

Videosprechstunde eine wertvolle Unterstützung bei der Behandlung von chronischen und schwer heilenden Wunden

Zu den häufigsten chronischen Wunden zählen Unterschenkelwunden (Ulcus cruris), Fußwunden bei Diabetikern sowie bei schweren arteriellen Durchblutungsstörungen und chronische Druckgeschwüre (Dekubitus). Die Betroffenen leiden häufig unter starken Schmerzen, Bewegungseinschränkungen oder auch Wundgeruch. Die Lebensqualität wird erheblich eingeschränkt. Für die Betroffenen, ihre Angehörigen sowie die versorgenden Ärzte und Pflegenden sind chronische und schwer heilende Wunden eine große Herausforderung. Der meist langjährige chronische Verlauf verursacht hohe Kosten im Gesundheitswesen. Viele dieser Wundkrankungen könnten bei rechtzeitiger und sachgerechter Intervention erheblich früher zur Abheilung gebracht und damit Leid und Kosten gespart werden.

Jede chronische und schwer heilende Wunde benötigt ein spezielles und individuelles abgestimmtes Wundmanagement. Damit die ambulante Wundversorgung gelingt, kommt es nicht zuletzt auf eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen Haus- und Fachärzten sowie Pflege- und Wundexperten an.

Wundexperten müssen kontinuierlich an Schulungsmaßnahmen teilnehmen, um ihre jeweils für fünf Jahre vergebenen Zertifikate zu erneuern. Je nach Qualifikation führen sie die Beratung und Therapie selbstständig durch, dokumentieren ihre Arbeit und evaluieren den Therapieerfolg. Die Wundzentren in Deutschland möchten ein hohes Maß an Qualität in der Versorgung gewährleisten. Nicht immer gelingt es, ausreichende Kapazitäten von zeitnahen Facharztterminen für die Betroffenen zu realisieren. Hinzu kommt, dass auch viele Bettlägerige versorgt werden müssen und die Vorstellung in ambulanten Arztpraxen kaum machbar ist. Hier bietet die Videosprechstunde neue Möglichkeiten, um die hohen Qualitätsstandards einzuhalten.

In dem Pilotprojekt WZ@WundZentrum-Telemedizin wird erstmalig die ärztliche Betreuung der Patienten im WZ@WundZentrum mithilfe einer Videosprechstunde durchgeführt.

Das Konzept eines WZ-WundZentrums besteht grundlegend aus WundManagern – ein fest angestellter Arzt ist in der Regel nicht dafür vorgesehen. Die WundManager arbeiten aus diesem Grund mit Kooperationsärzten in der Region zusammen und sind für die Behandlung chronischer und schwer heilender Wunden spezialisiert und sorgen für eine moderne Wundversorgung. Der Kommunikationserfolg erfolgt über die Videosprechstundenplattform Doccura und verfolgt das Ziel, die Qualität der medizinischen Versorgung der Patienten zu erhöhen. Für die optimale Versorgung ist es wichtig, dass alle an der Behandlung Beteiligten koordiniert zusammenwirken.

GO hat mit André Lantini, Vorsitzender der Geschäftsführung der WZ@WundZentren GmbH, sowie Olen Johannsen, Technischer Leiter der Bayerischen TelemedAllianz UG und zuständig für die zertifizierte Online-Videosprechstundenplattform Doccura, gesprochen.



André Lantini, Vorsitzender der Geschäftsführung der WZ@WundZentren GmbH
Foto: WZ@WundZentren GmbH



GO: Seit wann läuft das Projekt WZ@WundZentrum-Telemedizin in Ingolstadt?

HERR LANTINI: Das Projekt ist im November 2018 mit dem WundZentrum in Ingolstadt gestartet.

GO: Welche Voraussetzungen mussten für den Start des Projektes erfüllt werden?

HERR LANTINI: Der Kommunikationserfolg findet mithilfe von Doccura, einem von der KBV-zertifizierten Videosprechstundenanbieter, statt. Als gemeinsame Dokumentation von beispielsweise Diagnose, Befunde, Anamnese und Verordnungen von Rezepten wird das plattformübergreifende und webbasierte Wundmanagement-Programm der WZ@WundZentren namens MedCubeS® verwendet. Daher waren die Anschaffungskosten und Voraussetzungen zur Umsetzung minimal und konnten hervorragend in die bereits bestehenden, digitalen Prozesse eingebunden werden.

GO: Wie hat die Belegschaft des WZ@WundZentrum Ingolstadt auf die Einführung des Projektes reagiert? Gab es Hindernisse, die überwunden werden mussten?

