

Wie Patientenportale die Administration entlasten und den Austausch mit Patienten erleichtern

Patientenkommunikation im Zeitalter der Digitalisierung

Die digitale Transformation hält weiter Einzug in das Gesundheitswesen. Digitale Lösungen sind präsenter denn je, sowohl in der medizinischen Versorgung als auch in der Verwaltung. Eine Patientenportal-Lösung kann die Bedürfnisse hinsichtlich digitaler Patientenkommunikation spitalweit abdecken, indem sie erlaubt, den gesamten Patientenpfad digital zu unterstützen.

Angefangen vom Erstkontakt eines Patienten mit dem Spital bis hin zum digitalen Versand von Rechnungskopien rücken Patientenportale den Menschen wieder ins Zentrum, helfen die Patientenbindung zu stärken und schaffen damit Zeit für das Wesentliche: die Behandlung der Patienten. Durch die elektronische Einbindung der Patienten in den Behandlungsablauf werden diese frühzeitig abgeholt und Transparenz geschaffen. Für die Administration wird durch die digitale Übermittlung der Dokumente der Aufwand durch den Wegfall von Tätigkeiten wie Formulare drucken, Einscannen und Verwalten sowie durch die Übernahme der strukturierten Daten erheblich reduziert. Im Weiteren wird näher aufgezeigt, wie ein Patientenportal genutzt werden kann.

Digitale Anmelde- und Eintrittsprozess

Neuen wie bestehenden Patienten kann die Möglichkeit geboten werden, sich selbstständig

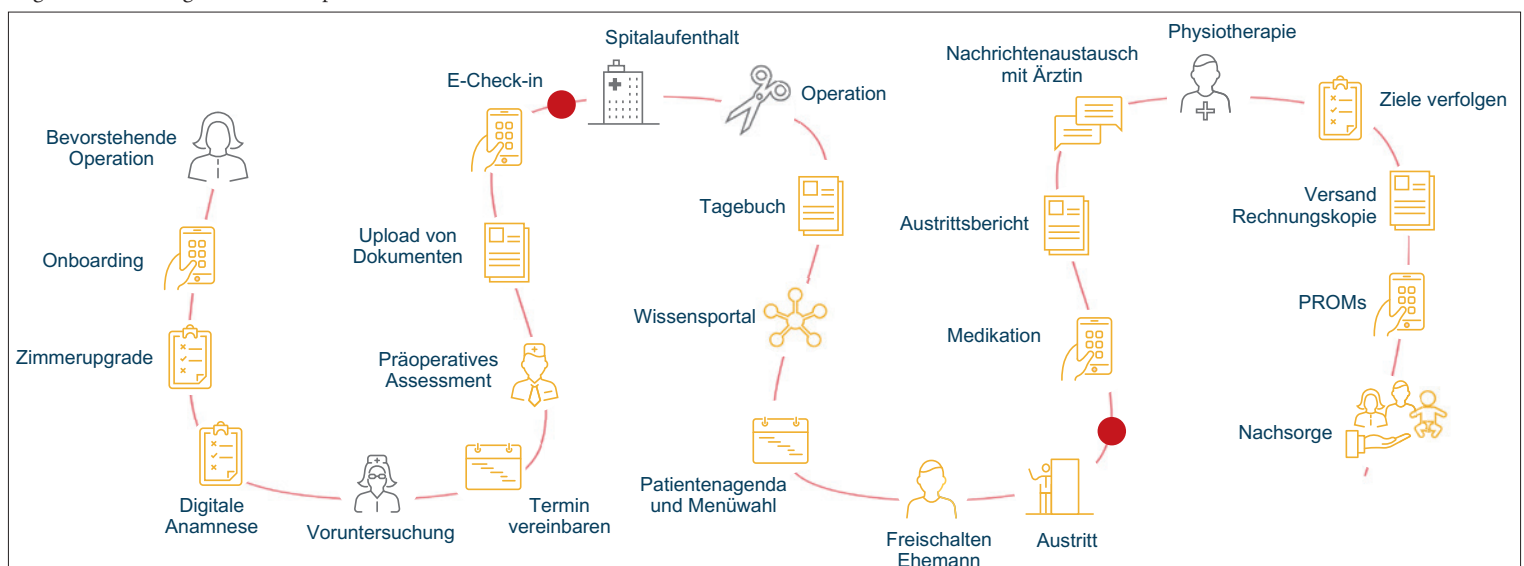
im Patientenportal zu registrieren. Dazu können sie sich das Patientenportal entweder als App aus dem Store herunterladen oder sich über den Webbrowser registrieren. Vor Eintritt in das Spital können Patienten ihre persönlichen Angaben über das Patientenportal erfassen, wichtige Dokumente oder beispielsweise Arztbriefe und Bilder aus einem vorherigen Spitalaufenthalt hochladen und auf digitalem Weg an das Spital senden. Spitäler haben die Möglichkeit, Fragebögen in klinikeigenem Layout anzulegen und der Gesamtheit zukünftiger Patienten oder bei Bedarf auch nur einem einzelnen Patienten im Patientenportal zur Verfügung zu stellen.

