



Das Interview: erste Erfahrungen mit der Onlinepraxis

Die „Praxis-Bubenberg 8 + 11“ als grösste Gruppenpraxis des Ärztenetzwerk mediX bern betreibt seit einiger Zeit eine Onlinepraxis. Im Zusammenspiel mit Vitodata Software bieten sie damit Ihren Patientinnen und Patienten eine zeitunabhängige Sprechstunde und ein Online-Patientenpass. Ein erster Erfahrungsbericht.

Das Interview führte Ueli Wehrli, Vitodata AG, mit Dr. med. Adrian Wirthner, Praxis Bubenberg 8 + 11

Herr Dr. Wirthner, im Oktober 2011 haben Sie gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen der Praxis Bubenberg eine Onlinepraxis eröffnet. Können Sie kurz erklären, was die Onlinepraxis ist?

Die Onlinepraxis ermöglicht es Haus- und Spezialärzten, ihren Patienten eine datenschutzkonforme Sprechstunde im Internet anzubieten. Das Angebot ist vergleichbar mit dem den meisten Leuten bestens vertrauten E-Banking mit der Hausbank.

Welche Möglichkeiten bietet die Onlinepraxis und welche davon benutzen Sie und Ihre Kollegen am häufigsten?

Was ich am häufigsten benutze ist die Online-Konsultation. Sie ermöglicht eine virtuelle Sprechstunde zwischen Arzt und Patient. Als weitere sehr wichtige Funktion erachte ich die Online-Resultate. Mit diesem Instrument kann ich den Patienten ärztlich validierte Untersuchungsergebnisse online mitteilen und kommentieren. Die Online Administration ermöglicht den Patienten administrative Anfragen an die Medizinische Praxisassistentin zu richten. Mit dem Online Patientenpass werden den Patienten die wichtigsten, durch den Arzt validierten Gesundheitsdaten der elektronischen Krankengeschichte verfügbar gemacht.

Was hat Sie dazu bewogen Sprechstunden online anzubieten und was war Ihre Erwartungshaltung?

Das Problem der persönlichen und der telefonischen Konsultation ist die

Gleichzeitigkeit, die erforderlich ist. Dies fällt bei der Online-Konsultation weg. Der Patient kann mitten in der Nacht anfragen, wenn ihm etwas Dringendes einfällt. Der Arzt kann antworten, sobald er Zeit und einen Internetzugang verfügbar hat. Die Konsultation wird dadurch zeit- und ortsunabhängig.

Gibt es bestimmte Konsultationen, welche sich besonders gut für die Online Sprechstunde eignen?

Am besten eignen sich kurze Anfragen, z.B. für Reiseimpfungen, Rückmeldungen des Patienten über den weiteren Verlauf sowie Resultatübermittlungen wie Laborwerte oder andere Untersuchungsergebnisse an den Patienten. Der Patient kann einen Befund fotografieren oder den Impfpass einscannen und als Dokument anhängen, der Arzt kann seine Befunde mitteilen und kommentieren.

Wie reagieren die Patientinnen und Patienten auf das Angebot und wie rege wird es genutzt?

Das neue Angebot wird als zeitgemässe neue Dienstleistung ausserordentlich geschätzt. Wenn man bedenkt, dass der gesamte Zeitbedarf für einen Arztbesuch mit Anreise, Wartezeit und Rückreise vier bis acht Mal so lange dauert wie die eigentliche Zeit im Sprechzimmer, ist das doch ein riesiger Vorteil für den Patienten. Zudem sind Anfragen und Auskünfte in der Online-Praxis von jedem Internet-Zugang und zu jeder Zeit möglich, beispielsweise in den Ferien im Ausland.

Praxis Bubenberg 8+11

Die Praxis Bubenberg in Bern ist die grösste mediX-Gruppenpraxis. Verschiedene Spezialisten und Spezialistinnen sowie Therapeuten und Therapeutinnen sind unter einem Dach und bietet ein grosses Spektrum an Leistungen an:

- Allgemeine Medizin FMH
- Innere Medizin FMH
- physikalische Medizin und Rehabilitation FMH
- Hals-, Nasen-, Ohren-Erkrankungen FMH
- Hämatologie/Bluterkrankungen FMH
- Gesundheit und Prävention FMH
- Infektiologie FMH
- psychosoziale und psychosomatische Medizin FMH
- Geriatrie FMH
- psychosomatische und psychosoziale Medizin
- Gesundheitsschwester, Feldenkraistherapeutin
- Osteopath

Dr. med. Adrian Wirthner ist Facharzt für Allgemeinmedizin FMH und Master of Health Administration. Er amtiert als Verwaltungsratspräsident des Ärztenetzwerks mediX bern.

Wurden in Ihrer Praxis mit der Einführung der Onlinepraxis organisatorische Anpassungen vorgenommen?

Nein. Jeder Arzt wickelt seine Anfragen selbst ab. Die meisten reservieren sich dafür während dem Tag etwas Zeit, was den Vorteil gegenüber von telefonischen Anfragen hat, dass sich diese Zeit planen lässt. Für die Admi-

Welches sind denn die Vorteile gegenüber einer Kommunikation per E-Mail mit den Patienten?

