Mit APP zur besseren Patient Experience

Veröffentlicht am 4. Juli 2022

Ihre Ansprechpersonen: Mathias Hörnlimann

Tags: Fachbeiträge, Gesundheitswesen, Künstliche Intelligenz (KI), Prozessoptimierung und -management

APP am Swiss eHealth Forum 2022

Das Swiss eHealth Forum ist die führende Schweizer Plattform im Bereich eHealth und bietet zielgruppengerechten Wissenstransfer, praxisbezogene Inputs und eine weitreichende Netzwerkplattform.

Dieses Jahr steht das Forum ganz unter dem Thema «Pusher der Digitalisierung im Gesundheitswesen». Dazu finden sich Gesundheitsakteur:innen und -expert:innen aus dem Bereich Datenbewirtschaftung, Cybersecurity, Elektronisches Patientendossier (EPD) und Künstliche Intelligenz (KI).

Wir waren auch dieses Jahr an beiden Forumstagen an einem Messestand vertreten und zeigten in Zusammenarbeit mit heyPatient AG auf, wie digitale Potenziale genutzt werden können, um die Patient Experience zu verbessern.

Patientenerlebnis (Patient Experience)

Patient Experience wird zunehmend als fundamentaler Indikator für die Qualität der Gesundheitsversorgung betrachtet. Denn eine positive Patientenerfahrung erhöht nicht nur die Wahrscheinlichkeit, dass Patient:innen die Gesundheitseinrichtung auch künftig aufsuchen werden, sondern bildet auch die Grundlage für eine Transformation im Gesundheitswesen und führt schlussendlich zu einer effizienteren Gesundheitsversorgung.[1]

Die vier P’s des Patientenerlebnisses

Im Referat wurde anhand des 4P-Modells des Patientenerlebnisses[2] gezeigt, wie digitale Potenziale die Patient Experience systematisch verbessern können.

Dieses Modell (Abbildung 1) liefert eine ganzheitliche Sicht auf die Herausforderung und ist ein patientenzentrierter Ansatz, der Akteur:innen im Gesundheitswesen als Leitfaden dienen kann, die Patient Experience nachhaltig zu verändern und positiv zu beeinflussen.

Denn das Patientenerlebnis beginnt bereits vor der eigentlichen Aufnahme in der Gesundheitseinrichtung und endet weit nach der Entlassung!

