

Neue Form der Patientenaufklärung am Uniklinikum Hamburg-Eppendorf

„Emmi“ vermittelt

Seit langem gibt es Broschüren, Videos und ähnliches Informationsmaterial für Patienten. Internettechnologie dagegen ist für eine interaktive Patientenaufklärung ein Novum. Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) setzt in seiner Augenklinik bereits ein interaktives Aufklärungs- und Informationsprogramm ein, um Patienten besser auf operative Eingriffe vorzubereiten. Gleichzeitig lassen sich mit dem Programm, das auf den Namen „Emmi“ hört, sogar die zuweisenden Ärzte in den gesamten Behandlungsprozess intensiver einbeziehen.

Die Kliniken in Deutschland, insbesondere Universitätskliniken und Krankenhäuser der Maximalversorgung mit einem breiten Leistungsspektrum, stehen vor vielfältigen Herausforderungen. Durch die zunehmende Mobilität der Patienten stehen sie in steigendem Wettbewerb mit kleineren Spezialkliniken und Krankenhäusern ähnlicher Versorgungsstufen. Zum einem müssen sie ihre internen Prozesskosten verbessern und zum anderen ihre Patientenbehandlung service- und qualitätsorientiert erbringen. Eine internetbasierte Patientenaufklärung stellt dabei ein wichtiges Instrument zur Verbesserung der Prozesse in der Patientenversorgung und -akquisition dar. Der Prozess der Überweisung des Patienten vom niedergelassenen Arzt zur Klinik über die dortige Aufnahme und präoperative Untersuchung bis zum ärztlichen Aufnahmegespräch vor dem Eingriff ist in den meisten Kliniken noch erheblich verbesserungsbedürftig. Als besondere Schwachstellen sind unzu-

reichendes Terminmanagement, mangelnder Austausch der Daten zwischen dem niedergelassenen Arzt und der Klinik sowie ein ungenügender Informationstransfer zum Patienten über dessen Krankheitsbild und die möglichen Therapieverfahren zu nennen.

Technik entlastet Therapeuten

Das UKE hat dabei im Rahmen der Optimierung dieser Prozesse besonderen Wert auf eine verbesserte Patienteninformation gelegt. Durch das audiovisuelles Informations- und Aufklärungsprogramm Emmi können sich die Patienten im Rahmen ihres präoperativen Aufenthalts 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 Angehörigen sogar von zu Hause aus die Emmi-Präsentation abrufen sowie Fragen direkt an den behandelnden Arzt richten. Der Patient wird somit in die Lage versetzt,

dem Arzt beim Aufklärungsgespräch besser informiert, quasi auf gleicher „Augenhöhe“, zu begegnen. Durch die Vorinformation kann der Patient gezielte 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 sich durch das Programm reduzieren lassen. Das Programm soll also nicht die ärztliche Aufklärung in einem persönlichen Beratungsgespräch 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 sowie mögliche Behandlungsalternativen konzentrieren.

Industrialisierung der Patientenversorgung

„Der Zwang zur Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen führt immer mehr zu einer Art Industrialisierung der Patientenversorgung. Nachteilig für Ärzte und Patienten ist, dass durch die erhöhten Fallzahlen und die gesteigerten Dokumentationsanforderungen die Zeit für das persönliche Gespräch knapp geworden ist. Erfreulicherweise vermittelt Emmi vorab das Grundwissen über den Eingriff, sodass die häufig gestellten Fragen durch das Programm beantwortet werden. Somit bleibt mehr Zeit zur Besprechung der individuellen Besonderheiten des einzelnen Patienten“, fasst Prof. Dr. Maren Klemm, leitende Oberärztin der Universitätsaugenklinik am UKE, zusammen. Emmi ist als zusätzliches Angebot zum besseren Verständnis der Patienten gedacht und kann ohne Angaben des Namens der Patienten (Anonymisierung) oder mit den Initia-

