#ArtofMedicine

Die Gesundheits-versorgung aus Sicht der Patienten

Die Kunst der Medizin in einer digitalen Welt

NUANCE

Inhalt

3 Einführung

5 Erhebungsmethodik

6 Kapitel 1: Die Arzt-Patienten-Beziehung im Allgemeinen

Die Schmerzskala: eine Evaluierung der Arzt-Patienten-Beziehung

Der Herr Doktor hat jetzt keine Zeit für Sie

Die Ärzte erhalten die Note „Eins“

13 Kapitel 2: Engagement und Verhalten der Patienten

Drei Dinge, die Ärzte nicht ignorieren dürfen

Die Patienten sind gerüstet und bereit

17 Kapitel 3: Was Patienten von Health IT halten

Es liegt bei den Ärzten, wie wohl sich die Patienten mit der Technologie fühlen

21 Wie wir die Kunst der Medizin ins digitale Zeitalter retten können

Das Gesundheitswesen verändert sich, und mit ihm die medizinische Praxis. Wer immer daran teilhat – Patienten, Ärzte, Entscheider in der Verwaltung und Anbieter von Health IT –, hat vor allem ein Ziel: die medizinische Versorgung möglichst optimal gestaltet zu wissen. Das bedeutet aber nicht zwangsläufig, dass erprobte, bewährte und anerkannte Praktiken durch die allerneuesten Technologien ersetzt werden müssen.

„ Die ärztliche Praxis ist kein Gewerbe, sondern eine Kunst; sie ist kein Beruf, sondern eine Berufung, eine Erwählung, die das Herz ebenso wie den Kopf fordert. Die ärztliche Praxis ist eine Kunst, die auf wissenschaftlichen Erkenntnissen beruht.“

Sir William Osler, 1889

Wir erwarten von unseren Ärzten, dass sie uns mit Kopf und Herz zur Seite stehen. Wir hoffen, dass sie ihr medizinisches Wissen mit Einfühlsamkeit verbinden, und wir suchen ihren Rat, wenn es darum geht, unseren Gesundheitszustand und unsere Behandlungsoptionen zu verstehen – in den glücklichsten und in den beängstigenden Momenten unseres Lebens. Im letzten Jahr sind wir der Frage nachgegangen, welche Konsequenzen – auch unbeabsichtigter Natur – die Health IT aus Sicht der Ärzte für ihre Betreuungsleistung hat; dieses Jahr konzentrieren wir uns auf die Erfahrungen der Patienten.

Diese Studie soll zeigen, was Patienten von ihren Ärzten brauchen und wollen und was wir, als Anbieter von Health IT, tun können, um die „Kunst“ in der Medizin zu erhalten, während sich das Gesundheitswesen dank zunehmender Digitalisierung verändert. Es ist Zeit, dass die Health IT ein Bekenntnis zum Schutz der Arzt-Patienten-Beziehung ablegt, denn sie ist das Fundament jeder qualitativ hochwertigen medizinischen Versorgung und die Basis für die Zufriedenheit von Ärzten und Patienten.

Dieses eBook soll Ärzten und Entscheidern im Gesundheitswesen dabei helfen, den Wünschen der Patienten besser gerecht zu werden – indem sie sich bewusst machen, dass sich auch die Wünsche, Anforderungen und das Verhalten der Menschen ändern, die ärztlichen Beistand brauchen und ihre Gesundheit aktiv mitgestalten wollen.

Was ist den Patienten am wichtigsten, wenn sie Leistungen des Gesundheitswesens in Anspruch nehmen? Das können Sie auf den folgenden Seiten nachlesen.

Trace Devanny
President
Healthcare Division, Nuance

„ Ich bin seit fast 20 Jahren Patient bei meinem Hausarzt. Seine Persönlichkeit, Wärme und Gründlichkeit, seine Bereitschaft, zuzuhören und zu helfen, sind unschätzbar wertvoll für mich. Er ist davon überzeugt, dass Patienten auf unterschiedliche Art behandelt werden können und müssen – dazu gehört neben der Heilung physischer Beschwerden auch die Berücksichtigung der psychischen Verfassung.“

Patient, Altersgruppe 55-64 Jahre, New York, USA

Erhebungsmethodik

Im Februar 2015 führte Nuance Datenerhebungen in einigen großen Gesundheitsmärkten durch: in den USA, Großbritannien und Deutschland. Um ein möglichst breites Spektrum abzudecken, wurden Reaktionen von über 3.000 Patienten erfasst; dabei wurde auf eine gleichmäßige Verteilung je nach Land und Geschlecht geachtet, ebenso wie auf eine gleichmäßige Partizipation von Personen, die sich selbst als „chronisch krank“ oder „bei guter Gesundheit“ bezeichneten.

Die Untersuchung wurde in drei Bereiche unterteilt, die Informationen zu folgenden Fragestellungen liefern sollten:

1. Die Arzt-Patienten-Beziehung im Allgemeinen
2. Engagement und Verhalten der Patienten
3. Die Kenntnisse und Präferenzen der Patienten bezüglich der verwendeten Technologien

Zu den Antwortformaten gehörten Mehrfachauswahl, Bewertungsskalen und, in manchen Fällen, optionaler offener Text. Um Themenbereiche identifizieren zu können, wurden die Daten sowohl aggregiert als auch per Land analysiert; die Kommentare wurden in Hinblick darauf analysiert und zugeordnet. Mehrere Fragen erlaubten eine Mehrfachauswahl, sodass Patienten sämtliche auf sie zutreffenden Antworten auswählen konnten; daraus ergeben sich Response-Gesamtzahlen, die mitunter über 100 Prozent liegen.