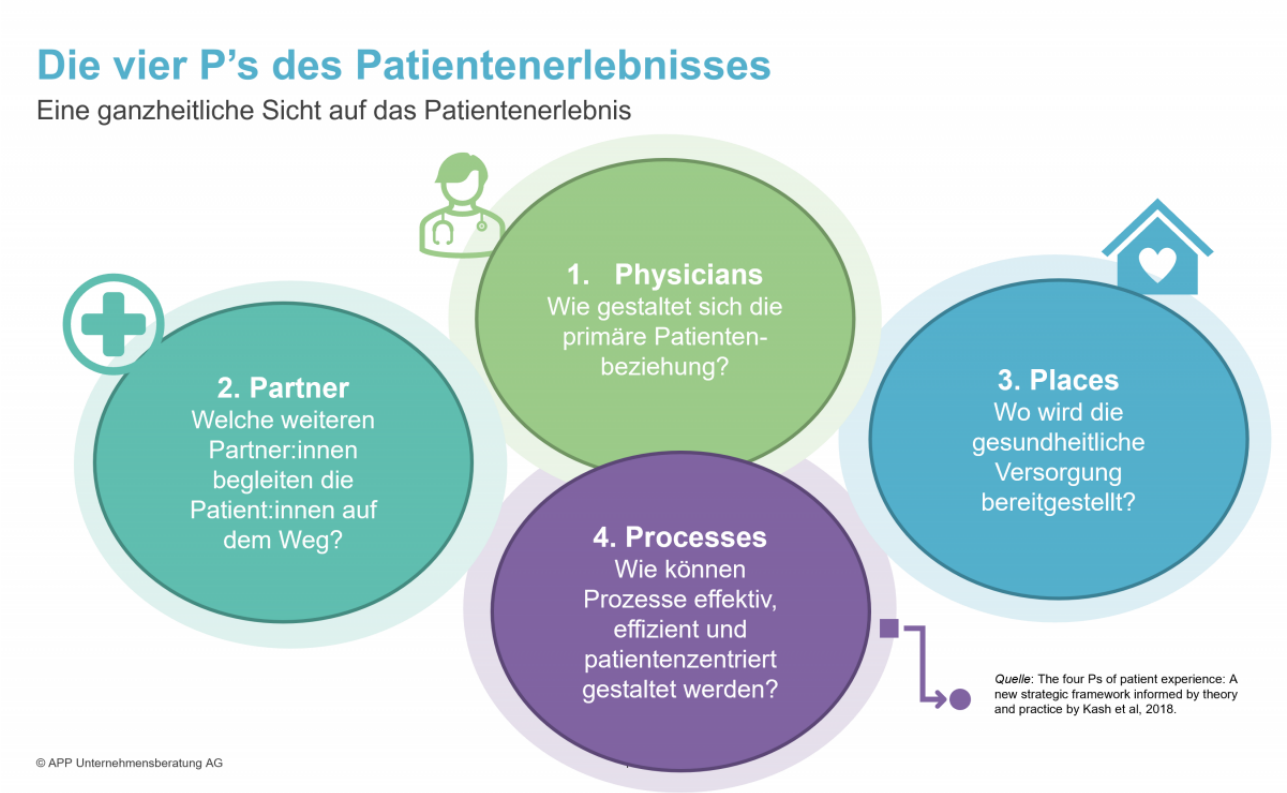


Abbildung 1: Die vier P's des Patientenerlebnisses (Patient Experience) (Zum Vergrössern anklicken)

Die vier Hebel Primäre Leistungserbringer:innen (1), Partner:innen (2), Orte der Leistungserbringung (3) und Prozesse (4) können als Hebel angesehen werden, wie die Patientenerfahrung langfristig positiv beeinflusst werden kann.

Nachfolgend wird gezeigt, wie die Hebel systematisch eingesetzt werden können, um digitale Potenziale in der Patient Experience zu erschliessen.

Hebel 1 und 2: Die primären Leistungserbringer:innen und Partner:innen

Auch in der digitalen Welt spielen die primären Leistungerbringer:innen eine zentrale Rolle – denn die Behandlung steht nach wie vor im Fokus. Vor- und nachgelagert der Behandlung gibt es aber grosse Potenziale für digitale Tools. Durch digitale Patientenportale können sich die Ärzt:innen voll und ganz für das Wohlbefinden der Patient:innen einsetzen.

Digitale Patientenportale maximieren die Qualität der Behandlung, indem beispielsweise bereits vor dem Eintreffen der Patient:innen alle Informationen über die Krankheitsgeschichte sowie dem Versicherungsstatus zur Verfügung stehen.

Hebel 3 und 4: Orte der Leistungserbringung und Prozesse

Im Gegensatz zur rein physischen Bereitstellung der Gesundheitsversorgung, können in der digitalen Welt die Patient:innen auch fernab von Gesundheitseinrichtungen behandelt werden. Durch digitale, integrierte Prozesse können Leistungserbringer:innen und Patient:innen während des gesamten Patientenpfads geleitet und in einen Dialog gebracht werden.

Durch proaktives Informieren der Patient:innen über Prävention, Behandlungsmethoden und anstehende Termine erhöht sich die Patientenaufklärung, womit Patient:innen zu Protagonist:innen ihrer Krankheitsgeschichte werden. Dies kann zu einer aktiven Behandlung und letztendlich zu qualitativ besseren Behandlungsergebnissen führen. Weiter gibt es auch Potenziale hinsichtlich des verbesserten Terminmanagements, reduzierten Abstimmungsaufwänden sowie gewisse Routineuntersuchungen mit telefon- oder videobasierten Konsultationen vorzubesprechen oder zu ersetzen.

Möchten auch Sie den steigenden Wünschen Ihrer Patient:innen im Bereich von digitalen Touchpoints gerecht werden? Möchten Sie den gesamten Weg Ihrer Patient:innen verstehen und dafür sorgen, dass die einzelnen Touchpoints für eine bessere Patient Experience digital weiterentwickelt werden?

Gerne unterstützen wir Sie bei der nachhaltigen Verbesserung des Patientenerlebnisses und ermitteln mit Ihnen die Auswirkungen auf weitere technische und organisationale Prozesse wie der internen Datennutzung, Ihrer IT-Systemlandschaft und Ihrer Unternehmenskultur.

Unser Angebot: Health Check Workshop zum Thema Patient Experience

Im Rahmen eines Patient Experience Health Check Workshops erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen einen Überblick zum Thema Patientenzentrierung und digitale Patientenportale. Basierend auf Ihrer Zielsetzung co-kreieren wir mit Ihnen einen massgeschneiderten Plan, um die Patientenerfahrung weiter zu verbessern und erarbeiten ein auf Ihre Institution zugeschnittenes Massnahmenpaket.

Hierfür folgen wir unserem vierstufigen Vorgehen (Abbildung 2), bei dem Sie von unserer jahrelangen Erfahrung in der Führung, Begleitung und Umsetzung von digitalen Transformationsprojekten im Gesundheitswesen profitieren können.

