

Andreas Meer, Corina Costea, Adrian Wirthner

Onlinepraxis – die hausärztliche Patientenbetreuung im Internet

Ein Beitrag aus der Artikelserie «Unternehmen Hausarztpraxis»

Mit patientenorientierten und zeitgerechten Online-Dienstleistungen werden neue Perspektiven für die Hausarztmedizin geschaffen.

Hausärztliche Patientenbetreuung im Internet – die Zeit ist reif dafür

Vor einigen Jahren hatten Adrian Wirthner und Andreas Meer anlässlich einer kurzen Studienreise Einblick in das dänische Gesundheitssystem. Die hausärztliche Patientenbetreuung über das Internet hatte uns damals besonders beeindruckt. Zurück in der Schweiz wollten wir mehr darüber erfahren, ob die Patienten¹ auch in unserem Land Online-Sprechstunden wünschen und ob die Kollegen bereit sind, eine solche Dienstleistung anzubieten.

Die Befragung der Patienten zeigte, dass diese eine Online-Betreuung durch den vertrauten Arzt sehr schätzen würden. Mehr als die Hälfte der befragten Patienten erachtete es als wichtig oder sehr wichtig, mit dem Arzt online in Kontakt treten zu können. Eine Evaluation der Universität Zürich stützte diese Ergebnisse und wies darauf hin, dass den Patienten bei einem solchen Angebot nicht per se die medizinische Information wichtig ist, sondern die kompetente Beratung durch Gesundheitsfachleute, welche mit der individuellen Krankengeschichte und Lebenssituation der Patienten vertraut sind [1].

Die Befragungen bei den Kollegen ergaben, dass sich mehr als zwei Drittel der Ärzte vorstellen können, ihren Patienten auch online Sprechstunden anzubieten. Die Kollegen waren der Meinung, dass sich die Online-Betreuung vor allem für Folgekonsultationen und für die Mitteilung von Laborwerten eignen könnte. Zudem wurde die Erwartung geäußert, mit den Online-Konsultationen eine Flexibilisierung der Arbeitszeit und des Arbeitsortes zu ermöglichen [2, 3].

Missachtung des Datenschutzes – nur einer der Nachteile herkömmlicher E-Mails

In der Befragung gaben vier von fünf Ärzten an, bereits heute mit den Patienten über E-Mail zu kommunizieren. Dabei wurde auch eingestanden, dass die Kommunikation mit den Patienten über das Internet praktisch durchwegs unverschlüsselt, im unguten Bewusstsein erfolgt, dass herkömmliche E-Mails wie Postkarten von allen gelesen werden können.

Die Missachtung des Datenschutzes und der Privatsphäre war jedoch nur ein Problem, welches verhindert hat, dass sich die Hausärzte mit der Online-Betreuung ihrer Patienten profilieren konnten. Eine brauchbare Software für die Online-Kommunikation mit den Patienten muss weit über die Möglichkeiten eines sicheren E-Mail-Programms hinausgehen. Die Funktionalitäten der entsprechenden Software sollte auf die Gegebenheiten und auf die Abläufe in den Praxen abgestimmt sein; während der Beantwortung von Pa-

tientenanfragen muss beispielsweise ein rascher Zugriff auf die elektronische Krankengeschichte sowie eine automatische Dokumentation der Online-Konsultation in der Praxissoftware möglich sein.

Onlinepraxis – vom Projekt zum Produkt

Aufgrund der genannten Befragungen konnten wir unsere Ideen zur Patientenbetreuung im Internet konkretisieren und klare Zielsetzungen formulieren – das Projekt Onlinepraxis war geboren [4].

- Das Projekt hatte zum Ziel, eine datenschutzkonforme Internetplattform zu entwickeln, welche es den Haus- und Spezialärzten ermöglicht, ihre Patienten ergänzend zu den Konsultationen im Sprechzimmer online zu betreuen.
- Das Angebot soll die Behandlungsqualität hinsichtlich Patientenorientierung, Sicherheit, Effizienz, Effektivität, und Verfügbarkeit verbessern [5].
- Damit der Umgang mit der Onlinepraxis möglichst einfach und benutzerfreundlich ist, muss die Onlinepraxis auf die Gegebenheiten und Abläufe in der Praxis abgestimmt und mit der elektronischen Krankengeschichte Daten austauschen können.

