

Gisela Meese

Elterninformation und Kreißsaalführung optimieren

Mehr Qualität, weniger Aufwand, geringere Kosten

Der Elterninformationsabend mit anschließender Kreißsaalführung ist ein weit verbreitetes Veranstaltungsformat in deutschen Geburtskliniken. Die Bedeutung der Veranstaltung für die Entscheidung der werdenden Eltern und für die Außenwirkung der gesamten Klinik ist nicht zu unterschätzen. Es ist empfehlenswert, die Qualität der Veranstaltung zu messen und zu sichern. Mit einer Digitalisierung von Inhalten und Abläufen wird der Service für die werdenden Eltern wesentlich erhöht. Es mag überraschen, aber es trifft zu: Mit einer optimierten Veranstaltung können personelle und materielle Ressourcen eingespart werden.

Werdende Eltern erhalten bei Elterninformationsabenden wichtige Informationen zum Geburtsverlauf sowie praktische und organisatorische Hinweise. Auch haben sie die Gelegenheit, Mitarbeiter der Geburts- und Wochenstation kennenzulernen und Fragen zu stellen. Häufig schließt sich an den fachlich-informativen Teil (= Elterninformationsabend) eine Kreißsaalführung (= Besichtigung der Kreißsäle und der Wochenstation) an. Die werdenden Eltern können sich einen Eindruck verschaffen von der Ausstattung der Kreißsäle, der Wochenstation und ggf. von den Familienzimmern.

In der Regel finden diese Veranstaltungen turnusmäßig, beispielsweise wöchentlich, statt. Teilnehmerzahlen von 50–100 Personen sind keine Seltenheit. Insbesondere in größeren Städten haben werdende Eltern mehrere Geburtskliniken zur Auswahl. Deshalb ist es für eine Klinik durchaus relevant, sich beim Elterninformationsabend positiv zu profilieren und von konkurrierenden Kliniken („Mitbewerbern“) abzugrenzen. Hinzu kommt, dass die Geburtsklinik und damit auch der Elterninformationsabend vom sozialen Umfeld der jungen Familie sehr stark wahrgenommen werden. Die Geburt eines Kindes ist ein psycho-soziales Ereignis. Alle Aktivitäten einer Geburtsklinik haben das Potenzial, zur Visitenkarte für die gesamte Klinik zu werden.

Werdende Eltern machen sich meist im letzten Drittel der Schwangerschaft Gedanken über die geeignete Geburtsklinik. Wie auch sonst im Gesundheitswesen sind es die persönlichen Empfehlungen, die einen großen Einfluss auf die Wahl der Klinik haben. Für die werdenden Eltern sind dies die Berichte junger Eltern und anderer Schwangerer aus dem persönlichen Umfeld oder auch aus einschlägigen Internet-Foren. Ebenso haben die Empfehlungen niedergelassener Gynäkologen und Hebammen ein großes Gewicht. Hinzu kommen Informationen aus dem Internet und anderen Quellen. Der Besuch des Elterninformationsabends steht am Ende dieser Gespräche, Recherchen und Empfehlungen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben die jeweilige Geburtsklinik bereits in die engere Wahl genommen und kommen mit der Absicht, nach der Informations-

veranstaltung ihre Entscheidung zu treffen. Für Geburtskliniken bedeutet dies, dass sie bei diesem Anlass werdende Eltern gewinnen, aber auch verlieren können.

Geburtskliniken ist die Bedeutung des Informationsabends im Entscheidungsprozess der Eltern durchaus bewusst. Deshalb wird sowohl zeitlich als auch personell oft erheblich in diese Veranstaltung investiert. Maßnahmen, die die Effektivität dieser Investitionen prüfen, sind jedoch eher selten. Eine Qualitätskontrolle beispielsweise in Form von Teilnehmerfeedbacks gibt es in der Regel nicht. Kaum eine Klinik kann die Wirkung ihrer Aktivitäten zur Information künftiger Eltern messen. Der Erfolg ließe sich ermitteln anhand der Zahl der Teilnehmer am Elterninformationsabend, die sich für die Geburtsklinik entscheiden, in Relation zu der gesamten Teilnehmerzahl („Konversionsquote“). Auch ist nicht bekannt, wie viele werdende Eltern sich ohne den Besuch eines Elterninformationsabends für die Klinik entscheiden. Dies dürfte bei Schwangeren zutreffen, die bereits ein Kind oder mehrere Kinder zur Welt gebracht haben.

