

easiER AG, Zürich: Die (R)Evolution der Patientenkommunikation mit patientgate.tv

# Patientenkommunikation neu definiert: personalisiert, digitalisiert, prozessintegriert

Patientenkommunikation ist im heutigen Gesundheitswesen immer noch geprägt von einer Fülle an Broschüren und Zeitschriften in Arztpraxen, Apotheken, Spitälern und anderen Leistungserbringern im Gesundheitswesen. Hinzu kommt seit einigen Jahren eine Vielzahl von Internetseiten, Online-Portalen und Smartphone Apps. Die Kommunikation mit den Patienten erfolgt weitgehend unpersönlich und ist für die jeweiligen Bedürfnisse wenig zielgerichtet.

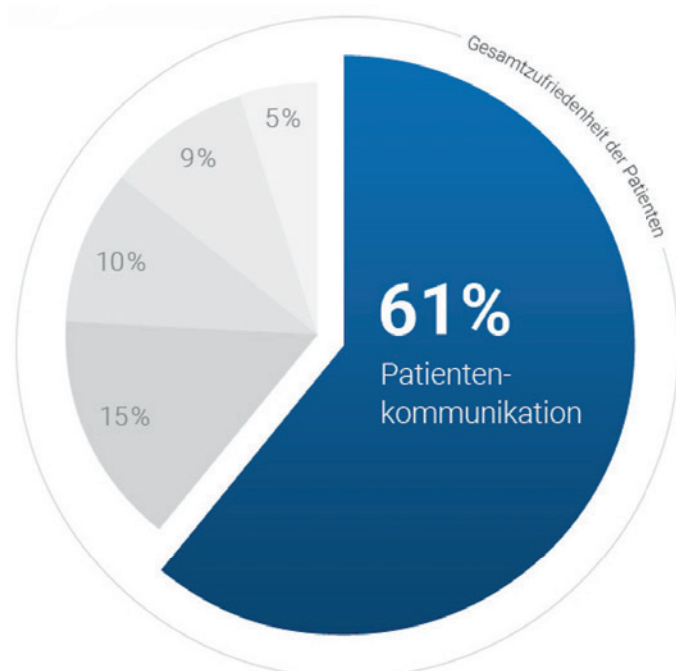
Für die Leistungserbringer, insbesondere die Spitäler, ist dies nicht nur ineffektiv, sondern stellt sich auch als erheblicher Kostentreiber heraus. Es ist daher Zeit für eine neuartige, moderne und zielgerichtete Patientenkommunikation und Informationsversorgung – mit patientgate.tv kann dies gelingen.

## Warum verstehen uns unsere Patienten nicht?

Das Picker Institut brachte es 2014 auf den Punkt: «Mindestens jeder fünfte Patient versteht nicht, was Ärzte auf wichtige Fragen antworten.» Die Arzt-Patienten- sowie die Pflegepersonal-

Patienten-Interaktion ist für die Zufriedenheit des Patienten der zentrale Faktor. Patienteninteraktion und -kommunikation machen 61% der Gesamtzufriedenheit der Patienten aus. Kommunikation, Empathie, Respekt und Information sind für sie ein Vielfaches wichtiger als die Hotellerie oder die Zimmerausstattung.

Anspruchsgruppenzufriedenheit durch professionelle und zeitgemässe Kommunikation



## Erfolgsfaktor Patientenkommunikation

Patienteninteraktion und -kommunikation machen 61% der Gesamtzufriedenheit der Patienten aus. Kommunikation, Empathie, Prozessqualität und Information sind für die Patienten und Angehörigen ein Vielfaches wichtiger als die Hotellerie oder die Zimmerausstattung. Die Arzt-Patienten- sowie die Pflegepersonal-Patienten-Interaktion ist somit **der zentrale Faktor** für die Zufriedenheit des Patienten sowie aller weiteren Anspruchsgruppen.

Die Patienten von heute sind deutlich anspruchsvoller und informierter als früher. Sie suchen aktiv nach den für sie relevanten Informationen, ob beim Hausarzt, im Freundeskreis oder heute bereits fast immer im Internet bei «Dr. Google». Dies bestätigen die steigenden Zahlen der Zugriffe auf die Internetseiten der deutsch-sprachigen und weltweiten Gesundheitsportale bzw. der Internetseiten der Spitäler, Pflegeheime oder Rehabilitationseinrichtungen. Durch diese aktive Informationssuche sind die Patienten meistens schon gut vorinformiert, wenn sie in der Sprechstunde empfangen werden.