Aktuell	Historie	Inaktiv	Patient: <input type="text"/>				Suchen
Patient	Behandlung	Arzt	Ablauf-Datum	Emmi Abgeschlossen	Fragen		
PORTER, COLE	POSTERIORE INTERKORPORELLE FUSION DER LENDENWIRBEL (PLIF)	TEMM, DOKTOR	08.08.2006				
DEAN, JAMES	HÜFTGELENKERSATZ	TEMM, DOKTOR	08.08.2006			✓	
SPITZ, MARK	FETTSAUGUNG	TEMM, DOKTOR	08.08.2006				
JACKSON, MICHAEL	KNIEGELENKSPIEGELUNG	MC GREAL, OBERARZT	08.08.2006	✓			
GAYLE, CRYSTAL	GEBURT	MC GREAL, OBERARZT	08.08.2006				
VONNEGUT, KURT	LASIK	TEMM, DOKTOR	08.08.2006				
WRIGHT, WILBUR	IMPLANTIERBARER DEFIBRILLATOR	STURM, CHEFARZT	08.08.2006				
MCQUEEN, STEVE	KARPALTUNNEL-ÖFFNUNG	STURM, CHEFARZT	08.08.2006				
DILLINGER, JOHN	HERZ-BYPASS OPERATION	STURM, CHEFARZT	08.08.2006				
SCHREMPF, DETLEF	GRAUER STAR OPERATION	STURM, CHEFARZT	08.08.2006	✓		✓	

Die Wettbewerbssituation zwingt zum Handeln. Mit dem Programm Emmi können sich Patienten und alle am Behandlungsprozess Beteiligten über den jeweiligen Status informieren.

len des Patienten (Pseudonymisierung) eingesetzt werden. Die Sicherstellung einer lückenlosen Dokumentation des Aufklärungsvorgangs durch Emmi erfordert, dass die persönlichen Daten wie Namen, ggf. die Initialen von Vor- und Nachnamen, Geburtsdatum, Geschlecht, behandelnder Arzt, Art der Behandlung und voraussichtlicher Operationstermin erfasst, gespeichert, übermittelt und verarbeitet werden.

Diese Daten werden vom Arzt des Patienten verwendet, um den Patienten beim Emmi-Internetportal anzumelden. Die Plattform wird von der QB International GmbH betrieben. Die Patientendaten werden verschlüsselt übertragen und beim Empfänger ausschließlich für den Betrieb der Emmi-Software verwendet und streng vertraulich behandelt, wie das Unternehmen selbst erklärt.

Mit den Zugangsdaten und www.startemmi.de geht's los

Vor der Übertragung von personenbezogenen Daten in das System sollte dazu die Einwilligung des Patienten schriftlich vorliegen. Unmittelbar im Anschluss an die Anmeldung erhalten die Patienten von ihrem Arzt die Zugangsnummer ausgehändigt oder per eMail zugesandt. Mithilfe der Zugangsnummer und des Geburtsdatums kann sich der Patient über die Internetadresse www.startemmi.de für sein persönliches Programm anmelden, dieses bis zum Abschluss der Behandlung beliebig oft nutzen und sich sogar Ausdrucke anfertigen. Für den Fall, dass Patienten über keinen eigenen Internetzugang verfügen, kann ihnen im Klinikum ein Zugang zur ausschließlichen Nutzung dieses Leistungsangebots zur Verfügung gestellt werden. Ferner kann ein Patient diesen Dienst überall dort nutzen, wo es einen Internetzugang

mit Soundkarte gibt – beispielsweise in Bibliotheken, Internet-Cafés oder bei Bekannten mit Internetanschluss.

Die Nutzung von Emmi, insbesondere die schrittweise Aufklärung sowie alle eventuell eingegebenen Fragen und Hinweise des Patienten werden vom Betreiber des Systems protokolliert, erklärt das Klinikum. Dieses Protokoll kann von der Klinik und über den Emmi-Manager abgerufen werden und die Informationen können auch bei einem Schadensersatzprozess genutzt werden. Zur Verbesserung der Beweissituation des Arztes im Falle eines Rechtsstreits können darüber hinaus noch präzisere Angaben zur Verfügung gestellt werden, insbesondere

- Zeitpunkt der Betätigung der Tasten ‚Pause‘ oder ‚Weiter‘,
- Zeitpunkt der Betätigung von weiteren Tasten,
- Zeitpunkt der Beendigung eines Audiosegments und
- Zeitpunkt der Beendigung eines Programmkapitels.

