

Patientensteuerung in der Onkologie: Kreative Wege zur individuellen Versorgung

18. Oktober 2024

Jahrestagung der Österreichischen Plattform Patientinnen:sicherheit



Wiener
Gesundheitsverbund



Für die
Stadt Wien

oncare.wien - ein Projekt des Wiener Gesundheitsverbundes

- Beschlussfassung zum Projekt im Vienna Cancer Center
- genehmigt und finanziert über die LZK Wien

Zum Projekt

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

- Oncare soll Patient*innen mit einer onkologischen (Verdachts-)diagnose einen klaren Weg in die intramurale Versorgung bieten...und zwar unabhängig von Status und Bildungsniveau
- Sie erhalten einen Termin am Best-Point-of-Service nachdem sie
 - durch einen niedergelassenen Arzt/ eine niedergelassene Ärztin direkt eingemeldet wurden ODER
 - sich selbst bei 1450 (Gesundheitshotline) telefonisch eingemeldet haben ODER
 - sich selbst über die Website oncare.wien eingemeldet haben (ab Q4/2024)
- Es soll ein one-stop-Service geboten werden ohne jegliche Eintrittsbarriere
- oncare.wien berät in Kooperation mit Partner*innen rund um die Diagnose Krebs

Zielsetzungen von oncare.wien

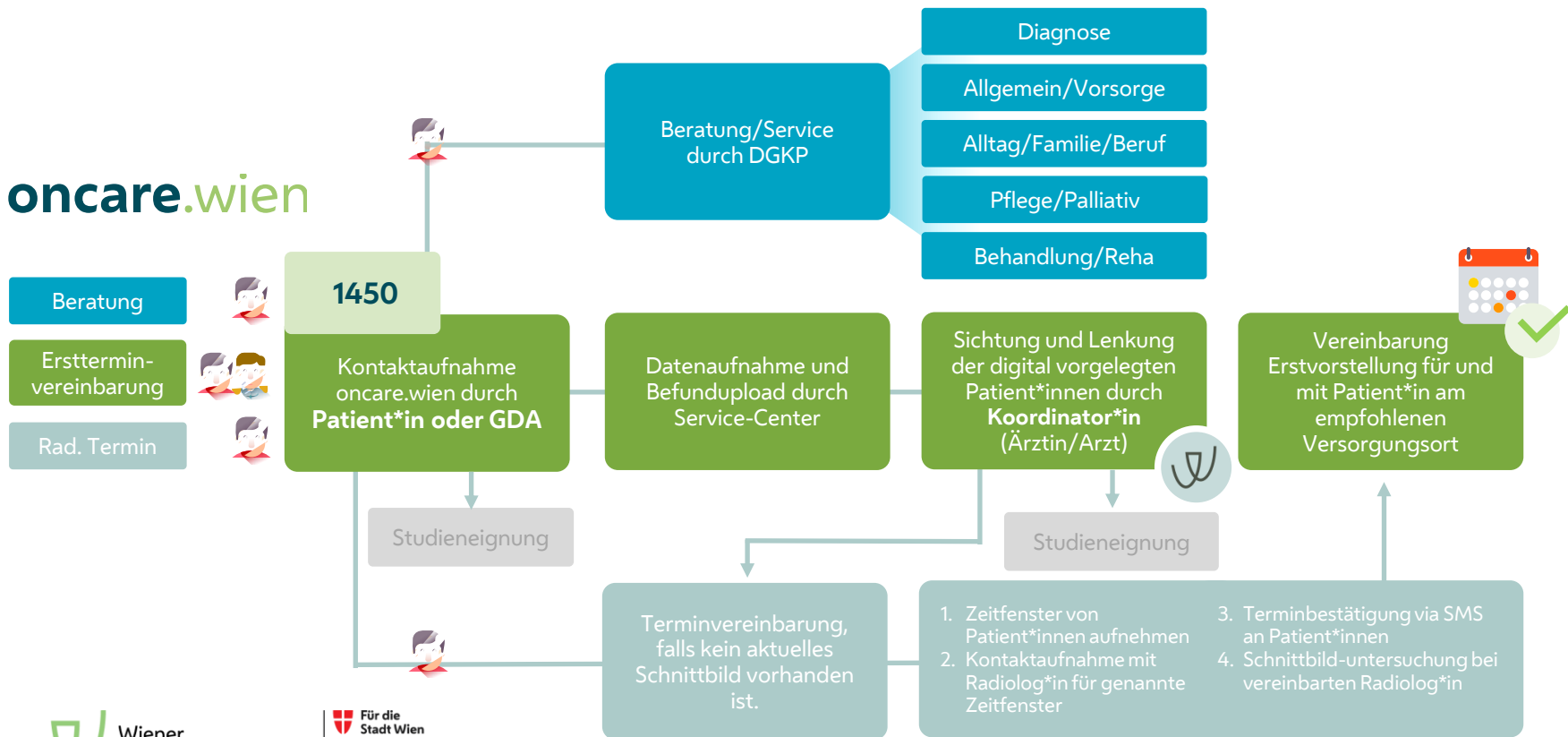
Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