Sie bestimmen also aktiv mit, in welchem Spital, Pflegeheim oder welcher Rehabilitationsklinik sie behandelt werden möchten. Die medizinische Qualität können Patienten zwar nicht immer beurteilen, die einfache Terminvereinbarung oder den persönlichen Zugang zu Informationen jedoch schon.

Diese Faktoren spielen eine grosse Rolle bei der Entscheidung, in welcher Praxis oder welchem Spital der Patient behandelt werden möchte. Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen und Krankenversicherer haben schon seit längerem den Patienten als Kunden erkannt und richten zunehmend ihre Services und Informationen auf ihn aus. Kommunikationsinhalte und Kommunika-

tionsmittel sind bisher jedoch häufig unzureichend entwickelt wie auch positioniert.

**Was will die heutige (digitale) Gesellschaft? Patientenbedürfnisse in den Mittelpunkt stellen!**

Die Prozesse und Behandlungsabläufe müssen heutzutage patientenorientiert gestaltet werden. Der Patient steht im Zentrum der Versorgung. Der patientenorientierte Fokus bedeutet aber nicht nur eine Ausrichtung an medizinischen / pflegerischen Aspekten, sondern auch an den allgemeinen Wünschen und Bedürfnissen der Menschen, welche eine Behandlung benötigen oder ein Gesundheitsproblem aufweisen.

Es geht um Wohlfühlfaktoren (soft facts) wie Wertschätzung, Aufmerksamkeit, Kommunikation und Service, welche die Zufriedenheit des Patienten steigern. Erfolgreiche Anbieter von Gesundheitsleistungen überraschen und begeistern ihre Patienten mit einer über die Erwartungen hinausgehenden Servicequalität. Der vielleicht wichtigste Faktor in Bezug auf die Patientenzufriedenheit ist die gute Kommunikation und Information. Der Patient von heute ist wissenshungriger und aufgeklärter als früher. Er will nicht nur Empfänger von Gesundheitsleistungen sein, sondern als gleichberechtigter

**easiER AG, Zürich**

Die easiER AG agiert mit dem Ziel, digitale Innovationen des Gesundheitswesens zeitgemäss zu gestalten. Mit der Entwicklung von disruptiven Technologien und Produkten werden vollkommen neuartige (digitale) Wertschöpfungsketten ermöglicht.

Patientgate.tv ist eine innovative Form der Patientenkommunikation, welche persönlich und zielgerichtet von allen Leistungserbringern im Gesundheitswesen verwendet und bedarfsgerecht weiterentwickelt werden kann.

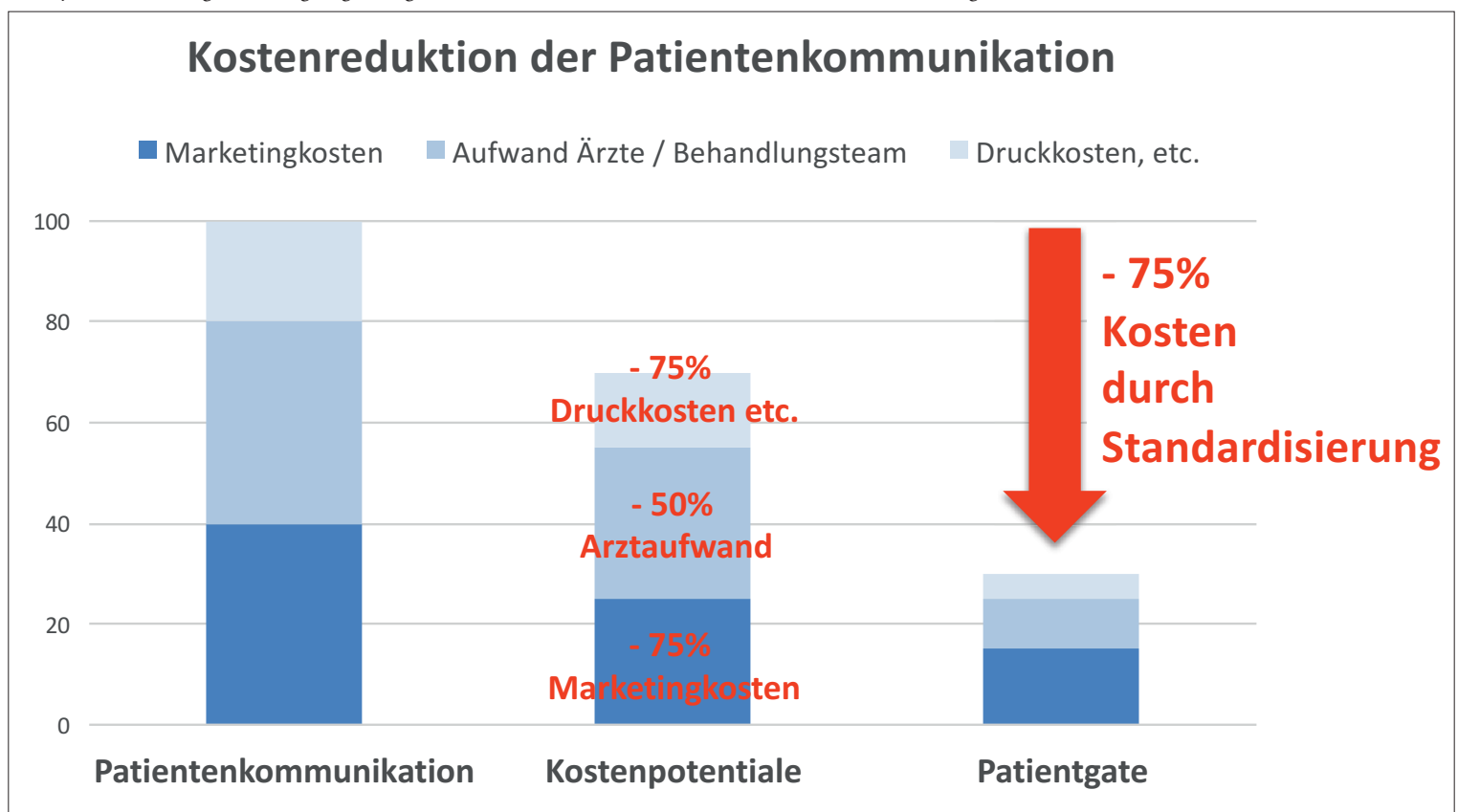
[www.easier.ag](http://www.easier.ag), [www.patientgate.tv](http://www.patientgate.tv)

