

PATIENTENAUFKLÄRUNG

# Doktor med. PC

Arzt-Patienten-Gespräche vor einer Operation sind für alle Beteiligten eine Stresssituation. Der Arzt hat wenig Zeit, der Patient ist nervös, was sich negativ auf seine Auffassungsgabe auswirkt. Die Patientenaufklärungs-Software Emmi kann helfen, den Patienten vorzubereiten, so dass das Gespräch sehr viel effektiver wird.

**P**atientenaufklärungsgespräche im Vorfeld einer Operation haben verschiedene Gründe für die beteiligten Parteien. Zum einen dienen sie dem Patienten dazu, seinem Arzt alle Fragen stellen zu können, die ihm in Anbetracht des bevorstehenden Eingriffs auf der Seele liegen. Für den Arzt wiederum ist es seine rechtliche Absicherung, dass der Patient vor allem auch auf die möglichen Risiken der Operation aufmerksam gemacht wurde. So kann er im Falle von Komplikationen nicht belangt werden, da er das schriftliche Einverständnis des Patienten auch in Anbetracht der Risiken bekommen hat. Dennoch kam es in der Vergangenheit immer wieder zu Gerichtsurteilen gegen den Arzt, wenn ein Patient aufgrund mangelnder Aufklärung klagte. Trotz der unterschriebenen Formel

„Ich habe keine weiteren Fragen mehr“ liegt die Beweislast bei dem Mediziner, genug Informationen vermittelt zu haben. In der Tat ist die Qualität dieser Aufklärungsgespräche sehr unterschiedlich und nicht jeder Patient verlässt das Arztzimmer mit dem Gefühl, tatsächlich aufgeklärt oder auch nur ernst genommen worden zu sein.

**Nicht nur**, dass es selbstverständlich sein sollte, die Ängste des Patienten ernst zu nehmen. Das Gespräch wird von den Krankenhäusern beziehungsweise den behandelnden Mediziner auch als Marketing-Instrument unterschätzt. „Zufriedene Patienten sind die besten Multiplikatoren, die eine Klinik haben kann“, so Hartwig Jaeger, Direktor für Medizinmanagement der Berliner Vivantes-Gruppe, „sowohl in ihrem persönlichen

Umfeld, als auch für die Urteilsbildung ihres einweisenden Arztes. Darüber hinaus muss man sich immer vor Augen führen, dass viel Aufwand entsteht, wenn Missverständnisse wieder ausgeräumt werden müssen. Ein gut informierter Patient kann besser am Therapieerfolg mitwirken.“ Um diese gar nicht erst aufkommen zu lassen, wurde vor gut zwei Monaten in

**Umfassende Informationen** verringern üblicherweise Ängste und Unsicherheiten von Patienten und erzeugen vor allem das von Ärzten und Pflegeern geforderte Vertrauensverhältnis mit dem Patienten. Diesem kommt es vorrangig darauf an, die eigene Ungewissheit zu minimieren und Ängste abzubauen.



**Freundlicher Empfang:** Persönliche Ansprache und einfache Formulierungen machen das Programm sehr patiententauglich.

der Orthopädie des Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikums ein Feldversuch mit einer Software gestartet, die den Patienten auf das persönliche Gespräch mit seinem Arzt vorbereiten kann. Emmi – Erwartungs-Management und Medizinische Informationen. Dahinter verbirgt sich ein Programm, mit dem in Amerika seit zwei Jahren erfolgreich Patienten aufgeklärt werden, in Ergänzung zum Arztgespräch. Rund 40 englisch-beziehungswise spanischsprachige Programme können hier mittlerweile von den Informationssuchenden abgerufen werden. 85 Prozent von ihnen gaben danach an, sich sicherer zu fühlen und beruhigter bezüglich der bevorstehenden Operation zu sein.

