

**Norbert Haimberger**

## Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen



### Mythos oder Notwendigkeit:

Ob im Einzelhandel oder in der Industrie: digitalisierte Abläufe gehören längst zum Alltag. Trotzdem hinkt das Gesundheitswesen der Entwicklung hinterher. Inzwischen hat aber ein Umdenken eingesetzt: Kliniken, Ärzte und sogar die Regierung haben erkannt, dass der Weg zu einer besseren medizinischen Versorgung über Digitaltechnologien führt.

Mehr Effizienz und eine Verbesserung der Behandlungsqualität bei gleichzeitiger Reduktion des Dokumentationsaufwandes versprechen Kosteneinsparungen und mehr Patientenzufriedenheit.

Digitalisierung steht für die Vernetzung der einzelnen Prozessschritte im Praxisalltag, „digitaler Workflow“ bedeutet optimierte Arbeitsabläufe ohne Medienbrüche.

Der Erfolg von Digitalisierungsmaßnahmen hängt also auch mit einem durchgängig digitaler Workflow im Arbeitsprozess zusammen.

### Beispiel digitale Anamneseformulare:

Wenn Praxen heute auf ihrer Homepage Anamnesebögen zum Herunterladen und Ausdrucken bereitstellen, ist das grundsätzlich eine gute Sache– der Patient kann den Bogen zu Hause in aller Ruhe ausfüllen, und er kann gegebenenfalls in seinem Medikamentenschrank nachsehen, wie die ihm verschriebenen Präparate heißen. Wenn der Patient den ausgefüllten Bogen aber in die Praxis mitbringt, müssen die Arzthelferinnen die Informationen aus dem Bogen immer noch manuell in die Verwaltungssoftware der Praxis übertragen. Da dies sehr aufwendig ist, werden oft nur Teilaspekte der Anamnese übertragen. Unterm Strich spart die Praxis also bestenfalls

**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“

Seite 1 von 7

Papier, aber keine Arbeitszeit. Besser ist es, wenn der Anamnesebogen vom Patienten digital ausgefüllt und dann an die Praxis verschlüsselt gesendet werden kann, wo er automatisch vollständig in die Systemsoftware einfließt. So wird schon im Vorfeld des Besuchs die Termintreue des Patienten verbessert. Die Praxisressourcen können besser verteilt, die Abläufe besser strukturiert werden. Wenn der Patient in der Praxis erscheint, sind die Anamneseinformationen bereits auf dem iPad des behandelnden Arztes verfügbar. Krankheiten und Medikamenteneinnahmerisiken werden automatisch generiert und den ÄrztInnen schon im Vorfeld angezeigt. Darüber hinaus kann auch schon automatisch auf individuelle Behandlungswünsche hingewiesen werden. Da der Patient die Anamnese digital unterschreiben kann, ist der gesamte Vorgang papierlos. Dies ist nur ein kleines Beispiel für einen modernen Workflow.

**Der Schutz Ihrer persönlichen Daten liegt uns sehr am Herzen !**  
Herzlichen Dank, dass Sie uns bei der Erhebung und Aktualisierung Ihrer persönlichen Gesundheitsdaten mit der Zustimmungserklärung unterstützen.

**Persönliche Daten & Gesundheitsdaten**  
Ihre persönlichen Daten und Angaben zur Ihrer Gesundheit werden in unserem System hinterlegt. Wir nutzen diese Daten, um Sie medizinisch bestens zu betreuen und Sie an wichtige Termine wie Kontrollen oder Mundhygiene zu erinnern.

Einwilligung zur Datenspeicherung  J  N

Erinnerung zu Terminen darf erfolgen (Mehrfachangabe möglich)  J  N  
per  Post  SMS  E-Mail

**Anamnese**  
Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrer gesundheitlichen Vorgeschichte:  
J = Ja | N = Nein

**Kontaktdaten**  
Straße:   
Strasse 1  
Postleitzahl:   
6020  
Ort:   
Innsbruck  
Telefon (privat):   
0512/  
Telefon (mobil):   
(Bitte eingeben)  
E-Mail:   
patrick.kalabus@synmedico.at

**Allgemein**  
Geschlecht:  w  m  
Für Frauen:  
Nehmen Sie Kontrazeptiva (Pille)?  J  N  
Vermuten Sie Schwanger sein?  J  N  
Stillen Sie?  J  N

