

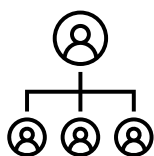
TI-Messenger Handlungsempfehlungen

Ein Telematikinfrastruktur (TI)-Messenger ermöglicht einen sicheren, datenschutzkonformen Informationsaustausch. Dieser kann gegenüber Fax oder Telefon die Erreichbarkeit verbessern und Wartezeiten auf Antworten verkürzen. Die Erfahrungen aus dem von der Bundesregierung geförderten TI-PAA-Projekt (1. Juni 2024 bis 30. Juni 2026), in dessen Rahmen ein TI-Messenger in Apotheken, Arztpraxen und Pflegeeinrichtungen in Nürnberg eingeführt wurde, bieten Hilfestellung bei der Einführung eines TI-Messengers in Ihrem Betrieb. Zudem soll auf die Handreichungen der Nationalen Agentur für Digitale Medizin (gematik) verwiesen werden.



Vorab Kommunikationspartner einbinden

Eine regelmäßige Nutzung von Beginn an erleichtert die Etablierung im Praxisalltag. Fragen Sie im Vorfeld Ihre wichtigsten Kommunikationspartner, ob diese bereits einen TI-Messenger nutzen oder ob ein gemeinsamer Start möglich ist. Die Nutzung sollte verbindlich festgelegt werden.



Einsatz im Betrieb planen

Überlegen Sie vorab, wie der TI-Messenger eingesetzt werden soll:

- Für welche Zwecke soll dieser eingesetzt werden?
- Welche Bereiche oder Personen sollen Zugriff erhalten?
- Welche Rollen und Tätigkeiten haben diese Personen?
- Welche Endgeräte (Smartphone, Tablet, Desktop-PC) sind sinnvoll und sind diese bereits vorhanden?
- Sind eher individuelle Accounts, Funktionspostfächer* oder eine Kombination sinnvoll?
- Wer übernimmt die Administration?

Ärztinnen und Ärzte empfehlen die Nutzung auf mobilen Endgeräten und stationären Desktop-PCs: Mobile Geräte ermöglichen eine flexible Erreichbarkeit, PCs erleichtern den Austausch von Dokumenten, etwa Fotos oder Medikationsplänen, zwischen Primärsystem und Messenger. MFA können über ein Funktionspostfach am Desktop-PC erreichbar sein. Intern können MFA, Weiterbildungsassistentinnen und -assistenten sowie Ärztinnen und Ärzten sich via Chat(gruppen) austauschen.

Stationäre Pflegeeinrichtungen nutzten vorrangig einen Account via Desktop-PC (z. B. im Pflegestützpunkt) auf den unabhängig von Schichten mehrere Pflegekräfte zugriffen. Mobile Endgeräte können sinnvoll sein, beispielsweise für die Fotodokumentation von Wunden und die anschließende Weiterleitung an die Arztpraxis, sind jedoch nicht immer vorhanden oder erwünscht. Dies gilt es mit dem Träger und der IT-Abteilung frühzeitig abzuklären.

Einrichtungen mit eigener IT-Abteilung oder mit IT-Dienstleistern sollten diese frühzeitig in die Planung einbinden.

Nutzen Sie den gematik-Leitfaden, der Sie Schritt für Schritt durch die Vorbereitung führt: <https://www.gematik.de/anwendungen/ti-messenger>



Technische Voraussetzungen prüfen

Für die Nutzung eines TI-Messengers benötigen Sie einen Internetanschluss, eine TI-Anbindung sowie eine KIM-E-Mail-Adresse oder den gematik Authenticator zur Authentifizierung.

Für die Nutzung eines Funktionspostfachs in der Pflege sollte für den zweiten Faktor eine personenunabhängige E-Mail-Adresse für den Wohnbereich oder ein Authenticator verfügbar sein. Dies sollte vorab mit dem Träger bzw. der IT-Abteilung abgeklärt werden.

Voraussetzungen für die TI-Anbindung sind ein elektronischer Heilberufsausweis (eHBA), eine Institutionskarte (SMC-B), ein TI-Zugang, etwa über Konnektor bzw. TI-Gateway sowie ein E-Health-Kartenterminal. Zwischen Beantragung und Erhalt von eHBA und SMC-B-Karte sowie Auftrag und Durchführung von Anschlussterminen können einige Wochen liegen. Tauschen Sie sich frühzeitig mit Ihrer IT-Abteilung oder Ihrem IT-Dienstleister aus.