Geburtskliniken betrachten den Elterninformationsabend meist als „ihre“ Veranstaltung. Es wird Wert darauf gelegt, dass sich die Elternschule, der Kreißsaal und die Wochenstation mit ihren Mitarbeitern präsentieren. Die Mitarbeiter gestalten als Akteure die Veranstaltung nach ihrem Ermessen. Nicht selten ist das Format „tradiert“: Man orientiert sich daran, wie in der Vergangenheit von Vorgängern verfahren wurde. Auffallend ist auch, dass die Veranstaltung mit anderen Funktionsabteilungen, wie beispielsweise der Unternehmenskommunikation, dem Qualitätsmanagement oder der IT, nicht oder nur wenig vernetzt ist. Das Fehlen einer Qualitätskontrolle und die geringe hausinterne Vernetzung können sich negativ auf die Organisation und Darstellung auswirken, sodass sich erhebliche Schwächen zeigen:

- Zu viele Informationen: Die Akteure legen Wert darauf, die werdenden Eltern (im Folgenden „Zielgruppe“) umfassend zu informieren, u. a. mit der Absicht, diese Informationen zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr individuell an die Eltern vermitteln zu müssen. Die Informationsmenge ist oft

Die **Checkliste „Kundenorientierte und wirkungsvolle Informationsveranstaltungen in Kliniken und sozialen Einrichtungen durchführen“** zeigt wichtige Erfolgsfaktoren für eine gelungene Veranstaltung auf:
<https://www.socialnet.de/materialien/28381.php>

„erschlagend“. Organisatorische Hinweise vermischen sich mit Aussagen zur „Philosophie“ und Alleinstellungsmerkmalen der Geburtsklinik. Dies ist verwirrend und geht zulasten der Kernaussagen über die Leistungen der Klinik.

- Zu lange Dauer: Die Menge der präsentierten Informationen führt zu langen Veranstaltungen. Dies ist für die Hochschwangeren oft eine physische Herausforderung.
- Hoher Anteil negativer Botschaften: Häufig wird über Dinge gesprochen, die „nicht möglich“ sind. Die Beiträge insbesondere des medizinischen Personals enthalten viele „Risiko-Szenarien“. Dadurch können Teilnehmer abgeschreckt werden.
- Unklare Präsentation von Informationen: Die ausgelegten oder verteilten Materialien werden nicht oder nur wenig erläutert, sodass oft unklar ist, wozu sie dienen. Nicht selten werden Kopien verteilt, insbesondere bei Informationen, die häufiger aktualisiert werden müssen. Dies macht einen unprofessionellen Eindruck.
- Digitale Kommunikation zu wenig genutzt: Digitale Informationswege bleiben meist ungenutzt, obwohl sie gerade von der jungen Generation bevorzugt werden.
- Bildsprache nicht optimal: Das verwendete Bildmaterial ist oft nicht aktuell und wenig an den Bedürfnissen der Zielgruppe ausgerichtet.
- Ausschließlich analoger Anmeldeprozess: Die Anmeldung in der Klinik erfolgt in der Regel analog. Meist werden die Teilnehmer gebeten, sich in den folgenden Tagen beim Sekretariat zu melden. Dies ist mit Aufwand verbunden und wenig serviceorientiert.

Empfehlungen

Die hier ausgesprochenen Empfehlungen sind sehr allgemein und sicher nicht für jede Klinik gleichermaßen erforderlich oder umsetzbar. Dennoch können die im Folgenden genannten Punkte Denkanstöße geben:

- Auf relevante Inhalte und Kernbotschaften konzentrieren: Die Konzentration auf relevante Inhalte und Kernbotschaften ist empfehlenswert. werdende Eltern müssen sich mit einer Vielzahl von Fragen beschäftigen. Im Laufe der Schwangerschaft verschieben sich die Thematiken. Hilfreich ist hier die Frage, zu welchem Zeitpunkt welche Informationen für die Zielgruppe relevant sind („Timeline“). Damit kann die Fülle der Informationen, die beim Elterninformationsabend präsentiert werden, oft deutlich reduziert werden.
- Positives kommunizieren: Die Zielgruppe einer Geburtsklinik unterscheidet sich grundlegend von denen anderer Ab-

teilungen eines Krankenhauses. Schwangere sind keine „Patientinnen“ mit dem Leidensdruck einer Erkrankung. Die Schwangerschaft wird vor allem mit der freudigen Erwartung der Geburt eines Kindes verknüpft. Dieses positive Ereignis sollte auch bei der Information der Eltern in der Klinik im Mittelpunkt stehen.