Sonderwünsche des UKE zum Datenschutz berücksichtigt

Aus datenrechtlicher Sicht ist die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten zulässig, wenn der Betroffene zustimmt oder eine Rechtsvorschrift sie gestattet. Das UKE bestätigt: Vor der Übertragung von personenbezogenen



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

„Neben der medizinischen Leistung spielt die Service- und Kundenorientierung im Krankenhaus eine immer größere Rolle. Hierbei kann das Programm wertvolle Dienste leisten.“

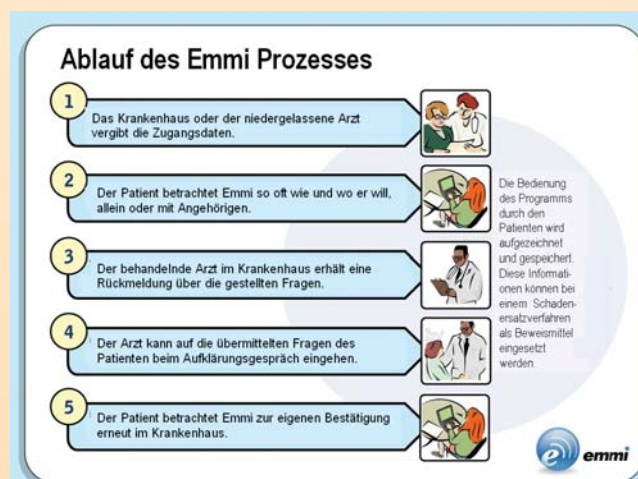
Daten in das System wird die Einwilligung des Patienten schriftlich eingeholt, denn Gesundheitsdaten gehören zu besonderen Arten personenbezogener Daten nach § 3 Abs. 9 BDSG.

Das Programm kann den Kundenanforderungen entsprechend unterschiedlich gestaltet werden. So können Namen der Patienten vollständig, mit Initialen, anonymisiert oder pseudonymisiert erfasst werden. Das UKE hat im Interesse des Datenschutzes beschlossen, bei der Vergabe der Zugangsnummer anstelle des vollständigen Namens den Sammelbegriff ‚UKE-Patient‘ zu verwenden. Auf diese Weise kann der Betreiber des Systems in Deutschland, die QB International GmbH, keine Rückschlüsse auf die Identität des Patienten ziehen. Darüber hinaus können Krankenhäuser entscheiden, ob ihre Patienten Fragen an den Arzt elektronisch verschlüsselt übermitteln dürfen, die vom Arzt vor der Beratung abgerufen werden, oder ob Patienten

lediglich Notizen ins System geben, die am Ende der Präsentation ohne Datenspeicherung auszudrucken sind.

Im Interesse des Datenschutzes bittet das UKE seine Patienten, Notizen zu schreiben und diese gemeinsam mit der Zusammenfassung auszudrucken und in das Arztgespräch mitzunehmen.

Am Ende des Programms kann der Patient seine Zustimmung für die Zusendung von weiteren Informationen über die Behandlung



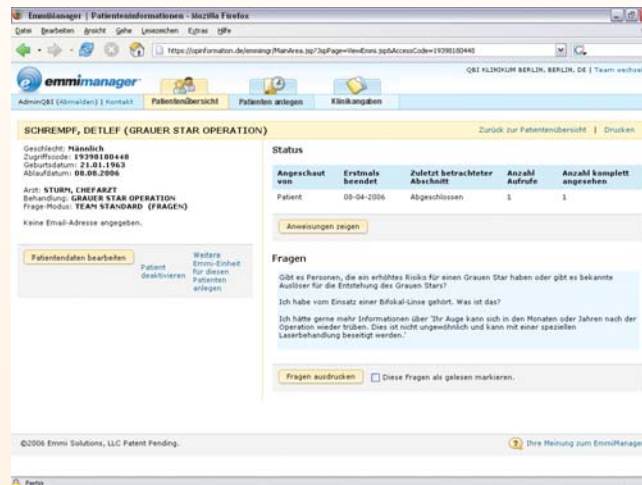
Schematischer Ablauf beim Einsatz der Software Emmi, beim Erwartungsmanagement und bei medizinischen Informationen.

