

## Künstliche Intelligenz

# KI schlägt Terminprobleme KO

Die Kinder-PVE Donauinsel hat die Aufgabe mit dem Patientinnen- und Patienten-Terminmanagement smart gelöst – sie hat gemeinsam mit einer Software-Schmiede die künstlich intelligente und virtuelle Ordinationsassistentin „Kiara“ entwickelt.

Von David Hell

**D**iese Primärversorgungseinheit (PVE) ist äußerst innovativ. Sie war nicht nur die erste Kinder-PVE in Österreich, sie hat nun auch eine moderne Problemlösung für die Termine mit den Patientinnen und Patienten gefunden – mit Künstlicher Intelligenz. Dafür wurde eine virtuelle Ordinationsassistentin entwickelt, die am 31. Jänner 2026 an den Start ging. In der von Peter Voitl gegründeten PVE ist seine Kollegin, Susanne Diesner-Treiber, Kinderärztin und Allergologin, die treibende Kraft für das KI-Projekt: „Gemeinsam mit der Firma Onlim GmbH haben wir einen conversational KI-Agenten

namens Kiara entwickelt, der Patientenanliegen digital unterstützt. Über einen Chatbot auf unserer Website und in naher Zukunft auch über einen Voicebot können Familien zahlreiche Anliegen direkt und unkompliziert erledigen.“ Kiara steht dabei als Akronym für „KI Arzt Assistentin“. Patientinnen und Patienten beziehungsweise deren Familien können Termine für sämtliche Behandlungsbereiche der Kinder-PVE online vereinbaren, Rezept- oder Überweisungsanfragen stellen, Verordnungen anfordern oder Termine verschieben. Darüber hinaus bietet Kiara hilfreiche Informationen rund um das Thema Kindergesundheit. Auslöser für die Entwicklung waren zwei Punkte: der zunehmend schwierige Arbeitsmarkt sowie die stark steigende digitale Patientenkommunikation. „Dadurch wurde schnell klar, dass eine alternative Lösung notwendig ist – eine, die sich nahtlos in unser komplexes Terminvereinbarungssystem integrieren lässt“, sagt Diesner-Treiber.

### Entlastung der Ordination

„Ein zentrales Ziel des Projekts war die deutliche Entlastung unseres Rezeptionsteams. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärker auf jene Aufgaben konzentrieren, bei denen der persönliche Kontakt und die menschliche Unterstützung unverzichtbar sind – insbesondere auf die Betreuung der Familien vor Ort“, sagt Diesner-Treiber. Bewusst hat sich das PVE-Team gegen den Einsatz bereits etablierter Terminprogramme mit standardisierten Algorithmen entschieden. Denn die Kinder-PVE deckt neben der allgemeinen Primärversorgung – etwa bei akuten Erkrankungen oder Vorsorgeuntersuchungen – auch zahlreiche Spezialbereiche ab: darunter Kardiologie, Allergologie, Pulmologie, Tracheostoma-Betreuung, Kinderchirurgie sowie Physio- und Ergotherapie. Damit Kiara alle Anfragen korrekt bearbeiten kann, muss sie zunächst erkennen, um welches Anliegen es sich handelt und welchem Fachbereich es zuzuordnen ist. Anschließend sucht sie gezielt innerhalb der passenden Terminkategorien. „Das System kann beispielsweise



Foto: Jakob Resch

**Susanne Diesner-Treiber hat das Projekt für das KI-gestützte Terminmanagement verantwortet.**



Das Team der Kinder-PVE Donauinsel – Peter Voitl, Verena Schneeberger, Jasmin Voitl und Susanne Diesner-Treiber (v.l.).

Foto: Jakob Resch

Termine für mehrere Geschwister gleichzeitig oder mehrere aufeinanderfolgende Termine koordinieren“, sagt Diesner-Treiber.

### Vorschläge für Untersuchungen

Außerdem schlägt Kiara anhand des Alters des Kindes vor, welche Eltern-Kind-Pass-Untersuchung oder Impfung aktuell ansteht. Auch komplexere Entscheidungen werden berücksichtigt: In der Kardiologie etwa plant Kiara je nach Diagnose längere oder kürzere Untersuchungszeiten ein. Termine für Säuglinge werden bevorzugt in speziellen Babystunden angeboten. Gleichzeitig erkennt das System Notfallanfragen, etwa bei Unfällen, starken Blutungen oder schweren Infektionen, und verweist die Familien unmittelbar an eine Spitalsambulanz oder den Rettungsdienst. „Viele dieser Abläufe sind bereits für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Einschulung anspruchsvoll. Für eine KI erfordert dies eine besonders präzise und komplexe Konfiguration, bei der zahlreiche Eventualitäten berücksichtigt werden müssen. Ebenso entscheidend ist die Schnittstelle zur Arztsoftware, die entsprechend eingerichtet sein muss, damit Kiara korrekt darauf zugreifen und Termine zuverlässig eintragen kann. Insgesamt handelt es sich um ein hochkomplexes System, das kontinuierlich weiterentwickelt und angepasst wird, um den Familien eine möglichst komfortable und zufriedenstellende Nutzung zu ermöglichen“, sagt Diesner-Treiber.

