



PATIENTENPORTALE: GRUNDLAGE EINER VERNETZTEN GESUNDHEITSVERSORGUNG

Die zunehmende Erbringung ambulanter Leistungen im Gesundheitssektor ist politisch gewollt. Damit geht eine Stärkung Medizinischer Versorgungszentren (MVZ) einher. In dieser Entwicklung stecken strukturelle, qualitative und finanzielle Chancen für die Beteiligten: niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, Krankenhäuser und Patient:innen.

TEXT: MANUEL ISERLOH

Die ambulanten Strukturen in Deutschland sind heterogen und auch Medizinische Versorgungszentren unterscheiden sich in ihrer Ausprägung. Größten Anteil an der ambulanten Versorgung haben individuelle Haus- und Facharztpraxen, es folgen Praxisverbünde, teilweise organisiert in Versorgungszentren. Inzwischen sind es vor allem Krankenhäuser, die zur besseren Organisation des Leistungsgeschehens ambulante Angebote in eigenen MVZ vorhalten.

>

Verfügbare IT-Ressourcen und entsprechend der Digitalisierungsgrad sind naturgemäß verschieden: Einzelpraxen fokussieren einfache Ansätze, zumeist eine Online-Terminierung. Verbünde und Medizinische Versorgungszentren sind in der Lage, größere IT-Vorhaben zu projektieren, da sich Projekt- und spätere Betriebskosten verteilen lassen. Und Kliniken und Krankenhäuser können aufgrund ihrer Ressourcen und der vorhandenen IT-Infrastruktur die eigenen MVZ in ihren Projekten mitberücksichtigen.

DIE HERAUSFORDERUNG: INTELLIGENTE LOGIK STATT Purer DATENAUSTAUSCH

Medizinische Versorgungszentren sind als Schnittstelle zwischen Facharzt, Klinik und Rehabilitation ein wesentlicher Bestandteil der Versorgungskette im Gesundheitswesen. Das setzt eine exzellente Kommunikation voraus – Patientenportale können somit auch dort Drehscheibe für Termine, Dokumente und Informationen in alle Richtungen sein. Dafür ist wichtig, dass sie auf den Abläufen der intersektoralen Behandlung aufbauen und die vielfältigen Patientenzugänge gezielt unterstützen und aufrechterhalten. Über verschiedene Organisationseinheiten hinweg müssen beispielsweise Berechtigungskonzepte sauber darstellbar sein. Es gilt festzulegen, an welchen Punkten des Prozesses welche Daten übergeben und welche Dokumente ausgetauscht werden. Mit entsprechender Logik hinterlegt, wandern – auch im Sinne der Datensparsamkeit – nur die für nachfolgende Behandlungsschritte relevanten Informationen. Letztlich steigt mit der sich ergebenden Transparenz und Übersichtlichkeit für Ärzteschaft und Pflegekräfte auch die Behandlungsqualität. Ein zentrales Problem, das es dabei zu vermeiden gilt: kein:e Behandler:in kann sich alles ansehen – es muss passend gefiltert, qualifiziert und ausgewählt werden.

Denn im Laufe der Patientenversorgung entsteht eine Vielzahl an Information und Dokumentation, von der für die aktuelle Behandlung in der Regel nur ein Ausschnitt tatsächlich relevant ist. Die Business-Logik stellt sicher, dass die entsprechend notwendigen Informationen und Dokumente zum richtigen Zeitpunkt übergeben und übernommen werden. Andernfalls hätte die Datenflut statt Mehrwert nur einen Mehraufwand zur Folge. Auf vorgelagerte, zentrale Datentöpfe, etwa die elektronische Patientenakte (ePA), wird das Patientenportal dabei zukünftig zugreifen können.

PATIENTENPORTALE ALS LOTSE IN DER GESUNDHEITSVERSORGUNG

Das Patientenportal übernimmt alsdann auch diese Funktion eines Patientenlotsen in der Gesundheitsversorgung und leitet dorthin, wo die jeweils beste Behandlung zu finden ist. Dafür muss es in der Lage sein, über Standard-Anamnesebögen hinaus der Patientensituation entsprechend gezielt Fragen stellen zu können. Auch Einsatzmöglichkeiten Künstlicher Intelligenz (KI) sind hier denkbar: aufbauend auf vorliegenden Informationen intelligente Fragen zu stellen, um Patient:innen auf die richtigen Behandlungspfade zu lenken. Ergänzen Patient:innen dann weitere Informationen oder Dokumente im Patientenportal, werden diese entsprechend der Prozesslogik bewertet und nach Relevanz gezielt den jeweils behandelnden Ärzt:innen passend zur Behandlungs-episode zur Verfügung gestellt.