- Inhaltliche und organisatorische Informationen trennen: Die Leistung und Philosophie der Geburtsklinik sowie relevante fachliche Informationen sollten im Mittelpunkt stehen. Organisatorische Informationen können der Zielgruppe oft auf anderen Wegen vermittelt werden.
- Inhalte und Abläufe standardisieren: Eine Standardisierung der Inhalte und des Ablaufs ist ebenfalls empfehlenswert: Die Veranstaltung bleibt so in einem angemessenen zeitlichen Rahmen, wobei alle wesentlichen Inhalte vermittelt werden. Mit einer Standardisierung kann bei Urlaubsvertretungen oder Personalwechseln der Qualitätsstandard gehalten werden.
- Mit Digitalisierung die Servicequalität verbessern: Die werdenden Eltern gehören zu einer Generation, die Recherchen und andere Transaktionen ganz selbstverständlich im Internet vornimmt und deren Smartphone stets griffbereit ist. Insbesondere bei der Anmeldung in der Geburtsklinik kann der Service für die Zielgruppe ganz erheblich verbessert werden mit einer Eingabemaske auf einer Landing-Page. Relevante Informationen sollten digital verfügbar sein. Vieles kann auch per Video gezeigt und erläutert werden.
- Qualität messen und sichern: Mit Qualitätsmessungen kann die Wirksamkeit und Effektivität der Informationsveranstaltung geprüft werden. Mit den Messergebnissen können Effizienzsteigerung und Einsparpotenziale nachgewiesen und Aussagen zur Qualität abgeleitet werden. Ein kontinuierliches Monitoring stellt sicher, dass Elterninformationsabend und die Kreißsaaufführung fortlaufend auf hohem Niveau stattfinden. Mit der Digitalisierung können weitere Kennzahlen gewonnen werden, wie beispielsweise die Anzahl der Klicks auf die Landing-Page oder auf die angebotenen Informationen auf der Website. Aus der Kombination der Kennzahlen lassen sich weitere Erkenntnisse gewinnen: Beispielsweise kann die Anzahl der Klicks auf die Landing-Page korreliert werden mit der Zufriedenheitsanalyse der Teilnehmer. Ebenso kann das Teilnehmerfeedback korreliert werden mit der Anzahl der präsentierten Themen, der Anzahl der Akteure – oder auch der Auswahl der Akteure. So kann ermittelt werden, welche Personen die Zielgruppe besonders wirkungsvoll erreichen und welche Themen die Zielgruppe als relevant erachtet.

Einsparpotenziale

Mit der Konzentration auf wesentliche Inhalte und Kernbotschaften wird die Veranstaltungsdauer verkürzt. Zu prüfen ist auch, wie viele Mitarbeiter erforderlich sind, um die Geburtsklinik wirkungsvoll zu präsentieren. Bei einer Verminderung der Zahl der Akteure und der Verkürzung der Dauer können bereits erhebliche personelle Ressourcen eingespart werden.

Mit vorwiegend digitalen Informationen, beispielsweise auf der Website der Geburtsklinik oder in einer Klinik-App, entfallen Kosten für die Produktion der Print-Medien und Kopien sowie der Aufwand für Konfektionierung und Lagerung der Materialien. Auch kann anhand der Klickraten festgestellt werden, welche Informationen wie häufig abgefragt werden. Daraus lassen sich neben dem Einsparpotenzial auch Erkenntnisse zur Relevanz und Qualität der Informationen gewinnen.

Eine Digitalisierung des Anmeldeprozesses kann das Sekretariat der Geburtsklinik erheblich entlasten. Gleichzeitig würde der Zielgruppe ein Kommunikationsweg eröffnet, der zeitunabhängig, effektiv und komfortabel ist.

Anschrift der Verfasserin

Gisela Meese, Organisationsentwicklerin (IHK) und Systemischer Business Coach, ALVS, Jan-Wellem-Straße 6, 51429 Bergisch Gladbach, www.alvs.de

