

Patientenfreundliche Suche im Qualitätsbericht

Vorstellung eines Kooperationsprojektes des Universitätsklinikums Greifswald und der KSB Klinikberatung.

Das Universitätsklinikum Greifswald hat sich stets durch besonders patientenfreundliche Aufbereitung ihrer Informationen in den Qualitätsberichten ausgezeichnet. Dennoch blieben die Qualitätsberichte für Patienten schwer navigierbar.

»Bodykey als visuelles Hilfsmittel«

In einem Kooperationsprojekt ist es nun gelungen, den Bodykey vom Internetportal www.Krankenhaus.de für die Recherche in Qualitätsberichten anzupassen. In gemeinsamer Arbeit wurde eine Systematik entwickelt, mit der Patienten über einfaches

Anklicken von Organen und Behandlungswünschen direkt in die gewünschte Stelle des Qualitätsberichtes kommen. Dabei braucht der Laie keinerlei Wissen zu Diagnose oder Behandlungs-codes. Die oft sehr trockenen Qualitätsberichts-dokumente von Krankenhäusern können mit dem Ergebnis dieses Projektes so für jeden Patienten einfach und komfortabel zugänglich gemacht werden. Initiatoren des Projektes waren Herr Dr. Bobrowski und Herr Dr. von Schroeders. Ausgearbeitet wurden Logik und Technik von Mitarbeiterin des Bereichs Medizincontrolling und Qualitätsmanagement des Universitätsklinikums Greifswald sowie den Ärzten und Programmierern der KSB Klinikberatung. ■



Screenshot der Einbindung der Bodykey-Suchfunktion auf den Seiten des Universitätsklinikums Greifswald

Von der Pflicht zur Kür

Wie wichtig ist eine professionelle Gestaltung und Informationsaufbereitung für einen patientenfreundlichen Qualitätsbericht?

Für die Erstellung eines Qualitätsberichtes ist eine Vielzahl von Mitarbeitern, häufig monatelang, in der Pflicht. Doch wie oft wird der Bericht letztendlich wirklich gelesen?

Ist mangelndes Interesse seitens der Zielgruppen die Antwort? Wohl kaum. In letzter Zeit häufig zitiert – und hinsichtlich dieser Fragestellung die eher überzeugende Erklärung: Die Qualitätsberichte der Krankenhäuser enttäuschen. War all die Mühe wirklich umsonst?

Ein Versuch der Antwort. Im Gespräch mit Robert Salzmer, Leiter Markenvisualisierung der auf das Gesundheitswesen spezialisierten Agentur Branding Healthcare.

CORDATUS: Herr Salzmer, seit 2004 unterstützt Ihre Agentur Krankenhäuser bei der professionellen Gestaltung von Qualitätsberichten. Reicht nicht der nach gesetzlichen Vorgaben zu erstellende Bericht als Informationsquelle für Patienten, Interessierte und Einweiser aus?

SALZMER: Nein, nicht wenn der Qualitätsbericht der definierten Zielgruppe als echtes Hilfsmittel beim Entscheidungsprozess und der Auswahl eines geeigneten Hauses dienen soll. Bei der Kommunikation der Informationen

muss es darum gehen, dem Leser Zugang zum Thema zu verschaffen, so dass er einfach und ohne Umwege versteht, um was es geht und worauf es dem Haus ankommt. Das erreicht man nicht durch bloße Aneinanderreihung von Aufzählungen, Tabellen und Zahlen. In diesem Fall hat die intendierte Kommunikation ihren Zweck eindeutig verfehlt. Die Berichte werden schlichtweg nicht gelesen und verschwinden in der Schublade.

CORDATUS: Würden Sie behaupten, dass professionell gestaltete Berichte nicht in der Schublade landen?

SALZMER: Ausschließen kann man dies natürlich nicht. Aber die Aufbereitung der Berichte, so dass der Leser die enthaltenen Informationen erfassen kann und sie bei ihm auch wirklich ankommen, ist das Ziel. Schlicht und einfach, dass die Berichte gelesen werden. Und das, ohne dass der Leser, insbesondere der Laie, damit große Mühe hat. Also Kommunikationsdesign im wahrsten Sinne des Wortes. Es geht nicht darum, Ergebnisse zu beschönigen, sondern Inhalte leicht verständlich aufzubereiten, um diese klar und eindeutig dem Leser bereitzustellen.

CORDATUS: Aber wie hoch ist der Nutzen eines gut gestalteten Berichtes für das Fachpublikum? Sind Sie der Meinung, dass Einweiser ungestaltete Berichte nicht lesen, nur weil sie wenig ansprechend gestaltet sind?

WEITER AUF SEITE 9



SALZMER: Natürlich werden interessierte Einweiser sich auch in den ‚Pflicht‘ Berichten der Krankenhäuser belesen und sich die für sie relevanten Daten heraussuchen. Trotzdem glaube ich, dass Einweiser einen gut strukturierten und ansprechend aufbereiteten Qualitätsbericht, der über die gesetzlichen Vorgaben hinaus informiert, mit Wohlwollen aufnehmen. Das lädt ein, weiter zu lesen – sich ausführlicher zu informieren – über spezielle Verfahren, Leistungen, Ausstattungen, Strukturen oder z.B. die Chefärzte.