HERR LANTINI: Das Ziel des Projekts „WZ@WundZentrum-Telemedizin“ ist zum einen die Steigerung und Sicherstellung der qualitativen medizinischen Versorgung der Wundpatienten und zum anderen die Entlastung und Unterstützung der behandelnden Ärzte. Für die optimale Versorgung ist es wichtig, dass alle an der Behandlung Beteiligten koordiniert zusammenwirken. Die Pflegefachkräfte im WundZentrum sind spezialisiert für die Behandlung chronischer und schwer heilender Wunden und sorgen für eine umfassende, leitliniengerechte Wundtherapie. Die medizinische Wundbehandlung kann durch die Einführung einer Videosprechstunde optimiert werden. Daher war das Team von Beginn an sehr aufgeschlossen und von dem zusätzlichen Nutzen vollumfänglich überzeugt.

GO: Können Sie uns einen Einblick in den Versorgungsablauf unter Einbindung der Videosprechstunde geben?



Empfangsbereich



Wartezimmer



Behandlungszimmer



Behandlungszimmer



Behandlungszimmer



Behandlungszimmer

Fotos: WZ@WundZentren GmbH

GO: Wer sorgt dafür, dass die Betroffenen sich beim WZ@WundZentrum melden?

HERR LANTINI: Meist erfahren die Betroffenen von unserer Einrichtung durch unsere zufriedenen Patienten. Diese berichten häufig von der erfolgreichen und umfassenden Therapie im Bekanntheitskreis, bei ihrem Hausarzt oder Pflegedienst. Aber auch das Internet führt häufig dazu, dass Angehörige oder Betroffene nach Hilfe suchen, da sie unter starken Schmerzen und einer deutlich eingeschränkten Lebensqualität leiden und sich nach der meist langen Behandlungsoptionen nach weiteren Optionen umschauen.

Spezialisierung auf die Behandlung von schwer heilenden und chronischen Wunden

GO: Schaffen Sie es betroffene Patient*innen immer rechtzeitig zu erreichen oder wünschen Sie sich oft, dass die Betroffenen eher gekommen wären?

HERR LANTINI: Die Vorbehandlungszeit unserer Patienten beläuft sich meist auf einige Monate bis Jahre bis sie unser WundZentrum aufsuchen oder von einem Facharzt die Empfehlung erhalten.

Wir sind spezialisiert auf die Behandlung von chronischen und schwer heilenden Wunden. Eine chronische Wunde besteht typischer Weise bereits mehr als 8 Wochen.

GO: Können Sie uns einen Einblick in den Versorgungsablauf unter Einbindung der Videosprechstunde geben?

HERR LANTINI: Der Arzt loggt sich zu seinen Sprechzeiten (z.B. Mittwoch, 10-12 Uhr) mit dem WundZentrum bei Doccura ein über die Website: www.web.doccura.de.

Der Arzt führt dann die Videosprechstunde mit den Pflegefachkräften und dem Patienten im WundZentrum durch. Die Medikation und Dokumentation von Medikamenten, Heilmitteln und Verbandmittel erfolgt in dem gemeinsam genutzten Dokumentationssystem MedCubeS®. Der Arzt vereinbart falls notwendig, weitere Termine für eine Videosprechstunde mit dem Patienten.

GO: Welche Vorteile hat die Videosprechstunde für die WundManager*innen?

HERR LANTINI: Der Schwerpunkt der Videosprechstunde „Doccura“ liegt in der verbesserten Kommunikation zwischen Arzt und Patient mit dem Ziel, die ärztliche Betreuung von ambulanten Patienten zu verbessern, sowie die Arztpraxis zu entlasten. Die zusätzliche Ressource und Therapeutenerstützung erleichtert und beschleunigt die Arbeit der WZ@WundManager.

GO: Benötigen Sie vorher in jedem Fall das schriftliche Einverständnis des Patienten?

HERR LANTINI: Die Pflegefachkraft empfängt Patienten zur Erstaufnahme und liest die Versichertenkarte in das mobile Kartenlesegerät des Arztes ein sofern dieser die Videosprechstunde wünscht. Die Pflegefachkraft klärt den Patienten über die Videosprechstunde mit dem Kooperationsarzt auf. Der Patient muss keine zusätzliche Einwilligungserklärung unterzeichnen.

GO: Welche Vorteile ergeben sich für die beteiligten Ärzte, Pflegekräfte und Pflegebeime?

