

Erster Swiss ePatient Day organisiert von der emineo AG

Wie ePatienten mit Dr. Internet chatten

Das Internet ist in jeder Altersgruppe und in jeder Ecke der Gesellschaft angekommen, ausserdem die Social Media. Die grosse Mehrheit der Patienten ist online. Sie beschaffen sich selbstständig relevante Gesundheitsinformationen, vernetzen sich untereinander und tauschen sich über verschiedene Behandlungsmethoden und Leistungserbringer aus. Die Patientenrolle hat sich über die letzten Jahre vollständig gewandelt – vom passiven, abhängigen Empfänger einer medizinischen Leistung hin zum aktiven, partizipativen Teilnehmer im Gesundheitswesen.

Diese ePatienten möchten in die therapeutischen Prozesse eingebunden werden, ihre Daten selber verwalten und als aktive Partner involviert sein. Die aktuelle Entwicklung bietet vielfältige Chancen für Leistungserbringer wie Spitäler und Ärzte. Mit neuen, innovativen Modellen und Lösungen für die Interaktion und Kommunikation lassen sich die ePatienten gezielt in ausgewählte Prozesse mit einbeziehen. Zwei Beispiele:

- Ein Self Check-In Terminal im Spital? Der Patient spart Zeit, das Spital erhöht die Effizienz in der Administration
- Ein Online-Portal für die Verwaltung von Gesundheitsdaten? Die Klinik positioniert sich als innovativer Versorger, der Patient kümmert sich mitverantwortlich um die Pflege seiner Daten.

Eine grosse Schar von TeilnehmerInnen liess sich am ersten ePatient Day an der Akademie für Medizinisches Training und Simulation (AMTS) in Luzern inspirieren. Am Event zeigten namhafte internationale Experten, wie kluge weitsichtige Leistungserbringer den anspruchsvollen ePatienten wirksam in ihre Prozesse einbinden und die neuen Herausforderungen gemeinsam in Angriff nehmen.

Der erste Online-Doktor

Grosses Medienecho hat schon Dr. Jay Parkinson ausgelöst. Er startete am 27. September 2007 in New York. Seinen Master in Public Health hat er an der Johns Hopkins University gemacht, seinen MCD an der Pennstate University. Mit einem wirklich innovativen Geschäftskonzept hat er es geschafft, immer wieder Schlagzeilen zu schreiben. Der «digital doctor» hat keine Praxis. Er hat auch keine Arzthelferin und keine Rezeptionistin. Er verzichtet auf jegliches Personal und Praxisräume. Aber er fährt zu seinen Patienten und macht Hausbesuche. Die übrige Zeit setzt er aufs Web, um mit seinen Patienten in Kontakt zu bleiben.

Dr. Jay Parkinson unterbreitet seinen Patienten ein besonderes Angebot. Für pauschale 500 Dollar



im Jahr macht er «Online-Hausbesuche». Zu festgelegten Sprechstunden können seine Patienten per E-Mail, Chat und Webcam ihre Symptome schildern und sich beraten lassen. Zweimal im Jahr kommt der Doktor – wenn seine Patienten dies wünschen – auch persönlich zu ihnen. Parkinson besucht aber seine Patienten nicht nur zu Hause, er hat viel praktischere Ideen. Er kommt auch, wenn man möchte, zum Beispiel zum Arbeitsplatz. Bezahlt wird per Paypal. Aber er ist wählerisch. Er will nur Menschen zwischen 18 und 40 Jahren als Kunden. Parkinson will sich nämlich nicht mit chronisch kranken, multimorbiden Menschen, mit «Alte-Leute-Krankheiten», beschäftigen. Ausserdem darf man nicht weiter als 20 Minuten von seiner Praxis entfernt wohnen. Die liegt im Herzen von «Big Apple», in Brooklyn, in

einem gemütlichen Café. Kollegen kritisieren zwar seine Arbeitsweise, er könne sich nicht genug um seine Patienten kümmern. Das allerdings lässt den «doctor of the future» kalt. Er hat sein Konzept und für schwere Erkrankungen gibt's traditionelle Doctores, Fachärzte oder Kliniken. Interessant ist zudem Parkinsons erklärtes Ziel, auch unversicherten Patienten – und das sind in den USA Millionen – eine kostengünstige Behandlung zukommen zu lassen.

