

Ihre Meinung und Einschätzungen zählen!

Patient:innen- befragung VOR Einführung des digitalen Patientenportals

INFORMATIONSBLATT

Hintergrund

Das Städtische Klinikum Braunschweig (SKBS) hat im Jahr 2022 die **Einführung eines digitalen Patientenportals** mit einer Plattform für Kapazitätsmanagement und Patientenfluss angekündigt. Das Konsortium von UNITY AG, m.Doc GmbH und Teletracking GmbH entwickelt eine umfassende Lösung, mit der **Patient:innen** u.a. ihre Termine und Unterlagen künftig online verwalten können, während das **Klinikum** v.a. von einer automatisierten Steuerung der Kapazitäten, Ressourcen und Arbeitsabläufe profitiert.

Von besseren Leistungen sollen nicht nur die Patient:innen des SKBS profitieren, sondern auch die **Mitarbeiter:innen** des Krankenhauses werden durch die Einführung dieser innovativen Gesamtlösung von Koordinationsaufgaben entlastet. Das Ziel des SKBS „Der Mensch im Mittelpunkt“ soll durch dieses Projekt einen wichtigen Beitrag erhalten.

Durch die Einführung eines Patientenportals soll eine ganzheitliche digitale Kommunikation mit den Patient:innen sowohl vor als auch während und nach seinem Aufenthalt im Krankenhaus ermöglicht werden. Darüber hinaus soll dank des Portals auch die strukturierte Übergabe von Dokumenten an nachsorgende Einrichtungen sichergestellt werden.

Das Patientenportal verfolgt also im Wesentlichen zwei **Ziele**:

- **Erstens** soll es die **Patient:innen** sowohl vor, während und im Anschluss an den Behandlungsprozess unterstützen.
- **Zweitens** soll es dem **digitalen Informationsaustausch** zwischen den Leistungserbringern und den Leistungsempfängern sowie zwischen den Leistungserbringern, den Pflege- oder Rehabilitationseinrichtungen und den Kostenträgern vor, während und nach der Behandlung im Krankenhaus dienen.

Was ist ein digitales Patientenportal?

Patient:innen spielen in modernen Versorgungsszenarien als aktiver Partner eine wichtige Rolle. Die Beteiligung von Patient:innen insbesondere in der einrichtungsübergreifenden medizinischen Versorgung rückt dabei zunehmend in das Betrachtungsfeld der professionellen Gesundheitsdienstleister. Das Spektrum der Patient:innenbeteiligung erstreckt sich heute vom informierten und motivierten Patient bis zum Patient als Manager der eigenen Erkrankung mit einem hohen fachspezifischen Wissen.

Um Patient:innenbeteiligung zu ermöglichen und Informationsasymmetrien abzubauen, spielen **Patientenportale** eine zentrale Rolle bei der Umsetzung von patientenzentrierter Versorgung.

Mit einem digitalen Patientenportal sollen das Aufnahme-, Behandlungs- und Entlassmanagement von sowohl ambulanten als auch stationären Patient:innen im Krankenhaus unterstützt und optimiert werden.

Künftig werden also Patient:innen des Städtischen Klinikums Braunschweig ihre Termine online vereinbaren und notwendige Dokumente digital mit dem Krankenhaus austauschen. Sie werden per App bei der Navigation durch das Klinikgelände unterstützt, können ihre Mahlzeiten per App auswählen, erhalten Informationen über ihre Behandlung auf ihr Smartphone und vieles mehr. Dazu gehört auch eine umfassende Unterstützung bei einer eventuell notwendigen Nachsorge, bei der die Buchung von Pflegeplätzen und die Weiterleitung von Dokumenten an Nachsorgeeinrichtungen digital erfolgt.

Anforderungen an ein digitales Patientenportal

Mit dem vom Bundestag und Bundesrat beschlossenen sogenannten Krankenhauszukunftsgesetz stehen insgesamt 4,3 Milliarden Euro für Investitionen in eine **bessere und modernere Ausstattung der Krankenhäuser** zur Verfügung.