- Schaffen einer zentralen Einmeldemöglichkeit
- Rasche Lenkung der Patient*innen **innerhalb von 10 Werktagen**
- Nach definierten Kriterien, aktives Lenken der Patient*innen
- Übernahme der digitalen Patient*innenbegleitung bis zum Ersttermin (Kümmererfunktion)
- In weiterer Folge: die Möglichkeit Studienpatient*innen zu rekrutieren

Ablauforganisation von Oncare

Hauptprozesse

oncare.wien



Lenkungskriterien zum best möglichen Versorgungsort für Patient*innen

- Lenkungskriterien
 - Diagnoseliste (inklusive Verdachtsdiagnosen)
 - nach Beurteilung von Diagnosen und Befunden durch im Projekt eingesetzte medizinische Koordinator*innen
 - Wohnort
-
- **zum besten Versorgungsort**
 - **wohortnahe**
 - **Termin innerhalb von 10 Werktagen**

Unterstützung von Patient*innen durch oncare.wien im Rahmen der Terminvereinbarung

Bei der Lenkung an den richtigen Versorgungsort

- sorgfältige Datenaufnahme
- Erinnerungen für die Befundübermittlung an oncare.wien
- Begutachtung der Befunde durch medizinische Koordinator*innen
- rasche Lenkung innerhalb von wenigen Werktagen
- wohnortnahe Terminvereinbarung

Bei der Terminbuchung

- direkte und zeitnahe Terminvergabe
- Kontaktaufnahme mit den Ambulanzen um Termine innerhalb der Terminfrist von 10 Werktagen zu ermöglichen
- schriftliche Verständigung zum Termin sowie Terminerinnerungen

Optimierung der Patientenlenkung durch vernetzte Kommunikation

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung



Kommunikationswege

Kommunikation rund um oncare.wien

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung



Webseite: www.oncare.wien
E-Mail info@oncare.wien
befund@oncare.wien



Service Center: 1450



Servicezone in der Klinik



Expert*innenchat



Informationsflyer
• für Ärzt*innen und
Einmelder*innen
• für Patient*innen



Informationsblätter
• für Mitarbeiter*innen in den
onkologischen Abteilungen
des Wiener



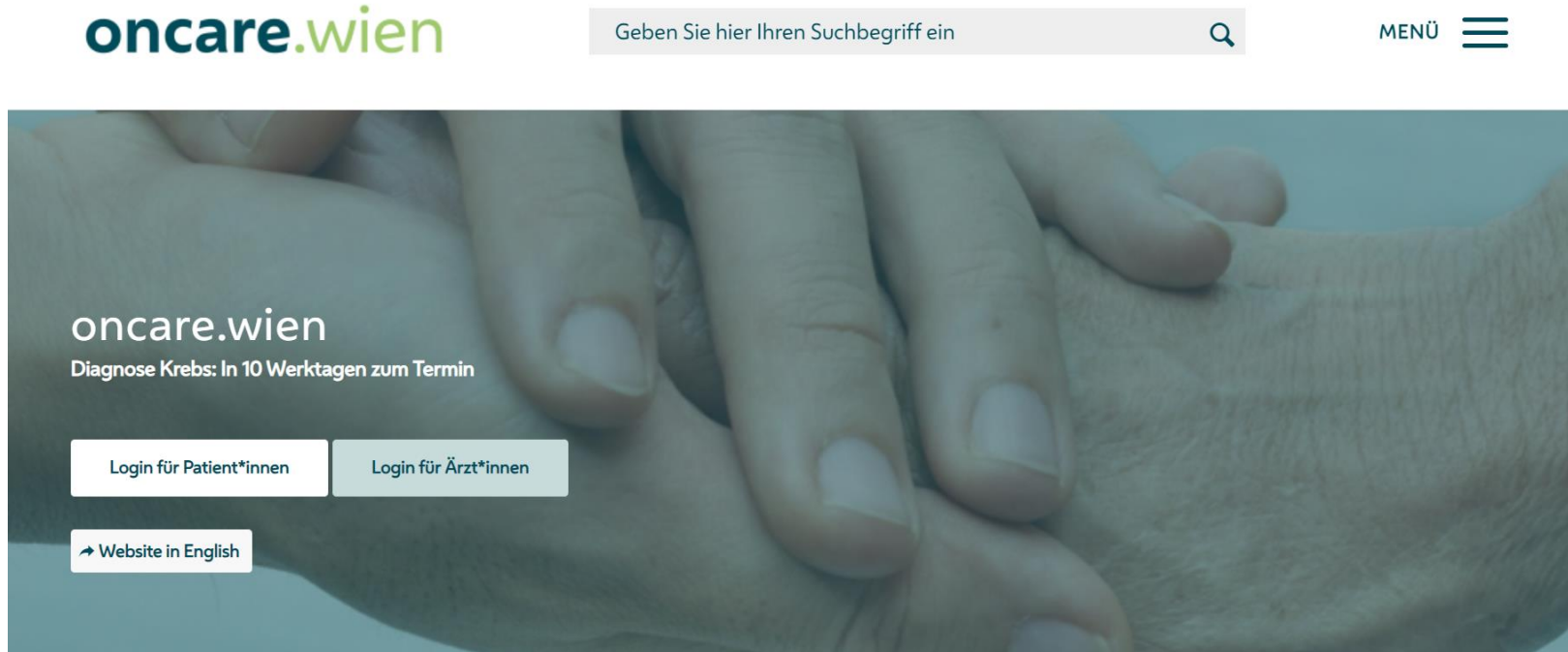
Erklärvideos für alle
Benutzergruppen entlang des
Prozesses



