

ONLINE ERSCHIENEN AM 01.04.2019

Arzt-Vernetzung - Zusammenarbeit im Zuweiser-Netzwerk

Katrin Keller, Berlin / Redaktion: CME-Verlag

Zusammenfassung

Patientenströme lassen sich über aktive Qualitäts-Netzwerke direkt steuern. Mithilfe der heutzutage verfügbaren elektronischen Werkzeuge ist es einfacher denn je, eine schnelle und gemeinsame Patientenkoordination zum Wohle des Patienten und für ein effizientes Praxismanagement zu gewährleisten. Durch die Vernetzung von Praxen und die Verwendung von Social Media in einem gemeinsamen Netzwerk lassen sich Multiplikator-Effekte für Ihre Praxis nutzen, aktuelle Informationen schnell an Ihre Patienten verteilen und die Praxispräsenz im Internet verbessern. Interaktive Werkzeuge erlauben eine Maximierung der Termintreue in Ihrer Praxis und eine Optimierung des Patientenstroms durch vernetzte Standorte. Neben der Möglichkeit einer gezielten Steuerung und Verteilung von Informationen führt dies zu einer zeitlichen und organisatorischen Entlastung sowohl der Patienten als auch Ihrer Mitar-

beiter. Die Verwendung sicherer, zertifizierter Online-Werkzeuge ermöglicht eine sinnvolle und effiziente Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Praxen in einem ausgebauten Netzwerk. Neben der effizienten Weitergabe von Patientendaten erlaubt diese eine barrierefreie Verwendung geteilter Ressourcen im Netzwerk, wie medizinische Geräte oder OP-Zentren.

Lernziele

Anhand der vorliegenden Informationen lernen Sie, welche Vorteile sich durch den Anschluss Ihrer Praxis an ein Qualitäts-Netzwerk ergeben. Die Lenkung von Patientenströmen, die Koordination von Patienten in Ihrem Netzwerk und die Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Kollegen werden erörtert und wichtige Voraussetzungen für den reibungslosen und sicheren Ablauf in einem solchen Netzwerk werden diskutiert.

Teilnahmemöglichkeiten

Diese Fortbildung steht als Webcast bzw. zum Download in Textform zur Verfügung. **Die Teilnahme ist kostenfrei.** Die abschließende Lernerfolgskontrolle kann nur online erfolgen. Bitte registrieren Sie sich dazu kostenlos auf www.cme-kurs.de.

Zertifizierung

Diese Fortbildung wurde nach den Fortbildungsrichtlinien der Landesärztekammer Rheinland-Pfalz von der Akademie für Ärztliche Fortbildung in RLP mit **2 CME-Punkten** zertifiziert (Kategorie D). Sie gilt für das Fortbildungszertifikat der Ärztekammern.

Referent

Katrin Keller (Samed), Berlin

Redaktionelle Leitung / Realisation

J.H. Wiedemann
CME-Verlag
Siebengebirgsstr. 15
53572 Bruchhausen
E-Mail: info@cme-verlag.de

Mit freundlicher Unterstützung von:
medherence, Bad Honnef.

Patientenströme

Anhand volkswirtschaftlicher, statistischer Modelle lässt sich nachweisen, dass sich Patienten bei der Wahl der behandelnden Ärzte nicht auf alle verfügbaren Praxen gleich verteilen. Stattdessen ballen (Englisch „clusters“) sich die Patientenströme in den zur Verfügung stehenden Netzwerken. Die statistische Verteilungsfunktion, die dieses Verhalten am besten beschreibt, nennt sich Pareto-Verteilung (siehe Abbildung 1).

Dieser Prozess des Clusters lässt sich durch die Streuung ausgewählter Informationen und durch eine zielgerichtete Kommunikation mit den Patienten steuern. Die Kanäle, die sich für diesen Zweck nutzen lassen und die von Patienten heutzutage bevorzugt verwendet werden, sind die Arztsuche im Internet, Empfehlungen von Familie und Freunden, Online-Bewertungen sowie natürlich die Überweisung zum Facharzt.

Die Suche in den Gelben Seiten spielt dabei inzwischen eine untergeordnete Rolle, selbst bei älteren Patienten. Das Vertrauen in das jeweilige Kommunikationsmedium (der sogenannte „Trust“) liegt bei ca. 10% für die Arztsuche im Internet, bei ca. 30% für die Empfehlung von Familie und Freunden und bei nahezu 100% für die Überweisung zwischen den Fachärzten.