Nachdem wir Ende 2009 die Grundlagen für die Organisation und die Finanzierung des Projektes gelegt hatten, wurden die detaillierten Anforderungen in Zusammenarbeit mit Ärzten und Praxisassistentinnen des Ärztenetzwerkes mediX erhoben und die Technologie zur Onlinepraxis von

den Softwarespezialisten der Firma in4medicine entwickelt. Im Herbst 2011 starteten die Ärztinnen und Ärzte der Praxis Bubenberg in Bern mit dem Betrieb ihrer Onlinepraxis. Seit dem Januar 2012 bietet auch die mediX Gruppenpraxis in Zürich den Patienten hausärztliche Online-Konsultationen an.

Seit Anfang Jahr steht das Produkt allen interessierten Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung. Im Verlaufe dieses Jahres werden weitere Praxen in der Schweiz eine Onlinepraxis eröffnen. Seitens der Praxis bedarf es keiner Vorinvestitionen; sämtliche für die Nutzung erforderlichen Leistungen, wie beispielsweise die Bereitstellung der Infrastruktur zum sicheren Betrieb der Onlinepraxis in einem Rechenzentrum, werden von in4medicine bereitgestellt und sind in den Gebühren enthalten. Seitens der Praxis braucht es deshalb nur einen Computer mit Internetzugang. Im Gegensatz zu anderen Zusatzdienstleistungen einer Hausarztpraxis (z.B. Sonographie, Laserbehandlung) sind die Auslagen für die Onlinepraxis bereits nach zwei bis drei Online-Konsultationen pro Monat gedeckt. Im Mai 2012 wurde der Onlinepraxis der Swiss Quality Award verliehen. Ein wichtiger Meilenstein wurde damit erreicht: aus dem Projekt ist ein reifes Produkt hervorgegangen, dessen Beitrag zur Innovation und Qualitätsverbesserung der Patientenbetreuung erkannt und anerkannt wurde [6].

Das Produkt steht nun allen interessierten Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung.

¹ Zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit wird sowohl für die männliche wie die weibliche Form die männliche Form verwendet.

