

Patient Journey: Der Patientenpfad der Zukunft

Marc-André Giger, Director Healthcare, KPMG

Florian Schmid, Assistant Manager Healthcare, KPMG


Kann anhand einer Smartphone-App der Patientenpfad wirksam optimiert werden, um sowohl ein positives Patientenerlebnis zu ermöglichen als auch wesentliche administrative Verbesserungen mit nachhaltigen Effizienzpotenzialen zu erreichen? Der hier beschriebene Anwendungsfall einer Diabetes-Patientin wurde zusammen mit Fachpersonen entwickelt, um eine realitätsnahe Sicht der Behandlungssituation wiederzugeben. Er dient als Ausgangspunkt für die konzeptionelle Gestaltung einer Patient Journey sowie die Entwicklung und Einführung der dazugehörigen Apps.

Überweisung: das Smartphone als Startpunkt

Hausarzt Dr. Meier kommt nach einer Routineuntersuchung von Petra Brunner zum Schluss, dass sie ein klarer Risikofall für Diabetes Typ II ist. Zur Abklärung führt er einen HbA1c-Test durch. Das Ergebnis bestätigt einen erhöhten Blutzuckerspiegel während der vergangenen acht bis zwölf Wochen. Der Hausarzt eröffnet Petra Brunner seine Absicht, sie 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, die das Spital an einer Zuweiser-Veranstaltung präsentiert hat. Der Hausarzt ist überzeugt, dass mit dieser App der Behandlungspfad von Petra Brunner optimal geführt wird, da sowohl die Patientin als auch er als Vertrauensarzt auf diese Weise über den weiteren Verlauf der informiert bleiben.

Gemeinsam laden sie am Ende der Sprechstunde die App auf das Smartphone von Petra 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

Nachdem das Spital die Überweisung zur Abklärung und die allfällige Einleitung einer angemessenen Therapie über die App bestätigt hat, fordert diese Petra Brunner auf, einen Termin bei einem Endokrinologen zu vereinbaren. Zu diesem Zweck werden in der App für den voraussichtlichen Behandlungszeitraum die verfügbaren Ärzte und Ärztinnen und deren Kurzprofile angezeigt. Petra Brunner kann direkt in der App einen passenden Termin auswählen und erhält die Bestätigung inklusive Terminblock zur Übernahme in den privaten Kalender auf ihr Smartphone. Die digitale Terminfindung erleichtert den administrativen Prozess im Spital und die Patientin hat bereits erste Informationen zu ihrem behandelnden Arzt.

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 erhält Petra Brunner via App eine Erinnerung. Zudem werden spezifische Informationen freigeschaltet, z.B. die Anfahrt zum Spital sowie Details zum Ablauf und Inhalt des Termins. Auch das Check-in oder die Beantwortung von qualitativen Fragen als Vorabinformation für den behandelnden Arzt können über die App gesteuert werden. Die tatsächliche Zeit im Spital kann somit gezielt für die Behandlung genutzt werden.

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 Petra Brunner auf dem Spitalgelände angekommen ist, aktiviert sich die Positionierungsfunktion auf der App und zeigt ihr den direkten Weg zum Ort der Sprechstunde. Falls sie etwas zu früh eingetroffen ist, kann sie sich auf dem interaktiven Arealplan schnell und einfach über weitere Angebote des Spitals und deren Lage informieren (z.B. Cafeteria, Apotheke, Optiker). Der Spitalbesuch soll so nützlich wie möglich sein.

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

In der Sprechstunde wird bei Petra Brunner tatsächlich ein Diabetes Typ II diagnostiziert. Der behandelnde Arzt klärt sie über den weiteren Verlauf der Behandlung auf und hinterlegt diesen im Patientenprofil auf der App. Termine zur Verlaufskontrolle sowie weitere Sitzungen bei Diabetes- und Ernährungsberatung werden automatisch in den Behandlungsprozess integriert und über die Patienten-App koordiniert. Zudem erhält Petra Brunner via App hilfreiche Informationen zu ihrer Erkrankung, Therapie, Medikation sowie den Folgeterminen. Die App hilft Petra Brunner aber auch bei der Medikamenten-Compliance: Sie erinnert die Patientin rechtzeitig und verlangt eine Bestätigung der Einnahme.


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 die Patientin über zusätzliche Sicherheit, die Medikation rechtzeitig und in der richtigen Dosis gemäss Behandlungsplan einzunehmen. Die hinterlegten Materialien zur Diagnose und Therapie erlauben ihr, sich ortsunabhängig und umfassend zu informieren.

Funktion	Vorteile Patienten	Vorteile Spitäler
Patienten-information 	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 Petra Brunner einen Folgetermin beim selben Endokrinologen vereinbart. Die Auswertungen der Patienten-App zeigen ihm, dass die Patientin die Medikamente regelmässig eingenommen hat und attestiert ihr nach der Untersuchung gute Fortschritte in der Therapie. Zusätzlich zum anstehenden Monitoring durch den Hausarzt empfiehlt der Endokrinologe jährliche Kontrollen bei einem Ophthalmologen und aktiviert die Erinnerungsfunktion. Der Hausarzt Dr. Meier kann dann selber entscheiden, ob eine solche Konsultation zum gegebenen Zeitpunkt notwendig ist.

Nach Abschluss der ambulanten Behandlung im Spital wird Petra Brunner aufgefordert, die erhaltenen Dienstleistungen via Feedbacktool zu bewerten.

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

Monitoring: die Behandlungsqualität dauerhaft sichern

Als hinterlegter Vertrauensarzt wird Dr. Meier zwischenzeitlich per E-Mail über die Rücküberweisung seiner Patientin informiert. Mit den Zugangsdaten, die er erhalten hat, kann er nun die üblichen dreimonatigen Kontrollen in der Patienten-App hinterlegen. Die Zugriffsmöglichkeit des Hausarztes auf die Patient-Journey-App des Spitals erlaubt es in der Folge, die Erinnerungsfunktionen und die periodischen Terminvereinbarungen weiterhin über die Applikation zu steuern. Dies erleichtert die Administration beim Arzt, und die Patientin kann die bereits bekannte App weiternutzen.

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

Mehrwert für Patienten und Leistungserbringer

Eine App-basierte Patient Journey schafft Mehrwerte für Patienten und Leistungserbringer: Patienten fühlen sich umfassender betreut und informiert und der Administrationsaufwand wird auf beiden Seiten reduziert. Weitere mögliche Wirkungen sind eine tiefere «No-Show-Rate» oder die bessere Auslastung der medizinischen und therapeutischen Fachpersonen.

Der Patientenpfad der Zukunft und damit die Patient Journey ist unter Einbezug der relevanten Teilnehmer einer Behandlungskette kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die Vernetzung von Leistungserbringern, die bewusste Gestaltung von Patientenpfaden sowie die Nutzung technologischer Mittel wie Patienten-Apps können nachhaltige Mehrwerte für die Patientinnen und Patienten schaffen.

Literatur

KPMG, Clarity on Healthcare (2018, Oktober): [Digitales Zeitalter – Spitallandschaft im Wandel](#)