Handbücher für alle
Benutzergruppen entlang des
Prozesses

Website zu oncare.wien

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung



Fokus bei der Entwicklung der Plattform

- Datenschutz
- Einfach
- Intuitiv
- Übersichtlich
- Integrierte Informationswiedergabe

Selbsteinmeldung

Bitte geben Sie die notwendigen Daten bekannt. Nach der Einmeldung erhalten Sie eine Email mit einem Link, den Sie bestätigen müssen. Danach können Sie in das oncare.wien System einsteigen und Ihre Befunde hochladen.

* Vorname:

* Nachname:

* Geburtsdatum:

* Email-Adresse:

* Mobiltelefonnummer:

Straße:

Hausnummer:

PLZ:

Ort:

Onkologische Diagnose:

Sonstige Informationen:

Anleitung zur Selbsteinmeldung

Patient*in füllt Formular auf oncare.wien aus.

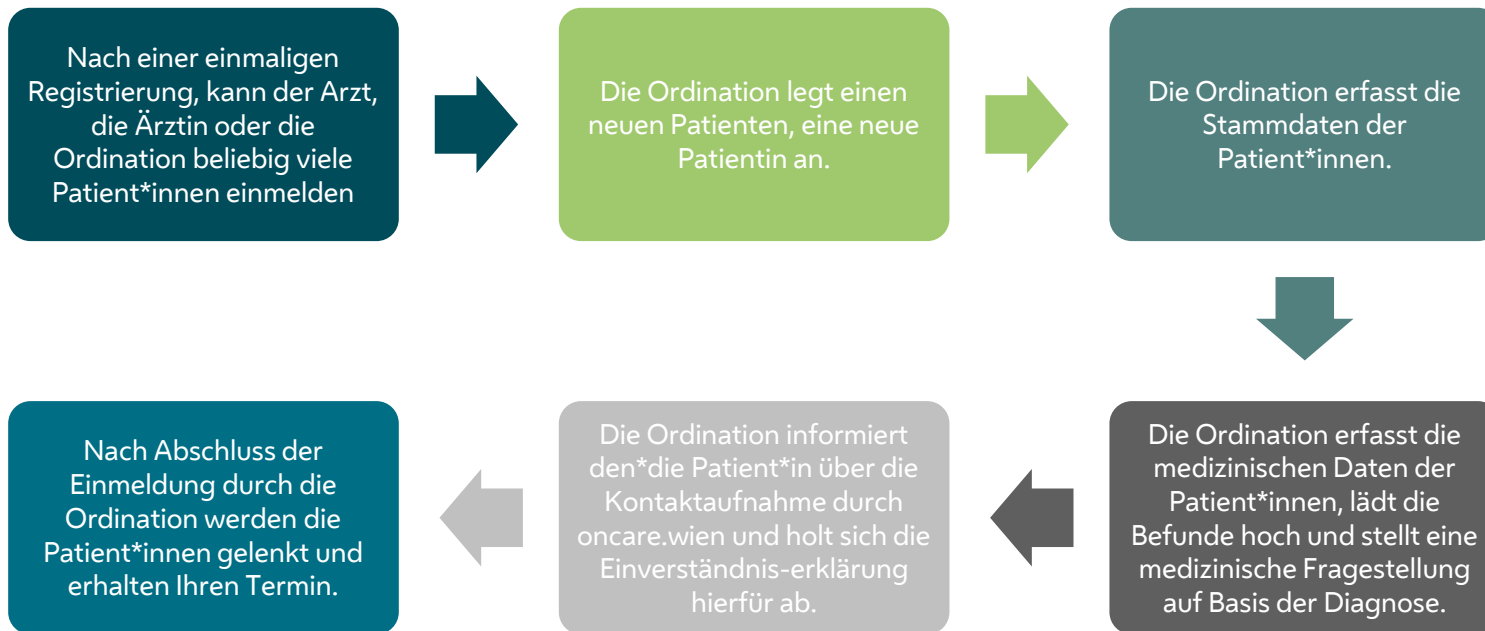
Patient*in erhält Registrierungsmail mit Verifizierung zu seinem*ihrem persönlichen Patient*innenbereich (SMS mit PIN)