So wird hiermit insbesondere auch die **Einrichtung von digitalen Patientenportalen** gefördert, die einen digitalen Informationsaustausch aller an der Behandlung beteiligten Personen und Institution vor, während und nach der Behandlung im Krankenhaus ermöglichen (u. a. digitale Terminvereinbarung, Informationsaustausch mit vorgelagerten Leistungserbringern wie insbesondere den niedergelassenen Ärzten, aktuelle Medikation, digitale Anamnese oder Patientenaufklärung; Informationen zur etwaigen nachstationären Behandlung, zur Medikamenteneinnahme, Ansprechpartner:innen bei Komplikationen oder pflegerischen Fragen).

Das digitale Patientenportal beinhaltet dabei ein digitales **Aufnahmemanagement**, ein digitales **Behandlungsmanagement** und ein digitales **Überleitungs- bzw. Entlassmanagement**. Hierfür sind **Muss-** und **Kann-Anforderungen** definiert. Grundsätzlich müssen alle **Muss-Anforderungen** erfüllt werden.

Nutzenbewertung

Um den Wert des digitalen Patientenportals **aus Sicht der Patient:innen** zu bewerten, führt das Städtische Klinikum Braunschweig eine Patient:innenbefragung **vor** und **nach** der Einführung des digitalen Patientenportals durch.

Die Nutzenbewertung vor der Etablierung des digitalen Patientenportals im SKBS hat dabei folgende **Ziele**:

- Gewinnung von Informationen v.a. über die **Einschätzung (Wichtigkeit) der Muss- und Kann-Anforderungen an ein digitales Patientenportal aus Sicht der Patient:innen** im Hinblick auf das
 - a) digitale Aufnahmemanagement
 - b) digitale Behandlungsmanagement
 - c) digitales Entlass- und Überleitungsmanagement.
- Gewinnung von Informationen zur **aktuellen Situation** bzgl. der
 - a) Aufnahme
 - b) Behandlung
 - c) Entlassung.

Die Patient:innenbefragung vor Einführung des digitalen Patientenportal **richtet sich** an:

- **alle stationär behandelten Patient:innen folgender Kliniken des Standortes 2 (Salzdahlumer Straße 90):**
 - Chirurgische Klinik (Viszeralchirurgie)
 - Klinik für Herz-, Thorax- und Gefäßchirurgie
 - Klinik für Urologie und Uroonkologie
 - Medizinische Klinik I (Gastroenterologie, Stoffwechselkrankheiten, Endokrinologie)
 - Medizinische Klinik II (Kardiologie, Angiologie und Internistische Intensivmedizin)
 - Neurochirurgische Klinik
 - Neurologische Klinik
- **alle stationär behandelten Patient:innen folgender Kliniken des Standortes 3 (Celler Straße 38):**
 - Frauenklinik (Gynäkologie, Geburtshilfe und Abteilung für Brustkrankungen)
 - Klinik für Radioonkologie und Strahlentherapie

Die **Durchführung der Patient:innenbefragung** vor Einführung des digitalen Patientenportals erfolgt in der Zeit vom 18.09.2023 bis voraussichtlich 31.01.2024 – eine Verlängerung ist möglich.

Auswahlmöglichkeit zur Teilnahme

Für die Teilnahme an der Patient:innenbefragung bestehen zwei Möglichkeiten:

❶ Schriftliche Befragung mittels Erhebungsbogen (Papierbefragung):

Patient:innen, die sich für die Papierbefragung entschieden haben, wird durch die „Kümmerer“ neben dem Informationsblatt auch der Erhebungsbogen für die schriftliche Befragung einschließlich eines Rückumschlages mit der Bitte ausgehändigt, den Erhebungsbogen auszufüllen und im beigefügten Umschlag **am Tag der Entlassung** wieder abzugeben.

Die eingesammelten Umschläge mit den ausgefüllten Erhebungsbögen werden wöchentlich an das Qualitätsmanagement des SKBS weitergeleitet und von dort monatlich an das mit der Auswertung der Patientenbefragung beauftragte wissenschaftliche Institut - die K & N Gesellschaft für Informationsmanagement und Forschung im Gesundheitswesen mbH & Co. KG - geschickt.

❷ Schriftliche Befragung ONLINE:

Patient:innen, die sich für die ONLINE-Befragung entschieden haben, werden gebeten, die ONLINE-Befragung bis **spätestens eine Woche nach Entlassung** durchzuführen.

