



Der Standpunkt

Der «Kunde» Patient gestaltet die Gesundheitswesen-IT

Das Gesundheitswesen wird durch die neuen IT-Möglichkeiten grundlegend umgestaltet. Konsequente Kundenorientierung ist eine sichere Empfehlung für die Ausgestaltung der IT bei Leistungserbringern, Leistungsträgern und Behörden. Innovative vor!



Von
Thomas Marko,
Geschäftsleiter der
BINT GmbH

Die IT fegt wie ein Tsunami über das Gesundheitswesen, verändert alles innerhalb weniger Jahre. Leistungserbringer, Krankenkassen und Behörden optimieren ihre Welt mit IT-Investitionen. Kommen die Interessen des «Kunden» Patient bei der Umgestaltung genug zur Geltung? Hier drei heute erreichbare, IT-gestützte Quantensprünge, die die Patienten ohne Verzug erwarten:

Vernetztes Gesundheitswesen

Patienten können ihre Verantwortung, über die lebenslange Krankengeschichte präzise Auskunft zu geben, und Verantwortung für anspruchsvolle Entscheide zu tragen, nicht ohne Hilfestellung wahrnehmen – schon gar nicht in Stresssituationen. Welch harte Prüfung, bei starken Schmerzen und Angst vollständig, unmissverständlich alle bisherigen Krankheiten, Diagnosen, Behandlungen, Symptome, Medikamentenerfahrungen aufzählen zu müssen! Stattdessen soll das vernetzte Gesundheitswesen die digitale, vernetzte Krankengeschichte zur Verfügung stellen, damit Ärzte und Pflegende sich für «Informationskatalog»-Fragen dort informieren.

Hilfe für schwere Entscheide

Patienten müssen für ihre Behandlung und deren Risiken Verantwortung übernehmen und die Konsequenzen am eigenen Leib tragen. Für ihre Entscheide brauchen sie Transparenz über die bekannten Fakten sowie klare Empfehlungen der Fachleute. Für Transparenz wird seitens der Leistungserbringer sehr viel getan; die IT unterstützt

Prozessorientierung und Qualitätssicherung. Die Optimierung darf aber nicht nur in Richtung Industrialisierung und Kosten-

effizienz gehen; Transparenz ist auch gegenüber den Patienten zu gewährleisten und menschliche Ansprüche müssen Raum haben. Die Faktoren Patientenzufriedenheit und Erfolg der Massnahmen müssen im DRG-Tarif als Steuergrössen mitberücksichtigt werden. Für empfänger-gerechte Kommunikation sind den Fachpersonen entsprechende Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen.

Ganzheitliche, kollektive Behandlung

Die Krankheit eines Patienten wird wegen Spezialisierung der medizinischen Disziplinen und administrativer Strukturen in Einzelfälle zergliedert. Spezialisten bearbeiten einen «Fall» begrenzt auf ihre Disziplin. Die Verantwortung, die Resultate der einzelnen Spezialisten zu einem Gesamtbild zusammenzubringen, liegt oft beim – natürlich überforderten – Patienten, bestenfalls noch bei seinem Hausarzt. Das vernetzte Gesundheitswesen soll auch die vernetzte Meinungsbildung mit kollektiver Verantwortungsübernahme durch die Ärzte voranbringen.

Wer versucht, diesen Ansprüchen gerecht zu werden, die notwendigen Investitionen zu tätigen, die Patienten einzubeziehen und deren Bedürfnisse als Messlatte der eigenen IT-Aktivitäten zu nehmen? Warum nicht alle?! Die Zielrichtung «konsequente Kundenorientierung» war noch nie falsch und gewinnt in allen Lebens- und Geschäftsbereichen – auch im Gesundheitswesen. Eins ist klar: spätestens beim Bezahlen ist der Patient klar der Kunde.