**Medikamente**  
Nehmen Sie Bisphosphonate?  J  N  
(knochenabbauhemmende Medikamente in Form von Tabletten oder Spritzen)  
Nehmen Sie regelmäßig oder zurzeit Medikamente ein?  J  N  
(z.B. Schmerz-, Schlaf-, Herz-, Kreislauf-, blutgerinnungshemmende Mittel wie Heparin,

## Arbeitszeit effizienter nutzen, anstatt Papier zu sortieren:

Überall dort, wo heute noch Abläufe mittels „Klemmbrett“ in Einsatz sind, können in Zukunft große Zeitkontingente eingespart werden. Darüber hinaus sinkt die Fehlerrate, die durch die fehleranfällige Nutzung von Papier besteht und es verbessert sich auch die Verfügbarkeit der benötigten Information, weil alles am iPad abrufbar ist.

**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“

Seite 2 von 7

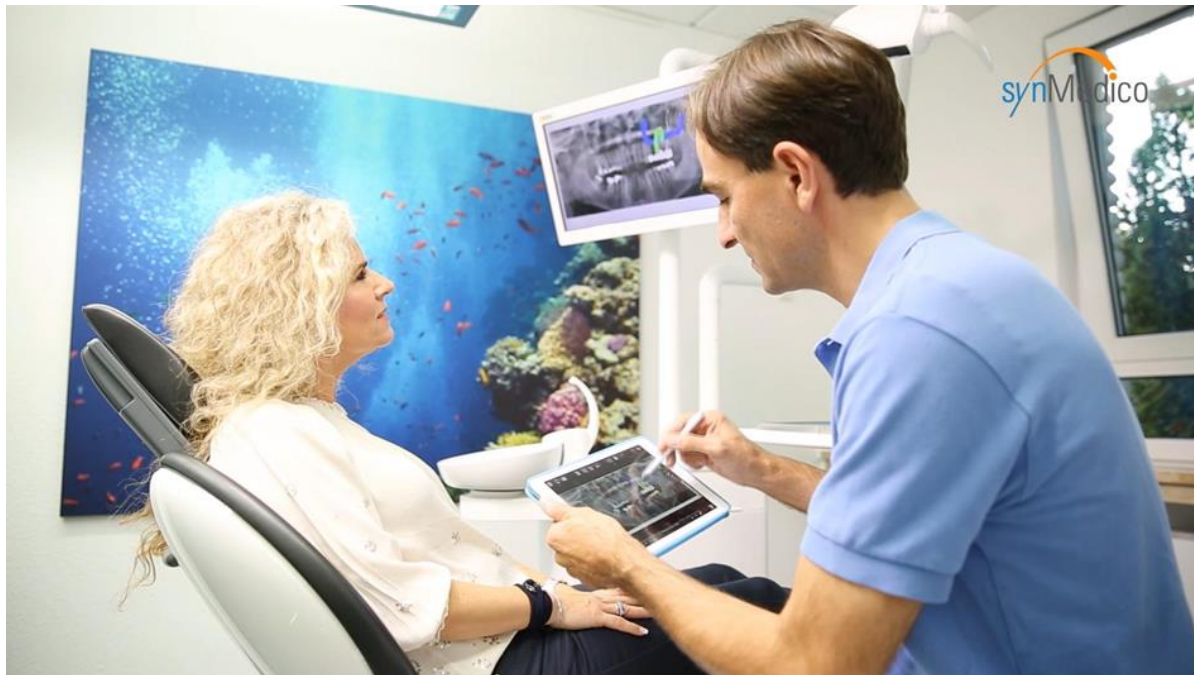


**Mehrfachen Medienbruch verhindern:**

Nochmals das Beispiel Anamneseformular: Eine durchschnittliche Praxis hat etwa 1.200 Patienten im Jahr, für deren Anamnese derzeit rund 250 Arbeitsstunden anfallen. Das entspricht einem Wirtschaftswert von rund 4.000 Euro. Der überwiegende Teil der Arbeitsstunden wird für die inhaltliche Kontrolle der Anamneseformulare und für die Administration des Papierbogens aufgewendet: Abtippen des Bogens, Nachfragen, was geschrieben wurde, Einscannen und Shreddern oder Ablage im Lager und Versperren (DSGVO). Diese Stunden fallen nicht mehr an, wenn die Praxis zur Nutzung einer ganzheitlichen digitalen Lösung übergeht. Allein an diesem Beispiel sieht man schon, wie sehr sich Digitalisierungskonzepte bezahlt machen. In der gewonnenen Zeit können die Praxismitarbeiter andere Aufgaben übernehmen, etwa die Patienten per iPad über die geplante Behandlung informieren. Gleichzeitig