The image displays two overlapping screenshots of the oncare.wien patient portal interface. The left screenshot shows the 'Uploads' page, and the right screenshot shows the 'Medizinische Daten' page. Both pages feature a sidebar menu on the left with options: Startseite, Übersicht, Persönliche Daten, Medizinische Daten, Termin, and Uploads. The 'Uploads' page includes a 'Datei hochladen' section with a 'Datei auswählen' input field and an 'Upload' button. Below this is a section titled 'Was ist beim Hochladen zu beachten?' with a list of three bullet points. The 'Medizinische Daten' page includes sections for 'Medizinische Diagnose:', 'Weitere Diagnosen:', and 'Besonderheiten:', each with a text input field. At the bottom, there are sections for 'Befunde herunterladen:' (with 'Neuer Test' and 'TestTest' buttons) and 'Befunde hochladen:' (with a 'Datei auswählen' input field and an 'Upload' button).

Informationsplattform für den/die Patient*in

Patient*in kann selbst Befunde hochladen, die Terminvereinbarung anstoßen und bestehende Termine einsehen.

Einmeldung durch Ordinationen



Startseite

24

My Profile

Home

Patients

Cases

Contacts

Studies

Appointments

Reports

Administration

Discussion

Apps

Settings

Ordinationen und Krankenanstalten können in der Plattform Informationen sowie Befunde ihrer Patient*innen einsehen

Fälle
Behandlungsübernahme Tumorboard

Behandlungsübernahme Fall: [blurred]

1 / 1 < >

SPEICHERN
VERWERFEN

ZUM PATIENT
ZU DEN MEDIZINISCHEN BEFUNDEN
ZUM TERMIN
MIR ZUORDNEN

NEU
EINMELDEN
TERMIN VEREINBAREN
TERMIN VEREINBART
PATIENT INFORMIERT
ABGESCHLOSSEN

Allgemeine Daten des Patienten

Name	[blurred]
Alter	107
Geschlecht	weiblich
PLZ	1020
SVNR	5585111517
EU-SVNR	
Handynummer	
Festnetznummer	

Einmelder

Einmelderorganisation [blurred]

Arzt [blurred]

Fallinformation

Typ *	Behandlungsübernahme
Onkologische Diagnose	Testdatensatz
Bearbeiter	
Mobilität des Patienten	▼
Priorität *	Standard (10 Tage bis zum Termin) ▼
Terminfrist	10.09.2024
Spezialfall	✓

Begründung für die Priorität

Begründung spezifische Zuweisung

neuer Prozess - Terminvereinbarung in Ambulanzen

Fälle
Behandlungsübernahme Tumorboard

Behandlungsübernahme Fall:
 » Medizinische Befunde: 1 / 1 < >

BEARBEITEN **ZUM PATIENT** **ZUM FALL**

Onkologische Diagnose *

Testdatensatz

Medizinische Frage *

Testfrage

Befunde

Titel	Kategorie	Hinweise	Befunde

Lokalisierung

Test

Besonderheiten (Allergien, Therapieablehnung, etc.)

Test

Histologie

Test

Laufende Therapie

Test

Stadium

Psychischer Zustand

Zahlen und Fakten zu oncare.wien

Zahlen und Fakten oncare.wien



Insgesamt wurden seit März 2023 bis Mitte Oktober 2024 **2.510 Fälle** bei oncare.wien eingemeldet.