Die Stimme der Patienten
Mehr als die Hälfte der Befragten entschied sich dafür, Kommentare zu ihren Erfahrungen, Präferenzen und Abneigungen sowie zu ihren Hoffnungen und Ängsten als Patient hinzuzufügen. Diese beeindruckende Response-Rate zeigt, wie wichtig die persönliche Beziehung zum Arzt für die generelle Patientenerfahrung ist, und sie unterstreicht die starke Loyalität jener Patienten, die diese Beziehung als befriedigend empfinden.

Darüber hinaus vermitteln diese Kommentare aber auch einen Eindruck von der wachsenden Unzufriedenheit mit den Gesundheitssystemen, besonders dann, wenn bestimmte Faktoren die Beziehung zwischen Arzt und Patienten gefährden, etwa die mangelnde Verfügbarkeit eines Arztes aufgrund von rotierenden Dienstplänen oder der Zeitmangel, der die persönliche Betreuung erschwert.

Kapitel 1

Die Arzt-Patienten-Beziehung im Allgemeinen

Die Schmerzskala: eine Evaluierung der Arzt-Patienten-Beziehung

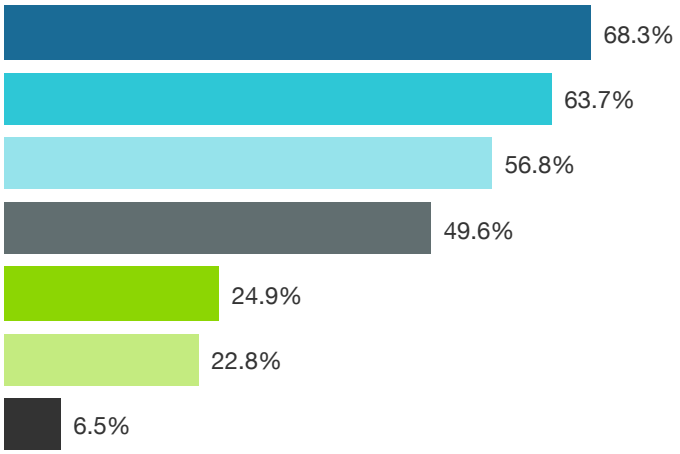
Die sich ständig ändernden Vorschriften und Reglements im Gesundheitswesen haben dazu geführt, dass viele Ärzte frustriert sind und sich von der Kunst der Medizin weiter entfernt denn je fühlen. Im Spannungsfeld verschiedener Interessen und unter dem Druck, sich an neue Gegebenheiten anpassen zu müssen, wenn es darum geht, wie sie ihre Zeit einteilen, welche Technologien sie verwenden oder wie sie ihre Arbeit dokumentieren, sind viele von ihnen zu der Überzeugung gelangt, dass der lohnendste Aspekt ihrer Tätigkeit – die Betreuung der Patienten – von weit weniger wichtigen administrativen Aufgaben vollkommen überlagert wird.

Dieser zentrale Punkt beeinflusst die Produktivität der Ärzte, die Qualität der Betreuung und die Wirtschaftlichkeit der Anbieter. Die Zeit, welche Ärzte für die direkte Interaktion mit ihren Patienten aufwenden, beträgt nur mehr 13 Prozent des täglichen Zeitbudgets; die meiste Zeit wird darauf verwendet, mittels Befüllung der vorgeschriebenen Formulare die Konsultation zu dokumentieren. Also zählt bei einem Arztbesuch wirklich jede Sekunde, die auch tatsächlich im Patientengespräch verbracht wird.

Was erwarten Patienten während einer Konsultation von ihren Ärzten?
Die Erwartungen sind hoch, und dank Bewertungsportalen, der Veröffentlichung von Krankenhausrankings sowie der zunehmenden Bedeutung der Patientenzufriedenheit für den Erfolg eines Dienstleisters und die Vergütung von Leistungen kann sich niemand im Gesundheitswesen leisten, die Wünsche der Patienten zu ignorieren.

Die Untersuchung zeigt, dass **68 Prozent** der Befragten in USA und UK von ihrem Arzt sämtliche Formen der Interaktion – vom Augenkontakt über ein Händeschütteln bis hin zu verbaler Kommunikation – erwarten, und der Ansicht sind, dass dies in der Gesamtheit am meisten zum positiven Gesamteindruck beiträgt. In **Deutschland** reihten die Befragten die Wahrung ihrer Privatsphäre in den Untersuchungsräumen an erste Stelle, gefolgt von verbaler Kommunikation und Augenkontakt.