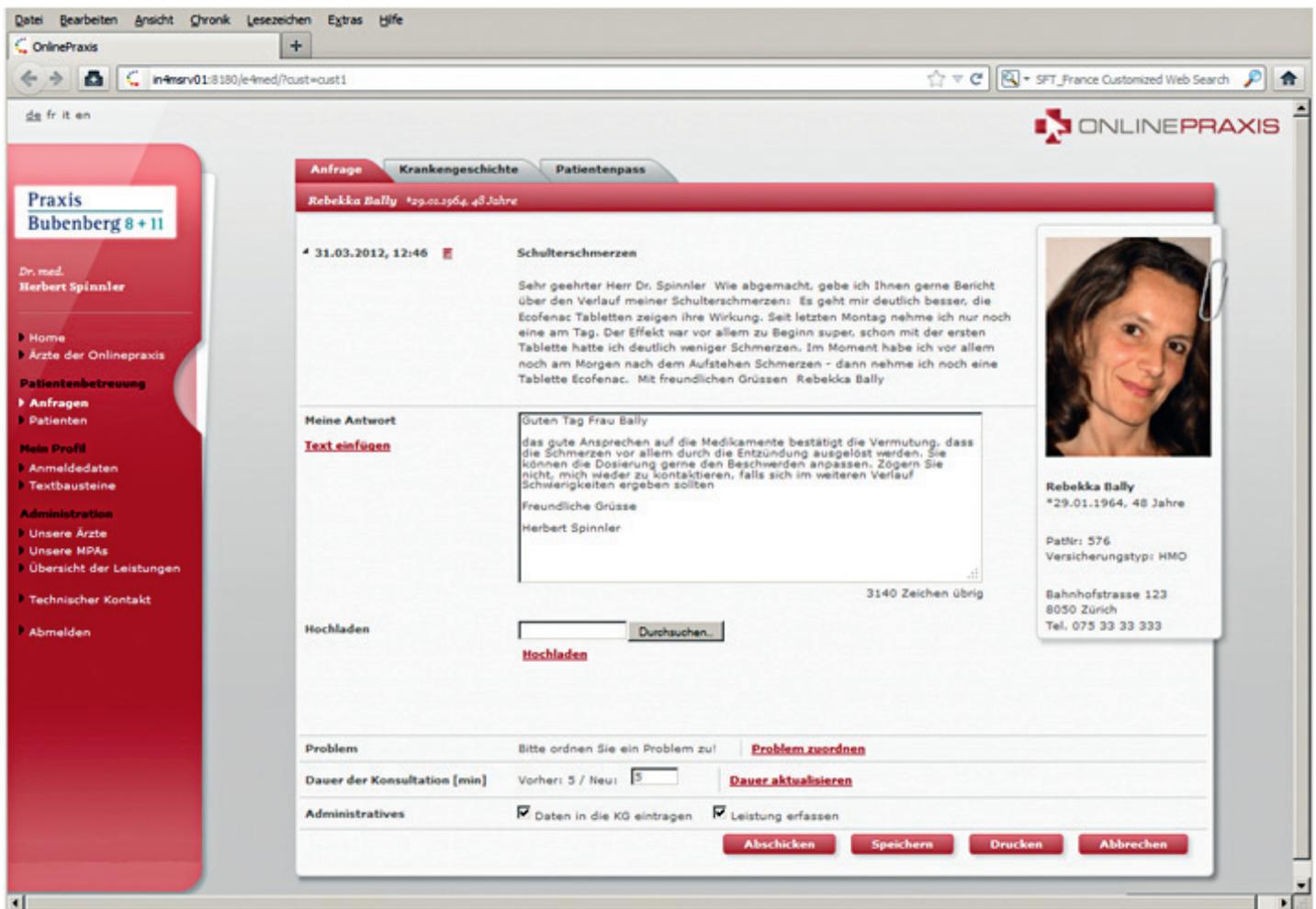


Abbildung 1

Der Konsultationsanlass steht meist im Kontext einer etablierten Patienten-Arzt-Beziehung. Es handelt sich um eine fiktive Patientin / einen fiktiven Fall. Bild: © i4m.

Online-Dienstleistungen im Alltag der Hausarztpraxis

Die Onlinepraxis stellt den Benutzern gegenwärtig die folgenden Funktionalitäten zur Verfügung:

- **Online-Konsultation:** ermöglicht virtuelle Konsultationen zwischen Arzt und Patient.
- **Online-Resultat:** ermöglicht die Mitteilung ärztlich validierter und bei Bedarf kommentierter Untersuchungsergebnisse direkt aus der elektronischen Krankengeschichte an den Patienten.
- **Online-Pass:** die Patienten haben jederzeit und überall Einsicht in die wichtigsten, durch ihren Arzt validierten und aktualisierten Daten der elektronischen Krankengeschichte (z.B. Medikamente, Allergien).
- **Online-Administration:** ermöglicht administrative Anfragen an die Medizinische Praxisassistentinnen (z.B. Terminanfrage, Rezepte).

Zurzeit bieten die Praxen die Dienstleistung ausschliesslich ihren eigenen Patienten an. In der Regel haben vor den Online-Kontakten bereits Erstkonsultationen in der regulären Sprechstunde stattgefunden. Sobald der Patient eine Anfrage versendet hat, wird er automatisch benachrichtigt, innerhalb welcher Zeit sein Arzt antworten wird. Der Arzt kann diese Angabe, nebst vielem anderem, in seinem Benutzerprofil festlegen. Bei vollzeittätigen Kollegen erfolgt die Beantwortung in der Regel innerhalb eines Arbeitstages.

Die Patienten werden explizit darauf hingewiesen, dass sich Online-Konsultationen nicht für Notfälle eignen.

Über eine Schnittstelle kann die Onlinepraxis sekundenschnell Daten mit der Praxissoftware austauschen: die klinischen Patientendaten stehen bei der Online Konsultation also jederzeit und überall zur Verfügung. Umgekehrt wird die schriftliche Onlinekommunikation direkt in die elektronische Krankengeschichte der Praxissoftware eingefügt. Das gewährleistet eine einwandfreie Dokumentation, es entsteht keine doppelte Datenhaltung.

Die Ärzte erledigen die Online-Konsultationen entweder während der Sprechstunde (z.B. zwischen zwei Patienten oder wenn ein Patient ausfällt) oder planen Zeitfenster ein, wo Sie nebst administrativen Arbeiten auch Online-Konsultationen erledigen. Einige Kollegen haben einen namhaften Teil der Folgekonsultationen auf die Onlinepraxis verlegt und bearbeiten die Online-Anfragen auf dem Arbeitsweg im Zug oder Bus oder von zu Hause aus.