HERR LANTINI: Der Arzt kann nicht nur seine Abläufe in der Praxis flexibler gestalten, sondern sich auch Zeit und lange Anfahrtswege in das WundZentrum sparen. Die gewonnene Zeit kann dann den Patienten gewidmet werden, die Hilfe bei der Wundbehandlung benötigen. Durch den direkten Kontakt über die Videosprechstunde können zudem Bildmaterial und Dokumente zwischen den Pflegefachkräften und dem Arzt ausgetauscht und besprochen werden.

GO: Welche Vorteile ergeben sich für die Patienten?

HERR LANTINI: Für die WundZentren in Deutschland erweist es sich teilweise auch als schwierig, ausreichende Kapazitäten von Fachärzten für die Sprechzeiten und damit ärztliche Betreuung zu gewinnen. Ein möglicher Lösungsansatz für diese Problematik bietet die Einführung einer Videosprechstunde. Somit bekommt der Patient schneller einen Termin und profitiert von der engen Abstimmung zwischen Arzt & Pflegefachkraft im WundZentrum.

GO: Gibt es auch Nachteile?

HERR LANTINI: Wir konnten in den letzten zwei Jahren keine Nachteile durch die Videosprechstunde erkennen. Sie ist eine sehr wichtige und hilfreiche Ergänzung der fachärztlichen Betreuung und Therapie.

Bisher schon mehr als 1000 Videosprechstundenkontakte in der Wundbehandlung

GO: Wie viele Arztkontakte gab es bisher über die Videosprechstunde Doccura? Wie viele Kontakte mit dem/der WundManager*in gab es bislang?

HERR LANTIN: Seit der Initiierung gab es bereits über 1000 gemeinsame Kontakte über die Videosprechstunde Doccura mit unserem WZ-WundZentrum in Ingolstadt.

GO: Gab es auch technische Probleme bei der Umsetzung und ggf. welche?

HERR LANTIN: Technische Probleme gab es bislang nicht. Die Software und Datenverbindung ist sehr stabil.

GO: Könnte durch die Einführung der Videosprechstunde die Patientenversorgung in den Pflegeheimen verbessert werden?

HERR LANTIN: Unsere WundZentren sind einem spezialisierten, ambulanten Pflegedienst rechtlich gleichgestellt und daher erbringen wir eine Leistung der Behandlungspflege nach SGB V. Aus diesem Grund ist es uns nur in Einzelfällen, unter Zustimmung der Krankenkasse oder des Pflegeheims möglich, die Versorgung auch in Pflegeheimen zu unterstützen.

GO: Empfehlen Sie auch Pflegediensten die Nutzung der Videosprechstunde? Wenn ja, warum?

HERR LANTIN: Aktuell haben wir noch keinen Pflegedienst in die Videosprechstunde eingebunden, da die spezialisierte Wundbehandlung auch häuslich ergänzend durch das WundZentrum erfolgt und die wenigsten Pflegedienste die technischen Voraussetzungen einer webbasierten Dokumentation erfüllen.

GO: Ist die Ausweitung der Videosprechstunde auf alle Standorte geplant?

HERR LANTIN: Ja, wir beabsichtigen im nächsten Schritt die Videosprechstunde an allen unseren bayerischen Standorten zu etablieren und im weiteren Schritt dann auch in anderen Bundesländern.

Ziel ist es natürlich, so zeitnah wie möglich die Videosprechstunde bundesweit in unseren WundZentren anbieten zu können.

GO: Was sollten Pflegeheime und Pflegedienste tun, die eine Videosprechstunde einführen möchten?

HERR JOHANNSEN: Ich würde sagen, dass es für Pflegeheime und Pflegedienste sehr wichtig ist, einen Videosprechstunden-Partner zu finden, der auf die individuellen Bedürfnisse und Prozesse der jeweiligen Einrichtung sowohl technisch als auch persönlich eingehen kann. Unserer Erfahrung nach sind die Prozesse und Abläufe solcher Einrichtungen in Deutschland noch sehr unterschiedlich. Das Personal benötigt einerseits oft ausführliche und intensive Schulungen, um die Videosprechstunde technisch zu bedienen, aber viel wichtiger ist die Akzeptanz von dieser neuen Art von Technologie, um das volle Potential auszunutzen. Wir haben bisher bei mehreren Altersheimen erfolgreich die Videosprechstunde integriert und konnten durch die Flexibilität unserer Videosprechstunde die bestehenden Prozesse technisch unterstützen und ergänzen.

GO: Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um die Online-Plattform Doccura nutzen zu können?

