



Digital Solutions: Patient Journey

Healthcare



kpmg.ch/healthcare

Der digitalisierte Patientenpfad

Das Verständnis des klassischen Patientenpfads wandelt sich immer mehr in Richtung einer sogenannten «Patient Journey», welche über die reine Abbildung der einzelnen Prozessschritte einer Behandlung hinausgeht. Vielmehr bezieht sie auch das subjektive Empfinden des Patienten mit ein. Beim Aufbau einer solchen «Patient Journey» wird die Prozessanalyse, welche sich auf die Effektivität und Effizienz von Prozessen fokussiert, durch den Faktor der Patientenzufriedenheit erweitert. Dabei soll der Patient vor seinem Eintritt in das Spital und über seinen Austritt hinaus begleitet werden. Dank der heutigen Technologie existieren zahlreiche Wege zur Gestaltung einer «Patient Journey» – so beispielsweise über eine Smartphone App.

Doch wie kann Ihre «Patient Journey» mit einer Smartphone App so optimiert werden, dass sowohl ein positives Patientenerlebnis ermöglicht wird, als auch wesentliche administrative Verbesserungen erzielt werden?

Die neu gestaltete «Patient Journey»: Das Fallbeispiel Diabetes-Patient

Der hiernach beschriebene Anwendungsfall eines Diabetes-Patienten wurde zusammen mit Fachpersonen entwickelt, um Ihnen diese Frage anhand eines Beispiels zu beantworten. Er dient als Ausgangspunkt für die Gestaltung, Entwicklung und Einführung von «Patient Journey»-Apps in Spitälern.

Der Ansatz von KPMG: Co-Produktion der «Patient Journey»

KPMG kennt sich in der Analyse und Konzipierung von Patientenpfaden aus und verfügt über ein Expertenteam, welches auf die Entwicklung und Betreuung solcher Apps spezialisiert ist. In enger Zusammenarbeit mit Ihnen erarbeiten wir Ihre «Patient Journey» gemeinsam und verankern sie wirksam in einer App.


Überweisung

Das Smartphone am Anfang einer qualitativ hochstehenden Behandlung

Hausarzt Dr. Meier kommt nach einer Routineuntersuchung seines Patienten Peter Brunner aufgrund der dargelegten Symptomatik zum Schluss, dass dieser ein klarer Risikofall für Diabetes Typ II ist. Zur Abklärung führt Hausarzt Dr. Meier bei Peter Brunner einen HbA1c-Test durch. Das Ergebnis bestätigt einen erhöhten Blutzuckerspiegel während der vergangenen drei Monate. Der Hausarzt eröffnet Brunner seine Absicht, ihn zur weiteren Abklärung ans wohnortsnahe Spital zu überweisen.

Er weiss um die aufwändige Betreuung, die eine solche Diagnose nach sich ziehen kann, und erinnert sich an die Patienten-App, welche das Spital an einer Zuweiserveranstaltung präsentiert hatte. Hausarzt Dr. Meier ist überzeugt, dass mittels dieser neuen App der Behandlungspfad optimal geführt wird, da sowohl der Patient als auch er als Vertrauensarzt auf diesem Weg über den weiteren Verlauf der Behandlung orientiert bleibt.



Gemeinsam laden sie am Ende der Sprechstunde die App auf das Smartphone von Peter Brunner und hinterlegen Hausarzt Dr. Meier als Vertrauensarzt.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Kontaktdaten hinterlegen 	Kontaktdaten für Ansprechpartner sind verfügbar	Gezielte Ansprache relevanter Personen ohne Administrationsaufwand




