

SONDERDRUCK

### Titelthema

VORBILD DÄNEMARK  
**Patienten im Fokus  
der Digitalisierung**



### IMPRESSUM

Ein Sonderdruck für  
Emento GmbH  
Am Gierath 20 A  
40885 Ratingen  
www.emento.de

### Redaktion Berlin

Georg Thieme Verlag KG  
redaktion-kma@thieme.de  
www.kma-online.de

### Gestaltung und Umsetzung Berlin

Georg Thieme Verlag KG  
© 2022. Thieme. All rights reserved.

© beholdereye/stock.adobe.com

Patientin, die am Arbeitsplatz auf ihrem Handy den Emento Care Guide aufruft.

© Emento GmbH



© Emento GmbH

## VORBILD DÄNEMARK

# Patienten im Fokus der Digitalisierung

Dänemark gilt als Pionier bei der digitalen Transformation. Davon profitieren vor allem die Patienten, doch auch die Mitarbeitenden unterschiedlicher Berufsgruppen im Krankenhaus arbeiten dadurch mehr zusammen.

Die Digitalisierung in vielen Gesellschafts- und Wirtschaftsbereichen verläuft in Dänemark im Gleichklang mit der Modernisierung der öffentlichen Verwaltung. Bereits 1968 wurde die zentrale Personenkennziffer (CPR) – auch als Bürgernummer bekannt – eingeführt. Seit 2010 wird diese CPR im Internet für eine digitale Identität namens NemID genutzt, um den Zugriff auf Behördenwebseiten zu ermöglichen. Es folgte eine regelrechte „Digitalisierungswelle“. So entstand das ePostfach, eGov und viele weitere digitale Services, die seitdem genutzt werden können. Die

analoge Welt sollte überlegt und sukzessive aber auch zügig digitalisiert werden. Das war und ist nicht völlig unumstritten, hat sich jedoch weitgehend durchgesetzt, weil die Dänen Veränderungen gegenüber offenbar sehr aufgeschlossen sind und keine ‚German Angst‘ vor dem Missbrauch ihrer Daten haben.

Im Jahr 1999 fiel dann der Startschuß für eine E-Health-Strategie, die unter anderem eine elektronische Patientenakte (ePA) mit vollumfänglicher Dokumentation aller gesundheitsrelevanten Daten von

Geburt an enthält. Auf diese ePA können alle Akteure im Gesundheitswesen anhand der Bürgernummer zugreifen. Diesem Vorbild versucht man mit der Telemedizininfrastruktur in Deutschland bereits zu folgen, kommt jedoch schleppend voran und hat viele Medienbrüche.

### Patienten im Fokus

Auch das dänische Gesundheitswesen sieht eine Betreuung durch Hausärzte ähnlich wie in Deutschland vor, ergänzt wird es durch medizinische Bürgerzentren. Für umfangreiche und/oder spezifische

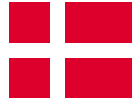
Behandlungen entstehen aktuell 21 sogenannte Superkrankenhäuser. Diese konsequente Umgestaltung der Krankenhauslandschaft von rund 100 Kliniken auf wenige Zentren (Superkrankenhäuser) ist ein Prozess, der in den kommenden Jahren abgeschlossen werden soll.

Grundsätzlich steht in Dänemark jedoch nicht die Wirtschaftlichkeit und die Arbeitsplatzverbesserung, sondern der Mensch = Patient im Fokus. Trotzdem gibt es auch dort Kritiker, die bemängeln, dass keine allzu signifikanten Erfolge im Bereich der Wirtschaftlichkeit oder Versorgungsoptimierung erlangt werden. Ein Grund dafür ist allerdings ein Fachkräftemangel, der auch in Dänemark im Gesundheitswesen den Takt vorgibt. Dennoch verläuft die Entwicklung hin zu einer digitalen Gesundheitsversorgung in Dänemark schneller, flächendeckender und reibungsloser als in Deutschland. Das liegt auch daran, dass es in Dänemark keine Krankenkassen (außer für Zusatzleistungen) gibt. Die Kosten für die Gesundheitsversorgung werden vom Staat getragen. Darum werden Digitalisierungsprojekte unter anderem zentral von der Regierung oder den Verwaltungen der fünf Gesundheitsregionen gesteuert – und nicht von einzelnen Kassen, wie es bei der ePA in Deutschland der Fall ist.

