

Business Messaging App: Kommunikative Evolution im Gesundheitswesen

Um Patienten optimal betreuen zu können, müssen Absprachen zwischen Mitarbeitern reibungslos erfolgen. Denn häufig sind die hochgradig sensiblen Informationen zeitkritisch. Für eine ganzheitliche digitale Teamkommunikation im Gesundheitswesen braucht es eine geeignete und vor allem DSGVO-konforme Lösung.

Ob Arztpraxen, mobile Pflegedienste, Altenheime, Krankenhäuser oder Universitätskliniken: In allen gibt es Datensilos. Veraltete IT-Strukturen spiegeln

sich auch in Lösungen zum Kommunikations- und Datenaustausch wider. Für eine produktive Kommunikation und Kollaboration muss jedoch ein unkomplizierter Informationsfluss zwischen mobilen Mitarbeitern sowie mit Kollegen aus der Verwaltung stattfinden können. Mangels vorhandener Tools greifen erstere hierfür oft auf Consumer Apps zurück – allen voran WhatsApp –, um sich auf kurzem Weg über einen Patientenbefund auszutauschen oder eine Zweitmeinung vom Kollegen einzuholen. Stehen

geschäftliche Devices bereit, kann die IT-Abteilung die Verwendung privater Apps unterbinden. Aber gerade bei Institutionen, die auf ein BYOD-Konzept (Bring your own Device) setzen, entsteht dadurch eine gefährliche Schatten-IT. Denn eine Consumer App ist nicht für einen sicheren und compliance-gerechten Informationsaustausch im beruflichen Bereich geeignet – insbesondere nicht bei medizinischen Einrichtungen, die mit sensiblen personenbezogenen Daten arbeiten. Dabei sollten Datenschutz und -sicherheit in der digitalen Teamkommunikation unverzichtbarer Standard sein.



Business Messaging Apps sind für einen sicheren und compliance-gerechten Informationsaustausch mit sensiblen Gesundheitsdaten geeignet. Grafik: Teamwire

Evolution in der Kommunikation:

Weg von Pagers, hin zu Smartphones

Eine bundesweite Umfrage des Deutschen Datenschutzinstituts¹⁾ zeigt: Messenger-Dienste sind im Gesundheitssektor stark verbreitet. 98 % der befragten Ärzte nutzen sie. Obwohl sich 66 % der Befragten der Datenschutzproblematik bewusst sind, möchten sie aufgrund fehlender Alternativen nicht darauf verzichten. Es braucht also eine DSGVO-konforme Alternative zu WhatsApp, die einen schnellen, effektiven Austausch sicherstellt und der Consumer App in ihrer Benutzerfreundlichkeit in nichts nachsteht. Das erhöht die Akzeptanz solcher Tools und steigert die Produktivität der Anwender.

Sieben Einsatzszenarien im Gesundheitswesen

Die folgenden Einsatzszenarien zeigen, warum eine Business Messaging App im Gesundheitswesen relevant ist:

1. Schichtwechsel innerhalb einer Station

Nutzt das gesamte Stationsteam einen Gruppenchat, lassen sich Übergabeprozesse optimieren. So ist sichergestellt, dass alle relevanten Informationen strukturiert und verlustfrei weitergegeben

werden. Zudem ermöglicht eine Anbindung der App an das UEM-System bzw. die MDM-Umgebung, dass mehrere Benutzer, die im Schichtbetrieb arbeiten, dasselbe mobile Device verwenden können.

2. Austausch zwischen Stationen

Betreuen mehrere Diagnosezentren einen Patienten, kann man in themenspezifischen Gruppenchats per Text- und Sprachnachrichten Patientenfälle besprechen und Röntgenbilder sowie Dokumente mit Testergebnissen austauschen. Eine vollständige Datenverschlüsselung und integrierte Bildbearbeitungsfunktion, wie das Unschärfe-Werkzeug, gewährleisten die notwendige Sicherheit und Anonymität von Patienten.

3. Verfügbarkeit von Patientendaten

Über eine offene API-Schnittstelle lassen sich Drittsysteme, wie etwa ein Krankenhausinformationssystem (KIS) oder elektronische Patientenakte, an die App anbinden. Das erlaubt, Daten im KIS abzufragen, Mitarbeiter über Aktualisierungen in der Patientenakte automatisch zu informieren oder dort Fotos abzulegen.

4. Austausch mit Ärzten anderer Institutionen

Gastzugänge sind wichtig, um externe Nutzer, beispielsweise Fachärzte weiterer Kliniken, in die Kommunikation einzubinden. Solche temporären Zugänge obliegen der zentralen Kontrolle der

IT und lassen sich jederzeit deaktivieren. In Zukunft werden Gesundheitsinstitutionen, die den gleichen Messenger nutzen, miteinander kommunizieren können (Interoperabilität).