können sie über Zusatzleistungen aufklären – all diese Informationen werden natürlich in der erweiterten Anamnese erfasst. So geht nichts verloren, und es wird auch nichts vergessen. Die Ärzte gewinnen zudem mehr Zeit, weil sie Teile ihres täglichen Arbeitspensums an ihre Mitarbeiter delegieren können.

**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“



### **Sehen heißt verstehen – Bilder sagen mehr als tausend Worte:**

Ein großer Nutzen besteht in der besseren Kommunikation mit dem Patienten – einer Kommunikation auf Augenhöhe. In der Medizin gibt es immer das Problem, dass sich ein Fachmann – also der Arzt – mit einem Laien in sehr kurzer Zeit über ein komplexes Thema austauschen muss. Die fehlende Gesundheitskompetenz der Patienten wirkt sich in mangelnder Akzeptanz der Behandlungsvorschläge aus, führt letztlich also zu nicht umgesetzten Behandlungsvorschlägen. Mit einer digitalen Lösung kann die Diskrepanz zwischen Ärzte- und Patientenhorizont wunderbar überbrückt werden: Röntgenbilder aus der Praxisbildung, Illustrationen und Videos lassen sich mobil auf dem iPad abrufen, die Inhalte können sogar über WLAN auf einen Flatscreen übertragen werden.



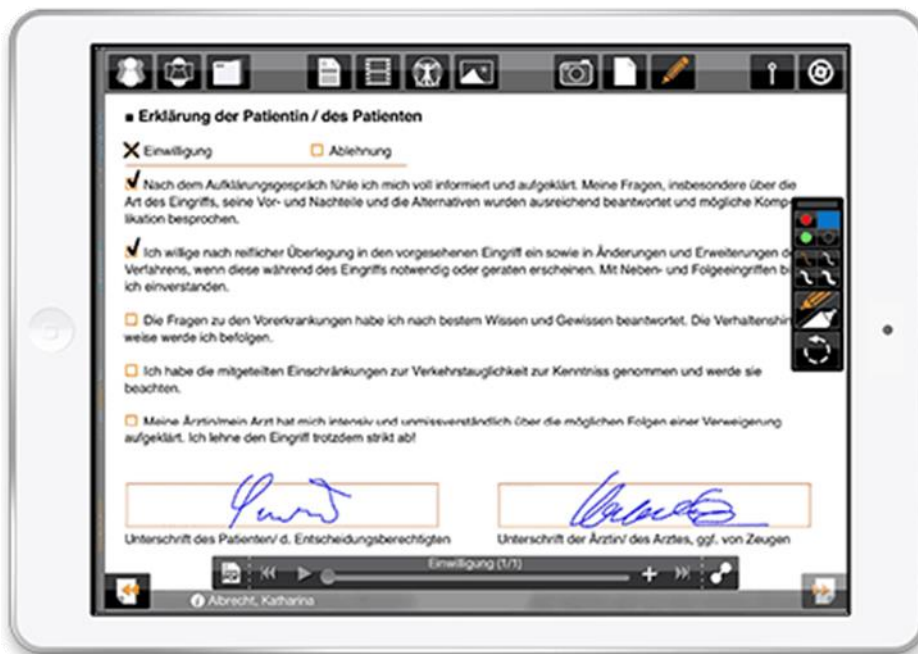
**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“

Seite 4 von 7



Dabei wird die gesamte Beratungssequenz lückenlos protokolliert. Diese moderne Form der Information kommt bei den Patienten sehr gut an, sie fühlen sich individuell wahrgenommen, gut beraten und in der vom Arzt skizzierten Vorgehensweise bestärkt. Folge: Die Leistungsakzeptanz steigt spürbar. Abschließendes digitales Signieren durch den Patienten macht die Aufklärung rechtssicher.