Der Daten- und Diagnosenaustausch ist in Dänemark anhand der Bürgernummer innerhalb der ePA alltagserprobt. Das Gleiche gilt für den Einsatz von Apps. Der Emento Care Guide beispielsweise begleitet als Patientinnen-App Schwangere von Beginn der Schwangerschaft bis zur Entbindung und darüber hinaus. Die Frauen werden umfangreich mit Informationen, Terminoptionen etc. versorgt und erhalten alles genau dann, wenn es für sie relevant ist. Hier zeigt sich, wie die Rahmenbedingungen durch die Regierung und die Bereitschaft zur Nutzung digitaler Hilfsmittel ein überzeugendes Ergebnis fördern können – an dem alle Beteiligten (Schwangere, behandelnde Ärzte und Hebammen) teilhaben.

### Deutschland und Dänemark im Vergleich

Die Dänen sind offensichtlich die digitale Benchmark und außerdem sehr glücklich und ehrlich. Bestehen da Zusammenhänge?



Einwohner

5 873 420  
Dänemark



83 240 000  
Deutschland

BIP pro Kopf 2020

63 758 USD  
Dänemark

45 733 USD  
Deutschland

Corruption Perceptions Index 2021

Platz 1  
Dänemark

Platz 10  
Deutschland

E-Government Ranking der UN

Platz 1  
Dänemark

Platz 12  
Deutschland

Digital Economy and Society Index (DESI)

Platz 1  
Dänemark

Platz 11  
Deutschland

World Happiness Report 2022

Platz 2  
Dänemark

Platz 13  
Deutschland

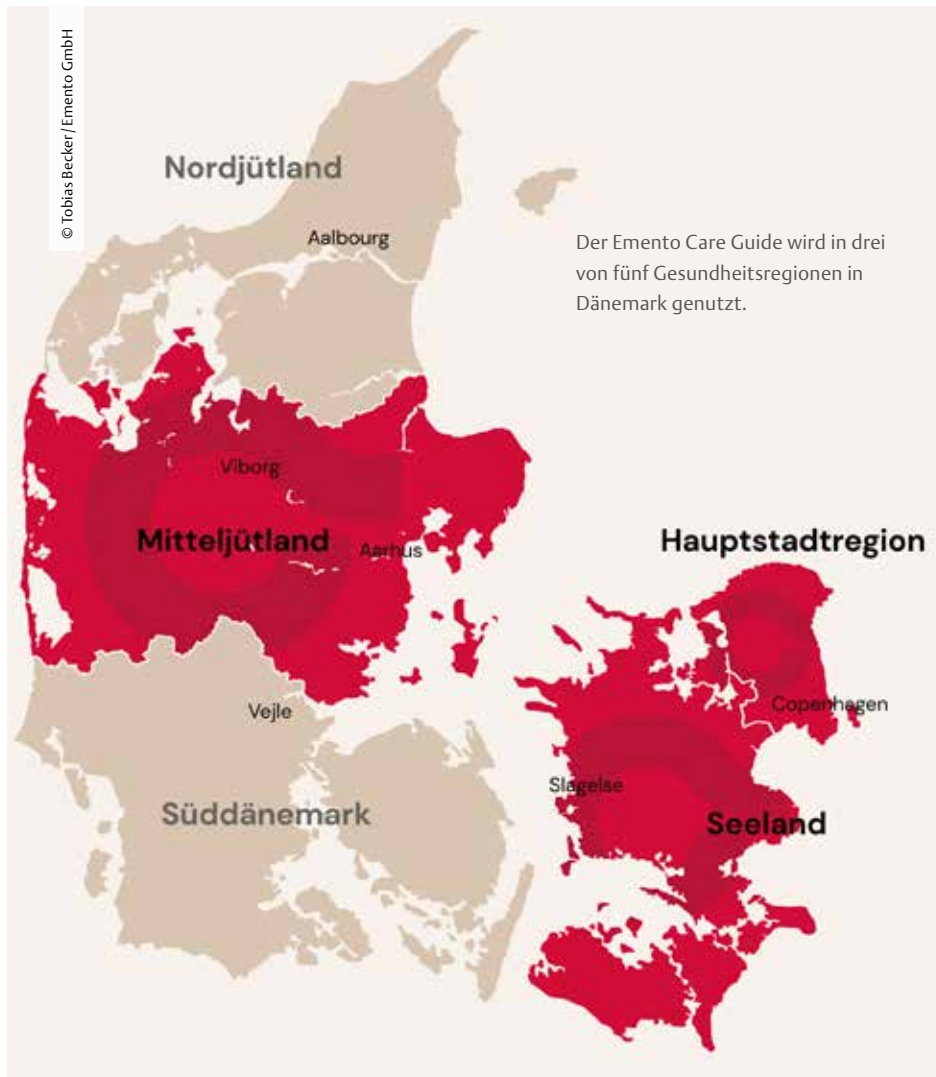
Human Development Index 2022 (HDI)