HERR JOHANNSEN: Die Einrichtung und Nutzung des Systems ist denkbar einfach: Ärzte/Wundmanager und ihre Patienten benötigen lediglich einen Computer mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher bzw. ein Smartphone oder Tablet mit einer starken Internetverbindung. Im Falle des WZ@WundZentrum haben wir zu Projektstart hochauflösende Full-HD-Kameras empfohlen, weil der Arzt so die Wunde bestens beurteilen kann bzw. bei Wundverlaufscontrollen eine bestmögliche Dokumentation erstellen kann.

Doccura funktioniert webbasiert – eine zusätzliche Software ist deshalb nicht erforderlich. Die Anmeldung erfolgt einfach über einen Browser (Chrome, Firefox, Safari).

GO: Wie und womit können Sie unterstützen?

HERR JOHANNSEN: Bei technischen Problemen haben wir ein gut ausgebildetes Support-Team. Das Team ist während unserer Öffnungszeiten über unsere Hotline oder per Email erreichbar. Wir verschicken an unsere Kunden Patientenflyer, die über die Videosprechstunde aufklären und die Vorteile für Patienten auflisten. Diese wurden sehr positiv angenommen und unterstützen Ärzte, Pflegekräfte und Mitarbeiter im WZ@WundZentrum, den Patienten aufzuklären und zu informieren.

Kaum Aufwand für die Installation

GO: Wie groß ist der Aufwand für die Installation?

HERR JOHANNSEN: Der Aufwand für die Installation ist sehr gering. Wie eben beschrieben, funktioniert Doccura webbasiert – somit gibt es grundsätzlich kaum Installationsaufwand. Die Anmeldung erfolgt einfach über einen Browser (Chrome, Firefox, Safari). Das WundZentrum muss vor der ersten Videosprechstunde ein Konto bei Doccura anlegen – dies geht ganz einfach auf www.web.doccura.de. Danach kann das WundZentrum (oder der Leistungsbringer) direkt im Falle der Anwendung unserer Internet Explorer oder Microsoft Edge-Browser nutzen, muss einer der kompatiblen Browser installiert werden. Falls der vorhandene Computer nicht über die erforderliche Hardware verfügt (Kamera, Mikrofon und Lautsprecher), müssen diese angeschafft und eingerichtet werden. Mein Eindruck ist jedoch, dass die meisten unserer Kunden wissen, dass man für eine Videosprechstunde eine Kamera, ein Mikrofon und einen Lautsprecher benötigt und schaffen sich das eigenständig an.

GO: Wie kann Doccura in einem WundZentrum konkret integriert werden?

HERR JOHANNSEN: Doccura bietet neben Einzelkonten auch die Erstellung von Organisationskonten an. Organisationskonten sind für Mitarbeiter/Mitglieder größerer Einrichtungen wie beispielsweise Krankenhäuser, Pflegeheime und MVZs gedacht. Dabei verfügt jede Organisation über einen Administrator-Account sowie beliebig viele Mitglieder-Accounts. Der Organisations-Admin ist für die Verwaltung der Organisationsmitglieder zuständig. Im Vergleich zu

individuellen Konten besitzen alle Mitglieder einer Organisation eine gemeinsame Kontaktliste. In dieser Kontaktliste sind alle anderen Mitglieder derselben Organisation aufgelistet. So können sie innerhalb von Doccura Kollegen/Mitarbeiter Nachrichten schreiben, Dateien zusenden, Anrufe tätigen oder sie zu einer Gruppenkonferenz hinzufügen. Der Organisations-Admin ist außerdem für die Rechnungen der Organisationskonten zuständig. Er erhält zusätzlich eine graphische Übersicht sowie eine Statistik über die von allen Organisationsmitgliedern getätigten Anrufe, die Dauer der Anrufe und die Anzahl der Gruppen- und Einzelnadungen. So kann der Organisationsadministrator die Nutzung von Doccura innerhalb der Organisation analysieren und ggf. optimieren.

GO: Wo sehen Sie die größten Vorteile für Pflegeheime und Pflegedienste und die Patient*innen?