USA und Großbritannien

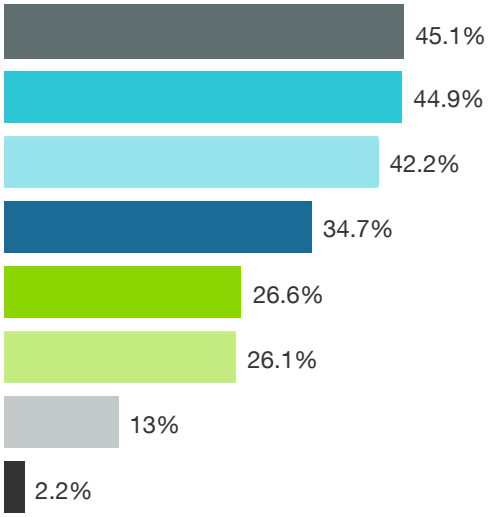


Die Befragten konnten eine Mehrfachauswahl treffen

Was ist der entscheidende Faktor dafür, dass Sie die Begegnung mit Ihrem Arzt als positiv empfinden?

- Privatsphäre (keine überflüssigen Personen im Raum)
- Verbale Kommunikation spezifischer Empfehlungen
- Blickkontakt
- Händeschütteln, körperlicher Kontakt
- Räumliche Nähe zum Patienten
- Alle genannten Faktoren
- Keiner der genannten Faktoren

Deutschland



Was ist der entscheidende Faktor dafür, dass Sie die Begegnung mit Ihrem Arzt als positiv empfinden?

- Privatsphäre (keine überflüssigen Personen im Raum)
- Verbale Kommunikation spezifischer Empfehlungen
- Blickkontakt
- Händeschütteln, körperlicher Kontakt
- Räumliche Nähe zum Patienten
- Abonnement von Medikamenten
- Alle genannten Faktoren
- Keiner der genannten Faktoren

Die Befragten konnten eine Mehrfachauswahl treffen.

Drei sind einer zu viel
Im Versuch, dem zunehmenden Zeitdruck und den Herausforderungen im Zusammenhang mit der Dateneingabe in elektronische Patientenakten (EPAs) zu begegnen, setzen einige Dienstleister medizinische Schreibkräfte ein, die dem Gespräch zwischen Arzt und Patient zuhören und Behandlungspläne und klinische Dokumentation in den ärztlichen Befund aufnehmen. Doch dieses zusätzliche Paar Ohren hat seinen Preis.

Die Studie zeigt, wie wichtig den Patienten die Privatsphäre in Untersuchungsräumen ist. Die Anwesenheit einer dritten Person verschiebt die Dynamik von einem vertraulichen Gespräch hin zu einer Situation, in der sich Patienten um die Wahrung der Diskretion und die Gefahr der Verurteilung durch Dritte sorgen. Das kann die Erfahrung negativ beeinflussen und jenes Vertrauen beschädigen, das eine Grundvoraussetzung für die ehrliche Beschreibung des eigenen Verhaltens, der Symptome und des Gesundheitszustands ist. Wenn Gesundheitsdienstleister nach Möglichkeiten suchen, um Zeit zu sparen und die Produktivität zu steigern, sollten sie nicht vergessen, dass die Kunst der Medizin auf dem guten Verhältnis zwischen Arzt und Patienten beruht – und dass dieses gute Verhältnis unter allen Umständen bewahrt werden muss, indem man jene Faktoren eliminiert, die es bedrohen.

„ Obwohl ich mir darüber im Klaren bin, dass der technologische Fortschritt, besonders in der Medizin, meine Behandlung unterstützt, mache ich mir manchmal Sorgen, dass die Beziehung zwischen Arzt und Patient dadurch unpersönlicher wird.“

Patientin, Altersgruppe 35-44, Großbritannien

„ Ich kann mich glücklich schätzen, meine Hausärzte waren allesamt, ohne Ausnahme, außerordentlich... Ich habe einen wunderbaren Arzt, der mich sogar einmal nach einem Vorfall persönlich angerufen hat, um sich nach meiner psychischen Verfassung zu erkundigen. Ein richtiger Arzt mit einer ebensolchen Berufung.“

Patient, Altersgruppe 45-54, Großbritannien

„ Eine positive Einstellung, eine ruhige Art, detaillierte Erklärungen und ein freundliches Wesen – das ist es, was einen guten Arzt ausmacht.“

Patient, Altersgruppe 45-54, Deutschland

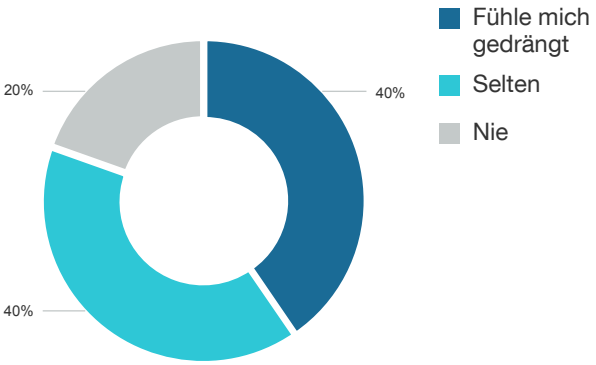
Der Herr Doktor hat jetzt keine Zeit für Sie

Die Patienten nehmen es mit der Komplexität und den Herausforderungen des modernen Gesundheitswesens auf, um ihren Zustand und ihre Ängste mit ihrem Arzt zu besprechen. Und obwohl sie angeben, dass die tatsächlichen Wartezeiten vor einer Konsultation unverändert sind, **fühlen sich 40 Prozent der Patienten während des Gesprächs/der Untersuchung zur Eile angetrieben.** Für mehr als 40 Prozent dauert die Begegnung mit dem Arzt nicht einmal 10 Minuten – also so lange, wie man braucht, um ein hart gekochtes Ei zuzubereiten; rund 45 Prozent der Patienten verbringen 10 bis 20 Minuten mit dem Arzt.

