



GRENZENLOSE KOMMUNIKATION

Messenger sind aus vielen Krankenhäusern heutzutage nicht mehr wegzudenken. Es ist kaum möglich, einfacher und effizienter zu kommunizieren. Das volle Potenzial entfalten Messenger-Dienste vor allem dann, wenn die verschiedenen Akteure im Gesundheitswesen intersektoral miteinander vernetzt werden – wie jetzt an den Kliniken Maria Hilf in Mönchengladbach in einem Pilotprojekt realisiert.

TEXT: ADRIAN RINGELSTEIN, TILL BERGER

Laut einer Studie des Deutschen Datenschutz Instituts von 2018 werden Messenger-Dienste von rund 90 Prozent der Deutschen genutzt, um zu kommunizieren, Termine zu vereinbaren oder Bilder und Videos zu versenden. Die Möglichkeit, schnell, einfach und sicher Informationen zu teilen, verbreitet sich auch in Kliniken immer weiter. Kein Wunder: Zwei Drittel der Ärzte halten Messenger-Dienste für ein geeignetes Mittel, die Kommunikation innerhalb des Behandlungsteams oder sektorenübergreifend mit externen Partnern sicherzustellen und damit die Patientenversorgung zu verbessern.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Kommunikationsmitteln wie Telefon oder Fax bieten Messenger viele Vorteile: Sie sind schnell installiert, kosten meist

nichts und können universell eingesetzt werden; ob zur direkten Kommunikation mit Kollegen und Patienten oder zum Austausch von Bildern und Dokumenten. Neu gewonnene, relevante Informationen können sofort und lückenlos an alle Beteiligten gleichzeitig verteilt werden. So ist sichergestellt, dass alle immer auf dem gleichen Informationsstand sind, zum Teil lebenswichtige Informationen schnell übermittelt werden und vor allem keine Informationen verloren gehen.

ANFORDERUNGEN AN KLINISCHE MESSENGER

In vielen Krankenhäusern werden derzeit wider besseres Wissen handelsübliche, für private Nutzer gemachte Messenger genutzt, auch wenn deren Einsatz aus Datenschutzgründen bedenklich ist. Aber Praktikabilität, Schnelligkeit und einfache Bedienbarkeit setzen sich gegen Datenschutzvorgaben durch. Aber warum wird eigentlich noch auf unsichere, nicht für sensible Daten bestimmte Lösungen zurückgegriffen? Mittlerweile gibt es viele alternative Messenger-Lösungen, die in Kliniken und Arztpraxen eingesetzt werden können und mit der DSGVO kompatibel sind.

IT-Sicherheit als einziges Auswahlkriterium für eine Alternative zu WhatsApp und Co. heranzuziehen, ist aber nicht zielführend. Alle Anbieter, die sich mit ihren Messenger-Diensten direkt an Kliniken richten, berücksichtigen die DSGVO und weitere Regularien, die speziell für das Gesundheitswesen gelten und beispielsweise die Datenspeicherung und -nutzung regeln. Im Zuge der Entwicklung zu einer multidisziplinären, intersektoralen Vernetzung sollten klinische Messenger zusätzlich interoperabel, leicht skalierbar und Off-Prem, also außerhalb der eigenen Räumlichkeiten, nutzbar sein. Sinn macht die Kommunikation über Messenger nur dann, wenn die App problemlos in

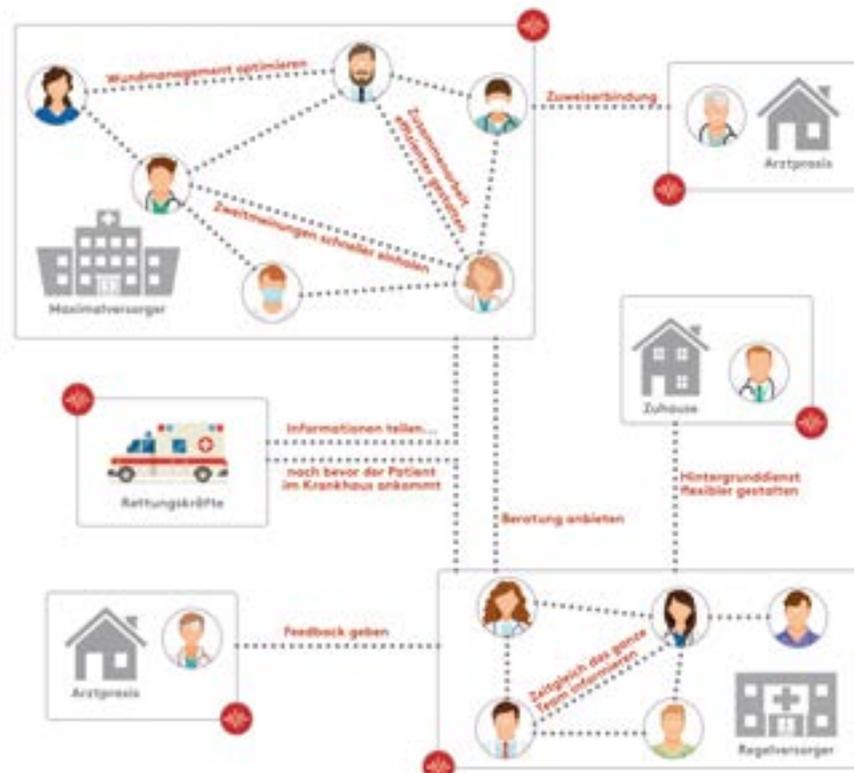
klinikerne IT-Systeme, etwa KIS, RIS oder PACS integriert werden kann. Insellösungen und inkompatible Schnittstellen hemmen den Informationsfluss und führen alle Vorteile der schnellen Kommunikation ad absurdum. Vernetzung über Krankenhaus- und Leistungserbringergrenzen hinweg muss das Ziel sein. Entsprechende Lösungen sollten also leicht skalierbar sein und sich auch dann unkompliziert ausweiten lassen, wenn erst eine Abteilung mit der App kommuniziert, dann eine Klinik, ein Klinikverbund, später Hausärzte und Physiotherapeuten eingebunden werden und vielleicht sogar über Ländergrenzen hinweg Experten miteinander vernetzt werden können.