Die Teilnahme an der ONLINE-Befragung erfolgt über folgenden **LINK**:

<https://klinikum-braunschweig.de/patientenumfrage.php>

Die Kümmerer erinnern am Tag der Entlassung an die Teilnahme an der Patient:innenbefragung.

Erläuterungen zu den Inhalten des Fragebogens

❶ Einige Begriffe

Leistungserbringer

Der Begriff Leistungserbringer im Gesundheitswesen bezieht sich auf Einrichtungen, Unternehmen oder Personen, die medizinische Leistungen erbringen oder anbieten. Dazu gehören zum Beispiel Ärzte, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Therapeuten und Apotheken.

Leistungsempfänger

Leistungsempfänger ist im deutschen Gesundheitswesen die technische Bezeichnung für einen Patienten.

Digitales Aufnahmemanagement

Zum Aufnahmemanagement zählen v.a. Fragen der „Zuführung“ des Patienten in das Krankenhaus sowie des Betten- und Belegungsmanagements. Ein digitale Aufnahmemanagement soll **Patient:innen** bereits im **Vorfeld** ihres **Krankenhausaufenthalts** entlasten. Es soll möglich werden, dass Patient:innen online ihre notwendigen Daten selbst erfassen, aber auch (Behandlungs-) Entscheidungen in ihrer gewohnten Umgebung treffen können – abseits der Stresssituation innerhalb eines Krankenhauses. Darüber hinaus wird das Ziel verfolgt, auch die **Mitarbeiter:innen** in der Organisation der Aufnahme zu entlasten.

Digitales Behandlungsmanagement

Das digitale Behandlungsmanagement soll **Patient:innen während** eines **stationären Aufenthaltes** deutlich stärker als bisher begleiten, einbinden und in ihrem Tagesablauf unterstützen. Ebenso werden durch ein digitales Behandlungsmanagements die **Mitarbeiter:innen** auf der Station entlastet.

Digitales Entlassungs- und Überleitungsmanagement

Das digitale Entlass- und Überleitungsmanagement soll die **Mitarbeiter:innen** im Krankenhaus entlasten, vor allem wenn sie die **Anschlussversorgung** organisieren. Weiterhin soll das digitale Entlass- und Überleitungsmanagement den strukturierten digitalen **Datenaustausch** mit den nachgelagerten Leistungserbringern wie insbesondere den niedergelassenen Ärzten fördern.

Chatbot

Ein Chatbot ist eine Anwendung, die Künstliche Intelligenz verwendet, um sich mit Menschen in natürlicher Sprache zu unterhalten. Benutzer können Fragen stellen, auf welche das System in natürlicher Sprache antwortet. Er kann Texteingabe, Audioeingabe oder beides unterstützen.

(senorbasierte) Wearables

Wearables sind kleine Computersysteme, die direkt am Körper getragen werden. Während hierbei Fitnessstracker vorwiegend der Erfassung und Kontrolle von Daten zu sportlichen Zwecken dienen, lassen sich mit einer Smartwatch auch zahlreiche Smartphone-Funktionen steuern. So ist es heute bereits möglich unter anderem die Herzfrequenz, den Blutdruck, den Blutzuckerspiegel, den Schlaf oder den Kalorienverbrauch zu messen und die Messergebnisse anschließend über Applikationen (Apps) bewerten zu lassen.

Smart Device

Smart Devices sind elektronische Geräte, die kabellos, mobil, vernetzt und mit verschiedenen Sensoren (z.B. Geosensoren, Gyroskopen, Temperatur oder Kameras) ausgerüstet sind. Hierunter fallen zum Beispiel Smartphones, Tablet PCs, Wearables und Datenbrillen (google glass).

Smartphone-Apps

Der Begriff App ist die Abkürzung für Application Software (deutsch: Anwendungssoftware). Dabei handelt es sich um kleine Programme mit unterschiedlichen Funktionen. Somit lässt sich durch eine App das Smartphone oder Tablet an die Bedürfnisse des Nutzers anpassen. Medizinische Apps, also Programme mit medizinischem Zweck, können beispielsweise bei Krankheiten von Diabetes bis Tinnitus eingesetzt werden.