Behandlung

Eine App als Patienten-Management-Tool



Nach Bestätigung der Überweisung zwecks Abklärung des Verdachts auf Diabetes Typ II und Initiierung einer angemessenen Therapie durch das Exemplaris-Spital wird Peter Brunner via App aufgefordert, einen Termin bei einem Endokrinologen vor Ort zu vereinbaren. Zu diesem Zweck werden in der App für den voraussichtlichen Behandlungszeitraum die verfügbaren Ärzte sowie deren Kurzprofile angezeigt. Peter Brunner kann direkt in der App einen passenden Termin auswählen und erhält eine entsprechende Bestätigung inklusive Terminblock zur Übernahme in den privaten Kalender auf sein Smartphone gesendet. Die digitale Terminfindung erleichtert somit den administrativen Prozess auf Seiten des Spitals, und der Patient hat bereits vor dem Termin einen ersten Anhaltspunkt zur behandelnden Fachperson.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Ärzteprofile des Spitals 	Erhöhung der Vorkenntnisse über behandelnden Arzt	Reduktion der Unsicherheit des Patienten vor Behandlungstermin; Erhöhung der Patientenzufriedenheit
Terminvereinbarung 	Einfache, schnelle und unkomplizierte Möglichkeit zur Terminvereinbarung 24/7	Einsparpotenzial bei der Patientenadministration; optimierte Auslastung der Ärzte



Einige Tage vor dem Termin erscheint auf der App eine automatische Erinnerung. Darüber hinaus werden gezielt Informationen freigeschaltet, wie z.B. der Anfahrsplan zum Spital sowie Details zum Ablauf und Inhalt des Termins. Auch der Check-in oder die Beantwortung qualitativer Fragen als Vorabinformation für den behandelnden Arzt können über die App gesteuert werden. Die tatsächliche Zeit vor Ort im Spital kann somit gezielt für die Behandlung genutzt werden, was zu einer Entlastung des Patienten sowie des Arztes führt.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Anfahrtsbeschreibung 	Information zur individuellen Anfahrt und bessere Planbarkeit der Anreise	Erhöhung der Pünktlichkeit der Patienten, verbesserte Auslastung der Sprechstunden
Online-Check-In 	Wegfall langwieriger Aufnahmeprozesse	Einsparpotenzial bei der Patientenadministration
Bekanntgabe behandlungsrelevanter Informationen 	Vorkenntnisse des Arztes unterstützen die Anamnese	Effizienzgewinn in der Sprechstunde


Sobald Peter Brunner auf dem Spitalgelände eingetroffen ist, aktiviert sich die Positionierungsfunktion auf der App («On-Site Navigation») und zeigt ihm den direkten Weg zur Sprechstundenlokalität auf. Falls Peter Brunner etwas zu früh eingetroffen ist, kann er sich auf dem interaktiven Arealplan schnell und einfach über die weiteren Angebote des Spitals (Cafeteria, «Shop-in-Hospital»-Angebote etc.) und deren Lage informieren. Der Spitalbesuch wird mittels digitaler Unterstützung für den Patienten so angenehm wie möglich gestaltet.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
On-Site Navigation 	Einfacheres Zurechtfinden auf dem Spitalareal	Weniger Verzögerungen bei den Sprechstunden
Interaktiver Lageplan 	Informationen über das Spital und seine Dienstleistungen	Cross-Selling-Opportunität; Erhöhung der Patientenzufriedenheit

Im Rahmen der Sprechstunde wird bei Peter Brunner tatsächlich ein Diabetes Typ II diagnostiziert. Der behandelnde Arzt klärt ihn über den weiteren Verlauf der Behandlung auf und hinterlegt diesen parallel dazu im Patientenprofil auf der App. Termine zur Verlaufskontrolle sowie weitere Sitzungen bei Diabetes- und Ernährungsberatung werden auf diesem Weg automatisch in den Behandlungsprozess integriert und über die Patienten-App koordiniert. Peter Brunner erhält via App zudem nützliche Informationen zu seiner Erkrankung, Therapie, Medikation sowie den Folgeterminen. Die App hilft Peter Brunner aber auch bei der Einhaltung der Medikation (Medikamenten-Compliance), indem sie ihn rechtzeitig daran erinnert und eine Bestätigung für die Einnahme verlangt.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Hinterlegung Behandlungsplan/Termin-erinnerungen 	Klarheit über nächste Behandlungsschritte und Folgetermine	Reduzierter Koordinationsaufwand
Erinnerung Medikation/Tracking 	Erinnerung zur Einnahme des Medikaments	Erhöhung der Medikamenten-Compliance; Informationsgewinn für Verlaufskontrolle

Dank der App verfügt der Patient über eine zusätzliche Sicherheit, die Medikation rechtzeitig und in der richtigen Dosis gemäss Behandlungsplan einzunehmen. Die hinterlegten allgemeinen Informationen zur Diagnose und Therapie erlauben ihm zudem, sich ortsunabhängig und umfassend zu informieren.


Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Patienteninformation 	Die Patienten fühlen sich dank zeitnaher und personalisierter Informationen persönlich und gut betreut	Patient ist gut informiert ohne Ressourceneinsatz von Seiten des Spitals

Nach rund vier Wochen hat Peter Brunner einen Folgetermin bei demselben Endokrinologen reserviert. Auf den Auswertungen der Patienten-App sieht dieser, dass der Patient die Medikamente regelmässig eingenommen hat, und attestiert nach erfolgter Untersuchung gute Fortschritte in der Therapie. Zusätzlich zum anstehenden Monitoring durch den Hausarzt empfiehlt der behandelnde Arzt jährliche Kontrollen bei einem Ophthalmologen und aktiviert eine entsprechende Erinnerungsfunktion. Der Hausarzt kann dann zum gegebenen Zeitpunkt selbst entscheiden, ob eine solche Konsultation notwendig ist oder nicht. Nach Abschluss der ambulanten Behandlung im Exemplaris-Spital wird Peter Brunner aufgefordert, via Feedback-Tool eine Rückmeldung zu den erhaltenen Dienstleistungen abzugeben.

Monitoring

Sicherung der kontinuierlichen Behandlungsqualität

Als hinterlegter Vertrauensarzt wird Hausarzt Dr. Meier zwischenzeitlich per E-Mail über die **Rücküberweisung** seines Patienten Peter Brunner informiert. Mittels der erhaltenen Zugangsdaten kann er nun die im Rahmen des Monitorings üblichen dreimonatigen Kontrollen in der Patienten-App hinterlegen. Diese Zugriffsmöglichkeit des Hausarztes auf die «Patient Journey»-App des Exemplaris-Spitals erlaubt in der Folge, die Erinnerungsfunktionen und die periodischen Terminvereinbarungen weiterhin über die Applikation zu steuern. Dies erleichtert die Administrationsprozesse auf Seiten des Arztes, und der Patient kann die bereits bekannte App weiternutzen.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Elektronisches Feedback-Tool 	Möglichkeit zur Rückmeldung positiver/negativer Aspekte «Patient Journey»	Kenntnis von Verbesserungsmöglichkeiten aus direktem Feedback der Patienten

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Anbindung Zuweiser	Anwendungskomfort durch Durchgängigkeit/Anbindung des Hausarztes	Erhöhung der Zuweiserbindung; Auswertungsmöglichkeiten

Kontakt

KPMG AG

Badenerstrasse 172
Postfach
CH-8036 Zürich

kpmg.ch

Michael Herzog

Partner
Sektorleiter Healthcare

+ 41 58 249 40 68

michaelherzog@kpmg.com

Marc-André Giger

Director
Government & Healthcare

+41 58 249 21 11

marcandregiger@kpmg.com

Dr. Walter Gratzer

Director
Government & Healthcare

+41 58 249 62 89

wgratzer@kpmg.com

Die hierin enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und beziehen sich daher nicht auf die Umstände einzelner Personen oder Rechtsträger. Obwohl wir uns bemühen, genaue und aktuelle Informationen zu liefern, besteht keine Gewähr dafür, dass diese die Situation zum Zeitpunkt der Herausgabe oder eine künftige Situation akkurat widerspiegeln. Die genannten Informationen sollten nicht ohne eingehende Abklärungen und professionelle Beratung als Entscheidungs- oder Handlungsgrundlage dienen. Bei Prüfkunden bestimmen regulatorische Vorgaben zur Unabhängigkeit des Prüfers den Umfang einer Zusammenarbeit. Sollten Sie mehr darüber erfahren wollen, wie KPMG AG personenbezogene Daten bearbeitet, lesen Sie bitte unsere Datenschutzerklärung, welche Sie auf unserer Homepage www.kpmg.ch finden.

© 2018 KPMG AG ist eine Tochtergesellschaft der KPMG Holding AG. KPMG Holding AG ist Mitglied des KPMG Netzwerks unabhängiger Mitgliedsfirmen, der KPMG International Cooperative («KPMG International»), einer juristischen Person schweizerischen Rechts. Alle Rechte vorbehalten.