Enorm Zeit sparen

Neben einer umfangreichen Liste von Fachkollegen hat er sich auch eine Datenbank mit preiswerten Medikamenten aufgebaut, von der seine Patienten profitieren können. Daneben nutzt Dr. Parkinson alle



Dr. Jay Parkinson, der Internet-Doktor

Möglichkeiten des Internets. Er kommuniziert mit seinen Patienten per E-mail und Video-Chat. Zuvor lässt er ausgefüllte Fragebögen ausfüllen, bevor er mit seinen online-Patienten direkt spricht.

Kritiker von Dr. Internet rüffeln die Gefahren mangelnden Datenschutzes. Dem begegnet Parkinson mit dem Hinweis auf eine sehr wohl vorhandene Vertraulichkeit im Umgang mit den Patientendaten, weil er seine Patienten immer nur unter einem fiktiven Nutzernamen kennt und ihnen rät, ihm ausschliesslich Dinge zu verraten, die sie auch dem Rest der Welt anvertrauen würden. Befürworter des neuen Hausarztmodells rühmen den Ansatz, der an die alte chinesische Vorgehensweise erinnert, in der ein Arzt nur bezahlt wurde, solange es seinem Patienten gut ging. Wer Parkinson mag, sagt, er komme glaubwürdiger daher, als jemand, der an jeder kleinen Erkältung verdient. Und dass man etliche Dinge auch telefonisch regeln kann, haben viele selbst schon erlebt. Das spart jede Menge Zeit.

Gerade wegen der Kritik von Kollegen und der Besonderheit seines Konzepts hat Parkinson in Kürze enormen Ruf erlangt. Magazine und renommierte Tageszeitungen wie die «Washington Post» berichten über den Arzt, der übers Web behandelt. Was auch aus seinem Konzept wird, er hat ganz sicher bereits eine kleine Revolution gestartet.

So selbstverständlich wie eine Bankkonto-Abfrage

Der digitale Doktor wird zur festen Einrichtung. Davon ist Dr. Jay Parkinson überzeugt. Eine Visite in der Ordination ist seiner Meinung nach immer weniger oft nötig, ausserdem seien ohnehin wenige Stunden später 85% der mündlichen Informationen durch den Arzt bereits wieder vergessen. «Die digitalen

Infoquellen – etwa Portale wie «Hello Health» – werden für Patienten bald so selbstverständlich wie die elektronische Abfrage des Kontostandes auf dem Bankkonto», so der urbane New Yorker.

Dem pflichtete auch Bart de Witte, IBM-Health-care-Verantwortlicher für Zentral- und Osteuropa, bei. Er hat in Zusammenarbeit mit emineo untersucht, wie viele Schweizer Spitäler Web-Infos und interaktive Tools für Patienten einsetzen. Von 124 durchleuchteten Spitälern bot kein einziges digitale Patienten-Infos und auch bei den real time-Services lautete die Zahl null. Gute Noten erhielt einzig die Solothurner Spital AG, die auf Facebook aktiv ist. Dabei möchten doch zahlreiche Patienten digitale Infos nutzen, um ihren Gesundheitsstatus zu verbessern. Aktive, engagierte Patienten wollen Selbstverantwortung übernehmen und sich persönlich für ihr eigenes Wohlergehen einsetzen. ePatient Dave, der an einer unheilbaren Krebserkrankung litt und via Internet auf eine noch nicht zugelassene, aber höchst interessante Therapie stiess, ist das Paradebeispiel.

Umfragen, woher denn engagiert Patienten – oder ganz einfach auch Menschen, die gesund bleiben möchten – ihre Infos holen, sprechen Bände: Nur 2% geben Massenmedien und Freunde an, 32% gehen ins Web, um sich bei bekannten Quellen Rat zu holen, und 63% surfen und googlen auf eHealth-Portalen und Netzwerken herum, was das Zeug hält. Da seien die Spitäler herausgefordert, meinte de Witte: Zuhause sein zu müssen und auf keinerlei gescheite Verbindungen zählen zu können, müsse für die Patienten der Zukunft der Vergangenheit angehören. Es bestehe eine klare Korrelation zwischen Vertrauen und Kontrolle. Wer über qualifizierte Infos verfüge, bei dem sei auch ein positiver Effekt auf den Genesungsprozess unverkennbar. «Dank der Existenz von Web 2.0 ist der Einfluss der Patienten auf ihre Ärzte massiv angestiegen. Die Spitäler und Ärzte müssen sich deshalb für eine aktive Informationspolitik, für den gezielten Einsatz digitaler Kommunikationsmittel entscheiden oder sie werden zu Outsidern. Der Aufenthalt im Spital soll für den aufgeklärten ePatienten nicht mehr bloss Konsum von Dienstleistungen sein, sondern ein nachhaltiges, natürlich positives Erlebnis.»

