Hürden, Workarounds und Schulungsbedarf fest. Damit haben Sie eine gute Grundlage für einheitliche Standards im anschließenden Rollout.

## 2. KIM-Adressen nach Funktions- und Prozessbereichen strukturieren

Zugriffsberechtigungen sind immer an eine Rolle geknüpft (nicht an Personen). Und nicht jede Rolle benötigt Zugriff auf KIM. Wichtig ist er, wenn die jeweils zugewiesene Rolle in einen Behandlungskontext involviert ist.

- Falls Ihre Einrichtung mehrere KIM-Adressen nutzt, sollte es ein einheitliches Muster für alle nicht personalisierten Postfächer geben:
  - konsistente Benennung für alle Standorte (z. B. <Einrichtung/Träger> bzw. <Bereich>@kim.telematik).
  - KIM-Adresse nach Funktions- und Prozessbereichen definieren (Beispiele):
    - Zentrale Kommunikation: z. B. <Einrichtung/Träger>. ZentraleKommunikation@kim.telematik,
    - Wohnbereiche: z. B. <Einrichtung/Träger>.Wohnbereich\_A@kim.telematik.
- Kontaktpartner sollten ihre Einrichtung einfach finden können. Wählen Sie daher für Ihre KIM-Adresse einen eindeutigen Einrichtungs- bzw. Trägernamen.
- Die Zugriffe auf die Postfächer sollten gemäß der Rollenverteilung im Behandlungskontext erfolgen. Ein Beispiel aus der Pilotierung:
  - PDL: Zugriff auf relevante KIM-Postfächer (z. B. Verordnungen, Rückmeldungen).
  - Pflegefachkräfte: Zugriff, sofern aktiv in medizinische Kommunikation eingebunden.
  - Pflegehilfskräfte: i. d. R. kein Zugriff, außer in definierten Ausnahmefällen entsprechend ihrer Rolle(n).
  - Definition von eventuell neuen Rollen (z. B. E-Rezept-Anforderung).
  - Einrichtungsleitung, Geschäftsführung, kaufmännische Leitung: kein KIM-Zugriff für medizinische Kommunikation.

**Vorteil:** Die funktions- und rollenbezogene Vergabe von KIM-Zugriffsrechten erhöht die Datensicherheit und schärft die Zuständigkeiten, sichert Kontinuität bei Personalwechseln und ermöglicht eine ressourcenschonende, auf den Behandlungskontext fokussierte Nutzung von KIM.

**Tipp:**

- Legen Sie vor der technischen Einrichtung schriftlich ein Namens- und Rollenmodell fest – und stimmen Sie dieses mit der Einrichtungsleitung, der IT, der bzw. dem Datenschutzbeauftragten und den im Versorgungsalltag für die pflegerische Tätigkeit Verantwortlichen ab.
- Externe Kooperationspartner:innen (z. B. Hausärzt:innen, Kliniken, Kostenträger, Apotheken) frühzeitig über die gewählte KIM Struktur informieren und gezielt mitteilen, welche Adresse für welchen Zweck genutzt werden soll.

### 3. Klare Regeln für die Nutzung von KIM-Postfächern

Unklare Postfachnutzung führt zu Doppelarbeit, Frustration und Risiken.

- Daher sollten intern verbindliche Regeln festgelegt werden:
  - Wer liest welche Nachrichten?
  - Wer antwortet?
  - Wie ist der Bearbeitungs-Zeitraum definiert?
  - Wie werden Nachrichten dokumentiert oder weitergeleitet?
- Verwenden Sie einheitliche Betreffzeilen und Ablagestrukturen.
- Stellen Sie Vertretungsregelungen bei Abwesenheiten auf.

**Vorteil:** Klare Regeln für Zuständigkeiten, Bearbeitung, Ablage und Systemnutzung der KIM-Postfächer schaffen Transparenz und reduzieren Doppelarbeit und Fehler. Zudem sorgen sie dafür, dass sich strukturierte Nachrichten verlässlich verarbeiten lassen. Damit machen sie Kommunikation effizienter und sicherer.