Durch die Bildung von Netzwerken lässt sich die individuelle Patientenzahl erhöhen, die für Sie und Ihre Arztpraxis statistisch in einer Region anfällt. Das Netzwerk bringt nämlich den sogenannten Marketingeffekt „z“ ins Spiel, welcher diese Patientenzahl pro Partner im Netzwerk erhöhen kann. Ein geschätzter Marketingeffekt von $z = 10\%$ beispielsweise bringt bei 10 Partnerpraxen im Netzwerk bei 10 Patienten pro Praxis 1 weiteren Patienten pro Praxis ins Spiel, d. h. insgesamt 10 zusätzliche Patienten für Ihre Praxis.

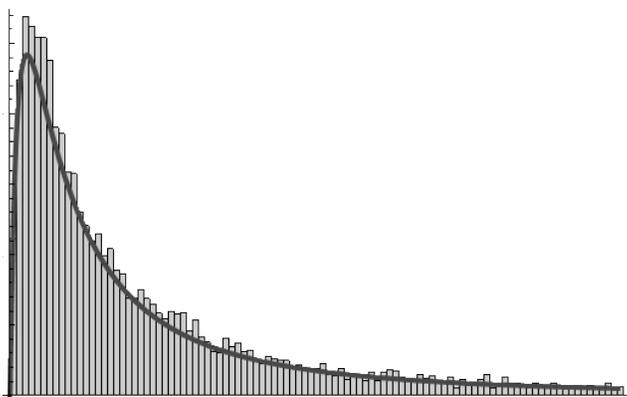


Abbildung 1: Schematische Darstellung der Pareto-Verteilung

Eine Verlinkung dieser Netzwerke auf der eigenen Praxis-Homepage bietet sich als Multiplikator-Maßnahme an.

Insgesamt werden Informationen im Internet als Bestandteil der medizinischen Versorgung von Patienten sehr gut angenommen. So informieren sich beispielsweise etwa 30% der Patienten auf der jeweiligen Homepage vor dem Arzttermin über die Praxis. Interessanterweise besuchen 40% der Patienten die Homepages auch nach dem Arzttermin zu Informationszwecken. Daher sollten Sie auf Ihrer Homepage Informationen anbieten, die über die alleinige Online-Visitenkarte hinausgehen. Beschreiben Sie die Behandlungen, die Sie anbieten ausführlich und in patientengerechter Sprache. Nennen Sie zudem Ihr Netzwerk mitsamt der darin verbundenen Partner. Wichtig ist, dass Sie die Informationen in Textform und nicht über Bilder liefern. Am besten arbeiten Sie bei der Erstellung der Homepage mit einem Online-Marketing Experten zusammen.

Auch die Präsentation aktueller Neuigkeiten in Ihrer Praxis in der Form von Blogs, Mikroblogs oder auf Twitter sollte man ins Auge fassen. Diese Medien eignen sich besonders, um temporäre Veränderungen, wie Ferien, Fortbildungen oder infrastrukturelle Besonderheiten anzuzeigen. Weitere Vernetzungen lassen sich international über Facebook und LinkedIn aufbauen, oder speziell für Deutschland mithilfe von XING. Wichtig ist bei all diesen Maßnahmen, dass die entsprechenden Seiten regelmäßig mit Inhalten bestückt werden.

Die Ärzteportale Jameda, Imedo und DocInsider sind Beispiele für oft genutzte Arztsuchmaschinen im Internet.

All diese Informationen sind auch für Suchalgorithmen, wie sie z. B. von Google verwendet werden, äußerst wichtig, damit Ihre Webseite im Internet gefunden wird. Während die Präsentation von Bildmaterial zur optischen Auflockerung ihrer Seite nicht fehlen dürfen, sind Internet-Suchmaschinen zurzeit nicht in der Lage, einen Beitrag zum Netzwerkeffekt anhand von Bildern zu leisten.

Patientenkoordination

Die Ergebnisse einer amerikanischen Studie aus dem Jahr 2010 legen nahe, dass sich Maßnahmen zur Verbesserung der Termintreue von Patienten lohnen können: Im Schnitt führen Überweisungen in den USA nur in 50% der Fälle zu einem produktiven Termin, 20% der vereinbarten Termine werden nicht eingehalten, und in 30% der Fälle wird trotz Überweisung kein Termin vereinbart.