**Der deutsche Start** beinhaltet erstmal nur drei elektive orthopädische Eingriffe: Kniegelenksspiegelung, Hüft- und Knieendoprothese. Verantwortlich hierfür zeichnet Heino Kienapfel, Direktor der orthopädischen Klinik am Auguste-Viktoria-Klinikum, der auch die Übersetzung und die Anpassung von Emmi an die deutsche State of the Art-Medizin erarbeitet hat. Ungefähr 40 Prozent mussten im Vergleich zur amerikanischen Version abgeändert werden, vor allem Fotos und die Art der Nachbehandlung. Aber es ist in Deutschland beispielsweise ebenfalls nicht notwendig, im Schnitt alle fünf Minuten darauf hinzuweisen, dass die OP auch tödlich verlaufen kann, was

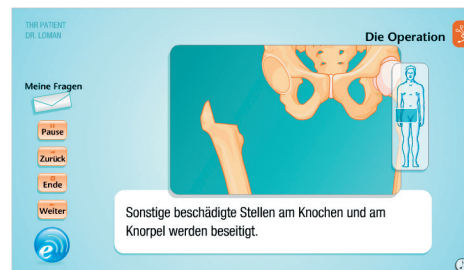
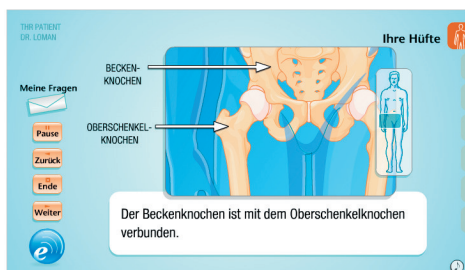
## Das Arzt-Patienten-Gespräch wird von den meisten Medizinern als Marketing-Instrument unterschätzt.

die amerikanische Haftpflichtproblematik jedoch erforderlich macht. Emmi ist ein freundliches Computer-Programm, das Informationen über medizinische Eingriffe leicht verständlich über direkte Ansprache an den Patienten und einfacher Bebilderung vermittelt. Etwaige aufkommende Fragen können gestellt und gespeichert werden. Hat man sich als Patient eingeloggt und bestätigt, dass man sich über diesen bestimmten Eingriff informieren möchte, gibt es erstmal eine Einführung in die Bedienungsweise. Darauf folgt die Gesamtdarstellung der verschiedenen Programmpunkte, bevor diese nacheinander abgerufen werden können.

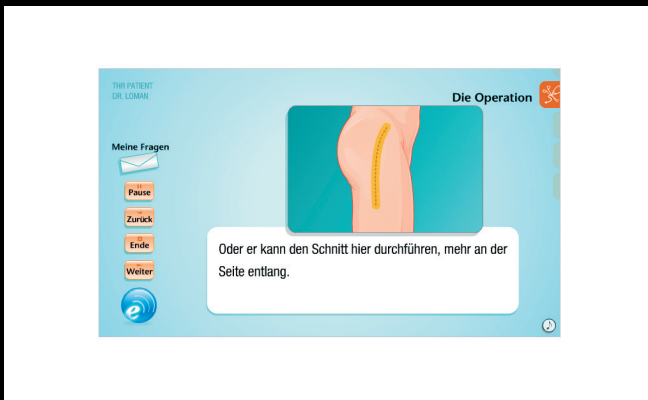
**In dem Programm** zur Kniegelenksspiegelung wird beispielsweise erst einmal ganz allgemein das Knie thematisiert: Wie ist es aufgebaut, welche Knochen, Bänder oder Knorpel können Probleme bereiten? Weiter geht es mit den Vorbereitungen für eine solche OP, wie sie schließlich ablaufen wird, ihr Nutzen, ihre Risiken, das Verhalten nach dem Eingriff und mögliche Alternativen dazu. Jeder Punkt kann gestoppt, übersprungen oder beliebig

oft wiederholt werden. Außerdem kann der Patient zu jedem Zeitpunkt über einen graphischen Briefumschlag Fragen an den Arzt stellen, die dieser beim Aufrufen des Programms auf den Bildschirm bekommt und persönlich beantworten kann.

