

Telemedizinische Konsultation – Vom Arzt zur medizinischen Fachperson

Ausgangslage

Medizinische Laien sind in der Beurteilung ihres Gesundheits- resp. Krankheitszustandes oft überfordert oder schätzen diese falsch ein. Die Vermittlung von laiengerecht aufbereitetem, medizinischem Fachwissen hilft den Menschen, ihre Situation besser zu verstehen und Eigenverantwortung zu übernehmen.

Im Sinne eines TaskShiftings soll medizinisches Fachpersonal bereits einen Grossteil der Anamnese übernehmen. Der Arzt kann sich damit auf die Befundung und Therapie konzentrieren. Diese Stossrichtung ist in vielen Gesundheitssystemen bereits Tatsache.

Häufig suchen Menschen bei niederschweligen Symptomen die Notfallstationen der Spitäler oder den Arzt auf. Ressourcen werden falsch eingesetzt. Dies kann verhindert werden, wenn der Patient eine Hilfestellung bei der Beurteilung seiner Beschwerden erhält und zum richtigen Zeitpunkt in die für ihn angepasste Behandlungskette geführt werden kann.

Im Telemedizinischen Konsultationszentrum von Medi24 wird das TaskShifting seit elf Jahren erfolgreich praktiziert. Der Schweizer Telemedizin-Pionier Medi24 führte bisher 1,6 Millionen Konsultationen durch, rund um die Uhr, an 7 Tagen die Woche in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.

Zielsetzung

- Sicherheit des Patienten ist gewährleistet
- Patient erhält die medizinisch angemessene Behandlung zur richtigen Zeit am richtigen Ort (Ressourcenallokation)
- Patienten sind integrativ versorgt

Methodik

- Erste Ansprechperson für die Telemedizinische Konsultation sind diplomierte, medizinische Fachpersonen (DNII, Hebammen, MTA) mit mindestens zehn Jahren Berufserfahrung.
- Die strukturierte Befragung wird mit Hilfe einer Software (TAS, Telephone Advice System) durchgeführt, welche an der University of Warwick von 200 Ärzten entwickelt wurde. Die abgegebenen Dringlichkeitsempfehlungen sind: Selbstbehandlung, Routinearztbesuch (2–5 Tage), Arztbesuch innert 24 Std., ambulanter Notfall (2–6 Std.), Notfall mit Spitaleinweisung (0–2 Std.).
- Den diplomierten, medizinischen Fachberaterinnen stehen jederzeit (24/7) Ärzte zur Verfügung, um medizinisch komplexe Situationen beurteilen zu können.
- Straffe interne Qualitätssicherung: Konstante Überprüfung der Konsultationen auf medizinische Kenntnisse, kommunikative Fähigkeiten, Sozialkompetenz und Einhaltung der Prozesssicherheit.
- Externe Qualitätssicherung: Schriftliche Nachbefragung der Patienten zu den Beratungen, externe Studien.