**Tipp:**

- Benennen Sie für jedes Funktionspostfach eine primär verantwortliche Person und eine Vertretung derselben Rolle. Halten Sie diese Zuständigkeiten in einer kurzen Arbeitsanweisung fest.
- Definieren Sie standardisierte Textbausteine und Betreff-Konventionen für ausgehende Nachrichten (z. B. „Überleitung\_Patienteninitialen\_Datum“), um die Zuordnung in der Dokumentation zu erleichtern und Rückfragen zu reduzieren.
- Fragen Sie bei Ihrem Primärsystem-Hersteller, welche Funktionen in der Software bestehen, um den Umgang mit ein- und ausgehenden KIM-Nachrichten zu vereinfachen und die damit verbundenen Prozesse zu unterstützen.

## 4. Finanzierung und Refinanzierung

- Erfassen Sie sämtliche Kosten: TI-Grundausstattung, laufende Lizenzgebühren (KIM-Adressen, Module Primärsystem etc.), IT-Dienstleistungen, Schulungsaufwand sowie interner Personalaufwand für Einführung, Rollout und Betrieb.
- Prüfen Sie Refinanzierungsoptionen sowie Fördermöglichkeiten und stimmen Sie diese mit dem Träger bzw. Controlling ab; berücksichtigen Sie in einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung Einsparungen (z. B. Faxkosten, Zeitgewinne, vermiedene Fehlkommunikation).
- Betrachten Sie KIM als strategische Investition in Versorgungsqualität, Rechtssicherheit und Vernetzung – nicht nur als zusätzliche IT-Kostenposition.

### Tipp:

- Erstellen Sie bereits vor Projektstart ein grobes Kosten-Nutzen-Szenario und hinterlegen Sie im Verlauf reale Zahlen (z. B. Faxvolumen, Zeitaufwand, Rückfragen), um den Mehrwert von KIM intern sichtbar zu machen.
- Betten Sie KIM in bestehende Digitalisierungs- und TI-Strategien des Unternehmens/Trägers ein, um Synergien bei Beschaffung, Schulung und Support zu nutzen und Insellösungen zu vermeiden.

KIM kann in Pflegeeinrichtungen dann seinen vollen Nutzen entfalten, wenn Einführung und Nutzung bewusst gestaltet, gut strukturiert und eng an den fachlichen Prozessen ausgerichtet werden.

## **Nachdem KIM innerhalb der Einrichtung etabliert wurde, können Sie die Nutzung der Anwendung in der Kommunikation mit Leistungserbringenden aufbauen und verstetigen.**

### 1. Strategischer Einstieg

- Starten Sie mit einzelnen Leistungserbringenden, die KIM bereits nutzen und mit denen Sie im Versorgungsalltag bereits häufig kommunizieren (Hausarztpraxis, Stammapotheke, kooperierende Klinik/kooperierender Sozialdienst).
- Definieren Sie im gemeinsamen Gespräch konkrete Anwendungsfälle (z. B. Entlassmanagement, Pflegeüberleitung, Rezeptanforderungen, Medikationspläne), in denen die Umstellung auf KIM gezielt und schnell Mehrwerte auf beiden Seiten bringen kann.
- Nutzen Sie den „Schneeballeffekt“, um externe Einrichtungen zu gewinnen: Sie starten dabei mit einer motivierten Praxis/Apotheke und ermutigen diese, weitere Praxen/Apotheken im eigenen Netzwerk für die KIM-Kommunikation zu gewinnen.

## 2. Weitere Kommunikationspartner:innen ansprechen und gewinnen

- Wählen Sie am besten eine Kombination aus schriftlicher Erstinformation (Brief oder KIM) und persönlicher Ansprache (Telefon, Praxisbesuch, Visite).
- Informieren Sie z. B. im Anschreiben, dass Sie KIM bereits aktiv und erfolgreich mit anderen Einrichtungen nutzen und dass diese gemeinsame Nutzung gezielt Mehrwerte in den umgesetzten Anwendungsszenarien bringt.

**Beispiel:** Kommunikation über KIM mit Hausarztpraxis zum Thema Blutdruckeinstellung → Rückmeldung an die Pflegeeinrichtung zu Therapieanpassung erfolgt datenschutzkonform über KIM direkt in die Pflegedokumentation.

