

Für Unentschlossene: Warum ein gutes Patientenportal den entscheidenden Unterschied macht

Das Patientenportal als Mehrwert für den Patienten?

Der Patient¹ im Mittelpunkt der Gesundheitsversorgung, das gilt auch für die Digitalisierung deutscher Krankenhäuser und wird im Rahmen des Krankenhauszukunftsgesetzes (KHZG) ganz explizit in den Fokus gerückt. Das digitale Patientenportal stellt hier für Krankenhäuser eine elegante Lösung dar, Prozessverbesserungen im klinischen Alltag mit einer neuen und innovativen »Patient Experience« zu verbinden. Auf welchem Weg sich ein Mehrwert für den Patienten erlebbar machen lässt, möchten wir am Beispiel einer kurzen Patient Journey diskutieren.

Patientenbegleitung von Aufnahme bis Entlassung

Mit dem Patientenportal hat der Patient die Möglichkeit seine persönlichen Gesundheitsdaten über eine sichere Online-Plattform zu verwalten. Ob über den Webbrowser oder die App, der Patient kann sich zu jederzeit nach einer erstmaligen Registrierung über eine Zwei-Faktor Authentifizierung in seinem Portal anmelden. Dort stehen ihm verschiedene Funktionen zur Verfügung, auf die er zurückgreifen kann. Treten zum Beispiel akut Beschwerden auf, kann der Patient durch einen Symptom-Checker im Patientenportal die nächsten Schritte abklären und bei Bedarf direkt einen Termin – vor Ort oder via Videokonferenz – mit einem Arzt vereinbaren. Sofern ein stationärer Aufenthalt indiziert wird, kann der Patient

erste Informationen wie Aufklärungsmaterialien einsehen und autark jegliche Formalitäten wie Erstanamnese, Überweisungsschein, etc. online erledigen. Bei der Aufnahme im Krankenhaus und während dem Aufenthalt kann der Patient sich durch Weganleitungen und »Frequently Asked Questions« auf dem Gelände zurechtfinden und beispielhaft den Weg zur Station oder weiteren Serviceleistungen lokalisieren. Durch die auf dem Portal einsehbaren Behandlungsinformationen und Erinnerungsnachrichten ist er immer auf dem aktuellen Stand seiner Behandlung. Auf diese Weise kann auch die Entlassung rechtzeitig in Abstimmung mit Angehörigen, Sozialdienst und nachsorgenden Einrichtungen vereinbart werden.

Der Patient als Protagonist seiner Gesundheit

Es wird deutlich – der wesentliche Mehrwert für den Patienten entsteht bei der Dokumentation, Organisation und Kommunikation. Ein patientenorientierter und spezifischer Informationsfluss wirkt eventuellen Informationsasymmetrien zwischen Behandlungsteam und Patient entgegen. Der Patient wird aktiv in den Behandlungsprozess mit einbezogen und er gewinnt an Transparenz und Auskunft über den Verlauf seines Krankenhausaufenthaltes. Die Rolle des Patienten definiert sich damit neu – war er zuvor primär Empfänger bestimmter Versorgungsleistungen, so wird er nun ein aufgeklärter Akteur im interdisziplinären Behandlungsteam und wesentlicher Gestalter seiner eigenen Patient Journey.

1 In diesem Beitrag wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet, wobei beide Geschlechter ausdrücklich mitgemeint sind.

Das Patientenportal – ein Must-have für Krankenhäuser?

Während der Mehrwert für den Patienten oftmals direkt und unmittelbar spürbar wird, gilt es für Krankenhäuser in der Diskussion eine längerfristige Perspektive einzunehmen. Viele Kliniken stellen sich jedoch aktuell aufgrund der Vielzahl an Digitalisierungsprojekten und dem Umsetzungsdruck im Rahmen des KHZG vermehrt die Frage, ob sie überhaupt in ein Patientenportal investieren möchten oder nicht – und wenn ja, in welchem Umfang.

Zukünftige Erlöse sichern & Drehtüreffekt vermeiden

Ein Argument dafür ist der drohende Malus und die daraus resultierenden Einbußen an DRG-Erlösen von bis zu zwei Prozent. Viel wichtiger ist jedoch das Potenzial zur intersektoralen Vernetzung und die gezielte Einbindung von Einweisern und Patienten. Denn der deutschen Krankenhausmarkt ist schon heute hart umkämpft, die stationären Fallzahlen rückläufig. Um in Zukunft

am Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, braucht es Innovation und Differenzierung. Ein weiterer Vorteil eines smarten Portals zur intersektoralen Zusammenarbeit ist die durchgängige Betreuung des Patienten ohne größere Versorgungsbrüche. Durch einen schnellen und sicheren Informations- und Kommunikationsaustausch zwischen den einzelnen Akteuren wird dem Risiko einer Rehospitalisierung im Sinne des »Drehtüreffekts« aktiv vorgebeugt – die Behandlungsqualität der Patienten verbessert sich, die hohe finanzielle Belastung der Krankenhäuser wird reduziert.