Endgeräte

Smartphones, Tablets, PCs

Indoor Navigation

Viele moderne Klinikgelände sind als gewachsene Gebäudestrukturen für Besucher und Patienten ziemlich unübersichtlich, und die Orientierung fällt schwer. Der Begriff Indoor Navigation bezeichnet eine „Navigation innerhalb von Gebäuden“. Eine präzise Navigation im Krankenhaus erleichtert die Orientierung der Patient:innen oder Besucher:innen in den komplexen Strukturen eines Krankenhauses. Sie zeigt beispielsweise an, wo Patient:innen abbiegen müssen, um ihr Zimmer, den nächsten Behandlungsraum oder die Cafeteria zu finden.

2 Fragen

A Allgemeine Angaben

Mit insgesamt 5 Fragen geht es hierbei um die Beschreibung der Ausgangssituation und den Ort Ihrer Behandlung. Diese Angaben ermöglichen eine differenzierte Analyse der Nutzenbewertung.

B Bewertung ausgewählter Aspekte zur aktuellen Aufnahmesituation

Mit insgesamt 8 Fragen geht es hier um eine Bewertung ausgewählter Aspekte Ihrer aktuellen **Aufnahme**.

C Einschätzung zum geplanten digitalen Aufnahmemanagement

Im Block C1 geht es darum, dass Sie uns mitteilen wie wichtig Ihnen die insgesamt 9 Aspekte sind, die durch ein digitales **Aufnahmemanagement** ermöglicht werden **sollen**. Es handelt sich hierbei um die sogenannten **Muss-Anforderungen**.

Im Block C2 geht es darum, dass Sie uns mitteilen wie wichtig Ihnen die insgesamt 10 Aspekte sind, die durch ein digitales **Aufnahmemanagement** ermöglicht werden **könnten**. Es handelt sich hierbei um die sogenannten **Kann-Anforderungen**.

D Bewertung ausgewählter Aspekte zur aktuellen Behandlungssituation

Mit insgesamt 14 Fragen geht es hier um eine Bewertung ausgewählter Aspekte Ihrer aktuellen **Behandlung**. Diese gliedern sich in die drei Abschnitte **Untersuchungen**, **Wartezeiten** sowie **Information und Aufklärung**.

E Einschätzung zum geplanten digitalen Behandlungsmanagement

Im Block E1 geht es darum, dass Sie uns mitteilen wie wichtig Ihnen die insgesamt 7 Aspekte sind, die durch ein digitales **Behandlungsmanagement** ermöglicht werden **sollen**. Es handelt sich hierbei wieder um die sogenannten **Muss-Anforderungen**.

Im Block E2 geht es darum, dass Sie uns mitteilen wie wichtig Ihnen die insgesamt 8 Aspekte sind, die durch ein digitales **Behandlungsmanagement** ermöglicht werden **könnten**. Es handelt sich hierbei wieder um die sogenannten **Kann-Anforderungen**.

F Bewertung ausgewählter Aspekte zur aktuellen Entlassungssituation

Mit insgesamt 11 Fragen geht es hier um eine Bewertung ausgewählter Aspekte Ihrer aktuellen **Entlassung**. Stichtag für die Beantwortung dieser Fragen ist der Tag der Entlassung.

G Einschätzung zum geplanten digitalen Entlass- und Überleitungsmanagement

Im Block G1 geht es darum, dass Sie uns mitteilen wie wichtig Ihnen die insgesamt 5 Aspekte sind, die durch ein digitales **Entlass- und Überleitungsmanagement** werden **sollen**. Es handelt sich hierbei wieder um die sogenannten **Muss-Anforderungen**.

Im Block G2 geht es darum, dass Sie uns mitteilen wie wichtig Ihnen die insgesamt 4 Aspekte sind, die durch ein digitales **Entlass- und Überleitungsmanagement** ermöglicht werden **könnten**. Es handelt sich hierbei wieder um die sogenannten **Kann-Anforderungen**.

H Fragen zu Ihrer Person

Mit insgesamt 9 Fragen geht es hierbei um Angaben zu Ihrer Person. Diese Angaben ermöglichen zum einen eine differenzierte Analyse der Nutzenbewertung und zum anderen dienen sie der Überprüfung der Repräsentativität der Ergebnisse der Patient:innenbefragung. Selbstverständlich werden Ihre Angaben anonym behandelt.