Empowerment für Patienten

Neue Dimensionen bringt Patient Empowerment. Christoph Winkler, CTO von emineo, zeigte die Möglichkeiten des Einbezugs der Patienten und deren digitalen Vernetzung. Von grosser Bedeutung ist hier das IBM Patient Empowerment Portal. Es ist ein Online-Health-Portal, auf dem die Nutzer alle Informationen rund um ihre Gesundheit verwalten können. Das System ist in der Lage, Daten aus vielen Quellen zu integrieren – von Gesundheitsportalen, elektronischen Patientenakten hin zu medizinischen Sensoren, Fachdatenbanken und mehr. Benutzer des Portals können sich so stärker an der Verwaltung ihres eigenen Gesundheitsprofils beteiligen und von

neuartigen Diensten profitieren, wie etwa personalisierten Warnungen, Netzwerken zu Ärzten und Patienten oder Behandlungsratgebern. IBM zeigte auf der CeBIT 2011 in Hannover erstmals dieses neue Patientenportal.

Das IBM Patient Empowerment System gibt Zugriff auf die eigene digitale Krankenakte. Es wurde von IBM Research zusammen mit einem koreanischen Krankenhaus entwickelt. Die auf Standards basierende Plattform war auf der CeBIT als Preview zu sehen. Sie bietet Features, die an Social Networks erinnern – so können Patienten dort Empfehlungen und Warnhinweise bekommen. Vor allem aber gehen zumindest in der Theorie alle medizinischen Daten aus einer Vielzahl von Quellen ein. emineo unterstreicht, dass anders als bei manchen medizinischen Systemen der Patient im Mittelpunkt stehe. Er kann denn auch seine Daten äusserst feinstufig freigeben oder vor Zugriff Unbefugter schützen.

Ausserdem betont emineo, dass die Warnhinweise die Gefahren der Medikamenteneinnahme verringern. Der Kaiser Family Foundation zufolge gibt es jährlich 7'000 Todesfälle wegen Einnahme falscher Medikamente. Das Patient Empowerment System kennt aber alle vom Nutzer eingenommenen Medikamente und kann vor Nebenwirkungen im Fall ungünstiger Kombinationen warnen.

Ebenfalls personalisiert erfolgen die Empfehlungen des Systems. Letztlich bekommt der Patient erklärt, was Personen mit ähnlichen Symptomen geholfen hat. Für die Auswertung all der Daten nutzt IBM seine «Big Data Analytics»-Plattform. Das System ist als Data Warehouse auf der Grundlage von Branchenstandards ausgelegt.

Mehr Selbstverantwortung

Das Gacheon University Gil Hospital ist mit jährlich rund einer Million Patienten eine der grössten



Christoph Winkler, CTO emineo AG

Kliniken Koreas. Dort wird das IBM Empowerment System bereits rege genutzt. Es öffnet neue Perspektiven, Patienten besser zu integrieren und ihnen zu ermöglichen, mehr Verantwortung zu übernehmen, indem sie ihre Daten selber verwalten. Sie profitieren von persönlichen Empfehlungen und Warnungen für eine sichere medizinische Behandlung und sofortigen Zugriff auf eine Vielzahl von Daten, wie elektronischen Patientenakten und medizinischen Websites. Es liegt auf der Hand, dass Patienten heute stärker in die Verwaltung ihrer klinischen Daten eingreifen wollen. Mit dem Empowerment System gelingt es zudem, Patienten, die den Zugang zu Informationen nutzen, die für sie relevanten Fakten in einer einfachen und verständlichen Form zu vermitteln. So können sie die Sicherheit bei medizinischen Behandlungen und die Compliance selber optimieren. Das System berücksichtigt Expertenanalysen und auch die persönliche Krankengeschichte. Somit bietet es wichtige Informationen, zum Beispiel, wenn ein Patient bereits mit verschriebenen Medikamenten behandelt wird und ein Over-the-counter Medikament einnehmen will, wird das System die Patientendaten analysieren und gibt eine Warnung aus, wenn es eine potenziell gefährliche Wechselwirkung zwischen den einzelnen Medikamenten erkennt.