Die Vorteile der Onlinepraxis gegenüber der E-Mail sind riesig und können nicht abschliessend aufgezählt werden. Die wichtigsten Unterschiede:

- Sämtliche Daten sind verschlüsselt und datenschutzkonform, E-Mails dagegen können gelesen

Die Onlinepraxis tauscht mit Ihrem vitomed Daten aus. Wie geht das? Können Sie das an einem konkreten Beispiel erläutern?

Wie das genau funktioniert müssen Sie die Techniker und Informatiker der Vitodata und in4medicine fragen. Ich kann Ihnen einfach sagen, dass ich von jedem Internetzugang auf die wichtigsten Angaben des anfragenden Patienten in der elektronischen Krankengeschichte zugreifen kann, von der Diagnoseliste über die Verlaufseinträge, Allergien, Messwerte und Medikamente bis zu den Laborwerten.

«Die Onlinepraxis ist nicht etwa nur für Junge von Interesse!»

nistrativanfragen ist jeweils eine MPA pro Tag zuständig.

Können Ihre Patienten, die das Angebot der Onlinepraxis nutzen nach Kriterien wie Alter, Geschlecht oder Bildungsstand gruppiert werden?

Die Erwartung war, dass vor allem die Jungen dieses Angebot nutzen werden. Nach den ersten Erfahrungen scheinen aber weder Alter, Geschlecht noch sozialer Status eine entscheidende Rolle zu spielen. Der älteste Patient, der mich regelmässig online konsultiert ist 83jährig. Entscheidend ist, ob sich jemand regelmässig im Internet bewegt und in der Lage ist, sich über einen persönlichen Benutzernamen und ein Passwort einzuwählen.

Wie beurteilen sie die Akzeptanz der Onlinepraxis bei Ihren Kolleginnen und Kollegen der Praxis Bubenberg?

Nach einer gewissen anfänglichen Skepsis haben meine Kollegen schnell gemerkt welche Vereinfachung Sie dadurch erhalten. Weil die Konsultation, die Dokumentation und die Verrechnung in einem Prozess abgewickelt werden lässt sich unwahrscheinlich viel Zeit sparen. Die Herausforderung ist, herauszufinden, welche Abläufe für die Onlinepraxis geeignet sind und welche eine persönliche Konsultation benötigen.

Dr. med. Adrian Wirthner

werden wie Postkarten.

- Der Arzt hat über die Onlinepraxis von jedem Internetzugang Zugriff auf die elektronische Krankengeschichte, kann somit Diagnosen, Verläufe, Medikamente etc. aufrufen. Die Onlinepraxis überträgt umgekehrt sämtliche Eintragungen direkt in die elektronische Krankengeschichte, was eine perfekte Dokumentation garantiert. Zudem sind Leistungserfassung und Abrechnung integriert.
- Die Möglichkeit, dass der Patient seine Medikamente, Laborwerte und anderes mehr einsehen kann gibt es nur bei der Onlinepraxis.
- Ein irrtümliches Versenden oder Weiterleiten von Anfragen oder Auskünften an falsche Personen ist mit der Onlinepraxis ausgeschlossen.

Garantieren Sie Ihren Patienten maximale Antwortzeiten?

Das kann jeder Arzt selbst definieren, wie die Antwortzeiten in seiner Onlinepraxis sein sollen. Nach Ablauf dieser Frist werden die Einträge farblich markiert. Bei Abwesenheit kann ich eine Meldung hinterlegen die der Patient erhält. Er kann dann seine Anfrage an einen anderen Arzt richten oder warten bis sein persönlicher Arzt wieder zurück ist.

Was ist der Vorteil, dass die Onlinepraxis mit vitomed Daten austauschen kann und wie wichtig ist dieser Aspekt?

Es ist einer der ganz entscheidenden Vorteile gegenüber der E-Mail. Es braucht keine „doppelte Buchführung“ in den E-Mails und in der elektronischen Krankengeschichte. Alles ist aus einem Guss, bis hin zur Leistungsabrechnung.