5. Alarm in Notfallsituationen

Alarmierungsfunktionen sind unerlässlich, um bei einem medizinischen Notfall oder Feueralarm ausgewählte Teams, Stationen oder die gesamte Organisation zu informieren. Quittierungsfunktionen und Lesebestätigungen erleichtern die Koordination des Notfalls. Auch kann der Rettungsdienst bereits auf dem Weg zur Notaufnahme das Team im Klinikum über einen Schwerverletzten informieren, um so eine schnelle und optimale Versorgung sicherzustellen. Bei stationären Aufenthalten ermöglicht eine IoT-Schnittstelle, verbunden mit einem Messgerät oder einem Notfallknopf, dass die zuständigen Stationspfleger den ausgelösten Alarm direkt auf ihr mobiles Endgerät erhalten.

6. Angehörigen- und Patientenabfrage

Mithilfe einer WhatsApp for Business-Schnittstelle können Angehörige und Patienten mit ausgewählten Personen von Gesundheitsinstitutionen kommunizieren. So lassen sich einfach Anfragen stellen und schnell Informationen einholen. Auch Patienten können diese Schnittstelle nutzen, um beispielsweise via Chatbots automatisierte Abfragen des Speiseplans zu machen.

7. Informationsverteilung über Messaging

Um Nachrichten schnell in der Organisation zu verbreiten, zum Beispiel von der Verwaltung an die Belegschaft, ist Broadcasting das geeignete Mittel. In diesen teilweise sehr großen Gruppenchats (mehr als 1 000 Empfänger möglich) dürfen nur ausgewählte Benutzer Nachrichten und digitale Inhalte senden, während die Empfänger lediglich Leserechte besitzen.

Die Evolution zum smarten und digitalen Gesundheitswesen sollte die interne Kommunikation einschließen. Eine Business Messaging App ermöglicht bereits heute eine effektive Kollaboration. Sie verknüpft nicht nur alle Mitarbeiter datenschutzkonform und bindet Externe ein, sondern sorgt vor allem für einen effizienten und strukturierten Informationsaustausch. Getreu dem Motto: Je schneller und besser man informiert ist, desto mehr Zeit bleibt für Patienten.

Anmerkung

1) https://deutsches-datenschutz-institut.de/wp-content/uploads/2018/04/PM_MessengerimArztalltag_DDI-Deutsches-Datenschutz-Institut_end.pdf, Abruf am 16. September 2020.

Anschrift des Verfassers

Tobias Stepan, Teamwire GmbH,
Tittmoninger Strasse 11, 81679 München,
Tel.: +49 89 1222199 20,
E-Mail: info@teamwire.eu

Forschungsnetzwerk der Unimedizin zu Covid-19 wird verstetigt

Das nationale „Netzwerk Universitätsmedizin“ (NUM) wird auch nach 2021 gefördert. Der Bundestag hat am 11. Dezember 2020 mit der Annahme des Bundeshaushalts beschlossen, das Anfang April 2020 gegründete Forschungsnetzwerk zu verstetigen. Insgesamt 13 Verbundprojekte zur Covid-19-Forschung mit Leitungen an verschiedenen Standorten der Universitätsmedizin wurden konzipiert. Für den Ausbau der Universitätsmedizin-Netzwerke erhält das Bundesministerium für Bildung und For-

schung (BMBF) für das kommende Jahr 50 Mio. € und für die Jahre 2022 bis 2024 240 Mio. €. „Wir freuen uns, dass der Bundestag die Leistungen des NUM anerkennt und weiter fördert. Dadurch kann eine nachhaltige Struktur etabliert werden, die auch über die derzeitige Covid-Pandemie hinaus funktionieren wird“, sagt **Prof. Dr. D. Michael Albrecht**, 1. Vorsitzender des Verbands der Universitätsklinika Deutschlands e.V. (VUD). Ziel ist es, bei zukünftigen Krisen innerhalb kurzer Zeit reagieren

zu können sowie Patienten bestmöglich zu versorgen.

Das im Frühjahr 2020 gestartete NUM wird vom BMBF gefördert. Innerhalb weniger Monate ist es dem Netzwerk gelungen, eine Plattform zu schaffen, auf der die Standorte der deutschen Hochschulmedizin ihre Aktivitäten zu COVID-19 abstimmen und gemeinsam forschen.

Nähere Informationen zum NUM sind unter www.netzwerk-universitaetsmedizin.de zu finden.