In Kienapfels Vorzimmer können die Patienten die Wartezeit mit ihrer persönlichen Emmi-Sitzung sinnvoll nutzen. Mit einem eigenen PIN loggen sie sich ins System ein und bereiten das kommende Gespräch vor. Auch danach können sie sich von zuhause aus die Informationen weitere Male abrufen und gegebenenfalls neue Fragen notieren. Kienapfel selbst ist überrascht darüber, dass vor allem auch die meist älteren Patienten diese neue Möglichkeit so gut annehmen: „Ein Drittel der Patienten ist den Umgang mit dem Internet gewohnt und ein weiteres Drittel freut sich über den Anknüpfungspunkt zu den Enkeln, mit denen sie sich die Informationen anschauen. Aber natürlich gibt es auch Menschen, die das so nicht wollen oder auch gar nicht die Möglichkeit haben, sich Emmi abzurufen. Aber dafür ist es ja auch nur eine Ergänzung und kein Ersatz für das Arztgespräch.“



**Anschauungsunterricht:** Das Programm erklärt nacheinander geschaltet erst einmal die Funktionsweise des gesunden Gelenks, was daran so alles kaputt gehen kann und im weiteren Verlauf die Operation in ihren einzelnen Schritten, fernab jeglicher medizinischer Vokabeln.



„Augen links!": Hier kann der Patient mit einem Klick auf den Umschlag Fragen stellen, die dem Arzt dann automatisch gemeldet werden.

Dabei geht es auch nicht darum, das Gespräch in kürzerer Zeit abhandeln zu können. Die Vorbereitung mit Emmi hat vor allem den Nutzen, dass das Gespräch vom Patienten oftmals wirklich verstanden wird. Es verbessert die Kommunikation zwischen Arzt und Patient, was wiederum die Patientenzufriedenheit steigert und auch direkte Auswirkungen auf das entgegen gebrachte Vertrauen in den Arzt und in das Haus hat. Durchaus also auch ein Marketinginstrument.

**Ein Marketinginstrument** mit juristischer Relevanz. Kienapfels Arbeit bestand nicht nur in der Übersetzung und Adaption, er stand Roger Sturm, dem Geschäftsführer des Lizenznehmers QB International auch bei den Fragen der juristischen An- beziehungsweise Unanfechtbarkeit zur Seite. Die deutsche Version ist nicht nur in Abstimmung mit Patientenfürsprechern erarbeitet, sondern auch von Fachjuristen und Anwaltsverbänden

auf Herz und Nieren geprüft worden. Das Programm hält die Fragen und Hinweise des Patienten fest und protokolliert seine schrittweise Aufklärung. So wird sichergestellt, dass er vollständig informiert wurde. Eine Dokumentation, die auch vor deutschen Gerichten standhält.

Das ist einer der Gründe weswegen der Medizinmanager Jaeger daran arbeitet, weitere Fachbereiche vom Nutzen der elektronischen Aufklärung zu überzeugen und gern bereit ist, die Implementierung zu unterstützen. „Zum Beispiel die Kardiologie mit ihren hohen Katheter-Fallzahlen, aber auch das weite Feld der Onkologie werden im nächsten Jahr sicher auf der Agenda stehen.“ Auch wenn erst einmal die Ergebnisse aus der Orthopädie ausgewertet werden müssen, ist er sich sicher, dass es für das Vivantes Gesundheitsnetzwerk von großem Nutzen in der Außendarstellung und auch in der internen Prozessoptimierung sein wird.

Nach Meinung von Kienapfel könnte das Programm in Anbetracht der Altersgruppe in der Interaktion mit dem Computer beispielsweise über einen Touchscreen verbessert werden. Auch würde er sich wünschen, dass der Patient schon im Vorfeld die Möglichkeit hätte, unbürokratisch, ohne Zugangscode auf der Homepage des Klinikums die Präsentation abzurufen, was aus urheberrechtlichen Gründen jedoch nicht möglich ist. Aber in erster Linie ist auch er von ihrer ergänzenden Dienstlichkeit überzeugt.

**Unter [www.emmidemo.com](http://www.emmidemo.com)** hat man aber die Möglichkeit, sich mehrere amerikanische Präsentationen anzusehen. In Deutschland frei verfügbar läuft die Aufklärung über eine Magenband-Operation, die Sturm im Auftrag des Herstellers mit unabhängigen Medizinerinnen und Juristen erarbeitet hat: [www.magenbandinformation.de](http://www.magenbandinformation.de). <<

Claudia Heuer