Platz 10  
Dänemark

Platz 6  
Deutschland

Der Care Guide von Emento ist aus einer Kooperation des Universitätsklinikums Aarhus (zweitgrößte Stadt Dänemarks) mit zwei innovativen Gründern entstanden. Ziel war es, Menschen in und durch Situationen zu begleiten, in denen ihr Fokus auf dem Gesundwerden liegen sollte. Informationen sollten deswegen

einfach, verständlich, zeitlich optimiert vermittelt werden; Rückmeldungen an die Kliniken sollten dann möglich sein, wenn es im Lebensalltag der Patienten, wie beispielsweise auf der Fahrt von der Arbeitsstelle nach Hause, passt. Damit war klar: Es wird für Patienten eine App geben und für die Klinikmitarbeiter eine



© Tobias Becker/Emento GmbH

Der Emento Care Guide wird in drei von fünf Gesundheitsregionen in Dänemark genutzt.

schlucken“. Kleinere Länder, Unternehmen und Einrichtungen sind vielleicht etwas mutiger. Sie können schneller Ideen entwickeln, Lösungen testen, Fehler finden und in multidisziplinären Teams daran arbeiten. Ein Misserfolg wird nicht als Problem betrachtet, sondern als Chance, sich weiterzuentwickeln und gemeinsam zu lernen. Diese Kultur wird auch bei Emento bewusst gelebt.

### Bessere Kommunikation durch Digitalisierung

Qualitative Befragungen belegen, welche Rolle die konsequente Digitalisierung – etwa mit Emento – in der Gesundheitsversorgung spielen kann. Ein Beispiel aus einer aktuell abgeschlossenen Befragung: Eine Krankenschwester aus der Fertilitätsklinik in Horsens hat berichtet, dass durch den Einsatz des Care Guides eine außergewöhnliche Veränderung in ihrer Klinik stattgefunden habe. „Es ist so einfach, ein Patient zu sein, wenn man einen Care Guide hat“, sagt sie. Die Frauen, die zur Behandlung in die Klinik kommen, sind besser informiert. Sie wissen zum Beispiel, wie sie sich selbst eine Injektion geben können, weil sie die Anleitungsvideos so oft schauen, bis sie sich sicher genug fühlen, es selbst auszuprobieren. Die Zusammenarbeit mit den Patientinnen hat sich offenbar völlig verändert. Es kommen viel weniger, dafür aber gezieltere Fragen, die sie über die App stellen. Die Patientinnen müssen dadurch nicht mehr auf die nächste Sprechstunde warten oder in der Klinik anrufen. Um die Fragen gemeinsam zu beantworten, setzt sich das gesamte Klinikteam zusammen. Das hat die Mitarbeitenden der verschiedenen Berufsgruppen stärker zusammengebracht. Auch das ist ein Gewinn für die Abteilung.

damit verknüpfte webbasierte Lösung als Dialogplattform. Patientenorientierung ist in Dänemark nicht nur das oberste Gebot, sondern auch durch die entsprechenden Rahmenbedingungen möglich!