Wird das Patientenportal sowohl in der ambulanten als auch in der stationären Versorgung konsequent eingesetzt, fließen alle Informationen, Daten und Dokumente des Behandlungsfalles über die zentrale Stelle zusammen und können passend in die jeweils benötigten Primärsysteme weitergegeben werden, sodass dort eine vollständige Dokumentation gemäß den jeweiligen Erfordernissen ent-

steht. Das Portal kann somit die gesamte Patientenreise von Erstkontakt bis zur Entlassung aus der Behandlung abbilden – und dies über die Sektorengrenzen hinweg, ohne die jeweiligen Sektorenanforderungen einzuschränken oder Daten dauerhaft zentral speichern zu müssen. Um Patientenportale derart zentral zur Erhöhung der Leistungsfähigkeit der Versorgung einzusetzen, ist wie bereits angeführt eine individualisierbare Prozess- und Business-Logik erforderlich.

MIT DURCHGÄNGIGEN PORTALEN POTENZIALE HEBEN UND RESSOURCEN SPAREN

In Summe unterstützt ein entsprechend ausgeprägtes Patientenportal die Mitarbeitenden aller an Behandlungsketten beteiligten Gesundheitseinrichtungen bei ihren administrativen Tätigkeiten und reduziert deren Aufwand enorm. Die verlässliche Kommunikation mit den Patient:innen steigert die Termintreue, auch bei Behandlungsabschnitten über unterschiedliche Einrichtungen oder Sektoren hinweg. Die Behandlungsqualität steigt, weil der Ärztin oder dem Arzt im Vorfeld die richtigen Informationen vorliegen, vorteilhaft gerade bei aufwendigen Untersuchungen. All das lässt sich patientenindividuell steuern, kontextbezogen je nach Vorstellungsgrund.

Alle Gesundheitsversorger:innen sind bestrebt, ihre Patientenströme zu leiten, um eine bestmögliche Auslastung und eine Optimierung der verfügbaren Ressourcen zu erreichen. Denn auch unter ökonomischen Gesichtspunkten ist relevant, wie viele Patient:innen in einem definierten Zeitraum mit wie viel Aufwand und Personaleinsatz behandelt werden können. Naheliegender ist, die Einbestellungen über einen gewissen Zeitraum zu verteilen und dadurch zu entzerren. Werden Auslastungsspitzen vermieden, bedarf es je Schicht weniger

Mitarbeitende oder insgesamt weniger Schichten. Eine solche Prozesssteuerung hilft auch, Einbestellung sowie Kontaktzeiten mit den Patient:innen zu optimieren und dadurch Ressourcen an Behandlungsräumen und Personal einzusparen. Im besten Fall können dadurch sogar zusätzliche Leistungen angeboten werden. Patient:innen auf der anderen Seite erhalten mehr Transparenz hinsichtlich ihrer Wahlmöglichkeiten: Schon im Vorfeld eines ambulanten oder stationären Aufenthalts sind optionale Leistungen ersichtlich, die – gegebenenfalls kostenpflichtig – in Anspruch genommen werden können.

Sogar nach Abschluss der Behandlung begleiten Patientenportale noch optimal: Im Zuge des Entlassmanagements können Therapieempfehlungen oder Übungen an die Hand gegeben und Aktivitäten gemonitort werden – Aspekte, die zum Teil auch im Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) festgehalten sind. Darüber hinaus könnten Gesundheitseinrichtungen Patient:innen automatisiert zielgerichtete Angebote zu weiteren Behandlungen oder Erinnerungen zu Nachsorgeuntersuchungen zukommen lassen.

Der Kontakt der Leistungserbringer:innen mit ihren Patient:innen kann selektiv ausgebaut werden. Selektiv, weil sich Patient:innen über Diagnosen und Behandlungsmerkmale sehr genau für weitere digitale Prozesse klassifizieren lassen. Dies betrifft auch die Empfehlung von individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) oder Präventivmaßnahmen.

FAZIT

Die Menge der Mehrwerte, die Patientenportale in einer durchgehenden Versorgung bieten können, wird sich noch erweitern. Krankenhäuser sind bereits erfahren in der Kommunikation über derartige Portallösungen und sie verfügen über die notwendigen IT-Kapazitäten und Budgets, um



Patientenportale können Drehscheibe für Termine, Dokumente und Informationen in alle Richtungen sein. ■

sie einzuführen und zu betreiben. Für sie gilt es im nächsten Schritt, weitere Erfahrung mit den notwendigen Prozessabläufen für ein übergreifendes Behandlungsmanagement zu sammeln. Die Abbildung Medizinischer Versorgungszentren in einem gemeinsamen Portal ist vergleichsweise einfach, da die Behandlungsprozesse dort zumeist weniger komplex und aufwendig sind. Patientenportale ermöglichen jedoch auch eine Ambulantisierung von Leistungen über eigene Einrichtungen hinaus. Denn funktionieren die Prozesse im Patientenportal, dann ist der Erbringungsort der Versorgung nicht mehr ausschlaggebend: Alle Informationen und Dokumente fließen über die zentrale digitale Plattform passgenau an ihr Ziel. ■



■ DR. MANUEL ISERLOH

Gründer und Geschäftsführer POLAVIS

Kontakt: manuel.iserloh@polavis.de