- Stellen Sie Erfolgsbeispiele (z. B. schneller geklärte Medikationsfragen, fehlerfreie Überleitungen) vor, um die Akzeptanz und Beteiligung zu erhöhen.
- Sprechen Sie gezielt Ihre aktuellen Kontaktpersonen bzw. Inhaber:innen in den entsprechenden Einrichtungen an, da diese operative Schlüsselrollen in der Kommunikation haben.
- Machen Sie den Nutzen von KIM deutlich: eine sichere, datenschutzkonforme und digitale Kommunikation.
- Nutzen Sie einheitliche Bausteine: Versenden Sie ein Musteranschreiben „Wir sind bereit für KIM“. Nennen Sie Ihre eigene KIM-Adresse und geplante Einsatzszenarien. Führen Sie Ihre KIM-Adresse konsequent in allen Signaturen – das sorgt für Wiedererkennungswert und vermittelt Professionalität.
- Vereinbaren Sie nach dem Erstkontakt einen Testversand mit einem Musterdokument und einer einheitlichen Betreffzeile (Name, Geburtsdatum). Das gewährleistet technische Absicherung und eine saubere Zuordnung. Zudem lässt sich so der spätere Prozess veranschaulichen.

## 3. Kontinuierlicher Austausch und Reflexion

- Etablieren Sie regelmäßig wiederkehrende Termine zum Austausch (z. B. quartalsweise KIM-Runden, Praxisdialoge, Qualitätszirkel), um Erfahrungen auszutauschen, Probleme zu lösen und Standards abzustimmen.
- Entwickeln Sie ein gegenseitiges Verständnis für gegebenenfalls technisch unterschiedliche Reifegrade von Softwaresystemen sowie für Medienbrüche in der sektorenübergreifenden Kommunikation.
- Sammeln Sie technische Herausforderungen und melden Sie diese gebündelt an die Softwarehersteller zurück.
- Klären Sie prozessuale Themen gemeinsam und verständigen Sie sich strategisch auf gute, sektorenübergreifende Prozesse.

## **4. Umgang mit identifizierten Herausforderungen bei der Ansprache von Leistungserbringenden**

- Bei oft ausbleibenden Reaktionen auf KIM-Nachrichten: Fassen Sie nach, suchen Sie persönliche Gespräche und vermitteln Sie konkrete Vorteile sowie erfolgreiche Anwendungsfälle.
- Bei Nichtauffinden von KIM-Adressen im Verzeichnisdienst: Suchen Sie nach der Betriebsstättennummer (BSNR) oder über folgende Suchstrategie im VZD:
  - Suchen Sie möglichst nach Einrichtungen anstatt Personen (Praxis-/Einrichtungsname als Einstieg nutzen).
  - Kombinieren Sie Metadaten: Name/Einrichtungsname + Ort + ggf. Fachrichtung.
  - Nutzen Sie Filter- und Suchoptionen des Primärsystems (z. B. nur Einträge mit KIM-Adresse anzeigen, nach Organisation vs. Person trennen).
  - Speichern Sie gefundene, häufig genutzte KIM-Adressen konsequent als Favoriten und machen Sie diese im Team bekannt.
- Kommunikationspartner:in besteht weiterhin auf Kommunikation via Fax: Weisen Sie auf Ihren Wunsch nach datenschutzkonformer Kommunikation via KIM hin.
- Akzeptieren Sie, dass ggf. zu Beginn weiterhin alle Kommunikationswege zusätzlich zu KIM bestehen bleiben müssen und nur eine schrittweise Reduzierung möglich ist.

### **Tipp**

Nutzen Sie gezielt Promotor:innen und Netzwerke.

- Benennen Sie interne Promotor:innen (z. B. PDL, eHealth-Beauftragte, digital affine Pflegefachkräfte), die KIM aktiv im Alltag einsetzen, Kolleg:innen bei Fragen unterstützen und regelmäßig in Teamsitzungen aus der Praxis berichten.
- Binden Sie externe Promotor:innen ein (KIM-erfahrene Praxen, Apotheken, Kliniken) und präsentieren Sie diese gezielt als Vorreiter, etwa durch kurze Erfahrungsberichte oder gemeinsame Termine. So können Sie die Akzeptanz und Motivation im Team erhöhen.