Partner im Behandlungsprozess akzeptiert werden. Der Patient ist «Co-Produzent» einer erfolgreichen Therapie.

**Patientgate.tv – so kann eine moderne und kosteneffektive Patientenkommunikation gelingen**

In einem modernen Ansatz zur Patientenkommunikation müssen die Patienten Zugang zu allen erforderlichen Informationen, zum richtigen

Eine systematische Digitalisierung birgt erfolgskritische Kostenvorteile, konkret durch deren Standardisierung.



**patientgate<sup>tv</sup>**

Meine Info-Sets Kontakte

Herzlich Willkommen am Spital Seeblick,  
Frau Müller.

Wir haben für Sie 6 Videos zusammengestellt, mit denen Sie sich auf Ihren Aufenthalt im Spital Seeblick vorbereiten können. Die Videos enthalten alle wichtigen Informationen zum Spital, ihrer Erkrankung und der geplanten Therapie, sowie den Themen Prävention, Nachsorge, Sicherheit und Komplikation. Sollten Sie weitere Fragen haben, finden Sie im Bereich Kontakte die relevanten Ansprechpartner.

Ihre Daten	
Vorname:	Brigitte
Name:	Müller
Wohnort:	Zürich
<b>Behandlungen</b>	<b>am</b>
Knie, rechte	15.11.2016
Bandscheibe	30.01.2017

**Ankunft am Spital Seeblick**

In diesem Video erhalten Sie Informationen zum Spital, zur Anfahrt, der Orientierung auf dem Gelände sowie den Büros und den Untersuchungsräumen.

Knie Ankunft

PDF-Broschüre Ankunft

00:03 / 00:20 Ankunft am Spital

Spital Sicherheit Team Behandlung Nachsorge Komplikation

Spital Seeblick  
Seestraße  
8008 Zürich  
Tel. 041 11 11 11  
kommunikation@spital-seeblick.ch  
www.spital-seeblick.ch

Ein Service der Patientgate Media.  
**patientgate<sup>tv</sup>**

Impressum Datenschutz AGB

Übersichtlich, repräsentativ und adressatengerecht: patientgate.tv bewährt sich im Spitalalltag.

Zeitpunkt in allen Behandlungsphasen bekommen und diese auch verstehen. Abhängig von vielen verschiedenen Faktoren wie Vorwissen, Herkunft, Ausbildung und Status einer Erkrankung müssen diese Informationen personalisiert aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden. Die Herausforderung des Leistungserbringers, wie z.B. eines Spitals, Krankenversicherers oder letztlich des Behandlungsteams besteht folglich darin, die Informationen empfangen- und zeitgerecht zur Verfügung zu stellen. Idealerweise sollten diese individualisiert, d.h. für die jeweiligen Patienten auf Person (Sprache, Alter etc.), Erkrankung und Behandlung abgestimmt sein. Dabei müssen viele Fragestellungen hinsichtlich der Informationsübergabe berücksichtigt werden, insbesondere wann, wie und wo diese erfolgen soll.