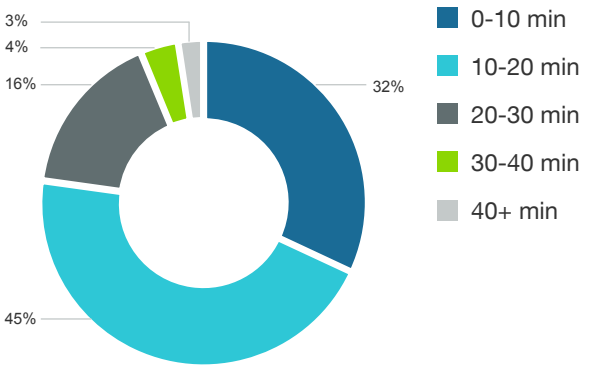
Erfahrene Ärzte sagen oft: Es ist nicht die Menge an Zeit, es ist die Wahrnehmung der Zeit durch die Patienten. Wenn ein Arzt das Zimmer betritt und neben der Tür verharrt, wird sich der Patient gehetzt fühlen, während er seine Fragen und Ängste vorzubringen versucht. Kommt der Arzt aber ins Zimmer, setzt sich zum Patienten, hält den Blickkontakt und stellt Fragen, so fühlt es sich für den Patienten so an, als ob das Gespräch länger dauert. Und weil der Zeitdruck im Untersuchungsraum immer noch am Zunehmen ist, zählt wirklich jede Minute.

Das Gefühl, zur Eile angetrieben zu werden, kann nicht nur negativen Einfluss auf die Patientenzufriedenheit haben und dem Patienten den Eindruck vermitteln, dass er keine Priorität hat; es kann auch darüber entscheiden, ob ein Arzt von seinen Patienten weiterempfohlen wird. In Deutschland verlassen sich 68 Prozent der Befragten bei der Wahl ihres Arztes auf die Empfehlungen von Verwandten und Freunden; in den USA sind es 52 Prozent, in Großbritannien 24 Prozent.

Fühlen Sie sich je zur Eile gedrängt?



Wie viel Zeit verbringen Sie während eines durchschnittlichen Besuchs mit Ihrem Arzt?



Die Ärzte erhalten die Note „Eins“

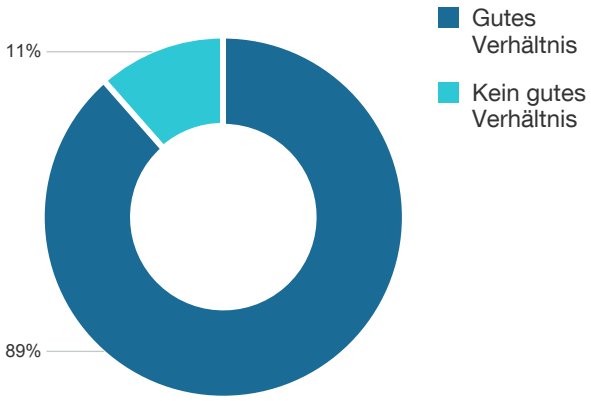
Der durchschnittliche Arztbesuch dauert 12 Minuten – und in dieser Zeit wird von den Ärzten erwartet, dass sie zuhören, verstehen und mitfühlen, untersuchen, eine Diagnose erstellen, behandeln und die Patientengeschichte in der (elektronischen) Patientenakte dokumentieren. Angesichts des engen Zeitfensters sind sie gezwungen, sich auf jene Aspekte der Konsultation zu konzentrieren, die in den Augen der Patienten am ehesten Wert schaffen.

Trotz dieser zeitlichen Einschränkungen erfüllen die Ärzte im Großen und Ganzen die Erwartungen ihrer Patienten. 89 Prozent bewerten das Verhältnis zu ihrem Arzt als gut, 95 Prozent geben an, während der Konsultation ehrlich zu ihrem Arzt zu sein. Und nicht nur die Patienten halten die offene Kommunikation für einen essenziellen Bestandteil jeder guten medizinischen Behandlung: Laut einer Studie aus 2013 sind 80 Prozent der Ärzte der Ansicht, dass die persönliche Beziehung zu ihren Patienten der zufriedenstellendste Teil ihrer medizinischen Praxis ist.

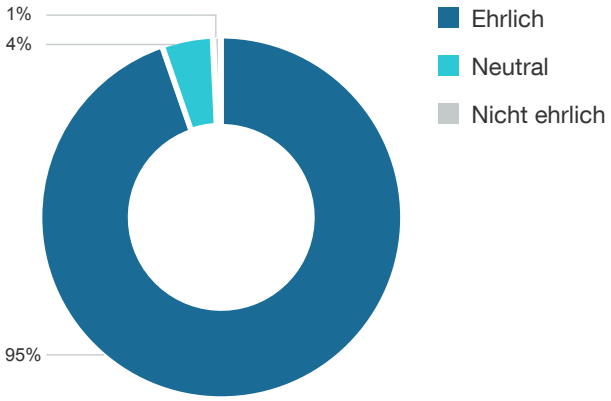
89%

haben ein gutes Verhältnis zu ihren Hausärzten

Würden Sie das Verhältnis zu Ihrem Hausarzt als gut bezeichnen?



