

Hausärzte am Spritzenhaus

Geschichte des Wandels

Wie Digitalisierung die Patientenversorgung in der Hausarztpraxis verbessert

Je digitaler wir werden, desto analoger können wir sein

Man nehme eine Praxis nebst Personal, dazu echte Patientinnen und Patienten und gründe ein „Reallabor“ für eine effiziente, patientenfreundliche und zukunftssichere Gesundheitsversorgung. Die Hausärzte am Spritzenhaus haben's einfach mal gemacht und die organisatorischen Zeitfresser in ihrer Arztpraxis konsequent digitalisiert. Ihre neun wichtigsten Learnings – und warum KI das ärztliche Bauchgefühl nicht ersetzen kann

Learning No. 1

Wer in die Digitalisierung investiert, gewinnt analoge Zeit für Patientinnen und Patienten

Sucht man als Patient oder Patientin eine neue Arztpraxis, gibt's nicht selten eine überraschende Antwort: Wir nehmen keine Neupatienten mehr auf. Was in Deutschlands Arztpraxen inzwischen Usus ist, möchten die Ärzte und Ärztinnen des Spritzenhauses den Menschen in der ländlichen Region ersparen. In ihrer Praxis sind auch neue Patientinnen und Patienten willkommen und die medizinische Versorgung aller Menschen soll ohne Einbußen bei der Behandlungsqualität sichergestellt werden. Die Lösung: Statt die Zahl ihrer Patienten und Patientinnen zu limitieren, erweitern sie die – eigentlich auch nur limitiert vorhandene – menschliche Ressource „Mediziner“ durch clevere Arbeitsteilung und künstliche Intelligenz.

Dafür setzt das Team rund um Prof. Dr. Wolfgang von Meißner und Dr. Paul Blickle auf eigens entwickelte Softwarelösungen statt zeitraubender Arbeitsprozesse. „Die Digitalisierung nimmt mir so viele organisatorische Dinge ab, dass ich mehr analoge Zeit mit den Patienten verbringen kann“, schwärmt Prof. Dr. Wolfgang von Meißner. „Ich habe viele repetitive Aufgaben, die digital gelöst sind. Ich habe viele monosymptomatisch einfache Fälle, die delegativ gelöst sind. Und damit tatsächlich mehr Zeit für die schwierigen komplexen Fälle mit meinen Patientinnen und Patienten.“

Learning No.2

Wer die Kommunikation mit den Patientinnen und Patienten optimiert, löst Versorgungsprobleme

Wer wissen will, wie es um die Gesundheitsversorgung in Deutschland bestellt ist, sollte mal an einem Montagmorgen versuchen, seine Hausarztpraxis telefonisch zu erreichen. In Baiersbronn hat man das erhöhte Anrufproblem digital gelöst und sich vom permanent klingelnden Telefon verabschiedet. Alle Anrufe von Patientinnen und Patienten werden via KI aufgezeichnet, transkribiert, mit der Patientenakte im PVS verknüpft, dokumentiert und als Aufgabe in ein Ticketsystem eingespeist. Wie alle Anliegen (auch von Facharztpraxen, Kliniken, Pflegeeinrichtungen oder Apotheken), die z.B. per praxiseigener App, Mail oder Fax eingehen.

Learning No.6

Wer die Rezeptbestellung digitalisiert, sorgt für größere Patientensicherheit und Schnelligkeit

Ein Meilenstein bei der praxisinternen Softwareentwicklung war für Dr. Paul Blickle der kuratierte Medikationsplan: „Patienten können ihr Medikament am Sonntagabend per Klick in der App bestellen oder anrufen und sagen, ich brauche mein Schilddrüsenmedikament wieder. Der Patient wird im System identifiziert. Die Bestellung wird vorbereitet für die MFA, dass sie es nur noch bestätigen muss. Das Rezept wird auf den digitalen Rezeptsignierstapel gelegt. Ich signiere es am Montagmorgen. Nach ärztlicher Freigabe wird das Rezept digital bereitgestellt. Die weitere Versorgung über die Apotheke kann dadurch vorbereitet und beschleunigt werden.“

Grundlage für diesen patientenfreundlichen und zeiteffizienten Prozess ist ein ärztlich kuratierter Medikationsplan individuell für jede Patientin und jeden Patienten, der nur die Bestellung der angegebenen Medikamente erlaubt, alle Interaktionen prüft und von einem Arzt oder einer Ärztin freigegeben sein muss. Dank dieses Bestellprozesses liefert das Praxissystem als Extra-Benefit ein wertvolles Feedback wie Prof. Dr. Wolfgang von Meißner berichtet: „Was wir dabei auch festgestellt haben, ist dass Patienten durchaus Medikamente nicht so einnehmen wie wir es verordnen. Und auch das ist natürlich eine tolle Rückmeldung von der KI. Am Anfang dachte ich, ich werde bevormundet durch die Technik oder Mitarbeiter würden das ablehnen. Ganz falsch! Wir erkennen alle, dass die KI oder die Logik, die dahinter steckt, uns immer darauf hinweist, dass wir vielleicht etwas übersehen.“

Learning No.7

Wer auf digitale Akten und automatisierte Dokumentation setzt, ermöglicht ein Multi-Behandler-Setting