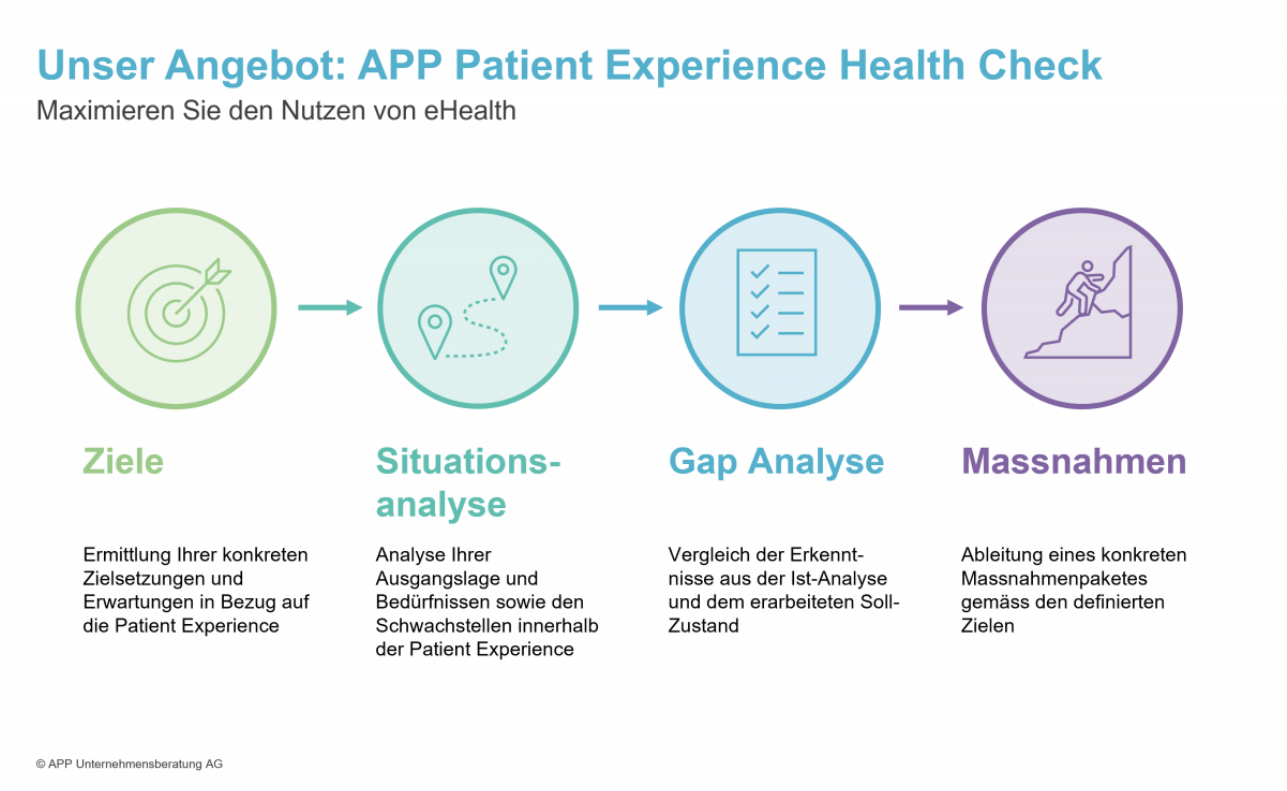


Abbildung 2: Unser Angebot: APP Patient Experience Health Check (Zum Vergrössern anklicken)

Die zu bearbeitenden Fragestellungen hängen von Ihrer Zielsetzung und Ihren konkreten Bedürfnissen ab. Lassen Sie uns gemeinsam die richtigen Fragen stellen und Antworten darauf finden.

Zögern Sie nicht uns per Telefon unter 058 320 30 00, per E-Mail unter office@app.ch oder mittels des untenstehenden Formulars zu kontaktieren. Unsere Expertinnen und Experten freuen sich auf Ihre Anfrage.

Quellen:

[1] Wolf PhD, C. P. X. P., & Jason, A. (2014). Defining patient experience. Patient experience journal, 1(1), 7-19.Kash, B. A., McKahan, M., Tomaszewski, L., & McMaughan, D. (2018).

[2] Kash, B. A., McKahan, M., Tomaszewski, L., & McMaughan, D. (2018). The four Ps of patient experience: a new strategic framework informed by theory and practice. Health Marketing Quarterly, 35(4), 313-325.

Weitere Informationen zum Thema

Fachbeiträge

- Fachbeitrag «Prozessautomatisierung mit RPA: Erfolgreiche Umsetzung in der Praxis»
- Fachbeitrag «Multistakeholder-Workshops: Erfolgsfaktoren für die Durchführung»
- Fachbeitrag «Hackathon im Spital - den Patientenpfad sichtbar machen»

Downloads

- Folien Solutionpräsentation «Patient Experience verbessern: Neues Potential für ein altes Thema durch erprobte CEM-Methoden und neue PREMS-Datenquellen» vom 1. Juli 2022