oder damit in Verbindung stehender Produkte geben. Ist der Patient damit einverstanden, besteht die Möglichkeit, seine Nachbetreuung zu verbessern. Neben der Zusendung von Terminvorschlägen für Nachuntersuchungen, von Newslettern oder Hinweisen auf Informationsveranstaltungen könnte eine Vielzahl spezieller Empfehlungen an den Patienten gerichtet werden. Mehr noch: Bei einer gründlichen Anwendung der Datenschutzrichtlinien und des Heilmittel-Werbegesetzes können sogar Empfehlungen zum Kauf von hauseigenen Leistungen ausgesprochen werden, beispielsweise von wissenschaftlich geprüften Präparaten oder Therapieverfahren.

Für jüngere Patienten wäre diese Betreuung besonders interessant. In den USA willigt etwa jeder vierte Patient, der sich das Programm angesehen hat, hierzu ein. So kann das Krankenhaus im Rahmen eines Client-Relationship-Programms die Kundenbindung stärken.

Steigende Haftpflichtrisiken der Kliniken

Die Fragen des Patienten werden in einem verschlüsselten Bereich eingegeben und elektronisch übertragen. Der Datenverkehr zwischen dem Client-PC, also dem PC des Patienten oder des Arztes, und dem Server wird durch SSL mit 128 bit verschlüsselt. Die Daten in der Datenbank des Servers sind ebenfalls mit 128 bit verschlüsselt. Datenbankserver und Webserver sind physikalisch getrennt. Auch der Datenverkehr zwischen den Servern selbst ist verschlüsselt. Aufgrund dieser Verschlüsselung sind keine Namen in der Datenbank im Klartext erkennbar. Nur mit einem erheblichen Aufwand wäre es einem Hacker möglich, Patientendaten aus der Datenbank zu entnehmen und anschließend zu entschlüsseln, verrät das UKE. Die Einrichtung eines medizinischen Risikomanagements ist heutzutage



Für das Krankenhaus und die behandelnden Ärzte stellt die Plattform ein Werkzeug für Aufklärung, Marketing und vieles mehr dar. In der Arztansicht erkennt der Mediziner die noch offenen Fragen seiner Patienten.

BILDER: UKE

für alle Kliniken unverzichtbar geworden. Neben dem persönlichen Leiden der betroffenen Patienten haben medizinische Fehler für die Klinik auch ökonomische Konsequenzen.

Vor Gericht ist es meistens eine fehlerhafte Aufklärung, die zu einem Urteilsspruch 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 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 Deutsch-

land 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 dieser präventiven, Schadenreduzierenden Maßnahmen kommen wird. Neben der medizinischen Leistung spielt auch die Service- und Kundenorientierung im Krankenhaus eine grö-

ßere Rolle. Insbesondere in der Abgrenzung gegenüber anderen Kliniken entscheidet der Patient, wo er sich besser umsorgt und aufgehoben fühlt. Dieser Aspekt betrifft 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.

Das Patienteninformationssystem Emmi wird im UKE bisher ausschließlich für Patienten eingesetzt, die zur Operation des Grauen Stars (Katarakt) die Augenklinik aufsuchen. Der Zugang zum System ist für die Patienten ausschließlich über einen Zugangscode, der bei der Aufnahme vergeben wird, möglich. Nach einer ausreichenden Probephase plant das UKE eine Ausweitung dieses innovativen Informations- und Aufklärungsprogramms auch für andere Eingriffe.

Diplom-Volkswirt Christoph Schmitz

Kontakt

Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf
Diplom-Volkswirt Christoph Schmitz
Kaufmännischer Leiter
Kopf- und Hautzentrum
Martinistraße 52, 20246 Hamburg
c.schmitz@uke.uni-hamburg.de
www.uke.uni-hamburg.de