

Wie ein Hausarzt ein WhatsApp für Ärzte erfindet

„Ich wollte etwas aus der Praxis für die Praxis“

Während Krankenkassen, Kassenärztliche Vereinigungen und Politiker sich die Köpfe zerbrechen, wie eine elektronische Patientenakte (ePA) aussehen könnte, hat der Hausarzt und änd-Leser Dr. Ralph Jäger Fakten geschaffen. Er hat für seine Praxen eine Mischung aus ePA und Messenger-Dienst entwickelt. Die Patienten reagieren begeistert, die Kollegen dagegen skeptischer.



Jäger: „Ich antworte jetzt einfach dann auf Patientenfragen, wenn ich Zeit habe und nicht durch klingelnde Telefone gestört werde.“

© MediOne GmbH

Ralph Jäger ist Hausarzt, in einem unterversorgten Gebiet. Mittlerweile betreibt er gemeinsam mit acht Kollegen fünf Praxen im Schwarzwald. „Mit allen Problem des Landarzt-Daseins“, erzählt Jäger im Gespräch mit dem änd.

Ein großes Problem seien die vielen Anrufe – vor allem Montagvormittags. Rund 200 Anrufe zählte sein Praxisteam einst. Er stellte eigens drei MFAs für den Telefondienst ab. Trotzdem hingen die Patienten oft mehrere Minuten in der Warteschleife. Die Folge waren überlastete Mitarbeiterinnen und genervte Patienten.

Auch Jäger selbst hing oft am Telefon. „Am Nachmittag hatte ich eine lange Liste von Patienten, die ich zurückrufen musste – um Laborbefunde zu besprechen oder den Befund vom Kardiologen, oder weil ein Patient noch Fragen zur Einnahme eines Antibiotikums hatte. Dann habe ich die aber oft nicht erreicht.“ All das kostete ihn wertvolle Zeit im Praxisalltag. „Wir waren

am Ende organisatorisch und emotional überlastet“, erinnert sich der Allgemeinmediziner.

„WhatsApp ist ein No-Go für Ärzte“

Also machte er sich vor vier Jahren auf die Suche nach einer Lösung, probierte viele Praxisprogramme aus, doch nichts funktionierte so richtig. Jäger entschied, es selbst zu machen, holte sich dafür Unterstützung vom IT-Dienstleister Adesso. „Die Idee war es, einen sicheren Kommunikationskanal zu den Patienten aufzubauen, über den wir alles abwickeln können: Die Patienten können ihre Befunde einsehen, wir können die Rezeptbestellungen vereinfachen, Terminanfrage besser steuern, und wir können besser mit unseren Kollegen kommunizieren.“ Letzteres lief bislang vor allem über WhatsApp. „Das geht aus Datenschutzgründen einfach nicht mehr. Das ist ein No-Go“, so Jäger.

Herausgekommen bei seinen Tüfteleien ist MediOne. Ein Kommunikations-Tool, den Jäger nicht als klassische elektronische Patientenakte verstanden wissen will. „Denn bei der ePA hat am Ende der Administrator den Schlüssel, wie und wo ein Patient auf seine Daten zugreifen kann. Und das gefällt mir nicht“, so Jäger. „Wenn ich mit einem Patienten oder Kollegen online kommuniziere, dann will ich sichergehen, dass nur der Patient, der Kollege und ich die Nachrichten oder Befunde einsehen und entschlüsseln können und nicht irgendein Administrator.“

Die Datenübermittlung bei MediOne laufe daher über eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. Alle Nachrichten sind so verschlüsselt, dass nur die Personen, die kommunizieren, diese lesen können. Niemand dazwischen könne mitlesen – nicht einmal MediOne, verspricht Jäger.

Das Tool speichere auch keine Nachrichten, Dokumente oder Kontakte. Jäger: „Niemand außer Ihnen und der Person, mit der Sie die Daten teilen, hat Zugriff darauf. Die Inhalte der verschlüsselten Kommunikation sind nirgendwo zentral abgelegt und werden nicht zwischengespeichert.“

Von Arztpraxen, Apotheken, Kliniken oder Physiotherapeuten veröffentliche das System nur die Kontaktdaten, die diese selber angegeben haben. „So können Patienten diese einfach finden, und Ärzte und Gesundheitsberufe können sich bequem untereinander austauschen“, sagt Jäger. Diese Daten seien zentral auf einem Vermittlungs- und Managementserver in Deutschland gespeichert.