### Wie es funktioniert

Im praktischen Ablauf können Familien ihre Anfrage einfach im Chatfenster auf der Website – und künftig auch telefonisch via Voicebot (KI-gestützte Sprachassistenten) – an Kiara richten. Die KI erkennt das Anliegen – etwa eine Terminbuchung, eine Rezeptanfrage oder eine organisatorische Rückfrage – und bearbeitet es entsprechend. Passende Termine werden automatisch gesucht und direkt in der Arztsoftware gebucht. Die Familien erhalten anschließend eine Terminbestätigung und können den Termin bei Bedarf ebenso unkompliziert wieder stornieren. „Rezept- oder Verordnungsanfragen werden strukturiert aufgenommen und für unser Team vorbereitet, sodass alle relevanten Informationen bereits vorliegen. Auf diese Weise werden unsere Arbeitsprozesse deutlich effizienter gestaltet und der Arbeitsaufwand an der Rezeption spürbar reduziert. Verordnungsanfragen werden strukturiert aufgenommen und für unser Team vorbereitet, sodass alle relevanten Informationen bereits vorliegen“, sagt Diesner-Treiber.

### KI allzeit bereit, aber keine Zwangsbeglückung

Mit dem Einsatz von Kiara eröffnen sich neue Möglichkeiten der Kommunikation: Die KI kann Hunderte Anfragen gleichzeitig bearbeiten und steht rund um die Uhr, also 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, zur Verfügung. Zudem arbeitet das System mehr- ►

sprachig. Anfragen können etwa auf Englisch, Türkisch oder Ukrainisch gestellt werden und werden auch in der jeweiligen Sprache beantwortet. Gerade für Familien, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, erleichtert dies den Zugang erheblich. Eltern sind mit ihren Anliegen somit weder an die Öffnungszeiten der Ordination noch an die Verfügbarkeit eines Telefondienstes gebunden. „Gleichzeitig ist uns bewusst, dass nicht alle Menschen KI-basierte Systeme nutzen möchten. Für jene Familien, die ihre Anliegen lieber auf herkömmlichem Weg klären, bleibt selbstverständlich weiterhin die Möglichkeit, die Ordination telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren“, sagt Peter Voitl.

### Sensible Daten, sorgsamer Schutz

Ein weiterer zentraler Aspekt bei der Entwicklung von Kiara war der verantwortungsvolle Umgang mit sensiblen Daten. „Gemeinsam mit unserem Software-Partner haben wir eine Lösung kreiert, die in Österreich entwickelt wurde, deren Datenverarbeitung im europäischen Raum erfolgt und die vollständig den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entspricht. Der Schutz der sensiblen Patientendaten und der vertrauensvolle Umgang mit allen Anfragen haben für uns höchste Priorität“, bekräftigt Diesner-Treiber.

### Weitere KI-Pläne in der PVE

Beim bisher Erreichten soll es nicht bleiben. „Als nächsten Entwicklungsschritt planen wir, Kiara auch bei Telefonanfragen als Voicebot einzusetzen. Dadurch können bereits auf einer ersten Ebene – im sogenannten First-Level-Support – viele weitere Anliegen automatisch bearbeitet und rasch geklärt werden“, sagt Diesner-Treiber. Langfristig wünscht sich die PVE eine Form der medizinischen Triagierung in das System zu integrieren. Ziel wäre es, dass schwer erkrankte Kinder, die dringend eine Kontrolle benötigen, rasch erkannt werden

*„Zentrales Ziel des Projekts war die deutliche Entlastung unseres Rezeptionsteams. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärker auf jene Aufgaben konzentrieren, bei denen der persönliche Kontakt und die menschliche Unterstützung unverzichtbar sind.“*

und zeitnah einen Termin erhalten. „In den Wintermonaten, wenn die Zahl akut erkrankter Kinder stark ansteigt, stoßen wir mit den verfügbaren Terminen häufig an unsere Kapazitätsgrenzen. Eine intelligente Priorisierung könnte hier helfen, die vorhandenen Ressourcen noch gezielter einzusetzen“, erklärt Diesner-Treiber.

### Mehr als nur eine Termin-Maschine

Besonders bei administrativen und organisatorischen Aufgaben bietet die KI großes Entlastungspotenzial – etwa bei bürokratischen Abläufen, Diagnosencodierungen, der Erstellung von Arztbriefen oder bei Bewilligungsprozessen. Darüber hinaus kann KI auch bei komplexeren medizinischen Fragestellungen unterstützend wirken: beispielsweise bei der Auswertung umfangreicher Patientenakten, bei der Suche nach möglichen Differentialdiagnosen seltener Erkrankungen, bei Therapieoptimierungen oder bei der Überprüfung von Medikamenteninteraktionen. All diese Bereiche zeigen, dass Künstliche Intelligenz den Menschen nicht ersetzen, sondern sinnvoll unterstützen kann. Angesichts der zunehmenden Komplexität im medizinischen Alltag kann sie dazu beitragen, Zeitressourcen effizienter zu gestalten – und so wieder mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Patientinnen und Patienten übrig zu haben. ■



Foto: Stefan Seelig

Kinder-PVE mit einem gewissen Weitblick