Patienten Self-service

Der ePatient wird auch durch digitale Serviceleistungen aktiv. Und hier spielt die Zürcher emineo AG in der Super League. CEO Werner Zecchino zeigte, wie die emineo AG für das Universitätsspital Zürich einen online-Check-in realisiert hat. Dadurch werden eine interne Prozessoptimierung und kürzere Wartezeiten für die sich anmeldenden Patienten erreicht. Die Selbst-Identifikation erfolgt durch die Versicherungskarte. Bereits nach kurzer Zeit hat der spezielle kundenfreundliche Eincheck-Schalter bewährt, die Einrichtung geniesst eine hohe Akzeptanz, sowohl bei der USZ-Administration wie bei den Patienten. Rechtzeitig vor der Einführung hatte eine gezielte Kommunikation das ihre dazu getan. Matchentscheidend blieb aber die ausgesprochene Bedienungsfreundlichkeit des Systems. In eine ähnliche Richtung zielt ein Pilotprojekt bei der Berner «Insel». Hier berät die emineo AG für eine webbasierte online-Anmeldung.

«Das Zurverfügungstellen digitaler Informationen und Orientierungshilfen ist ausserordentlich wichtig, es erhöht ganz wesentlich die Sicherheit der Patienten», betonte Peter Cuipers, Services and Solutions Leader Healthcare and Life Sciences IBM Schweiz. «Das zeigen allein schon die 1'200 vermeidbaren Todesfälle in der Schweiz, die aufgrund von Informations- und Behandlungsfehlern jährlich vorkommen. Es gibt aber noch viel Terrain gutzumachen, denn heute ist die digitale Vernetzung noch ungenügend. Das zeigen nur schon die bescheidenen 20% der Hausärzte, die heute ein ePatientendossier führen.»



Bart de Witte, IBM-Healthcare-Verantwortlicher für Zentral- und Osteuropa



Werner Zecchino, CEO emineo AG, Zürich

Smarte Lösungen seien gefragt, meinte der Experte. Hauptquelle aller Infos ist und bleibt das Web. Heute geht man davon aus, dass weltweit 2 Milliarden Menschen regelmässig davon Gebrauch machen. In der Schweiz rechnet man mit 80% aller Surfer, die bereits per Internet medizinische Auskünfte und Infos eingeholt haben – Tendenz steigend. «Der ePatient will Informationsquellen die folgende Qualitäten aufweisen müssen. Sie müssen digital, vernetzt und intelligent sein.» Das fördere den Gedankenaustausch zwischen Patienten – etwa in Form von Selbsthilfegruppen oder regelmässiger Blogs –, die Kooperation von Arzt und Patient sowie den Erfahrungsaustausch zwischen medizinischen Fachpersonen. Intelligente User nutzen zudem geeignete Tools zur besseren Analyse von Therapien, setzen ihre Ressourcen gezielter ein, optimieren Behandlungspfade und Prozesse und sorgen gleichzeitig für eine erhöhte Patientenverantwortung. IBM hat die Zeichen der Zeit erkannt und investiert weltweit 100 Millionen Franken in eHealth-Projekte. Auf der internationalen Pay-roll stehen nicht weniger als 8'000 Healthcare-Experten. Da kommt einiges auf uns zu. Wie bemerkte Routinier Cuipers ganz cool? – «Smarte Ideen sind die beste Medizin.»

emineo – we empower your future

Technologische und soziologische Entwicklungen verändern das Gesundheitswesen in atemberaubendem Tempo – Patienten sind informiert, vernetzt, verlangen nach Mitbestimmung und Einbindung. Spitäler und Ärzte stehen vor der Herausforderung, ihre Prozesse zu optimieren, die Effizienz zu steigern und sich gleichzeitig mit neuartigen Services als innovative Leistungserbringer zu differenzieren. Die emineo verfügt über eine ausgewiesene Lösungs- und Technologiekompetenz im Gesundheitswesen. Das junge Unternehmen berät seine Kunden umfassend und unterstützt sie als kompetenter und erfahrener Partner bei der Entwicklung und Implementierung von zukunftsfähigen Geschäftsmodellen und Anwendungen. Daraus folgt der Slogan: «emineo – we empower your future».

Text: Dr. Hans Balmer