„Wir greifen nicht auf eine riesige Datenbank zurück“

Das System greife also nicht auf eine riesige Datenbank zurück, auf der alle Arztbriefe und Befunde gespeichert werden. „Wenn morgens ein Patient zur Blutabnahme in meine Praxis kommt, schicke ich ihm den Laborbericht am Nachmittag einfach als PDF auf sein Smartphone.“ Über die MediOne-App könne dieser den Bericht dann einsehen und ihm auch seinen Fachärzten zur Verfügung stellen.

Seine Patienten seien begeistert von Jägers neuem Kommunikations-Tool. „Die machen jetzt einfach ein Foto von ihrer Medikamentenschachtel und bestellen ihr Rezept online“, sagt er. Selbst die älteren Patienten nutzten die Chatfunktion und forderten Untersuchungsergebnisse an oder ließen Jäger und seinen Kollegen ihrerseits Befunde und Röntgenbilder zukommen. Auch sein Team habe jetzt weniger Aufwand, sei jetzt deutlich entspannter. „Online ist das weniger fehleranfällig, als wenn die Patienten ihr Medikament am Telefon buchstabieren müssen“, so Jäger.

Er hat festgestellt, dass seine Patienten ihre Anfragen, dann stellen wollen, wenn sie Zeit haben – also meist abends oder am Wochenende, sie wollen also nicht an feste Praxiszeiten gebunden sein. Im Gegenzug erwarteten sie aber auch nicht, dass Jäger sofort antworte. „Ich antworte einfach dann, wenn ich Zeit habe und nicht durch klingelnde Telefone gestört werde.“

Auch Apotheker und Näpas nutzen sein Tool schon

Für ihn entfalle nun die viele Telefoniererei. „Heute schreibe ich dem Patienten, der noch eine Frage zu seinem Medikament hat, einfach eine Nachricht über den Messenger.“ Die Kommunikation mit den Patienten ließe sich einfacher steuern. Er verbringe seine Wochenenden auch nicht am Rechner, um Patientenfragen zu beantworten. „Das erwarten die auch gar nicht.“

Dennoch reagierten seine Kollegen zunächst skeptisch. Es habe einiger Überzeugungsarbeit bedurft, räumt Jäger ein. Also ließ er sein System einige Fachärzte im Schwarzwald kostenlos testen. „Und heute freut sich der Facharzt darüber, dass er seine Befunde aus seinem Praxisverwaltungssystem per ‚Drag and Drop‘ in MediOne in unsere Praxis rüberschicken kann“, so Jäger. Auch Apotheken und eine Handvoll Pflegedienste nutzten MediOne schon. Dazu kämen Verahs und Näpas, die das System während ihrer Hausbesuche nutzten, aber auch Wundmanager, die über das System Hausärzten Fotos zur Verfügung stellen können.

Ihm sei wichtig gewesen, etwas eigenes zu entwickeln. „Ich will nicht, dass mir Krankenkassen oder Pharmafirmen reinreden. Ich wollte ein Produkt für Ärzte, Patienten und Gesundheitsdienstleister – also etwas aus der Praxis für die Praxis“, so Jäger. Dies will er in den kommenden Jahren weiterentwickeln. Dabei stoßen nicht alle seine Ideen immer auf Zustimmung: So habe der Prototyp von MediOne noch die Funktion Videotelefonie enthalten. „Da das aber niemand wollte, haben wir das weggelassen.“

Reich werden wolle er mit MediOne ohnehin nicht, beteuert Jäger. „Ich will mein Produkt weiterentwickeln und nicht Millionär werden.“

24.10.2018 15:10:47, Autor: mm, © änd Ärztenachrichtendienst Verlags-AG

Quelle: <https://www.aend.de/article/191273>