Die ersten Erfahrungen nach mehr als 1000 Online-Konsultationen sind nachfolgend kurz zusammengefasst:

- Das Angebot wird von beiden Geschlechtern etwa zu gleichen Teilen genutzt.
- Entgegen unseren Erwartungen sind es nicht in erster Linie junge Menschen, welche die Dienstleistungen in Anspruch nehmen; im Gegenteil, mehr als die Hälfte der Patienten sind über

40-jährig. Der älteste Patient, welcher sich durch seinen Hausarzt online betreuen lässt, ist 84-jährig.

- Der Konsultationsanlass steht meist im Kontext einer etablierten Patienten-Arzt-Beziehung und einer andauernden Erkrankung (z.B. Erkrankungen aus dem orthopädisch-rheumatischen Formenkreis, chronische Hauterkrankungen, Tumorerkrankungen, Infektionskrankheiten und Erkrankungen des Immunsystems, kardio-vaskuläre Erkrankungen, hämatologische Erkrankungen).
- Für einfache, selbstlimitierende Alltagsbeschwerden werden die hausärztlichen Online-Konsultationen wenig in Anspruch genommen.
- Die Online-Kontakte ersetzen telefonische Konsultationen; die Sprechstunde wird weniger gestört.
- Die Konsultationszeiten sind kurz. Die Konsultationen können praktisch ausschliesslich online abgeschlossen werden.
- Die Patienten formulieren Ihre Anliegen in der Regel verständlich und kurz. Sie erhalten vom Arzt klare Antworten.
- Die Patienten geben spontan Rückmeldungen zum Behandlungsverlauf. Die Onlinepraxis verbessert die Kontinuität der Patientenbetreuung.
- Die Möglichkeit der Flexibilisierung der Arbeitszeit und des Arbeitsortes wird vor allem von teilzeitarbeitenden Kolleginnen geschätzt.

Weiterentwicklung der Hausarztmedizin durch Online-Dienstleistungen

Die ambulante Grundversorgung in der Schweiz befindet sich im Umbruch. Verschiedene neue Praxismodelle entstehen in der Stadt und auf dem Land. Einzelpraxen werden zu Gruppenpraxen zusammengelegt, Spitäler beteiligen sich an Arztpraxen und die Krankenversicherer gründen oder entwickeln bestehende Praxisketten weiter. Der Frauenanteil im Bereich der Hausarztmedizin nimmt zu; die Ärztinnen und ihre männlichen Kollegen suchen teamorientierte Praxismodelle und wollen in Teilzeit arbeiten.

Zur Modernisierung der Hausarztmedizin sind nebst diesen strukturellen Veränderungen auch neue und zeitgerechte Formen der Patientenbetreuung gefragt. Mit der Onlinepraxis wurde für die Schweizer Arztpraxen eine Technologie entwickelt, welche den Praxisalltag und die Art und Weise, wie Patienten haus- und spezialärztlich betreut werden, verändert. Das Projekt zeigt auf, wie eine Informatiklösung, welche bottom-up entsprechend den Bedürfnissen der Benutzer entwickelt wurde, zu neuen Formen der Patientenbetreuung und zu einer verbesserten medizinischen Behandlungsqualität führen kann. Wir sind bestrebt, den Veränderungsprozess wissenschaftlich zu evaluieren und die Erkenntnisse in die laufenden Debatten zur Qualitäts- und eHealth-Strategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen einzubringen.

Literatur

- 1 Universität Zürich, Institut für Sozial- und Präventivmedizin. The Future Patient in Switzerland. SGGP-Publikation, 2003.
- 2 Meer A. mediX Schweiz ICT-Befragung Netzpraxen, 2009.
- 3 Zoller M. Fokusgruppenbefragung IHAM Universität Zürich, 2009.
- 4 www.onlinepraxis.ch
- 5 Institut of Medicine, Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the quality chasm – A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C.: National Academy Press; 2001.
- 6 www.swissqualityaward.ch

Korrespondenz:

Dr. med. Andreas Meer, MHIM
 Facharzt Allgemeine Medizin FMH
 in4medicine AG
 Pavillonweg 3
 3012 Bern
[a.meer\[at\]in4medicine.ch](mailto:a.meer[at]in4medicine.ch)