

Fragen Sie

„Emmi“

Interaktive Patientenaufklärung als Instrument für Marketing und Qualitätssicherung

Die Kliniken in Deutschland, insbesondere Universitätskliniken und Krankenhäuser der Maximalversorgung mit einem breiten Leistungsspektrum, stehen vor vielfältigen Herausforderungen. Zum einen müssen sie ihre internen Prozesskosten verbessern und zum anderen ihre Patientenbehandlung service- und qualitätsorientiert erbringen. Durch die zunehmende Mo-



Diplom-Volkswirt Christoph Schmitz, Kaufmännischer Leiter Kopf- und Hautzentrum, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

bilität der Patienten stehen sie gleichzeitig in einem steigenden Wettbewerb mit kleineren Spezialkliniken und Krankenhäusern ähnlicher Versorgungsstufen. Eine verbesserte Patientenaufklärung mit Hilfe innovativer Medien stellt dabei ein wichtiges Instrument für Marketing und Qualitätssicherung dar.

Verbesserung des Aufnahmeprozesses

Der Prozess von der Überweisung des Patienten vom niedergelassenen Arzt zur Klinik über die dortige Aufnahme und präoperativen Untersuchung bis zum ärztlichen Aufnahmegespräch vor dem Eingriff ist in den meisten Kliniken noch erheblich verbesserungsbedürftig. Als besondere Schwachstellen sind ein unzureichendes Terminmanagement, mangel-

der Austausch der Daten zwischen dem niedergelassenen Arzt und der Klinik und ungenügende Information des Patienten über sein Krankheitsbild und die möglichen Therapieverfahren zu nennen.

Das UKE hat dabei im Rahmen der Verbesserung dieser Prozesse besonderen Wert auf eine verbesserte Patienteninformation gelegt. Durch ein audiovisuelles Informations- und Aufklärungsprogramm namens Emmi können die Patienten sich im Rahmen ihres präoperativen Aufenthaltes in der Klinik über ihren geplanten Eingriff informieren und individuelle Fragen an den Arzt richten. Da das Programm internetbasiert ist, können der Patient und seine Angehörige sogar von zu Hause aus die Emmi Präsentation abrufen und Fragen direkt an den behandelnden Arzt richten. Er wird somit in die Lage versetzt, dem Arzt besser informiert, quasi auf gleicher „Augenhöhe“ im Rahmen des Aufklärungsgesprächs zu begegnen. Denn durch die Vorinformation kann der Patient gezielter Fragen stellen und damit einerseits die Qualität des Gesprächs erhöhen und andererseits den dafür notwendigen Zeitbedarf auf beiden Seiten reduzieren. Auch die Anzahl der Rückfragen bei der Visite sollten durch das Emmi Programm reduziert werden. Der Einsatz von Emmi soll die ärztliche Aufklärung in einem persönlichen Beratungsgespräch nicht ersetzen, sondern sinnvoll ergänzen. Das medizinische Personal wird von der Vermittlung von Grundwissen entlastet und kann sich verstärkt auf die Sorgen und Ängste des Patienten und mögliche Behandlungsalternativen konzentrieren. Auf diesem Weg

kann dem durch steigenden Zeitdruck der Ärzte entstehenden Defizit in der Wahrnehmung der Arzt-Patienten-Kommunikation begegnet werden. Durch die bessere Informa-

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) setzt in seiner Augenklinik das interaktive Aufklärungs- und Informationsprogramm Emmi™ (Erwartungs-Management und Medizinische Information) ein, um Patienten besser auf operative Eingriffe vorzubereiten und um die zuweisenden Ärzte in den gesamten Behandlungsprozess intensiver einzubeziehen.

tion und Aufklärung kann der Patient dem Eingriff entspannter und „stressfreier“ begegnen, was sich positiv auf den Behandlungserfolg auswirkt.

Steigende Haftpflichtrisiken der Kliniken

Die Einrichtung eines medizinischen Risikomanagements ist heutzutage für alle Kliniken unverzichtbar geworden. Neben dem persönlichem Leiden der betroffenen Patienten haben medizinische Fehler für die Klinik auch ökonomische Konsequenzen:

- Sinkende Wirtschaftlichkeit durch höhere Kosten (z.B. durch einen längeren stationären Aufenthalt) und sinkende Grenzerlöse durch Überschreiten der DRG-Grenzverweildauer
- Negatives Image bei Einweisern und Öffentlichkeit
- Steigende Haftpflichtbeiträge bis hin zur Unversicherbarkeit einer Klinik

Ablauf des Emmi Prozesses



Steigender Kostendruck in den Kliniken, Steigerung des medizinisch Machbaren bei gleichzeitig erhöhtem Risiko der Behandlung sowie eine kritischere Sichtweise der Patienten hinsichtlich des Behandlungserfolges verschärfen die Situation für die Krankenhäuser zunehmend. Dabei greifen die Patienten zunehmend zu Rechtsmitteln, wenn aus ihrer Sicht der Verdacht einer Fehlbehandlung besteht. Um dies abzuwenden, kommt der Aufklärung und Information der Patienten eine besondere Bedeutung zu, da die Beweislast für eine ausreichende Aufklärung bei dem Arzt liegt. Vor Gericht ist es meistens eine fehlerhafte Aufklärung, die zu einem Urteilspruch gegen einen Arzt führt. Es ist wichtig, dass die Patienten vor der endgültigen Behandlungsentscheidung sowohl über alle Risiken als auch über alle Therapiechancen informiert werden. Dies ist bei elektiven Maßnahmen wie zum Beispiel in den ästhetischen oder plastisch-chirurgischen Bereichen besonders wichtig, da hier teilweise die medizinische Dringlichkeit der Operation nicht vorhanden ist. Auch in Bezug auf die in Kauf zu nehmenden Nebenwirkungen eines Eingriffs ist im Vorfeld ausführlich hinzuweisen. Der Einsatz eines audiovisuellen Aufklärungsprogramms bietet für den Patienten hier die