Wenn Mensch und KI gemeinsam Diagnosen stellen

Bamberger Forscherteam entwickelt medizinischen Begleiter

Angenommen, eine Software stellt die Diagnose einer schweren Krankheit wie beispielsweise Krebs, ohne die Entscheidung näher zu erklären. Vertrauen Menschen in dieser Situation dem Urteilsvermögen einer Maschine? „Maschinelle Lernverfahren helfen bei der Diagnose. Sind ihre Entscheidungen jedoch nicht nachvollziehbar für Ärzte und Patienten, sind die Ergebnisse mit Vorsicht zu genießen und dürfen in vielen sicherheitskritischen Kontexten wie der Medizin auch nicht verwendet werden“, sagt **Dr. Ute Schmid**, Professorin für Angewandte Informatik, insbesondere Kognitive Systeme, an der Universität Bamberg. Seit September 2018 beteiligt sich ihre Forschergruppe an einem interdisziplinären und institutionsübergreifenden Projekt, das automatisierte Diagnosen anhand einiger Beispiele transparent machen soll. Der sogenannte „Transparente Begleiter für Medizinische Anwendungen“ besteht aus zwei Prototypen: Ein Modell erkennt auf Videos Schmerz von Patienten, die ihr Empfinden selbst nicht mitteilen können, und erklärt die Einordnung. Ein weiterer Prototyp, der gerade entsteht, diagnostiziert nachvollziehbar Darmkrebs auf Basis von Bilddaten aus der Mikroskopie.

Damit die Software sowohl eine Krankheit erkennen als auch die Entscheidung begründen kann, kombiniert das Forscherteam unterschiedliche informatische Methoden miteinander. Mithilfe von tiefen neuronalen Netzen („Deep Learning“) können große Mengen an Bildern klassifiziert werden. Allerdings geben solche Verfahren keine Auskunft darüber, wie sie zu der Entscheidung gelangt sind. Weitere Verfahren sehen in das tiefe neuronale Netz hinein und machen entscheidende Merkmale für den Menschen greifbar. Sie heben in den Bildern zum Beispiel auffällige Stellen in dem betroffenen Darmgewebe hervor oder erklären durch Texte, warum ein bestimmter Ausschnitt der Gewebestruktur unter dem Mikroskop als krankhaft klassifiziert wurde.

An der Entwicklung des „Transparenten Begleiters für Medizinische Anwendungen“ sind verschiedene Forschergruppen beteiligt. Das Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen IIS aus Erlangen und das Fraunhofer Heinrich-Hertz Institut HHI aus Berlin erstellen ein Software-Programm mithilfe von „Deep Learning“-Verfahren. Für die jeweiligen Anwendungs-

fälle wird die Expertise des Pathologischen Instituts der Universität Erlangen unter Zusammenarbeit mit **Prof. Dr. Arndt Hartmann** sowie die Expertise der Professur für Physiologische Psychologie Bamberg, geleitet durch den Schmerzforscher **Prof. Dr. Stefan Lautenbacher**, einbezogen. „Das Forschungsprojekt erfordert Wissen auf unterschiedlichen Gebieten“, schildert PD Dr.-Ing. Thomas Wittenberg vom Fraunhofer IIS, der das Gesamtprojekt koordiniert. „Dank der interdisziplinären Zusammenarbeit ist es uns möglich, Begleiter für verschiedene medizinische Experten zu entwickeln, die wichtige Kriterien wie Transparenz und Erklärbarkeit erfüllen und dabei gute Diagnose-Ergebnisse liefern.“

Hauptaufgabe des Bamberger Teams ist es, diejenige Komponente zu programmieren, die die Entscheidung der tiefen neuronalen Netze verständlich erklärt. Die Forschenden nutzen insbesondere eine sogenannte „Induktive Logische Programmierung“. Ihr Ziel ist, dass das System beispielsweise nicht nur meldet, eine Person empfinde Schmerzen. Zusätzlich zeigt es auf einem Monitor an, warum es zu dieser Einschätzung kommt. Ein Text führt die Gründe auf: Die Augenbrauen der Person sind gesenkt, die Wangen erhöht, die Augenlider zusammengezogen. Auf dem Bild werden die Gesichtspartien, die für die Entscheidung ausschlaggebend waren, durch Einfärbungen und Pfeile markiert. Das System schätzt auch ab, wie sicher es sich mit der Diagnose ist.

„Die behandelnden Mediziner entscheiden, ob sie die Einschätzung teilen“, sagt **Bettina Finzel**, wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Bamberg. „Sie können die Algorithmen beeinflussen, indem sie Ergänzungen und Korrekturen im System vornehmen. Dadurch lernt die Software ständig dazu und bezieht das wertvolle Wissen der Experten mit ein.“ Letztlich bleibt die Verantwortung beim Menschen, der von den Transparenten Begleitern unterstützt, nicht ersetzt wird. Außerdem könnten Mediziner mithilfe der Transparenten Begleiter in Zukunft aus- und weitergebildet werden. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung fördert das Projekt bis August 2021 mit insgesamt 1,3 Millionen Euro. Davon gehen rund 290 000 Euro an die Universität Bamberg. Weitere Informationen unter: www.uni-bamberg.de/en/cogsys/research/projects/bmbf-project-trameexco