

Mit Telefonie und KI Ressourcen schonen

Um den Praxisalltag effizienter zu organisieren kann moderne Kommunikationstechnologie – vor allem Telefonie – mit digitalen Tools wie Assistenzsystemen, die auf künstlicher Intelligenz (KI) basieren, verknüpft werden. Ein Beispiel aus Dresden zeigt, wie das aussehen kann.

Der Allgemeinmediziner Dr. Martin Deile hat seine Praxis konsequent digitalisiert und entlastet sein Team durch eine Kombination aus strukturierter Patientenkommunikation, automatisierten Abläufen und moderner Infrastruktur. Bestehende Telefonanlagen in der Praxis werden dabei via sogenanntem „Direct Routing“ oder „Operator Connect“ mit Systemen wie z.B. Microsoft Teams mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden – entweder vollständig oder als hybride Lösung. So kann etwa ein Teil der Rufnummern direkt über Teams laufen, während andere über die klassische Telefonanlage erreichbar bleiben. Der Wechsel erfolgt schrittweise, ohne Betriebsunterbrechung.

Patientenkommunikation

In der Praxis von Dr. Deile wurde dieser hybride Ansatz umgesetzt: Ein Teil der Patientenschaft nutzt die digitalen Kanäle, ein anderer bleibt bei der gewohnten Telefonverbindung. Die Telefonie ist dabei jetzt eingebettet in eine Kommunikationsstruktur.

Kern des neuen Modells bildet ein KI-gestützter Assistent. Patientinnen und Patienten können über die Website oder einen Messenger-Link Symptome eingeben, werden durch einen Fragenkatalog geführt und erhalten eine erste Einschätzung – noch bevor ein menschliches Gespräch stattfindet. Routinefälle wie z.B. Atemwegsinfekte können so digital abgefangen und automatisiert bearbeitet werden – inklusi-

ve Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (AU), sofern die Kriterien erfüllt sind.

Vorteile

Ergänzend dazu nutzen viele Patientinnen und Patienten den Praxis-Messenger für Rückfragen, Rezeptbestellungen oder Terminabstimmungen. Diese Kanäle sind asynchron, entlasten das Team zu Stoßzeiten und ermöglichen außerhalb der regulären Öffnungszeiten eine strukturierte Kommunikation. Das klassische Telefon klingelt dadurch deutlich seltener – obwohl die Patientenversorgung gleichzeitig breiter aufgestellt ist.

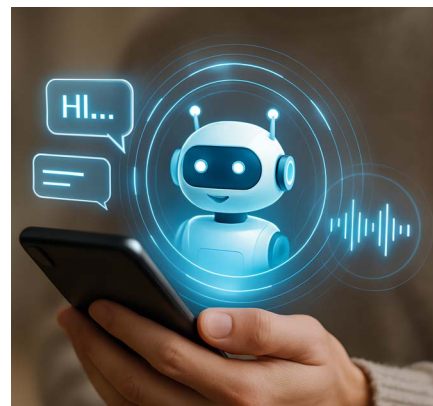
Nachteile

Diese Systeme können nicht entscheiden, ob ein Fall dringend ist. Nur ein Mensch, und zukünftig eine gut trainierte KI, können wissen, ob eine Patientin bzw. ein Patient einen Termin schnellstens benötigt. Auch eine Verbindung zur Patientenakte sollte gegeben sein.

Technische Voraussetzungen

Die technische Voraussetzung für diese Umstellung ist überschaubar, wenn die Infrastruktur richtig geplant wird. Wer heute noch auf eine klassische PBX (Private Branch Exchange)-Anlage* setzt, kann diese entweder anbinden oder schrittweise ablösen. Wichtig ist eine nahtlose Verbindung mit dem Internet-Telefonnetz über SIP-Trunking**, damit digitale Plattformen, aber auch Praxissoftware und Messaging-Dienste integriert sind. Wichtig ist zudem z.B. beim Versand von Röntgenbildern eine gute Internetverbindung. Über diese lässt sich auch die Telekommunikation abwickeln. Idealerweise ohne das sich Daten- und Sprachkanäle stören.

Für standardisierte Umgebungen bietet sich Operator Connect an. Für individuelle Anforderungen (z.B. eigene Sicherheitsrichtlinien, spezielle Rufnummernkonzepte oder Netzwerkanpassungen) eignet sich Di-



rect Routing, bei dem mehr Kontrolle über die Infrastruktur besteht. Beides ist mit Praxissoftware-Lösungen kombinierbar, sodass Kommunikation, Patientendaten und Dokumentation synchronisiert laufen.

Sanfte Migration

Ein zentraler Erfolgsfaktor war laut Dr. Deile die schrittweise Einführung der neuen Systeme, die sogenannte „sanfte Migration“. Während ein Teil der Rufnummern weiterhin über die klassische Anlage läuft, wurden neue Kommunikationskanäle ergänzend aufgebaut. Die Mitarbeitenden wurden durch Schulungen eingebunden, die Patientenschaft durch einfache Erklärungen abgeholt. Wer keine App nutzen will, bekommt weiterhin den gewohnten telefonischen Service.

*Eine PBX ist eine private Telefonanlage, die es Unternehmen ermöglicht, interne Telefonate zu führen und externe Anrufe effizient zu verwalten.

**SIP-Trunking ist eine VoIP-Technologie, die Telefonie über das Internet statt über ISDN- oder Telefonleitungen ermöglicht.

Fazit

Diese flexible Architektur schafft nicht nur Effizienz, sondern auch Akzeptanz – beim Team und bei der Patientenschaft. Genau das ist entscheidend, wenn digitale Prozesse langfristig tragen sollen.

Auf einen Blick

Digitale Plattformen (wie z.B. Microsoft Teams) leisten mehr als reine Sprachkommunikation. Sie bieten eine zentrale Schnittstelle für Telefonie, interne Abstimmungen, Terminorganisation und Datenaustausch.



Felix Pflüger ist Geschäftsführer von Peoplefone Deutschland. Er beschäftigt sich mit moderner Unternehmenskommunikation und berät viele Einrichtungen des Gesundheitswesens bei der digitalen Transformation ihrer Telefonie- und Kommunikationsstrukturen.