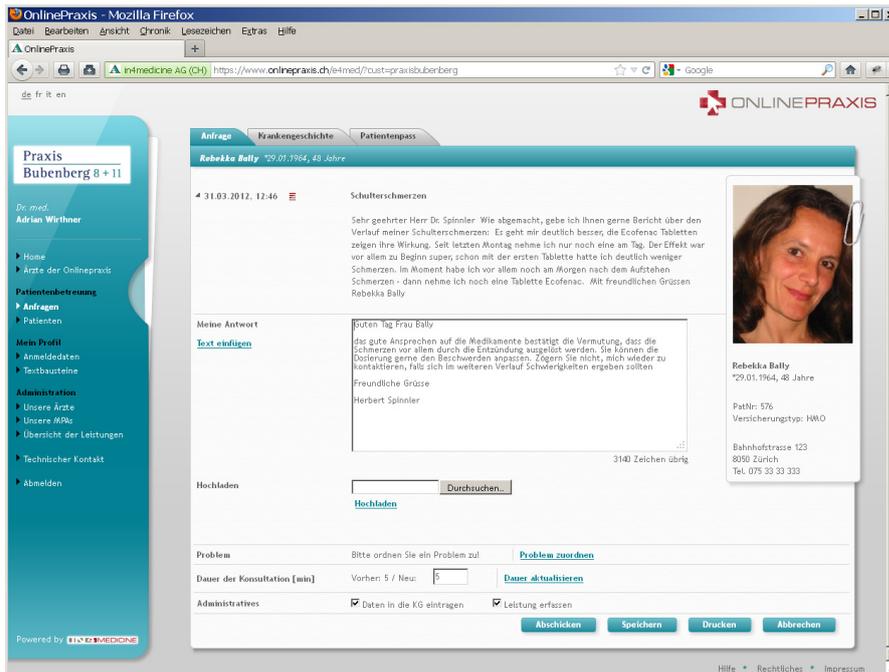
Hätten Sie die Onlinepraxis auch eingeführt, wenn dieser Datenaustausch nicht gegeben wäre?

Ganz klar Nein. Dann wären die Vorteile zu klein. Die Integration mit der Krankengeschichte in vitomed ist etwas Essentielles und der Punkt, der mir die Arbeit erleichtert.

Hat sich ihr Sprechstundenalltag durch die Onlinepraxis verändert?

Es lassen sich durch Rückmeldungen des Patienten und der Möglichkeit der Resultatübermittlung viele Folgekonsultationen einsparen. Zudem werde ich in der Sprechstunde weniger durch telefonische Anfragen gestört.

Sie haben es vorgängig bereits erwähnt. Mit der Onlinepraxis können Sie den Patientinnen und Patienten auch einen Onlinepass anbieten. Was ist das? Was nützt das?



Im Onlinepass bekommt der Patient Zugriff auf klar vordefinierte und vom Arzt validierte Eintragungen in der Krankengeschichte. Bei uns sind das die Liste der aktuellen Medikamente und Dosierungen, Allergien und Unverträglichkeiten, Messwerte wie Blutdruck, Gewicht und Grösse sowie die Laborwerte. Gerade bei der Medikamentenliste finden wir immer wieder Diskrepanzen

Im Prinzip sind aber die Vorteile der Onlinepraxis für den Arzt auch auf die Praxisassistentinnen übertragbar: Datensicherheit, zeitliche Unabhängigkeit, Dokumentationsqualität.

Was sind die Anforderungen, um die Onlinepraxis einzuführen?

Die Infrastruktur zum sicheren Betrieb der Onlinepraxis wird durch in4medicine in einem Rechenzentrum bereit ge-

Welche Tipps und Empfehlungen können Sie einer Praxis geben, die sich für die Onlinepraxis interessiert?

Der Aufwand für die Installation und das Erlernen der Onlinepraxis ist vergleichsweise gering. Die Wertschöpfung mit der neuen Flexibilität und Dokumentationsqualität, dem zeitunabhängigen Generieren von Umsatz ohne Praxisinfrastruktur und dem innovativen Image ihrer Praxis dagegen ist riesig. Es ist eine Frage der Zeit, bis E-Mails zwischen Patient und Arzt kritisch hinterfragt werden. Ihre Patienten werden Ihnen dankbar sein, Sie trotzdem online erreichen zu können.

Ich möchte mich ganz herzlich für das Interview und Ihre Ausführungen zur Onlinepraxis bedanken, Herr Dr. Wirthner, und wünsche Ihnen weiterhin alles Gute.

Weitere Infos und Kontakte unter: www.onlinepraxis.com

«Die Grösse spielt keine Rolle. Ich bin überzeugt, dass die Onlinepraxis auch für eine Einzelpraxis funktioniert.»

Dr. med. Adrian Wirthner

zwischen Arzt- und Patientenversion heraus. Dies ist von grosser Wichtigkeit für die Sicherheit der Medikamententherapie. Zudem kann der Patient diese Angaben im Notfall oder im Ausland den behandelnden Ärzten zugänglich machen.

Welchen Nutzen ziehen Ihre Praxisassistentinnen aus dem neuen Angebot?

Die telefonischen Anfragen der Patienten an die Ärzte sind für die Praxisassistentinnen als Vermittler des direkten zeitgleichen Kontaktes eine Herausforderung. Hier bringt die Onlinepraxis eine Erleichterung, weil die Zahl der telefonischen Anfragen reduziert wird.

stellt, gewartet und weiter entwickelt - seitens der Praxis braucht es deshalb nur einen Computer mit Internetzugang. Die Onlinepraxis ist von jedem Computer über den Browser erreichbar ohne dass vorgängig eine Software installiert werden muss. Seitens vitomed ist eine aktuelle Version der elektronischen KG (Typ 3) und mindestens ein SQL Server 2008 notwendig.

Braucht es eine bestimmte Grösse der Praxis um die Onlinepraxis einzuführen?

Die Grösse spielt keine Rolle. Ich bin überzeugt, dass die Onlinepraxis auch für eine Einzelpraxis funktioniert.