Wie ehrlich sind Sie zu Ihrem Arzt?



„ Ich schätze das Verhältnis, das ich zu meiner Ärztin habe. Ich habe kein Problem damit, ihr von meinen physischen oder psychischen Beschwerden zu erzählen.“

Patientin, Altersgruppe 45-54, USA

„ Klare Kommunikation, Ansprechbarkeit und regelmäßiges Nachfragen sind wichtig. Die meisten Ärzte sollten mehr Zeit im Gespräch mit den Patienten verbringen und nicht versuchen, die Konsultation zu einem möglichst raschen Ende zu bringen.“

Patientin, Altersgruppe 25-34, USA

„ Unterstützend für eine Diagnose ist der Einsatz von neuer Technologie sinnvoll, ich halte das intensive Gespräch und das aktive Zuhören aber für notwendiger.“

Patientin, Altersgruppe 45-54, Deutschland

Kapitel 2

Engagement und Verhalten der Patienten

Drei Dinge, die Ärzte nicht ignorieren dürfen

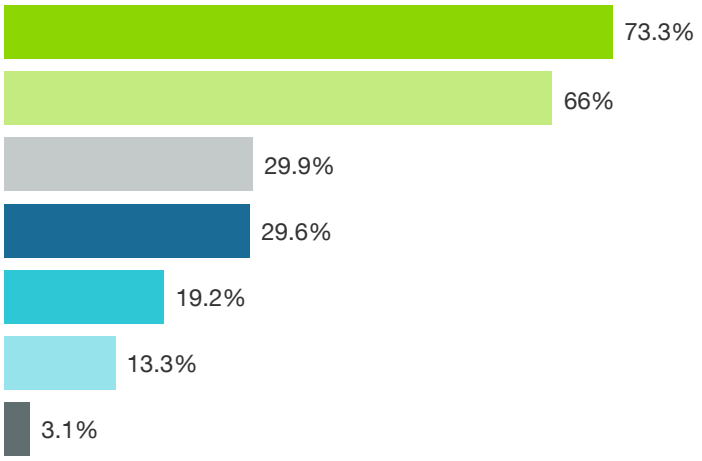
Wenn Patienten einen Arzt aufsuchen, erleben sie häufig gerade die intensivsten und verwirrendsten Momente ihres Lebens; sie übertragen ihren Ärzten die immense Verantwortung, klinische Daten und Testergebnisse in Erklärungen und Behandlungsoptionen zu übersetzen, die Sinn machen. Unabhängig vom Ergebnis ist der Prozess des Verstehens ein unverzichtbarer Bestandteil der Entscheidungsfindung. Die befragten Patienten stimmen überein, dass Ärzte, die gute Betreuung bieten wollen, folgende Aspekte nicht vernachlässigen dürfen:

— 73 Prozent sagen: „Zeit für ein Gespräch“

— 66 Prozent sagen: „verbale Kommunikation spezifischer Empfehlungen“

Die unschätzbare Kunst der Kommunikation Unabhängig von Alter, Gesundheitszustand oder Herkunftsland: Die Wichtigkeit einer aussagekräftigen Kommunikation zwischen Arzt und Patient wird von allen Befragten unterstrichen. Der drittwichtigste Faktor ist regionsabhängig: Patienten in Deutschland wählen die Privatsphäre im Untersuchungsraum, während Patienten in den USA und Großbritannien den Blickkontakt mit ihren Ärzten höher bewerten. Obwohl subtil, bestätigen diese Aussagen, dass die Patienten das vertrauliche Gespräch schätzen, ebenso wie die Gewissheit, dass der Arzt ihnen zuhört, selbst wenn er dabei andere Tätigkeiten ausführt.

USA, Großbritannien und Deutschland



Die Befragten konnten eine Mehrfachauswahl treffen

Wenn überhaupt, welche dieser Faktoren tragen zu einer besseren medizinischen Versorgung bei?

- Zeit für Gespräche
- Verbale Kommunikation spezifischer Empfehlungen
- Privatsphäre (keine überflüssigen Personen im Raum)
- Blickkontakt
- Räumliche Nähe zum Patienten
- Händeschütteln, körperlicher Kontakt
- Keiner der genannten Faktoren

Die Patienten sind gerüstet und bereit

Der explosionsartige Anstieg an digital verfügbaren medizinischen Informationen bewirkt eine starke Zunahme der Online-Recherche, und diese verändert wiederum die Dynamik zwischen Arzt und Patient. Weil die Zeit, die der Arzt für das Patientengespräch aufbringen kann, immer kürzer wird, finden Patienten ihrerseits Wege, den Wert dieser Konsultationen zu maximieren: Ähnlich wie für eine wichtige geschäftliche Besprechung machen Patienten ihre Hausaufgaben und kommen mit sehr spezifischen Fragen zu ihren Ärzten:

— 68 Prozent der Patienten bringen eine Liste mit Fragen zum Gespräch mit

— 39 Prozent haben vor dem Arztbesuch Online recherchiert

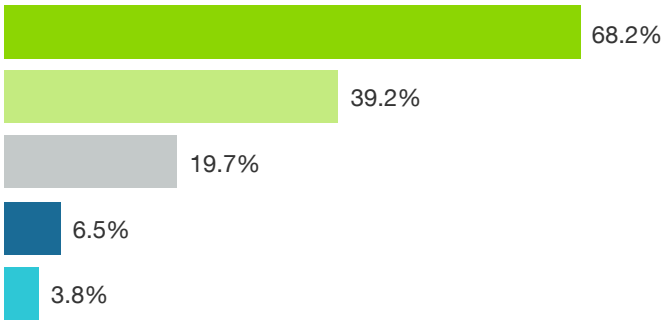
— 20 Prozent haben Daten von externen Geräten dabei, um sie mit dem Arzt zu teilen

Dieses proaktive Verhalten zeugt vom wachsenden Engagement der Patienten, die den Nutzen, den sie aus der Konsultation eines Arztes ziehen, auf ihr tägliches Leben umlegen wollen.

Wie engagiert betreiben Sie Ihr eigenes Gesundheitsmanagement? **80% beschreiben sich als engagiert.**

Patienten suchen nach Wegen, mehr über ihren Gesundheitszustand zu erfahren; und weil ihnen immer mehr medizinische Daten zur Verfügung stehen, sind sie bemüht, diese Informationen mit jenem Wissen in Einklang zu bringen, das ihnen ihr Arzt im Gespräch vermittelt.

USA, Großbritannien und Deutschland



Welche Vorkehrungen treffen Sie für einen Arztbesuch?

- Nehme eine Fragenliste mit
- Informiere mich vorab bei NetDoctor oder anderen Quellen
- Bringe Daten von externen Geräten zur persönlichen Gesundheitskontrolle mit
- Suche während der Behandlung mittels Smartphone/Tablet nach Informationen
- Lade Röntgenaufnahmen oder Bilder auf mein mobiles Gerät, um sie zu teilen

Die Befragten konnten eine Mehrfachauswahl treffen

„ Ich befürworte bzw. verlange, dass meine Ärzte offen zu mir sind und meinen Gesundheitszustand ausführlich mit mir besprechen, einschließlich aller Ungewissheiten oder Probleme bezüglich der Behandlung. Falls ein Arzt keine Bereitschaft zur Offenheit zeigt, suche ich mir einen anderen.“

Patient, Altersgruppe 55-64, Großbritannien

„ Kommunikation ist in jeder Beziehung der wichtigste Aspekt. Die Patienten müssen aber auch proaktiv sein und sich informieren – durch Online-Recherche, das Lesen von Magazinen, das Betrachten von Videos etc. Man selbst kennt den eigenen Körper am besten, oder es sollte zumindest so sein.“

Patientin, Altersgruppe 35-44, USA

„ Ich habe vollstes Vertrauen in meinen Hausarzt. Er erklärt immer alles sehr detailliert, das erleichtert das Verständnis.“

Patientin, Altersgruppe 55- 64, Deutschland

Kapitel 3

Was Patienten von Health IT halten

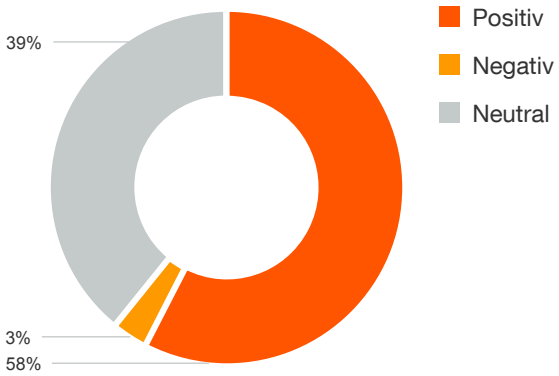
Es liegt bei den Ärzten wie wohl sich die Patienten mit der Technologie fühlen

Während Ärzte das Gefühl haben, dass die Einführung der elektronischen Patientenakte Zeit kostet, das Vieraugengespräch stört und das Verhältnis zu den Patienten belastet, sehen die Patienten das anders. Laut vorliegender Studie haben 69 Prozent der Befragten bemerkt, dass ihre Ärzte über die letzten 5 Jahre hinweg mehr Technologie verwenden, und 97 Prozent fühlen sich damit wohl. Zu den genannten Geräten gehören vor allem Desktop-Computer oder Laptops, gefolgt von mobilen Tools wie Tablets oder Smartphones, Telemedizin und Bild-Sharing in Deutschland.

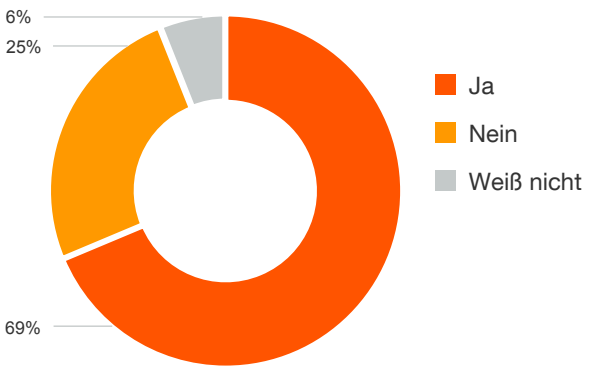
Darüber hinaus geben 58 Prozent der Befragten an, dass die Verwendung von IT im Untersuchungsraum ihre Erfahrungen mit dem Gesundheitswesen positiv beeinflusst. Mit dem zunehmenden Einsatz immer neuer Technologien werden Patienten künftig mit einer Reihe unterschiedlicher Tools in Berührung kommen, was wiederum Einfluss auf den Grad der Akzeptanz/ihr Wohlbefinden haben wird. So hat zum Beispiel die Verwendung der EPA dafür gesorgt, dass Laptops und Desktop-Computer zur Standardausrüstung in modernen Untersuchungsräumen gehören, und das Komfortempfinden der Patienten reflektiert diese Entwicklung.