Als Prof. Dr. Wolfgang von Meißner 2014 als Anästhesist, Intensiv- und Notfallarzt vom Krankenhaus in die Praxisgemeinschaft wechselte, waren einige analoge Prozesse zwar bereits in elektronische Prozesse überführt, aber „digital“ bedeutete, dass die drei bisherigen Ärzte nicht mehr handschriftlich in die Papierakte, sondern in die PVS-Patientenakte schrieben. „Auf dem Weg zu einer Multi-Behandler-Praxis, wo verschiedene Hierarchie-Ebenen – also nicht nur die Ärzte, die angestellten Ärzte, die Ärzte in Weiterbildung, die Studenten und auch Physician Assistants – mit am Patienten rebehandeln, mussten wir die Dokumentation entsprechend darauf ausrichten, dass jeder mit einem Blick sieht, was der andere gemacht hat und noch wichtiger, was er vor hat oder sich überlegt hat, mit dem Patienten vielleicht auch nicht zu tun“, erinnert Prof. Dr. Wolfgang von Meißner sich an die erste Herausforderung der Digitalisierung.

Im Laufe der Jahre wurden analoge Praxisprozesse dank App und Ticketsystem, Medikationsplan und Gesprächsprotokollierung Schritt für Schritt digitalisiert – heute arbeitet das gesamte Praxisteam mit den integrierten Softwarelösungen gemeinsam an der Versorgung ihrer Patienten und Patientinnen. „Innerhalb der Praxis können wir die Tickets weitergeben und auch zuordnen“, erläutert Prof. Dr. Wolfgang von Meißner. „Nicht nur spezifischen Personen, sondern auch zum Beispiel der Gruppe Ärzte oder der Gruppe MFA oder der Gruppe Physician Assistants. Und wir haben immer die Kontrolle, wer das Ticket geöffnet hat, wer eine Aufgabe erledigt hat oder eine neue Aufgabe hinzugefügt hat. Und am Ende des Tages ist unser Anspruch, dass alle Tickets geschlossen und erledigt sind.“

Learning No.8

Wer digitale Tools nutzt, kann Aufgaben ans Team und die KI delegieren

Eine smarte Arztpraxis ist für Prof. Dr. von Meißner eine Praxis, die analoge Prozesse in die neue Zeit bringt und dafür Digitalisierung und Delegation miteinander verbindet. „Wir machen sehr viel Delegation. Die Akutprechstunde läuft bei uns vornehmlich über Physician Assistants, die uns Patienten synchron, aber häufig auch asynchron vorstellen, wenn es sein muss“, ergänzt Dr. Paul Blickle.

Auch die KI übernimmt delegative Aufgaben: Schlägt ein Physician Assistant eine Krankschreibung vor, muss ein Arzt oder eine Ärztin das nur noch freigeben. Per App können die Hausärzte im Spritzenhaus anschließend mit Patient-Reported Outcomes überprüfen, ob es dem Patienten oder der Patientin nach drei Tagen Krankschreibung wieder besser geht. Wird die App-Anfrage bejaht,

ist der Fall abgeschlossen. Verneint er sie, kann der behandelnde Arzt oder die Ärztin den Patienten zur weiteren Untersuchung in die Praxis bestellen oder einen Hausbesuch durch eine qualifizierte VERAH-Kollegin veranlassen. „Solche Abläufe sind für mich die schönste Kombination aus Digitalisierung und Delegation“, freut sich Prof. Dr. Wolfgang von Meißner. „Wenn ich in einer asynchron supervidierten digitalen Delegation die Dinge abschließen kann.“

Learning No.9

Wer etwas nicht tun möchte, sollte seinem Bauchgefühl mehr trauen als künstlicher Intelligenz

Klar ist: Sinnvoll eingesetzt, kann künstliche Intelligenz Ärztinnen und Ärzte in ihrer Arbeit unterstützen – Studien und neue Erkenntnisse zusammenfassen, die Perspektive anderer Fachrichtungen aufzeigen, Leitlinien interpretieren oder die passenden Medikamente für eine Erkrankung benennen. Was KI nicht kann: Die Erfahrung und das Bauchgefühl von Ärzten und Ärztinnen bei der Behandlung von kranken Menschen ersetzen.

„Wenn es darum geht, Patientenwünsche zu berücksichtigen, Schwerpunkte in der Behandlung zu setzen und das Sinnvollste zu tun, stößt die KI an die Grenzen“, beurteilt Prof. Dr. Wolfgang von Meißner. „Immer wenn es darum geht, Dinge nicht zu tun, würde ich nicht auf KI setzen. Und ich glaube auch nicht, dass wir solche Entscheidungen jemals an die KI abgeben sollten. Ich brauche am Schluss immer einen Menschen, der die Sachen kuratiert, überprüft, plausibilisiert und letztendlich dann auch eine Entscheidung trifft.“

Weitere Informationen zu finden auf:

www.healthtransformationhub.de

Ihr Ansprechpartner:

Jörg Artmann
Senior Project Manager
joerg.artmann@bertelsmann-stiftung.de

Dr. Christian Schilcher
Senior Project Manager
Christian.schilcher@bertelsmann-stiftung.de

Impressum

BSt Gesundheit gemeinnützige GmbH

Sitz der Gesellschaft:

Carl-Bertelsmann-Straße 256

33311 Gütersloh

Tel: +49 30 275 788 300

info@healthtransformationhub.de

Geschäftsführung: Jan Carels, Uwe Schwenk

Registergericht Gütersloh,

HRB: 8982

Ust-ID: DE 279 893 980

Die BSt Gesundheit gemeinnützige GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Bertelsmann Stiftung.