HERR JOHANNSEN: Aktuell in der Pandemiezeit ist Corona-Zeit sehe ich den größten Vorteil darin, dass die Videosprechstunde den Patienten und Bewohnern die Möglichkeit bietet, sich trotz Ausgangsbeschränkung mit dem Therapeuten auszutauschen. Die Videosprechstunden ermöglichen sowohl Ärzten/Pflegern als auch Patienten, sich weiterhin zu sehen und sich zu besprechen. Bei der Durchführung von Videosprechstunden verringert sich die Ansteckungsgefahr auf ein Minimum für Patienten und für das Personal im WundZentrum im Gegensatz zu einem persönlichen Besuch. In „normalen“ Zeiten bringen die Videosprechstunden natürlich auch viele Vorteile mit sich. Die Patienten können einen Arzttermin wesentlich flexibler in ihren Alltag integrieren – vor allem ortsunabhängig. Sie sparen sich die langen Anfahrtswege und auch unnötige Wartezeiten in überfüllten Wartezimmern. Gerade bei Patienten des WundZentrums, die oftmals in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, überbrückt die Online-Videosprechstunde die Distanz und holt das Pflegepersonal ins Wohnzimmer oder an den Arbeitsplatz. Vorteile für den Arzt ist unter anderem die Termin-Funktion, worüber sich die Videosprechstunden gut in den Praxisalltag integrieren lässt und: Sie ist abrechenbar! – Aktuell gibt es Technikzuschläge und Anschubfinanzierungen zusätzlich zu der Grund-, Versicherten- und Konsiliarpauschale.

Wir hoffen, dass sich in Zukunft mehr Pflegeheime, Pflegedienste, Arztpraxen und Patienten trauen, telemedizingestützte Anwendungen zu nutzen. Sicherlich bedeutet es in gewissem Ausmaß eine Art Umstellung und Anpassung, aber sie werden es sicher nicht bereuen!

GO: Gibt es weitere Telemedizinprojekte, die Sie im Bereich der Pflege durchgeführt haben?

HERR JOHANNSEN: Aktuell ist Doccura in einem, vom Bundesgesundheitsministerium (BMG) geförderten Projekt MUT – Telemedizin in der Pflege involviert und stellt als technischen Partner die Videosprechstunde und die Kommunikationsinfrastruktur zur Verfügung. Ziel des Projektes ist die Schaffung übertragbarer Umsetzungszeitsche (u.a. für die Schulung, Betreuung, technische Lösungen, Rechts- und Datensicherheit) für die telemedizinische Versorgung von Pflegeheimbewohnern in ländlichen Regionen.

Hier wird unsere Doccura-Videosprechstunde als Kommunikationssoftware und zur Terminverwaltung eingesetzt.

Wir haben im Rahmen dieses Projektes die Möglichkeit, gezielt auf die Bedürfnisse der Pilotpraxen und -heime einzugehen und unsere Anwendung auf die bestehenden Prozesse abzustimmen. Wir erwarten dadurch eine höhere Akzeptanz der Nutzer und somit eine positive Wirkung auf den Versorgungsprozess durch telemedizinische Unterstützung.

Das Ergebnis des Projekts sollte als Handlungsempfehlung für eine bundesweite Verbreitung telemedizinischer Versorgung in ländlichen Pflegeheimen und die Schaffung dafür notwendiger Rahmenbedingungen nutzbar sein.

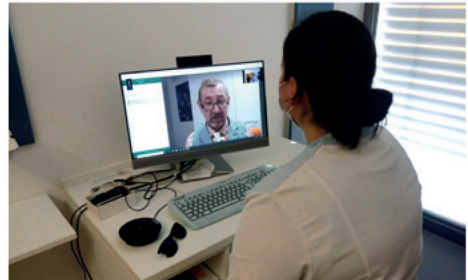
GO: Wir danken Ihnen für dieses Interview und wünschen Ihnen weiterhin alles Gute für Ihre wertvolle Arbeit zum Wohle der Kranken.

Das Interview wurde von Helga Friebe geführt.

Kontakt:



Olen Johannsen
Doccura Product Owner bei der Bayerischen TelemedAllianz
Dozent an der Technischen Hochschule Deggendorf
Brückensgr. 13a, 85107 Baar-Ebenhausen
Telefon: 09241 3622 872
E-Mail: info@doccura.de
Web: www.doccura.de



Videosprechstunde zwischen Arzt und Wundmanager im WundZentrum in Ingolstadt. Foto: Doccura

Einwilligungserklärung



www.doccura.de Einladungslink



Online Video-Sprechstunde mit Ihrem Arzt

Schritt 1

Einwilligungserklärung akzeptieren

➔

Schritt 2

Sie erhalten von Ihrem Arzt eine SMS oder E-Mail mit dem Termin plus Einladungslink zur Online-Videosprechstunde

➔

Schritt 3

Zum angegebenen Zeitpunkt Einladungslink anklicken um zum virtuellen Wartezimmer Ihres Arztes zu gelangen

➔

Schritt 4

Ihr Arzt startet die Videosprechstunde und Sie können über den Bildschirm kommunizieren.

4 Schritte für den Patienten bis zur Videosprechstunde mit dem Arzt