Die Terminvereinbarung übers Internet stellt ein zielführendes Werkzeug dar, um die Termintreue zu erhöhen und eine gezielte Steuerung der Nachfrage und Einnahmen in Ihrer Praxis vorzunehmen. Dieser Service wird sogar von älteren Patienten dankbar angenommen und ersetzt die Kontaktaufnahme übers Telefon immer häufiger. Der Grund dafür ist eine nahezu 100%-ige Erreichbarkeit der verfügbaren Online-Buchungssysteme. Die vereinbarten Termine lassen sich über automatisierte Erinnerungssystem (z. B. per SMS) weiter steuern und führen so in ca. 97% der Fälle auch zu Einnahmen.

Wenn sich Praxen in einem Netzwerk zusammenschließen ergibt sich ein weiterer Synergieeffekt, denn die Patientenströme lassen sich so standort- und praxisübergreifend durch das Netzwerk

leiten. Entsprechend der vorliegenden Indikation können alle notwendigen Untersuchungen im Netzwerk für die Patienten in kürzester Zeit vorgenommen werden, ohne dass sich der Patient selber darum kümmern muss.

Zusammenarbeit

Die heutzutage verfügbaren Werkzeuge für die Ablage und Weitergabe von Patienteninformationen ermöglichen eine komfortable Zusammenarbeit zwischen den Praxen in einem Netzwerk. Die Auslagerung der Dokumente auf Online-Software bietet beispielsweise den Vorteil, dass diese Hardware-unabhängig und ohne aufwändige Installation oder Wartung auf jedem System laufen können. Im Gegensatz zu den fehleranfälligen analogen Medien, wie Telefon oder Fax, lassen sich durch diese digitalen Medien auch Patientenpfade leicht abbilden.

Ein solches Online-System erleichtert zudem die strukturierte Kommunikation in Ihrem Netzwerk, z. B. über die Freischaltung von Arztbriefen untereinander, die Information über den Bearbeitungsstatus anstehender Aufgaben oder Untersuchun-

gen oder auch die Aufklärung über wichtige Entwicklungen bezüglich des Gesundheitsstatus ihrer Patienten.

Wichtige Voraussetzung bei der Wahl dieser Online-Werkzeuge ist die Gewährleistung der Datensicherheit.

Die verschlüsselte Datenübertragung über *Secure Sockets Layer* (SSL) ist der aktuelle Standard und sollte von der gewählten Software unterstützt werden. Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) beispielsweise vergibt entsprechende Zertifikate für Online-Werkzeuge zur Zusammenarbeit zwischen ärztlichen Praxen, wie es bei der Netzwerklösung des KV-SafeNet oder bei der elektronischen Fallakte der Uniklinik Aachen der Fall ist.

Die Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Arztpraxen beschränken sich jedoch nicht nur auf den gemeinsamen Zugriff auf die elektronische Patientenakte, sondern können sich auch auf Gerätegemeinschaften oder gemeinsam genutzte, ambulante Operationszentren oder OP-Säle erstrecken. Diese Ressourcenteilung gestaltet sich über Online-Kalender besonders effizient, weil die Verfügbarkei-

ten der jeweiligen Geräte oder Einrichtungen direkt einsehbar ist.

Zusätzlich lässt sich mithilfe automatisierter Systeme auch die Qualitätssicherung optimieren, z. B. anhand von Termin-Follow-ups, von Informationsvermittlung an die Patienten im Nachgang an Untersuchungen oder Eingriffen oder in Form von Fragebögen zur Qualitätskontrolle.

Eine im Netzwerk gemeinsam genutzte Online-Software ermöglicht darüber hinaus auch die Erzeugung einer zentralen Patientenakte als besonderen Patientenservice. Bei einer solchen patientengesteuerten Akte erteilt der Patient selbst die Freigabe, welche Daten in der Akte für wen einsehbar sein sollen. Wichtig ist, dass Patienten keine Teilinformationen, sondern immer nur vollständige Datensätze löschen können. So wird eine Verfälschung der vorliegenden Anamnesedaten verhindert.

Fragebogen

Bitte beachten Sie:

- Die Teilnahme am nachfolgenden CME-Test ist nur online möglich unter: www.cme-kurs.de
- Diese Fortbildung ist mit 3 CME Punkten zertifiziert.
- Es ist immer nur eine Antwortmöglichkeit richtig (keine Mehrfachnennungen).