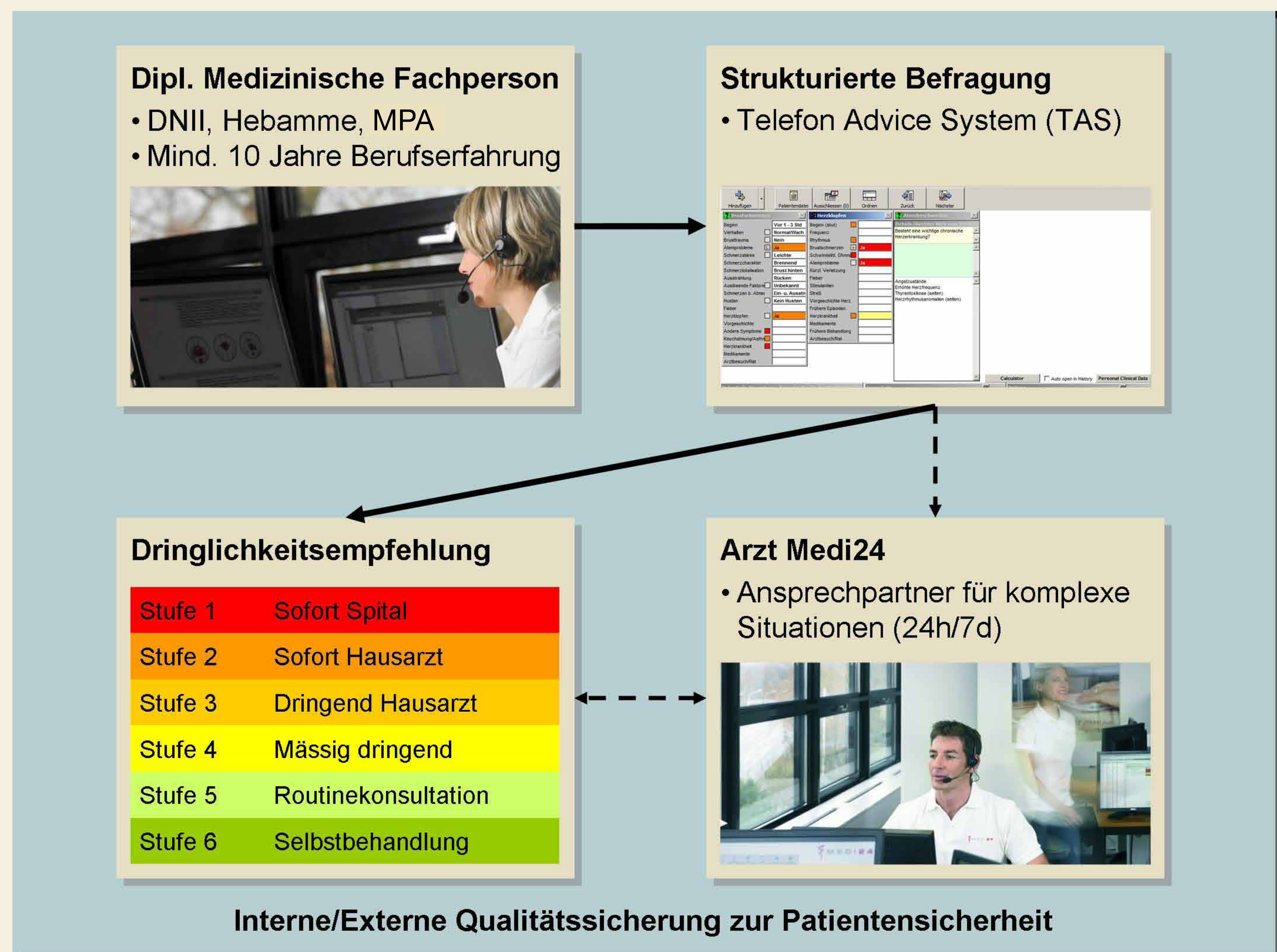


Abbildung 1: Task Shifting – Telemedizinische Konsultation Medi24

Externe Studien belegen Patientensicherheit

ISPM-Studie¹

- 70 Prozent der Anrufer beurteilen ihre Beschwerden hinsichtlich der notwendigen Handlung deren Dringlichkeit anders, als dies Fachleute des Telemedizinischen Konsultationszentrums taten.
- 63 Prozent aller Befragten änderten nach der Beratung durch die Gesundheitsberaterin ihre ursprüngliche Handlungsabsicht.
- Nur 2 Prozent aller Patienten, die vor hatten, eine Notfallstation aufzusuchen, wurde dieses Vorhaben bestätigt.
- 81 Prozent der Anrufer mit der Absicht, direkt eine Notfallstation aufzusuchen, haben sich nach der Beratung selbst oder von ihrem Hausarzt oder dessen Vertretung behandeln lassen können.
- 90 Prozent der schriftlich befragten nachbehandelnden Ärzte beurteilten die nach der Beratung durch das Telemedizinische Konsultationszentrum erfolgten Beratungen und deren Zeitpunkt als gerechtfertigt.
- Medizinische Laien sind in der Selbstbeurteilung der Dignität ihrer Gesundheitsbeschwerden oft überfordert.

Tabelle 1: Hauptresultate der ISPM-Studie

«Insel-Studie»²

- In 80 Prozent der Fälle hatten alle drei Instanzen (Spitalarzt, Medi24, Hausarzt) die Dringlichkeit im Rahmen einer definierten Bandbreite gleich hoch bzw. tief eingestuft.
- In 20 Prozent der Fälle kam es zu Abweichungen, die anschliessend von einem Expertengremium diskutiert wurden.
- Dabei konnte festgestellt werden, dass das Telemedizinische Konsultationszentrum von Medi24 bei 14 Prozent der Patienten vorsichtiger gewesen war als die Mediziner, mit anderen Worten: dass sie die Dringlichkeit eher höher eingeschätzt hatten.
- Bei sechs Prozent der Patienten befanden die Fachpersonen von Medi24 die Fälle als weniger dringlich.
- Ein theoretisch denkbare Gesundheitsrisiko bestand allerdings nur in einem einzigen Fall von 153, was einem prozentualen Anteil von 0,65 entspricht.
- Im Telemedizinischen Konsultationszentrum von Medi24 ist der Patient somit mindestens so sicher aufgehoben wie in anderen medizinischen Institutionen.

Tabelle 2: Hauptresultate der Insel-Studie

Nutzen / Ergebnisse

- Im Telemedizinischen Konsultationszentrum von Medi24 ist der Patient mindestens gleich sicher aufgehoben wie in anderen medizinischen Institutionen.
- Die Patientensicherheit wird durch die strukturierte Befragung und die strenge Prozessführung sicher gestellt. Dies wird auch belegt, dass seit Beginn 1999 und über 1,6 Millionen Konsultationen kein Rechtsfall zu verzeichnen ist.
- Die kontinuierlichen schriftlichen Befragungen ergeben eine konstante Patientenzufriedenheit zwischen 91–94 Prozent.

Autor
Eduard Häfner, Chief Operation Officer, Medi24

Begleitung
Dr. med. Andrea Vincenzo Braga, Medi24, Bern

Korrespondenz-Adresse
Medi24
Frau Grazia Silberti
Leitende Unternehmenskommunikation
Bolligenstrasse 54, 3006 Bern
Tel. +41 31 340 05 09, Fax +41 31 340 05 55
g.silberti@medi24.ch

Kategorie
Patientensicherheit

Referenzen
<http://www.who.int/healthsystems/TTR-Task-Shifting.pdf>

(1) ISPM Studie (Schweiz, Ärztezeitung, 2003;84;Nr. 41)

(2) «Inselstudie» – Abstract unter <http://erj.bmj.com/content/early/2010/10/20/erj.2009.080614.abstract>