

Adrian Wirthner

Eine Frage des Vertrauens

Wie das Spital der Zukunft das Vertrauen der überweisenden Hausärzte gewinnen kann

Mit dem Eintritt ins Spital werden Patienten dem Einfluss des zuweisenden Hausarztes meist vollständig entzogen. Dies betrifft sowohl die medizinische Betreuung als auch die Entscheide über die weitere Behandlung nach dem Austritt. Beim regulären Eintritt erteilt der Zuweiser mit dem Überweisungsschreiben dem Spital einen Auftrag. Bei der notfallmässigen Selbstzuweisung eines Patienten in ein Krankenhaus ist diese Auftragserteilung jedoch nicht möglich. In solchen Fällen ist der Hausarzt darauf angewiesen, dass er vom Spital über die Hospitalisation informiert und um Auskünfte und seine Meinung gebeten wird.



Adrian Wirthner

Die «medizinische Kultur» der Spitäler und der Hausarztmedizin unterscheidet sich wesentlich voneinander. Während die Klinik mit Akribie jeden pathologischen Wert zum Ziel von weiteren Abklärungen machen und eine Diagnose mitunter «erzwingen» muss, besteht die ärztliche Kunst in der Hausarztmedizin mit dem personenzentrierten, ganzheitlichen, auf eine jahrelange Begleitung ausgerichteten Ansatz nicht selten in der Intuition zur korrekten Unterlassung. Kommt hinzu, dass die Unternehmenskultur eines Krankenhauses massgeblich von dessen Besitzer geprägt wird.

Für Ärztenetze mit Budgetmitverantwortung schlagen die stationären Kosten am höchsten zu Buche. Sie beinhalten deshalb das grösste Sparpotential durch eine korrekte Indikationsstellung für eine Hospitalisation und die Zusteuerung der Patienten in die am besten geeignete stationäre Institution. Bisher sind «Kostenvoranschläge» von den Spitälern auch für Routineeingriffe nicht zu beschaffen. Das Streben des Spitals nach einer Gewinnmaximierung und die Kostenmitverantwortung des Ärztenetzes stehen sich hier konflikthaft gegenüber.

Im Zentrum des Überweisungsprozesses steht letztendlich das Vertrauen des Zuweisers in die adressierte Institution. Das Vertrauen gründet auf dem Glauben an Verlässlichkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität des Partners und knüpft an die Erwartung gemeinsamer Wertvorstellungen. Vertrauen kommt immer dann zum Tragen, wenn rationale Abwägungen wegen der unüberschaubaren

Komplexität oder fehlenden Informationen nicht möglich sind. Vertrauen besteht in der Annahme, dass Entwicklungen einen positiven und erwarteten Verlauf nehmen. Vertrauen befähigt zu einer auf Intuition gestützten Entscheidung und bedingt das Vorhandensein einer Handlungsalternative.

Im Zentrum steht somit die Frage, wie das Spital der Zukunft das Vertrauen seiner Zuweiser gewinnen kann.

Den Zuweiser als Hausarzt und Netzarzt ernst nehmen

Die Mitarbeitenden des Spitals der Zukunft haben Kenntnis von der Komplexität und den Besonderheiten der Grundversorgung. Sie wissen, dass bei der Beurteilung von Erkrankungen im unspezifischen Frühstadium andere Gesetzmässigkeiten zum Tragen kommen als in der «vortriagierten» stationären Medizin. Der Hausarzt ist ein Teamkollege der Spitalmitarbeitenden mit besonderen Fähigkeiten und Erfahrungen und mit einem Arbeitsplatz ausserhalb der Institution. Seine Überweisungen und Anliegen werden respektiert und ernst genommen, da Sie für das Spital den überlebenswichtigen Zufluss von Patienten bilden.

Das Spital der Zukunft ist mit der Funktionsweise von Ärztenetzen bestens vertraut und stellt die sich daraus ergebenden Bedürfnisse nach Kommunikation, Transparenz, Qualität und Kostenbewusstsein ins Zentrum.

Kommunikation

Die Überweisung des Patienten ins Spital der Zukunft erfolgt auf elektronischem Weg über eine gesicherte Online-Plattform und ohne Medienbruch direkt aus dem Praxisinformationssystem (PIS) des Hausarztes in das Klinikinformationssystem (KIS) des Krankenhauses. Die Überweisung enthält auch nichtmedizinische Angaben über den sozialen Status mit Wohnsituation oder allfällige Patientenverfügungen wie etwa eine Ablehnung lebensverlängernder Massnahmen.