? Wodurch kann der Netzwerkeffekt im Internet nicht verstärkt werden?

- Profil bei Imedo
- Informationen über Bilder
- Eigener Blog
- Social Media
- Eigene Homepage

? Was beschreibt der Marketingeffekt „z“ in einem Netzwerk?

- Der Marketingeffekt „z“ beschreibt den Faktor, um den sich die Werbekosten in einem Netzwerk erhöhen.
- Der Marketingeffekt „z“ beschreibt den Faktor, mit dem aus den Gesamtfällen in einer Indikation die Facharzt-Fälle berechnet werden können.
- Der Marketingeffekt „z“ beschreibt die individuelle Patientenzahl in einer Indikation pro Netzwerk.
- Der Marketingeffekt „z“ beschreibt den Faktor, mit dem ein Netzwerk die individuelle Patientenzahl pro Netzwerkpartner erhöht.
- Der Marketingeffekt „z“ ist eine indikationsspezifische Konstante und ist unabhängig vom bestehenden Netzwerk.

? Welchen Trust bringen Patienten Internetinformationen, Empfehlungen und Überweisungen in etwa entgegen?

- 10 % Internet, 30% Empfehlungen, 100% Überweisungen
- 5% Internet, 35% Empfehlungen, 100% Überweisungen
- 20% Internet, 40% Empfehlungen, 90% Überweisungen
- 10% Internet, 20% Empfehlungen, 90% Überweisungen
- 20% Internet, 40% Empfehlungen, 85% Überweisungen

? Wie kann die Sicherheit von Online Netzwerken nicht gewährleistet werden?

- SSL-Übertragung
- PKI-Speicherung
- Über das KV-Safenet
- Über einen Zertifikat-Login
- Über einen DNS-Server

? Wie viele Patienten informieren sich durchschnittlich vor dem Arztbesuch auf der Homepage des Arztes?

- 40%
- 30%
- 20%
- 50%
- 60%

? Welchen Vorteil hat ein Online-Buchungssystem gegenüber der Terminvergabe über Telefon?

- Keine Priorisierung der Leistungen nötig
- Keine ISDN-Telefonanlage mehr nötig
- Nahezu 100%ige Erreichbarkeit
- Der Termin wird nicht von z.B. Notfällen beeinflusst
- Erhöhter Aufwand

? Wie ist das statistische Verhalten von Patientenströmen?

- Entspricht der Gauß-Verteilung
- Entspricht der Bimodalen Verteilung
- Entspricht der logistischen Verteilung
- Entspricht der Pareto-Verteilung
- Entspricht der F-Verteilung

? Welche Aussage(n) zur zentralen, gemeinsamen Patientenakte ist (sind) falsch?

- Der Patient kann Daten, die ihm unangenehm sind, jederzeit löschen, auch teilweise.
- Daten des niedergelassenen Facharztes können nach Freigabe durch den Patienten per Knopfdruck aus der lokalen Patientenakte an die zentrale Akte übermittelt werden.
- Daten aus der Klinik können nach Freigabe durch den Patienten per Knopfdruck aus der lokalen Patientenakte an die zentrale Akte übermittelt werden.
- Das Anlegen der zentralen Akte erfolgt datenschutzkonform über das Einverständnis und den Konteneinbezug/Freigabe des Patienten.
- Alle Aussagen sind falsch.

? Welche Aussage trifft zu?

- Termine in geteilten Ressourcen sind für alle beteiligten Ärzte voll einsehbar.
- Die Schreibberechtigung bei online Arztbriefen liegt allein beim Allgemeinmediziner.
- Termin-Compliance ist besonders hoch, wenn man auf analoge Medien zurückgreift.
- Als Follow-up können nach dem Arztbesuch QS-Umfragen an den Patienten geschickt werden.
- Die Kommunikation durch online-Software ist fehleranfälliger.

? Welche Aussage ist falsch?

- Durch analoge Medien kann man im Netzwerk keine Pfade abbilden.
- Als Voraussetzung für online-Software unterstützte Kommunikation ist eine bestimmte Hardware nötig.
- Bei Kommunikation durch online-Software muss der Benutzer sich nicht um die Wartung kümmern.
- Analoge Medien haben eine höhere Fehleranfälligkeit.
- Das KV-Safenet bietet zum Beispiel Online-Abrechnungen an.