

Vortragende Personen:

FH-Prof. Kidritsch Anita

Autor*innen:

- Stadler Anna, BSc, Product Manager, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Creative\Media/Technologies
- Schneider Elena, BSc, IT-Beraterin, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Creative\Media/Technologies
- Hofbauer Simone, BSc, Clinical Research Associate, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Creative\Media/Technologies
- Getzinger Michael, BSc, Gesundheits- und Krankenpfleger, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Creative\Media/Technologies
- Rosner Dennis, BSc, Diätologe, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Creative\Media/Technologies
- Elser Martin, BSc, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Creative\Media/Technologies
- FH-Prof. Kidritsch Anita, MSc, Physiotherapeutin, Dozentin, Fachhochschule St. Pölten, Institut für Gesundheitswissenschaften

Titel:

*Hospital Check-in – Die digitale Patient*innenaufnahme*

Hintergrund:

Das Forschungsprojekt Hospital Check-in befasst sich mit dem digitalen Onboarding von Patient*innen. Es zielt darauf ab, das Aufnahmemanagement in eine Gesundheitseinrichtung zu vereinfachen. Patient*innen können von zu Hause aus online einchecken und erhalten vor ihrem Aufenthalt Informationen über ihre Behandlung und die Klinik, um sich optimal vorzubereiten. Dazu gehören eine digitale Dokumentenverwaltung, ein Terminplan, Checklisten und Vorbereitungsvideos. Davon würden nicht nur die Patient*innen profitieren, sondern auch das administrative Aufnahmepersonal entlastet werden.

Die Zahl der Nutzer*innen von Mobilgeräten ist steigend, immer mehr Patient*innen nutzen ein mobiles Gerät. Um die „Patient Journey“ in Gesundheitseinrichtungen zu optimieren, können digitale Lösungen und Selbstbedienungstechnologien eingesetzt werden. Den meisten Menschen sind die Möglichkeiten der digitalen Vernetzung zwischen Patient*innen und Gesundheitseinrichtungen noch nicht bewusst. Die zunehmende Akzeptanz der Bevölkerung für digitale Lösungen sollte heute und in Zukunft genutzt werden, um die Prozesse für Patient*innen und Klinikmitarbeiter*innen attraktiver zu gestalten. Aufgrund der Berufe und Erfahrungen der Projektmitglieder in Gesundheitseinrichtungen wurde ein hohes Verbesserungspotenzial im Bereich des Aufnahmemanagements festgestellt. Der derzeitige Aufnahmeprozess für Patient*innen erfolgt hauptsächlich mit Stift und Papier. Digitale Lösungen entlasten Verwaltungsmitarbeiter*innen und vereinfachen den Prozess für Patient*innen.

Fragestellung:

Wie kann der digitale Aufnahmeprozess im Krankenhaus aussehen und welche Vorteile bringt er mit sich?

Methode und Material:

Gemäß User-Centered Design führten sechs Digital Healthcare Studierende der Fachhochschule St. Pölten Interviews mit vier Patient*innen und administrativem Personal durch. Darauf aufbauend entwickelten sie im Rahmen einer Lehrveranstaltung einen Prototypen für Hospital Check-in. Sieben Patient*innen testeten im Rahmen einer Fokusgruppe den Prototypen auf dessen Usability, gemäß deren Ergebnis finale Adaptierungen des Prototypen entstanden.

Ergebnisse:

Das digitale Patient*innen-Onboarding kann über ein Framework auf der Website der Gesundheitseinrichtung implementiert werden. Eine öffentliche Webseite adressiert Patient*innen und zuweisende Ärzt*innen, die sich über die Departments, Personal und Angebote informieren können. Eine private Webseite im Hintergrund ermöglicht Patient*innen und administrativem Personal die Eingabe und Auswahl erforderlicher Daten für die Patient*innenaufnahme, erweiterbar um Checklisten und informativen Links bzw. vorbereitenden Videos. Die Patient*innendaten können in einer Datenbank oder lokal gespeichert werden. Nach erfolgter digitaler Terminvereinbarung speichern Patient*innen einen Link zu ihren Daten auf ihrem Endgerät und übermitteln diese per E-Mail oder über die einrichtungseigene Schnittstelle, um sichere Übertragung der sensiblen Patient*innendaten zu gewährleisten.

Diskussion:

Hohe Priorität in der Implementierung neuer Technologien liegt in der Wahrung des Datenschutzes und Einhaltung damit verbundener Vorschriften. Die entwickelte Lösung bietet daher einen innovativen Ansatz, welcher Patient*innen die Verwaltung ihrer Daten auf ihrem Endgerät ermöglicht und die Daten nur über das klinikinterne Intranet übermittelt. Die Befragung der Patient*innen und des administrativen Personals liefert Hinweise in Hinsicht auf die voraussichtliche Akzeptanz dieser Entwicklung, diese kleine Stichprobe kann allerdings nicht repräsentativ die gesellschaftliche Haltung abdecken. Da beinahe 60% der von Kedwan und Justinia (2017) untersuchten Patient*innen mit der aktuellen Registrierung zufrieden sind und die befragten Patient*innen den Bedarf an digital unterstütztem Empowerment aufzeigten, lässt sich dennoch Bedarf an Selbstbedienungstechnologien im Aufnahmeprozess erwarten.

Schlussfolgerung:

Digitalisierung unterstützt die Kommunikation und den Informationsaustausch. Applikationen, Tablets oder Terminals können eine zentrale Informationsaufnahme unterstützen. Sowohl Personal als auch Patient*innen benötigen Training und Support im Falle technischer Herausforderungen.