Multimediale Internetseiten und Videostreaming sind durch Youtube und Co. für uns ganz selbstverständlich geworden. Diese Selbstverständlichkeit nutzen moderne Technologien wie patientgate.tv auch in der Patientenkommuni-

kation, um Informationen persönlich und zielgerichtet einzuführen. So können unter anderem, die Anreise zum Spital oder der Arztpraxis, die Hintergründe zur Diagnose und Behandlung oder was im Notfall zu tun ist den betroffenen Patienten zur Verfügung gestellt werden – unabhängig von Ort und Zeit des Informationsbedarfs.

Interaktive und multimediale Kommunikation, insbesondere Videobotschaften, erlauben im Vergleich zu klassischen Medien, wie Patientenbroschüren / -zeitschriften oder Internet-Artikeln auf der Webseite, eine viel emotionalere und authentischere Ansprache der Patienten und deren Angehörigen.

Genau das informiert und fasziniert Patienten bei der zielgerichteten und persönlichen Kommunikation. Mit dem «Social Internet» können Spitäler, Pflegeheime, niedergelassene Ärzte oder Gruppenpraxen einen erheblichen Mehrwert bei den Patienten erreichen – und es spart erhebliche Kosten ein.

Durch den Einsatz von multimedialen Technologien, insbesondere Videobotschaften gelingt es somit den Ärzten und Behandlungsteams ganz persönlich zu kommunizieren und dadurch das Vertrauen der Patienten in das eigene Handeln und letztlich das eigene Unternehmen zu stärken.

## Kostenreduktion durch Digitalisierung der Patientenkommunikation

Die Erstellung von Informationen und Kommunikationsmitteln ist ein aufwändiger Teil der täglichen Arbeit der verantwortlichen Behandlungsteams und Leistungserbringer. Pro vierseitige Patienten-Broschüre gibt ein Leistungserbringer (z.B. Spital) in der Schweiz je nach Aufwand und Entwicklungsgrad zwischen 3000 bis 10000 Franken aus – von der Idee bis zum Verteilen an den Patienten. Ohne klare Kommunikationsstrategie und deren Umsetzung mit geeigneten modernen Technologien werden mehrere hunderttausend Franken interne und externe Kosten für ein mittelgrosses Spital oder einen anderen Leistungserbringer verursacht. Somit erfordern moderne Konzepte zur Patientenkommunikation eine strategische Grundlage für die Kommunikation und Informationsversorgung der Patienten. Mit patientgate.tv können Leistungserbringer bis zu 75% ihrer **Kommunikationskosten** im Behandlungsprozess sparen, indem Sie alle Informationen digital, prozessintegriert und überall verfügbar machen. Ausserdem können **Checklisten** vor der Behandlung zur Verfügung gestellt und vom Patienten unter **multimedialer** Anleitung ausgefüllt werden. Die **Aufklärung** der Patienten und Angehörigen wird interaktiv vorgenommen. Darüber hinaus können im Nachgang zur Sprechstunde / Behandlung **Zufriedenheitsbefragungen** einfach, sicher und zielgerichtet durchgeführt werden.

## Patientgate.tv kann mehr – personalisiert, evidenzbasiert und bedarfsgerecht

Im Internet finden sich tausende Videos, Bücher, Portale oder Informationsbroschüren von diversen Anbietern und Herausgebern. Die Zuverlässigkeit und Richtigkeit dieser Informationen ist häufig fragwürdig. Mit patientgate.tv erhalten alle Beteiligten eine Technologie (Web-Plattform), auf der vom behandelnden Arzt für seine Patienten und deren Angehörige valide und wissenschaftlich korrekte (evidenzbasierte) Informationen für die Behandlung bereitgestellt werden können.

Patienten wollen darüber hinaus Antworten auf ihre im Behandlungsablauf aufkommenden Fragestellungen. Die personalisierte Aufklärung und die Interaktivität der Informationsversor-



In jeder Phase des Spitalaufenthalts erleichtert und professionalisiert patientgate.tv die Kommunikation.

gung ist von zentraler Bedeutung, um sichere Abläufe zu gewährleisten. Korrekte Informationen einfach und persönlich auf einen Blick und jederzeit und auf jedem Endgerät in gleicher Weise abrufbereit zu haben, sind unabdingbar. Moderne Kommunikationstechnologien wie patientgate.tv erlauben letztlich auch den direkten Kontakt zum Behandlungsteam per Email oder Chat, ohne dass Ärzte und Pflegende ständig mit Nachrichten überfallen werden.