Die Datenerfassung, das Ausfüllen von Fragebögen und Hochladen von Dokumenten können Patienten über das Smartphone oder einen Browser vor Spitaleintritt bequem von Zuhause aus erledigen. Dem Spital liegen somit schon vor dem Besuch des Patienten alle wichtigen Unterlagen vor, um sich ein umfassendes Bild

zu machen. Dadurch kann der Aufnahmeprozess besser vorbereitet werden und schneller vonstattengehen.

Mit einem Patientenportal kann auch eine telemedizinische Videokonsultation beispielsweise für die OP-Aufklärungssprechstunde vor Spitaleintritt angeboten werden. Der Ablauf einer geplanten Operation und die Einverständniserklärung können so im direkten remote-Kontakt besprochen werden. Der Arzt hat die Option, das Aufklärungsdokument via Screensharing mit dem Patienten zu teilen. Änderungen, welche der Arzt am Dokument vornimmt, kann der Patient live mitverfolgen. Ist im Nachgang an die Videokonsultation noch eine Unterschrift des Patienten erforderlich, so kann das Einverständniserklärungsdokument ebenfalls über das Patientenportal mit dem Patienten geteilt und von diesem über das Smartphone rechtsgültig signiert werden. Das signierte Dokument wird automatisch an das Spital weitergeleitet.

Digitale Abdeckung des Patientenpfads



Funktionalitäten zur Unterstützung des Spitalaufenthalts

Während des Spitalaufenthalts können Patienten ebenfalls von den umfassenden Funktionen eines Patientenportals profitieren. So können sie unter anderem ihren Behandlungsverlauf oder persönliche Gedanken in einem Tagebuch festhalten und bei Bedarf mit ihren Betreuungspersonen teilen. Die Patienten können auch Familienmitgliedern oder Freunden Zugriff auf ihre Daten erteilen, damit diese ihren Fortschritt verfolgen können.

Das Spital kann über das Patientenportal jederzeit Informationsbroschüren oder Aufklärungsvideos zu bestimmten Behandlungen und Eingriffen bereitstellen, welche die Patienten von ihrem Zimmer aus ansehen können. Patienten und deren Behandlungsdaten werden übersichtlich für das Spitalpersonal dargestellt. Weiter besteht über Funktionalitäten des Besuchermanagements für das Spital die Möglichkeit, Besucherströme effektiv zu steuern. Dafür werden verfügbare Zeitfenster definiert, Besucher digital registriert und die Nachvollziehbarkeit von Besuchern durch QR Codes ermöglicht.

Die spitaleigene Küche hat die Möglichkeit, ihre Menüpläne im Patientenportal bereitzustellen. Patienten können entsprechend von ihrem Zimmer aus die angebotenen Gerichte der Woche ansehen und bestellen. Wird eine Essensbestellung nicht rechtzeitig eingereicht, so kann das Spitalpersonal via Push-Benachrichtigung eine Erinnerung versenden.

Digitale Betreuung auch über den Spitalaufenthalt hinaus

Hat sich der Patient wieder ausreichend erholt und wird entlassen, so können Austrittsbericht sowie ein möglicher Therapieplan in verschiedenen Dateiformaten über das Patientenportal an den Patienten übermittelt werden.

Ebenfalls ist eine Weiterleitung des Austrittsberichts an den Hausarzt des Patienten – sofern dieser vom Patienten im Patientenportal hinterlegt wurde – möglich. Bei weiteren Fragen kann der Patient jederzeit via Direktnachricht mit dem Behandlungsteam in Kontakt treten. Der Patient behält auch nach seinem Austritt weiter Zugriff auf seine medizinischen Daten. Ferner bieten Patientenportale auch für gezielte und strukturierte Zufriedenheits- und Follow-up-Befragungen oder die Erhebung von Patient Reported Outcome Measures (PROMs) die ideale Plattform. Abschliessend kann gesagt werden, dass bereits heute Patientenportale in diversen grossen und kleinen Spitälern ihren Mehrwert unter Beweis stellen.

Das Interesse ist gross und die Vorteile für Spital und Patient liegen auf der Hand. Spitäler müssen das Patientenportal aber keinesfalls sofort spitalweit implementieren. Die Umsetzung kann in kleinen Schritten angegangen werden und zu Beginn nur die Abbildung einzelner Anwendungsfälle eines Patientenpfads beinhalten. Anschliessend kann das Patientenportal nach und nach auf weitere Fachbereiche und Anwendungsfälle ausgeweitet werden.



Nicole Zahn ist bei Indema verantwortlich für das Thema Patientenportal.

Weitere Informationen

www.indema.ch

Zu Indema

Die Spezialistinnen und Spezialisten von Indema konzipieren und implementieren Patientenportale im Rahmen einer strategischen Partnerschaft auf der im deutschsprachigen Raum am weitest verbreiteten Plattform «m.Doc – Smart Clinic».

Mit dem Patientenportal zum digitalen Patientenpfad