CORDATUS: Und wie kann man sich den Einfluss der Gestaltung auf das Gesamtprodukt vorstellen?

SALZMER: Die beste Gestaltung kann nicht über schlechte Zahlen hinwegtäuschen. Und dies soll sie auch gar nicht. Aber es können vor allem Werte vermittelt werden, die sich eben nicht in Zahlen ausdrücken lassen. Ich meine damit das Flair, den Charme eines Hauses, aber auch Geschichte, Philosophie oder Ideen. Diese nur schwer greifbaren Attribute können durch eine entsprechende Gestaltung unerschwellig transportiert werden und vermitteln somit im Zusammenspiel mit den Fakten ein ganzheitliches Bild des Hauses. Und nicht zuletzt bemisst der Leser, bewusst oder unbewusst, die Qualität des Krankenhauses bzw. dessen Leistungen, mit der Qualität, in welcher mit ihm kommuniziert wird.

CORDATUS: Betrachtet man den Qualitätsbericht also als Kommunikationsmittel, welche Fragestellungen ergeben sich damit für die Berichterstellung bzw. die Krankenhäuser?

SALZMER: Ganz allgemein formuliert:

- Entspricht der Bericht unserem Klinik-Erscheinungsbild?

»Durch professionelle Gestaltung können Inhalte so aufbereitet werden, dass sie beim Leser ankommen.«

- Werden unsere Botschaften und Grundaussagen transportiert?
- Bieten wir dem Leser Orientierung, damit dieser sich gut zurechtfindet?
- Bieten wir Mehrwerte wie einen Leseleitfaden oder ein Glossar?
- Informieren wir über die gesetzlichen Anforderungen hinaus, z.B. zur Geschichte, zu Arbeitsabläufen, Service, Pflege usw.?
- Und besonders wichtig: Ist unser Bericht leicht verständlich, gut lesbar und emotional ansprechend aufbereitet?

Diese Emotionalität kann durch den gezielten Einsatz einer Farb- und Bildsprache in grafischen Darstellungen und Fotografien vermittelt werden. Bilder dienen hier als eine Art Fenster zum Inhalt, sie bilden einen Zugang zum eigentlichen Fließtext und Inhalt. Dabei sollte das Bildmaterial die Aussage des jeweiligen Textes und des Gesamtberichts unterstützen.

CORDATUS: Der Großteil der gesetzlich geforderten Inhalte besteht aus Aufzählungen, Tabellen und Zahlen. Wie kann man diese dennoch lesefreundlich gestalten?

SALZMER: Hier stehen sich die Verallgemeinerung und angestrebte Vergleichbarkeit, sowie die allgemein gewünschte Verständlichkeit für die Zielgruppe „Patienten“ gegenüber. Nichtsdestotrotz ist es möglich, Tabellen lesefreundlich und leicht verständlich zu gestalten. Zusätzlich sollten Zahlen, die dem Haus am Herzen liegen oder die zum Verständnis notwendig sind, noch einmal im Text oder in Grafiken erläutert werden. Ein Bericht in gedruckter Form ist ein leicht konsumierbares Kommunikationsmittel. Ergänzt um ein gut aufbereitetes PDF-Dokument mit Inhaltsverzeichnis, Lesezeichen usw. kann es ein zusätzliches barrierefreies Medium für den Leser darstellen.

CORDATUS: Warum sollten Krankenhäuser zukünftig nicht mehr auf die Gestaltung ihrer Berichte verzichten?

»Die Investition in ein Gestaltungskonzept ist für Krankenhäuser höchst ökonomisch.«

SALZMER: Aufgrund der wachsenden Mobilität und dem Informationsdurst der Patienten werden diese in Zukunft vermehrt vor der Wahl eines geeigneten Krankenhauses stehen. Dafür benötigen sie Orientierung! Klinikportale wie Krankenhaus.de oder gedruckte regionale oder fachspezifische Klinikführer können diese Aufgabe übernehmen und Hilfestellung bei der Auswahl bieten. Hat ein potenzieller Patient aber mehrere vergleichbare Häuser gefunden, wird er sich weitergehend informieren wollen. An dieser Stelle wird der einzelne Qualitätsbericht und dessen Möglichkeiten umfassend und verständlich über das Haus zu informieren, zur Entscheidungshilfe. Dies bietet das Potenzial zur Differenzierung und Profilierungen gegenüber dem direkten Wettbewerber.

Bei den Bemühungen zur Erstellung eines Qualitätsberichtes erscheint eine professionelle Gestaltung und Aufbereitung der Inhalte zunächst als Zusatzaufwand. Da der Bericht ein periodisches Medium ist, können und sollen einmal konzipierte Gestaltungsraster, Farben, Typografie, Gestaltung von Grafiken usw. in den Folgeberichten weiterführend aufgegriffen werden. Die Investition in ein Gestaltungskonzept ist damit für Krankenhäuser ökonomisch.

Natürlich ganz abgesehen davon, dass sich ein Krankenhaus durch eine prägnante Gestaltung entscheidend am Markt positionieren kann. Diese Chance sollten die Verantwortlichen nicht ungenutzt lassen. Sonst wäre es wirklich schade um die viele Mühe. ■



Beispielseiten aus dem Qualitätsbericht des St. Vincenz-Krankenhauses in Paderborn