Terminvereinbarung je Fach - Stichtag 11.Oktober 2024

Terminvereinbarung nach Fächern November 2023 bis Oktober 2024 - Top 10	Anzahl	in %
Dermatologie	1046	50,51
Gynäkologie inkl. Dysplasie	253	12,22
HNO	275	13,28
Pulmologie	165	7,97
Brustgesundheit	94	4,54
Onkologie	68	3,28
Urologie	62	2,99
Gastroenterologie	1	0,05
Chirurgie	21	1,01

96% der Termine werden in diese Fächer gebucht.

Projekterfahrungen oncare.wien

Inhaltliche Learnings und Erfahrungen - 1

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

Lenkungen

- Unterschiedlichste Wege in den intramuralen Bereich müssen umfasst werden
- Erweiterung auf die Koordination von Schnittbilduntersuchungen und Biopsien wichtig.
- Die Orientierungslosigkeit betrifft primär die Phase bis zur Diagnosestellung

Zeitverhalten

- In über 70% der Fälle können den Patient*innen Termine innerhalb von 10 Werktagen vereinbart werden.
- Dabei ist ersichtlich, dass die Kümmererfunktion von oncare.wien hier das Zeitverhalten positiv beeinflusst – das Service sucht den frühesten Termin und urgiert direkt bei den Ambulanzen.

Inhaltliche Learnings und Erfahrungen - 2

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

Einmeldung von Fällen

- Die Einmeldung wird zu einem großen Teil von den Patient*innen selbst übernommen.
- Eine geringe Anzahl an niedergelassene Ärzt*innen führt die die Einmeldung Ihrer Patient*innen selbst durch – zumeist wird jedoch der Folder ausgegeben.

Potentiale

- Nutzung von oncare.wien im Rahmen der Prüfung auf Studieneignung
- Erweiterung der Einmeldungen um Online-Selbsteinmeldung
- Nutzung für die Erhebung von PROMS und PREMS
- Geplante Integration in die Gesundheitsberatung 1450

Systemische Aspekte

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

- Ziel und Projekt wird von allen Stakeholdern als sehr wichtig erachtet
- Der Wille, die Kraft, die Zeit dafür ist dennoch wenig ausgeprägt
- Da die Zugänge in den intramuralen Bereich wenig strukturiert sind, ist die Vorlaufzeit solcher Projekt sehr lange ... keep your motivation up...
- Spread the news...persönliche Kommunikation
- Ohne Anreize werden keine Zusatzschritte übernommen .. Unabhängig davon, an welcher Stelle des Gesundheitssystems
- Fachpolitische Themen beachten und Lösungen finden!!!!
- Generell zu Strukturprojekten: Wenn Du nicht mehr weiter weißt.....

Innovation und Patient*innen- & Diagnose-Sicherheit

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

Das erste omnichannel-
Einmeldeservice rund um
onkologische Erkrankungen in
Wien (und Österreich)

- GDA-Einmeldung digital und telefonisch
- Patient*inneneinmeldung digital und telefonisch

Diagnosesicherheit

- Im Fokus stehen Ersttermine zur Verifizierung der Diagnose
- Die Mitarbeit medizinischer Koordinator*innen stellt eine zielgerichtete rasche Lenkung sicher ohne Umwege und „Weiterschicken“

Patient*innensicherheit

- Die interdisziplinäre Zusammenarbeit unterschiedlicher Berufsgruppen begleitet und berät Patient*innen von der Diagnose bis zum Ersttermin
- Das persönliche Empfinden in einer schwierigen Zeit durchgängig betreut zu sein

Ihre Ansprechpartner*innen

Projekt oncare.wien für die optimale Lenkung onkologischer Patient*innen und eine zeitnahe Terminvereinbarung

Ihre Ansprechpartner

Wiener Gesundheitsverbund / Medizinische Universität Wien

Mag. Barbara Philipp-Jaschek, MBA

AKH Wien, Ärztliche Direktion, Projektleitung oncare.wien

Mobil: + 43 664/889 17 448

E-Mail: barbara.philipp.jaschek@akhwien.at

Univ.-Prof. Dr. Matthias Preusser

Leiter klinische Abteilung für Onkologie

Telefon: +43 1 40400-44450

E-Mail: matthias.preusser@meduniwien.ac.at

Vielen Dank!



Wiener
Gesundheitsverbund



Für die
Stadt Wien

28.06.2024