**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“

Seite 5 von 7

## Neue digitale Workflows richtig implementieren:

ÄrztInnen / Praxen / Kliniken sollten vor allem auf die richtige Motivation ihre MitarbeiterInnen achten und diese bei diesem Digitalisierungsschritt frühzeitig informieren und einbinden. Der Mensch ist ein Gewohnheitstier, und Workflow-Digitalisierung kann grundlegende Veränderungen in den Betriebsabläufen mit sich bringen.

Die Vorteile dieser Veränderungen für alle Teammitglieder und für den Patienten müssen vernünftig kommuniziert werden. Wenn Mitarbeiter mit technischen Neuerungen „überfallen“ werden, kann das zu irrationaler Ablehnung führen.

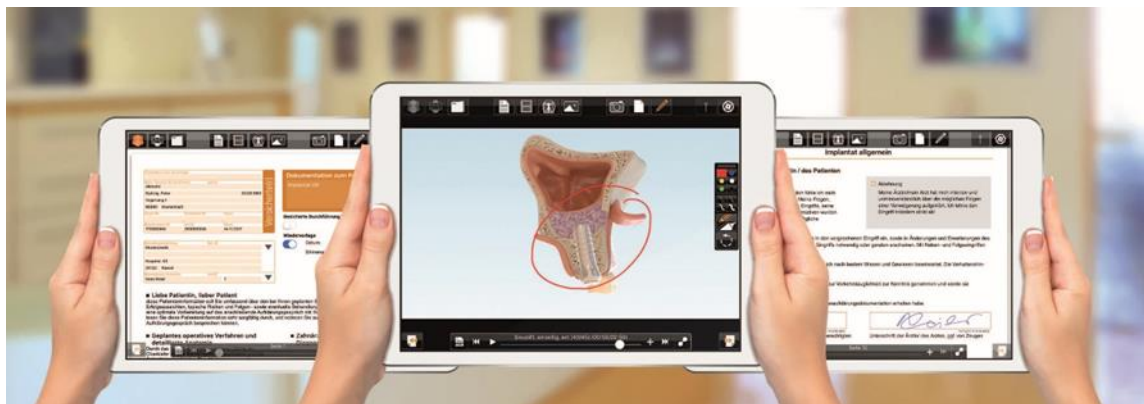


Abbildung: infoskop®

## infoBox zu infoskop®:

infoskop® ist ein digitales Patienteninformationssystem, das die Kommunikation zwischen Arzt und Patient enorm vereinfacht. Infoskop® ermöglicht die schnelle Erfassung von Patientendaten mittels interaktiver Formulare wie etwa Anamnesebögen und erlaubt die Einbindung von Bildern, Grafiken und Erklärvideos in das Arzt-Patienten-Gespräch. So können zum Beispiel Röntgenbilder anschaulich erläutert und auch Einzeichnungen digital gemacht werden. Alle Aktivitäten werden automatisch aufgezeichnet und das entsprechende Gesprächsprotokoll kann dem Patienten anschließend zum elektronischen Signieren vorgelegt werden.

Das so erstellte rechtskonforme Aufklärungsdokument ist DSGVO konform und sofort digital verarbeitet. Es entsteht kein Medienbruch und sehr viel Administrations- und Lageraufwand, der bisher notwendig war, fällt ersatzlos weg. Diese Aufklärungsbögen können auch direkt vom iPad passwortverschlüsselt per E-Mail versendet oder ausgedruckt werden. So lassen sich Behandlungspläne und Kostenaufstellungen nicht nur

**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“

Seite 6 von 7

effizient vermitteln, sondern auch transparent dokumentieren.

[www.SynMedico.at](http://www.SynMedico.at)

infoskop® nutzen bereits über 14.000 AnwenderInnen in Deutschland und Österreich vom Marktführer zur digitalen Aufklärung und Anamnese.

## Über den Autor:

**Norbert Haimberger**

03.05.1969

Europameister Judo und Olympiateilnehmer 1992

Selbstständig seit 1997

Sein Unternehmen betreibt Patientenkommunikations-Systeme in Ordinationen seit 2007

Aktuell ca. 15.000 Anwender in Deutschland, Österreich und der Schweiz

## Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Landhausplatz 1, Haus 13

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**Autor: Norbert Haimberger**

© Juni 2018 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Digitaler Workflow in Gesundheitseinrichtungen“

Seite 7 von 7