Bei einem Notfalleintritt einer Patientin wird die Hausärztin vom Spital der Zukunft unverzüglich per E-Mail orientiert und um eine Beurteilung der Situation aus ihrer Sicht gebeten. Relevante Daten und Unterlagen des Patienten werden aus der Hausarztpraxis elektronisch ins Spital übermittelt. Der Grundversorger hat Zugriff auf die im Spital erhobenen Untersuchungsergebnisse, Befunde und ärztlichen Beurteilungen.

Die Austrittsplanung erfolgt in engem Austausch mit der Hausarztpraxis. Der Austrittsbericht ist wiederum ohne Medienbruch auf elektronischem Weg ins Praxisinformationssystem integrierbar.

Selbstverständlich eignet sich das Telefon in komplexen Situationen mit einer zwingend raschen Entscheidungsfindung mitunter besser für einen direkten Austausch.

Chronic-Care-Management

Das Spital der Zukunft berücksichtigt, dass sich in der Hausarztpraxis der Zukunft nicht der Arzt allein um die Betreuung der chronisch Kranken kümmert, sondern dass er ein Team von besonders geschulten medizinischen Praxisassistentinnen (MPA) und Pflegenden für die Betreuung dieser stetig wachsenden Anzahl chronisch Kranker leitet und koordiniert. Das Austrittsmanagement wird wesentlich geprägt vom Austausch dieser Teams der Health Professionals im stationären und im ambulanten Sektor. Dieser beinhaltet, falls es die Komplexität der Situation erfordert, auch einen persönlichen Austausch unter den CCM-Teams des Spitals und der Praxis.

Keine Kommunikation – ein Beispiel aus dem Alltag

Am frühen Morgen des 12. November 2009 überweise ich einen 37-jährigen Patienten mit hohem Fieber, Gliederschmerzen und Kopfweg in einem stark reduzierten Allgemeinzustand mit Verdacht auf einen schweren Verlauf einer Grippe ins Spital. Erst auf meine telefonische Nachfrage über die Ergebnisse der Abklärungen am Nachmittag desselben Tages werde ich informiert, dass der Mann mit einer lebensgefährlichen und ansteckenden Hirnhautentzündung auf der Intensivstation liegt und im Koma ist. Dass bei mir als enge Kontaktperson dringend eine Antibiotikaphylaxe angezeigt ist, muss ich selber herausfinden. Als ich mich am nächsten Tag nach dem weiteren Verlauf erkundigen will, teilt mir die Dame von der Telefonzentrale mit, der Patient sei in die Universitätsklinik verlegt worden. Anderntags will ich mich dort nach seinem Zustand erkundigen und erfahre, dass er bei günstigem Verlauf wegen Platzmangel weiter in ein anderes Privatspital verlegt worden sei.

Qualität

Der Zuweiser verfügt über sämtliche qualitätsrelevanten Eckdaten des Spitals der Zukunft wie «Case-loads», Infektraten, Rehospitalisationsquoten etc. Die zugewiesenen Patienten berichten nach dem Austritt von kompetenten, engagierten und kommunikativen Mitarbeitenden des Spitals, einer fürsorglichen Betreuung unter Respektierung der Patientenautonomie und guten Serviceleistungen.

Auftragstreue

Der im Zuweisungsschreiben erteilte Auftrag gilt als Leitlinie für das Spital. Ergeben sich im Behandlungsplan Änderungen, insbesondere Abweichungen von dem in der Überweisung formulierten Auftrag, wird der Zuweiser per E-Mail informiert und um seine Meinung gefragt. Dies ist selbstredend bei einem Wechsel der Spitalabteilung und bei Übertritten in Intensivpflege- oder Nachsorgeabteilungen der Fall.

«Gibst du mir die Wurst, löscht' ich dir den Durst.»

Dank der DRG sind im Spital der nahen Zukunft die Preise für die medizinischen Leistungen unter den Konkurrenzinstitutionen vergleichbar und gleich. Deshalb werden bei der Wahl des Krankenhauses für den Zuweiser die oben genannten Parameter entscheidend für die Wahl des Spitals. Vielleicht bevorzugt das Spital der Zukunft gutgeführte Ärztenetze, die dank einem optimierten Austrittsmanagement einen frühzeitigen Austritt der Patientinnen und Patienten erlauben und somit für das Krankenhaus eine optimierte Wertschöpfung ergeben. Und vielleicht fließt ein Teil dieser verbesserten Wertschöpfung zurück ans Ärztenetz, das dadurch zu einer vermehrten Überweisung von Patienten motiviert wird.

Korrespondenz:

Dr. med. Adrian Wirthner M.H.A.
 Facharzt für Allgemeine Medizin FMH
 Leiter Praxis Bubenberg / mediX bern
 Bubenbergplatz 8
 3011 Bern
 adrian.wirthner@praxis-bubenberg.ch