Im Empfinden der Patienten steigert die Verwendung von Gesundheitstechnologie als zusätzliches Instrument im Untersuchungsraum den Wert ihrer Behandlung; dennoch verzichten fast drei Viertel der Befragten auf den Zugriff auf ein Patientenportal, um ihre persönlichen Gesundheitsdaten abzurufen.

Wie beeinflusst die Verwendung von Technologie durch Ihren Arzt Ihre Gesamterfahrung?



Haben Sie in den letzten fünf Jahren einen Unterschied in der Menge an Technologie, die Ihr Arzt verwendet, bemerkt?

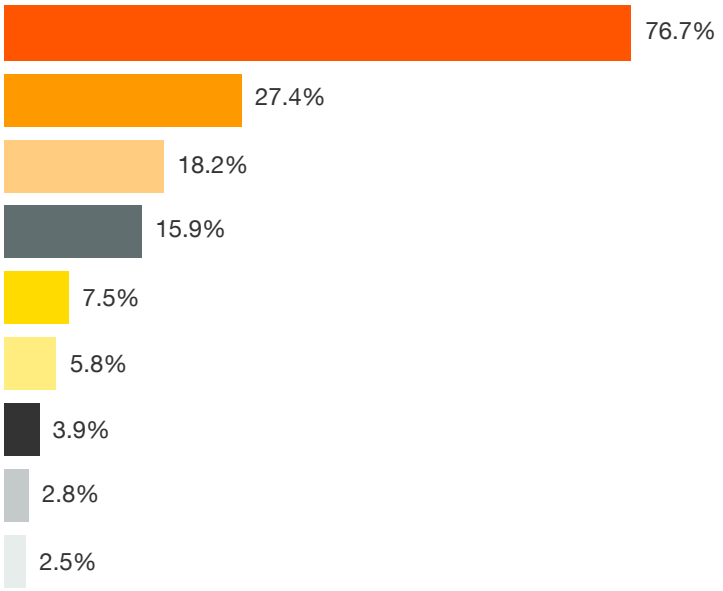


Scheinwerfer an für die Technologie
Um ihre Arbeit effizienter zu gestalten und ihre Patienten optimal unterstützen zu können, verwenden Ärzte unterschiedliche Tools aus dem Bereich Health IT. Ob sie nun Daten auf dem Smartphone abrufen oder auf ihre Smart Watch sprechen, sie erwarten, dass sich diese Technologien selbstverständlich anfühlen und eine positive Erfahrung für sie selbst und die Patienten darstellen. Aber wie reagieren die Patienten auf diese unterschiedlichen Technologien und empfinden sie diese als natürliche Erweiterung der Behandlungsumgebung?

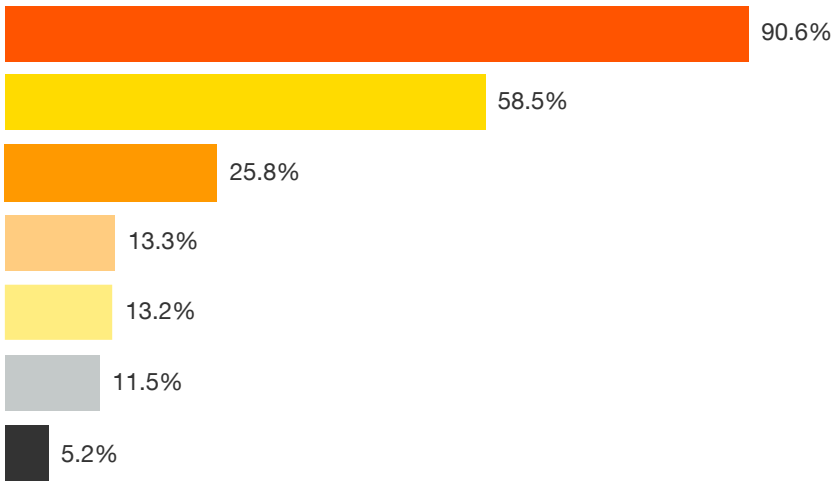
Welche der folgenden Technologien kann Ihr Arzt während der Konsultation verwenden, ohne dass es Ihnen Unbehagen bereitet?