#### Start early, fail fast, learn more

Dänemark ist deswegen als Vorreiterland bekannt, weil die Dänen handlungsfähiger und -williger sind. Die Menschen haben, so scheint es, mehr Vertrauen – in ihre Regierung, aber auch untereinander. An dem skandinavischen Nachbarn zeigt sich beispielhaft, dass kleinere Länder oft agiler sind, während die Entscheidungsprozesse in großen Ländern schwerfälliger ausfallen können. Dasselbe Phänomen ist aus dem Vergleich von größeren (Traditions-) Unternehmen und Neugründungen be-

„ Die Einsatzgebiete der Digitalisierungswerkzeuge sind vielfältig, wenn man bereit ist, sie als Chance zu sehen und sich zutraut, Hürden zu überwinden. Gemeinsam klappt das oft besonders gut.

Klaus Veng, Gründungsmitglied von Emento

kannt. Früher hieß es, dass „die Großen die Kleinen schlucken“, heute sehen wir oft, dass „die Schnellen die Langsamen

Das Emento-Projekt zur Verbesserung der Patientenkommunikation an dem Universitätsklinikum Aarhus wurde durch Wirtschaftlichkeitsstudien begleitet. Das ist im staatlichen Gesundheitswesen Dänemarks üblich. Zweifel, dass die Nutzer auf beiden Seiten – Patientinnen und Patienten wie Pflegekräfte und Ärztinnen und

Ärzte – nicht bereit für die Digitalisierung seien, konnten durch Anwendungsbeobachtungen schnell ausgeräumt werden.

Bei den Wirtschaftlichkeitsstudien wurden zudem kritische Fragen gestellt: Kann eine gezielte Patientenkommunikation die Präsenzgesechszeiten im Behandlungsverlauf, die Fehlzeiten bei Klinikbesuchen und die Zahl der Anrufe in den Abteilungen verringern? Die Antwort lautet eindeutig ja. Das Einsparungspotenzial hängt immer von der Abteilung, dem zu vermittelnden Inhalt und der Qualität der über digitale Anwendungen, wie den Care Guide, bereitgestellten Informationen ab – es ist aber zweifelsfrei signifikant.

In Dänemark wird der Care Guide, der in Deutschland als Patientenportal nach Krankenhauszukunfts-gesetz (KHZG) Förderatbestand II förderfähig ist, in drei von fünf Gesundheitsregionen eingesetzt und begleitet täglich ca. 50 000 Patientinnen und Patienten durch ihren

# 50 Tsd.

## Patientinnen und Patienten

werden in Dänemark täglich durch den Care Guide in ihrem Behandlungsalltag begleitet.

Behandlungsalltag. Der digitale Guide von Emento als Patienten-Leitfaden ist dabei nur eine von mehreren Anwendungsmöglichkeiten. Der Spaß an der Arbeit mit dem Care Guide, für den Pflegekräfte und Mediziner selbst Videos drehen, Texte schreiben und Bilder zusammenstellen, hat viele Anwendende dazu inspiriert, die Verwendung des Guides auf die Fort- und Weiterbildung ihrer Kolleginnen und Kollegen auszuweiten. „Die Einsatzgebiete der Digitalisierungswerkzeuge sind vielfältig, wenn man bereit ist, sie als Chance zu sehen und sich zutraut Hürden zu überwinden. Gemeinsam klappt das oft besonders gut“, zieht Klaus

Veng, einer der Gründungsmitglieder von Emento nach mehr als zehn Jahren, in denen er die Vision von der Verbesserung der Patientenkommunikation in Dänemark erfolgreich mitgestaltet hat, ein sehr positives Fazit. Das mag auch daran liegen, dass die Dänen erfahrungsgemäß weniger Angst vor dem Scheitern haben und mit einer positiven Einstellung und dem entsprechenden Grundvertrauen in ihre Institutionen die Digitalisierung im Gesundheitswesen vorantreiben. ■



Carolin Butz, Projekt Managerin eHealth bei Emento, hat in verschiedenen Positionen im Marketing, Sales und

Projektmanagement in unterschiedlichen Industrien Berufserfahrungen gesammelt.

© Tobias Becker / Emento GmbH



Patientenportal  
EMENTO CARE GUIDE

# Wir machen aus Patienten Partner.

Mit dem Care Guide kombiniert die Emento GmbH erstmals die Anforderungen von Krankenhäusern und Patienten an eine medienbruchfreie Kommunikation vor, während und nach einem stationären Aufenthalt. Der Care Guide besteht aus einer Patienten-App und einem webbasierten Portal für die Kliniken.



**emento**

[www.emento.de](http://www.emento.de)