Der erste Eindruck zählt – Patientenportal als Differenzierungsmerkmal

Ein gelungenes Patientenportal als digitale Visitenkarte kann dabei ein geeignetes Mittel darstellen. Als digitales Aushängeschild ist es einer der ersten Berührungspunkte des Patienten mit dem Krankenhaus und auch hier – der erste Eindruck zählt. Mit einer anwenderfreundlichen Navigation, einem hohen

Die TOP-Vorteile eines Patientenportals für Krankenhäuser in den Bereichen Aufnahme-, Behandlungs- & Entlassmanagement



Aufnahmemanagement

- Effiziente **Steuerung von Patientenströmen** (via Ambulanzen, MVZ, etc.)
- **Schlanker Aufnahmeprozess** durch reduzierten Doku-Bedarf
- **Intersektoraler Austausch** von Daten & Informationen
- Verbessertes **Einweisermanagement**
- **Höhere Patientenzufriedenheit** durch »Patient Engagement«



Behandlungsmanagement

- **Erhöhte Transparenz & Steuerung** über Behandlungsablauf
- **Höhere Patientenzufriedenheit** durch »Patient Engagement«
- **Vereinfachter Austausch** zwischen Patienten & Behandlungsteam
- **Effiziente, vollumfängliche Dokumentation** im Behandlungsverlauf



Entlassmanagement

- **Zeitersparnis in den Prozessen** durch schlanke Überleitungsprozesse
- **Intersektoraler Austausch** von Daten & Informationen
- **Optimierung der Verweildauersteuerung** durch besseren Patientenfluss
- **Fallspezifische Transparenz & Dokumentation** im Austausch mit Kostenträgern & MD

Maß an Transparenz und umfassenden Serviceleistungen baut der Patient Vertrauen zum Krankenhaus und den medizinischen Leistungen auf. Zudem ermöglicht eine digitale Portal-lösung perspektivisch eine engere Verzahnung mit den Einweisern und weiteren Leistungserbringern vor sowie nach der stationären Behandlung. Ob im Austausch auf operativer oder fachlicher Ebene, der Informations- und Dokumentenfluss wird deutlich erleichtert und die Transparenz auf beiden Seiten erhöht. Die Einbindung des Patienten sowie seiner Angehörigen stärkt den Gedanken des »gut informierten Patienten« und befähigt diesen eine aktive Rolle in seinem Behandlungsmanagement einzunehmen. Damit gewinnt besonders der Aufnahme- und Entlassprozess an Effizienz und führt zu deutlichen Arbeits-erleichterungen auf Seiten des klinischen Behandlungsteams. Das wirkt sich nicht nur

positiv auf die Qualität in der Behandlung aus, sondern stärkt darüber hinaus auch das Image von Kliniken als innovativen Arbeitgeber.

Eine gute Usability als Erfolgsfaktor

Erfolgsentscheidend ist es, den Patienten zur Nutzung des Portals zu befähigen. Ein wesentlicher Faktor dafür ist ein einfaches, intuitives Design, das den Mehrwert durch ein positives Nutzererlebnis unterstreicht und so die Akzeptanz der Anwendung steigert. Interaktive Videoanleitungen oder Benutzerhinweise, die den Funktionsumfang und die Vorteile einer Nutzung verdeutlichen, sollten über die Plattform zur Verfügung gestellt werden. Gleichzeitig sollte dem Patienten erläutert werden, wie genau das Portal den Patienten in seiner Journey unterstützt und wie er durch seine Beteiligung zu einem optimalen Krankenhausaufenthalt beitragen kann.

Sie haben Fragen, Anmerkungen oder haben Interesse an einer Produktdemo? Wir freuen uns mit Ihnen in den direkten Austausch zu treten und stehen Ihnen gern jederzeit zur Verfügung.

Smartifyit!



Dr. Tobias Möhlmann
Geschäftsführer

+49 89 5880 0980
kontakt@smartify-it.de
www.smartify-it.de

nubedian



Mathias Schmon
Geschäftsführer

+49 721 7540 3660
schmon@nubedian.de
www.linkedin.com/in/schmon
www.nubedian.de