Die Patienten sowie deren Angehörige erwarten nicht nur die einfache digitale Form der vorliegenden und papierbasierten Broschüre. Sie erwarten eine bedarfsgerechte Informationsversorgung während des Behandlungsablaufs, d.h. verständliche Informationen zum Eingriff oder der Schmerztherapie sowie eine angepasste Aufklärung und Unterstützung bei der Nachbehandlung/-betreuung.

**Digitale Technologien wie Patientgate.tv brauchen eine vollständige Prozessintegration, um gewinnbringend für alle zu sein**

Die Integration der Kommunikationsinhalte und -technologien in den Behandlungsablauf muss

zielgerichtet erfolgen, um die notwendigen Qualitäts- und Kosteneffekte zu heben.

So kann im Portal die Aufklärung (Phase 1) wie bisher in der Sprechstunde auch zuhause mittels Videos durchgeführt werden. Die Erfahrungen einer australischen Ärztegruppe zeigte, dass Patienten, denen eine Nierensteinentfernung bevorstand und denen mittels eines Videos auf dem iPad aufgeklärt wurden, besser informiert waren, als die Patienten, welche ein direktes, persönliches Gespräch mit einem Arzt hatten.

Vor dem Besuch der Sprechstunde (Phase 2) kann sich der Patient mit Informationen (z.B. Broschüren als PDF) und Videos zu seiner Diagnostik oder Therapie informieren. Durch diese einfache Versorgung mit Informationen kann der Patient gezielter Fragen zum Behandlungsverlauf stellen. Alles mit dem Ziel, dass er so deutlich besser aufgeklärt ist und mehr Zeit für noch offene Fragen in der Sprechstunde bleiben.

Einen Tag vor dem Spitalaufenthalt (Phase 3) erhält der Patient eine Erinnerung mittels SMS oder E-Mail mit nochmals den wichtigsten Informationen zu seiner Hospitalisation und einem

direkten Link zum Portal. So ist er bestens für seinen Spitalaufenthalt gerüstet.

Während des Aufenthaltes (Phase 4) kann der Patient Informationen über seine Behandlung oder allgemeine Informationen und Videos über das Spital und den Ablauf auf seinem eigenen mobilen Tablet oder Smartphone ansehen.

Die Informationen zur Entlassung und Nachsorge (Phase 5) können wieder über das Patientgate.tv-Portal wie in der prästationären Phase abgerufen werden. Über das Portal können ebenfalls Feedbackformulare (Zufriedenheitsbefragungen) aufgeschaltet und versendet werden, was die Kosten und den Administrationsaufwand erheblich verringert. Für Nachkontrolltermine in der Sprechstunde werden auf Wunsch Erinnerungsmails oder SMS verschickt. In diesen E-Mails können Links zur Befragung über den Gesundheitszustand versendet werden und je nach Antwortverhalten werden gegebenenfalls weitere Untersuchungen eingeleitet.

Mit diesem Service sollen Komplikationen und weitere Krankenhausaufenthalte oder Notfälle (Phase 6) vermieden werden. Somit hilft die Plattform allen Beteiligten, Geld zu sparen und die Qualität des Behandlungsverlaufs jederzeit überprüfbar zu machen und zu verbessern.

**Fazit – eine digitale Neuausrichtung der Patientenkommunikation schafft relevante Marktvorteile**

Um am Markt bestehen zu können, müssen sich die Leistungserbringer in der Gesundheitswirtschaft an den Bedürfnissen und Wünschen der Patienten orientieren und ihre Versprechen entlang des Behandlungsablaufs adäquat kommunizieren. Dies verlangt eine personalisierte und integrierte Patientenkommunikation. Das noch viel zu wenig genutzte Potential der e- und m-Health Technologien wird durch patientgate.tv für alle Leistungserbringer niederschwellig nutzbar.

Patientgate.tv erlaubt es den Leistungserbringern alle für den Behandlungsverlauf notwendigen Informationen auf einem Portal abrufbar zu machen, egal ob mittels Text oder Videos. Videostreaming auf dem unternehmenseigenen Teil (nicht wie allgemein beliebig zugänglich) der Patientgate.tv-Plattform stellt eine moderne Kommunikationstechnologie dar. Die Bewegtbilder informieren die Patienten auf einer emotionalen und verständlichen Ebene und sorgen so für mehr Identifikation mit ihrem Behandlungszentrum und damit unmittelbarer Kundenbindung!