Möglichkeit, sich über das aus haftungsrechtlicher Sicht notwendige Aufklärungsgespräch hinaus individuell auf den geplanten Eingriff vorzubereiten. Außerdem können die vom Patienten anhand des Programms gestellten Fragen in die Klinikakte aufgenommen und im Falle eines Rechtsstreits als zusätzliches Beweismittel eingesetzt werden. Der Einsatz eines elektronischen Aufklärungsprogramms ist bei den Haftpflichtversicherern in Deutschland noch weitgehend unbekannt. In den USA dagegen können Kliniken durch den gezielten Einsatz eines solchen Programms ihre Prämien senken und damit nachhaltig Kosten sparen. Es ist jedoch zu erwarten, dass es in absehbarer Zeit auch in Europa zur Anerkennung solcher präventiven, Schaden reduzierenden Maßnahmen kommen wird.

Marketing und Vernetzung mit Zuweisern

Neben der medizinischen Leistung spielt auch die Service- und Kundenorientierung im Krankenhaus eine größere Rolle. Insbesondere in der Abgrenzung gegenüber anderen Kliniken entscheidet der Patient danach, wo er sich besser umsorgt und „aufgehoben“ fühlt. Dieser Aspekt betrifft dabei nicht nur den Bereich

der so genannten Komfortelemente wie Zimmerausstattung oder Speisenangebot, sondern auch die Information über das, was mit ihm geschieht und damit seine „gefühlte“ Sicherheit. Eine ausführliche Information und Beratung im Vorfeld einer Behandlung kann deshalb ein Ausschlag gebendes Entscheidungskriterium für den Patienten sein. Idealerweise findet dies schon beim niedergelassenen Arzt statt. Der Einsatz eines elektronischen Aufklärungsprogramms wie Emmi versetzt nämlich den Niedergelassenen in die Lage, den Patienten sogar schon vor der Überweisung in das Krankenhaus zusätzliche Informationen an die Hand zu geben. Dieser kann sich dann direkt in der Arztpraxis oder zu Hause mit seinen Angehörigen über den geplanten Eingriff informieren. Der Einsatz eines behandlungsübergreifenden Informationstools verbessert damit auch die Zusammenarbeit zwischen Klinik und Niedergelassenen. Es kann damit die Grundlage oder Ergänzung für vernetzte medizinische Strukturen z.B. im Rahmen Integrierter Versorgungsverträge sein. Die Klinik bietet damit ein Leistungspaket aus „einem Guss“ an und bindet die zuweisenden Ärzte durch die medizinische Kooperation und zusätzliche Serviceangebote wie Emmi an sich.

Der Einsatz von Emmi am UKE

Das Patienteninformationssystem Emmi wird im UKE bisher ausschließlich für Patienten eingesetzt, die zur Operation des Grauen Stars (Katarakt) die Augenklinik aufsuchen. Der Zugang zum Emmi-System ist für die Patienten über einen Zugangscode, der bei der Aufnahme vergeben wird, möglich. Im Rahmen der präoperativen Diagnostik hat der Patient dann die Möglichkeit, sich mit Hilfe von Emmi zu informieren und Fragen an den behandelnden Arzt zu stellen. Der Inhalt der Präsentation sowie mögliche Fragen können durch den Patienten am

Emmi

Das Patienten-Informationssystem Emmi (Expectation Management and Medical Information) stammt aus den USA und wird in Deutschland von dem Unternehmen QB International (www.qb-international.de) vertrieben. Um den spezifischen Anforderungen des UKE Rechnung zu tragen, wurden die Inhalte des Standardprogramms von der Oberärztin Frau Prof. Dr. Maren Klemm adaptiert.

Ende des Programms ausgedruckt und zum Aufklärungsgespräch mitgebracht werden. Außerdem besteht die Möglichkeit des Zugangs zu Emmi von außerhalb der Klinik. Durch die Vernetzung des UKEs mit den niedergelassenen Ärzten im Rahmen eines

Integrationsvertrages ist es zukünftig geplant, dass der Patient schon beim niedergelassenen Augenarzt Zugang zu Emmi erhält. Er kann sich damit schon sehr frühzeitig auf die anstehende Operation vorbereiten. Für den niedergelassenen Augenarzt dagegen bietet sich die Möglichkeit eines verbesserten Serviceangebots. Nach einer ausreichenden Probe-phase plant das UKE eine Ausweitung dieses innovativen Informations- und Aufklärungsprogramms auch für andere Eingriffe. ■

Christoph Schmitz
Kopf- und Hautzentrum
Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf
Martinistraße 52
20246 Hamburg