

Autor



Roger Sturm

Geschäftsführender Gesellschafter
 QB International GmbH
 Dollartstraße 3
 14167 Berlin
 Tel.: 0 30 / 50 56 92 32
 E-Mail:
 sturm@qb-international.com
 www.qb-international.com

Patientenaufklärung: Erwartungsmanagement fördert Zufriedenheit

Technologische Innovation entlastet Ärzte, erläutert Eingriffe und steigert so die Patientenzufriedenheit



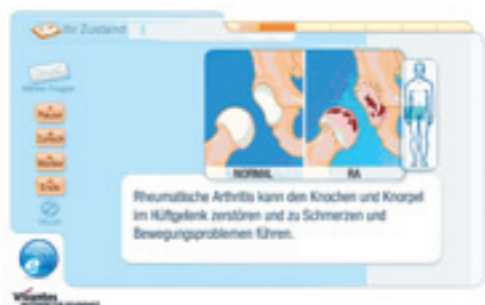
Vor ihrer Hüftoperation im Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum in Berlin verbrachte Gerda Grunert eine gute halbe Stunde vor einem Computer und schaute sich ein interaktives Programm mit Ton, Text und graphischen Animationen an. Eine angenehme, weibliche Stimme erläuterte ihr langsam und freundlich den bevorstehenden Eingriff, denn Gerda sollte schon vor dem Arzt-Gespräch über die Vorteile und Risiken der Operation informiert sein. „Es ist leicht verständlich, für jeden. Und der Professor muss sich nicht erst mit einem stundenlang hinsetzen und Fragen beantworten und so.“

Die Patientin von Prof. Dr. Heino Kienapfel gehört zu einer wachsenden Anzahl von Patienten bei Vivantes, denen ein audiovisuelles Programm namens **Emmi™** (Erwartungs-Management Medizinische Informationen) als Vorbereitung auf ihren operativen Eingriff zur Verfügung gestellt wird. Patienten erhalten einen Zugangscode für das Programm, rufen es per Internet ab und können ihre möglichen Fragen und Hinweise an den Arzt elektronisch verschlüsselt übermitteln. „Emmi“ dient als Vorbereitung auf das Aufklärungsgespräch, jedoch nicht als Ersatz für die

Beratung. Und auch der Arzt kann sich auf das Gespräch besser vorbereiten, wenn er vorher die Fragen des Patienten abrufen kann.

Seit langem gibt es Broschüren, Videos und ähnliches für den mündigen Patienten. Aber der Einsatz von Internet-Technologie für eine interaktive Patientenaufklärung stellt ein Novum dar. Vivantes war das erste Haus in Europa und ist derzeit das einzige Haus in Berlin, das das „Emmi“-System einsetzt, um vor allem die Ängste und Unsicherheiten von Patienten zu verringern und die Kommunikation zwischen Arzt und Patienten zu verbessern. „Trotz größter Mühe der Ärzte behalten Patienten nur ein Bruchteil der Informationen im Rahmen des herkömmlichen Aufklärungsprozesses. Durch die Internet-Aufklärung können Patienten in aller Ruhe in den eigenen vier Wänden oder bei uns in der Klinik ein beachtliches Grundwissen gewinnen, so dass die Qualität des persönlichen Gesprächs deutlich verbessert wird“, so Prof. Dr. Helmut Schühlen, Direktor der Klinik für Innere Medizin, Kardiologie, Diabetologie und konservative Intensivmedizin am Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum.

Patientenaufklärung: Erwartungsmanagement fördert die Zufriedenheit



Die Internettechnologie führt auch zu Prozessverbesserungen, da mit wenig Logistik die räumliche Distanz zu den Patienten und den zuweisenden Ärzten überbrückt werden kann. Patienten können noch vor der Voruntersuchung im Klinikum von dem niedergelassenen Arzt den Zugang zum „Emmi“-System erhalten, um die Vorlaufzeit der Aufklärung zu verlängern. Um diese Prozessverbesserungen zu realisieren, plant Vivantes erste Gespräche mit interessierten zuweisenden Haus- und Fachärzten. „Wir brauchten ein System um die geographische Distanz zu Patienten zu überbrücken, da sie auch für ambulante Operationen von sehr weit her zu uns kommen,“ so Prof. Dr. Duy-Thoai Pham, Direktor der Augenklinik am Vivantes Klinikum Neukölln.

Nach ihrer erfolgreichen Hüftoperation spricht Gerda Grunert nach wie vor mit Begeisterung über das Patientenaufklärungsprogramm Emmi: „Jetzt, wo ich weiß, dass es dieses Programm gibt, und ich bräuchte etwa eine Knieoperation, dann würde ich wieder in diese Klinik gehen und fragen, ob ich das Computerprogramm nutzen kann. Ich würde mir das alles anhören, ausdrucken und noch zu Hause weiter lesen“. Diese zufriedene Patientin wird sicherlich ihren niedergelassenen Arzt und ihr Krankenhaus weiterempfehlen. Somit gehört sie zu der Gruppe der umfassend betreuten Patienten, die den guten Ruf einer Klinik als Multiplikatoren nach draußen tragen.