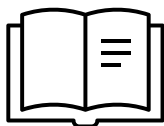
Nutzen Sie außerdem für die TI-Anbindung die Informationsangebote der Landeskompentenzzentren Pflege Digital sowie die Onboarding-Checkliste der gematik unter <https://www.gematik.de/telematikinfrastruktur/ti-zugang#c13249>



Anbieter finden, Messenger bestellen

Eine Übersicht über alle TI-Messenger-Anbieter finden Sie unter:

<https://fachportal.gematik.de/zulassung/zulassungs-und-bestaetigungsuebersichten/produkte-dienste-und-anbieter>



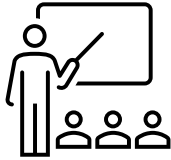
Read the manual, simple!

Organisationsserver, Kontaktpunkt, Backup, voreingestellter Auto-Logout, Zuweisung von Postfächern, Passphrase: Die Einrichtung unterscheidet sich etwas im Vergleich zu privat genutzten Messengern. Nutzen Sie die von Ihrem Anbieter zur Verfügung gestellten digitalen Schulungsmaterialien und machen Sie sich mit der Installation und Ersteinrichtung vertraut.



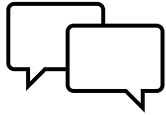
Zeit und Support für die Einrichtung einplanen

Planen Sie ausreichend Zeit für Installation, Ersteinrichtung und Authentifizierung ein. Diese sollten nicht „nebenbei“ erfolgen. Vereinbaren Sie möglichst mit Ihrem TI-Messenger-Anbieter einen Termin für eine begleitete Installation und Ersteinrichtung. Nutzende empfanden dies als besonders hilfreich.



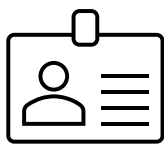
Wissen weitergeben

Wenn mehrere Personen den TI-Messenger nutzen sollen, erwies sich die Einarbeitung durch Mitarbeitende mit Erfahrung im Umgang mit dem TI-Messenger als hilfreich.



Wie chatte ich? - Absprache mit Partnerinnen und Partnern

Vereinbaren Sie mit Ihren Kommunikationspartnerinnen und -partnern, wie Sie den TI-Messenger nutzen möchten. Erfahrungen zeigen, dass zwischen Arztpraxis und Pflegeeinrichtung ein Chat pro Station oder Wohnbereich zielführender sein kann als ein Chat pro Patient oder Patientin. Klären Sie, ob Sprachnachrichten aufgenommen oder abgehört werden können.

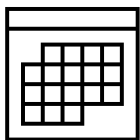


Dokumentation und Kennzeichnung

Ärztinnen und Ärzte sollten für Anordnungen die Funktion der authentifizierten Nachricht verwenden (verfügbar im Famedly Messenger). Diese Nachrichten können als Nachweis exportiert werden und schaffen Sicherheit für die Pflegekräfte.

Nutzende eines nicht-personenbezogenen Accounts, beispielsweise einer Pflegestation, sollten am Ende der Nachricht ein persönliches Kürzel ergänzen. So ist für Ärztinnen und Ärzte erkennbar, mit wem sie kommunizieren.

Nicht-personenbezogene Accounts, die eine Person angelegt, aber mehrere Personen nutzen, sind eigentlich nicht vorgesehen, stellten im Projekt aber eine zweckmäßige Lösung für stationäre Pflegeeinrichtungen dar.



Verfügbarkeiten und Abwesenheiten regeln

Ein Messenger kann die Erreichbarkeit über Sprech- und Öffnungszeiten hinaus erhöhen. Wenn dies nicht gewünscht ist, sollten Abwesenheiten geplant und kommuniziert werden:

- über die Statusanzeige in den Profileinstellungen
- direkt gegenüber den Kontaktpartnerinnen und -partnern.

Diese Informationen sollten von den Kontaktpartnerinnen und -partnern berücksichtigt werden. Gegebenenfalls können Aufgaben einem Funktionspostfach statt einer einzelnen Person zugeordnet werden.

***Funktionspostfach:** Organisatorische Postfachadresse für Abteilungen, Teams oder Rollen, ohne die Kennung eines einzelnen Mitarbeitenden (z. B. Wohnbereich Ebene 2, Rezeption Praxis)