- Desktop-Computer/Laptop
- Mobile Geräte
- Telemedizinische Tools
- Bildfreigabe in der Cloud
- Spracherkennung
- Virtuelle Assistenten (wie Siri)
- Interaktive Wearables (Glass oder Smart Watch)
- Alle der oben Genannten
- Keine der oben Genannten

USA und Großbritannien



Deutschland



Die Befragten konnten eine Mehrfachauswahl treffen

„ Mir ist aufgefallen, dass Ärzte vermehrt schriftliche Anweisungen oder eine Zusammenfassung der Konsultation mit den Empfehlungen mitgeben – ich liebe das!“

Patientin, Altersgruppe 18-24, USA

„ Ich kann meine Patientenakte auf dem Computer meines Hausarztes sehen, einschließlich der Röntgenbilder. So kann er mir die Ergebnisse viel besser erklären.“

Patient, Altersgruppe 55-64, Großbritannien

„ Wenn sie richtig eingesetzt wird, empfinde ich Technologie [im Untersuchungsraum] als durchaus positiv. Sie steigert die Effizienz und verbessert die Verfügbarkeit der Daten sowie die Kommunikation zwischen den Ärzten.“

Patient, Altersgruppe 35-44, Deutschland

„Toll, dass der Arzt sofort eine elektronische Akte anlegt, aber es wäre großartig, wenn ich sehen könnte, was er schreibt – und vielleicht auch korrigieren.“

Patientin, Altersgruppe 24-34, Schottland

Wie wir die Kunst der Medizin ins digitale Zeitalter retten können

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Health IT ihre Aufgabenstellung durchaus richtig erkannt hat: einen unterbrechungsfreien und vollständig integrierten Betreuungszyklus zu ermöglichen, der für die Patienten jeweils optimale Ergebnisse erzielt.

Das medizinische Personal ist gezwungen, beinharte Entscheidungen zu treffen, und häufig ist die Patientengeschichte das erste Opfer dieser Entscheidungen. Die Ärzte machen Kompromisse, indem sie die Befunde kürzer halten und die EPA mittels Copy&Paste bearbeiten – alles, um Zeit zu sparen, damit sie diese mit den Menschen verbringen können, die sie am dringendsten brauchen und die ihnen ihre Zeit, ihr Wissen und ihre Anteilnahme danken. Doch wenn die Geschichte verloren geht, wird der Patient zu einer Sammlung loser, nicht miteinander verknüpfter Datenpunkte. Und das hat nachgelagerte Auswirkungen, da der nächste behandelnde Arzt noch einmal dieselbe rigorose Befragung und Detektivarbeit absolvieren muss, was nicht nur frustrierend für den Patienten ist, sondern auch unnötig Zeit kostet.

Technologie ist zweifelsohne eine Schlüsselkomponente im Gesundheits-Ökosystem, doch sie sollte nur eine Nebenrolle spielen. Im Mittelpunkt sollte stets der Patient stehen.

Für die Patienten ist die Kunst der Medizin untrennbar mit guter Kommunikation verbunden. Sie sind gekommen, um ihren Arzt zu sehen und ihm zuzuhören.

Im Gegenzug erwarten sie, von ihren Ärzten gesehen und gehört zu werden. Angesichts des Drucks, der derzeit auf dem medizinischen Personal lastet, muss man zu dem Schluss kommen, dass dieser Aspekt der Arzt-Patienten-Beziehung in Gefahr ist.

T.A.P.E. ist das Band, das die Arzt-Patienten-Beziehung zusammenhält
Während die Patienten kein Problem damit haben, wenn die IT eine immer größere Rolle in der medizinischen Betreuung spielt, so achten sie doch sehr darauf, dass sie den Arzt nicht vereinnahmt bzw. die Kommunikation erschwert oder gar verhindert. Und es gibt bestimmte Aspekte des Arztgesprächs, die ihnen wichtiger sind als andere:

— Time for discussion (Zeit für ein Gespräch)
— Advice and recommendations (Rat und Empfehlungen)
— Privacy (Privatsphäre)
— Engagement (Engagement)

Ärzte, die diese Faktoren im Auge behalten, werden eher vermitteln können, dass ihnen das Wohlbefinden ihrer Patienten am Herzen liegt. Gesundheitsorganisationen sollten nach Möglichkeiten suchen, die Arzt-Patienten-Beziehung sowohl in ihrer bisherigen als auch in ihrer künftigen Ausprägung zu stärken – durch Fokus auf den Einzelnen und Innovationen, die rasche Erkenntnisse und Antworten liefern.

#ArtofMedicine

Über die Kunst der Medizin
Die Arzt-Patienten-Beziehung bildet den Kern jeder erfolgreichen Behandlung. Und sie beginnt mit Zuhören und Verstehen. Denken wir das Gesundheitswesen neu – als einen Bereich, in dem Ärzte zur Kunst der Medizin zurückfinden können. Lesen Sie mehr unter **nuance.com/artofmedicine**

Nuance Healthcare bietet Spracherkennungslösungen für Ärzte in 22 Sprachen. Damit können diese Patientendaten exakt erfassen und in aussagekräftige, verwertbare Information umwandeln. Heute nutzen weltweit mehr als 10.000 Einrichtungen und 450.000 Benutzer Spracherkennungstechnologie von Nuance – mit positiven Auswirkungen auf die Versorgung, Profitabilität und Qualität.
Mehr zu Nuance und unseren Lösungen finden Sie unter **nuance.de/for-healthcare**

NUANCE

Copyright © 2015 Nuance Communications, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Nuance und das Nuance-Logo sind Marken von Nuance Communications, Inc. oder seinen Konzernunternehmen in den Vereinigten Staaten von Amerika bzw. anderen Ländern. Alle anderen Marken und Produktnamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.