Ein solches Netzwerk und daraus resultierende Mehrwerte sind nur dann realistisch, wenn der Messenger vollumfänglich auch außerhalb der Klinik genutzt werden kann, etwa um DICOM-Bilder oder medizinische Informationen zum Patienten anzu-

schauen. So lässt sich beispielsweise der Hintergrunddienst flexibler gestalten: Ob der diensthabende Arzt in die Klinik fahren muss oder nicht, kann er besser entscheiden, wenn er bereits mit dem Smartphone auf das DICOM-Bild zugreifen kann. Unnötige Fahrten können so vermieden werden. Bei einem Notfall kann er via Messenger erste Maßnahmen veranlassen und dem Team vor Ort mit seiner Expertise helfen, noch bevor er ins Krankenhaus aufbricht. Die Expertise der Spezialisten kann damit auch lückenlos in die Patientenversorgung einfließen und weniger spezialisierten Versorgungseinheiten im Gesundheitssystem jederzeit zur Verfügung gestellt werden.

VERNETZUNG ÜBER KRANKENHAUS- UND SOGAR LÄNDERGRENZEN HINWEG

Die Kliniken Maria Hilf in Mönchengladbach nutzen seit fast zwei Jahren die Kommunikations-App Join genau >



Das Ziel:
Vernetzung und Kommunikation über Sektoren- und Leistungserbringergrenzen hinweg

Expertise per Messenger auch in anderen Regionen und Ländern verfügbar zu machen, wird künftig eine wichtige Rolle spielen. ■

dafür. Die intersektorale Mitversorgung von niedergelassenen Ärzten verschiedener Fachgebiete durch hochspezialisierte Experten aus einem Krankenhaus der Maximalversorgung steht hier im Vordergrund. Zusätzlich erfolgt die interne Kommunikation der Kliniken Maria Hilf insbesondere nachts und am Wochenende über diesen Messenger-Dienst. Beide Einsatzgebiete generieren einen Mehrwert für die Patientenversorgung, indem sie eine immer gleich hohe Versorgungsqualität sichern und die Experten bei Bedarf auch in die ambulante Versorgung eingebunden werden.

Von der intersektoralen Vernetzung profitiert das Klinikum seit einem Jahr: In einem Pilotprojekt sind Mediziner der Radiologie und Neuro-radiologie mit niedergelassenen Ärzten vernetzt. Diese können sich bei Fragen direkt an das Klinik-Team wenden und z.B. DICOM-Dateien wie CT- oder MRT-Bilder verschicken. Die Spezialisten in der Klinik schauen sich die Bilder an und können dem niedergelassenen Kollegen direkt rückmelden, ob alles in Ordnung ist oder ob der Patient z.B. in die Klinik überwiesen werden muss. Diese Entscheidungen können „on time“ getroffen werden, also noch während der Patient im Sprechzimmer ist. Das langwierige Versenden von CDs mit

der Post und das Warten auf eine Rückmeldung entfallen damit.

Für kompliziertere Fragestellungen ist auch eine Kommunikation via Voice- oder Videotelefonie aus der App heraus möglich. Von einem solchen Netzwerk profitieren das Krankenhaus und die niedergelassenen Ärzte gleichermaßen: Die Ärzte können ihre Expertise direkt in die Praxis der angeschlossenen Kollegen einbringen und sich als wertvoller Partner in der regionalen Gesundheitsversorgung etablieren. Die niedergelassenen Ärzte profitieren vom schnellen Feedback und dem unkomplizierten Austausch. Patienten müssen nicht tage- oder gar wochenlang warten, bis das Untersuchungsergebnis eintrifft – verlorene Zeit, die unter Umständen in die Behandlung hätte investiert werden können.

Die Spezialisten der Mönchengladbacher Kliniken Maria Hilf stellen ihre Expertise auch überregional zur Verfügung. Sie kommunizieren mit Kollegen in Bielefeld oder Zürich (Schweiz). Expertise per Messenger auch in anderen Regionen und Ländern verfügbar zu machen, wird künftig eine wichtige Rolle spielen. Der demografische Wandel mit seiner immer älter werdenden Bevölkerung und der daraus resultierenden Zunahme multimorbider Patienten erfordert neue Lösungskonzepte und eine

bessere Zusammenarbeit multidisziplinärer Behandlungsteams. Denn dass die Anzahl der benötigten Ärzte linear zur Anzahl der Patienten wächst, ist eher unwahrscheinlich. Eine einfache, schnelle und sichere Kommunikation per Messenger-Dienst kann ein Lösungsansatz sein. Ein Fachnetzwerk aus Experten, die schnell klinische Informationen, Erfahrungen und Wissen austauschen können, ist der erste Schritt hin zu einer effizienteren, sektorenübergreifenden und zukunftssicheren Patientenversorgung. ■



■ **PROF. DR. MED. ADRIAN RINGELSTEIN**

Sektionsleitung Neuro-radiologie, Kliniken Maria Hilf, Mönchengladbach

Kontakt: Adrian.Ringelstein@mariahilf.de



■ **TILL BERGER**

Head of Marketing & Communications Allm

Kontakt: t.berger@allm.net