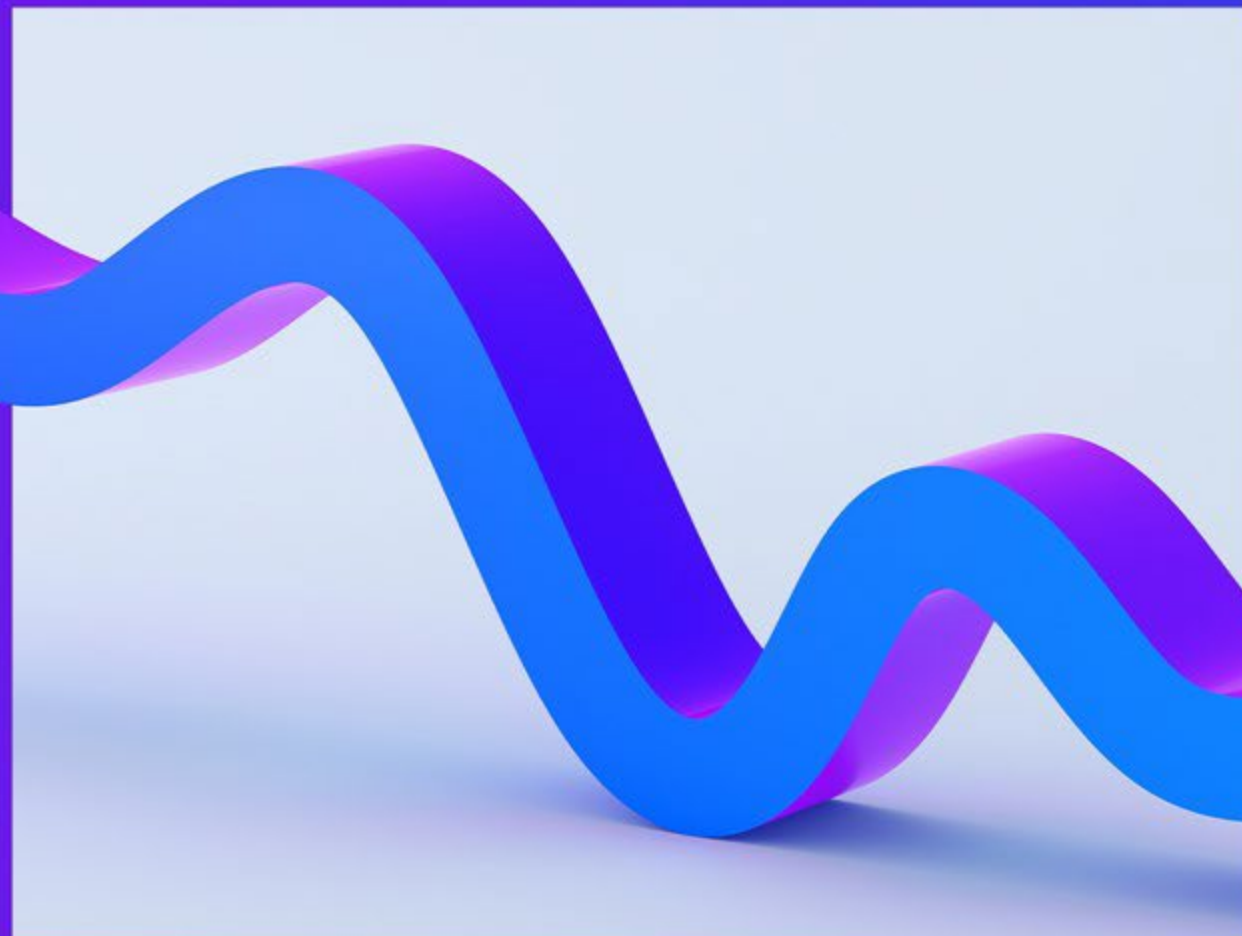


Patient:innenzentrierung durch Digitalisierung – Wunsch oder Wirklichkeit?

kpmg.at

—

29.01.2025



Agenda



Vorstellungsrunde



Stadtspital Zürich: Ambulantes Zentrum an der Europaallee



Inhalte des Vortrags

Leistungsangebot eines Ambulanten Zentrums

Vorteile und Ziele eines Ambulanten Zentrums

Bedeutung der Räumlichen Lage

Prinzipien der „Healing Architecture“

Räumliche Einblicke



Patient Journey in der Onkologie



Inhalte des Vortrags

Kooperationsprojekt mit SOLAR PLEXUS & Solve Consulting

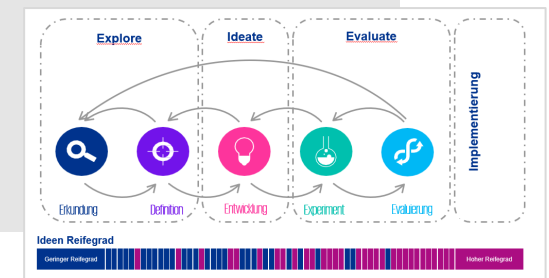
Erstellen einer Patient Journey mit betroffenen Patient:innen

Ziel beinhaltet die Identifizierung von Optimierungspotenzialen in der Diagnose, Behandlung und Nachsorge von Brustkrebspatient:innen

KPMG – Design Thinking Methodenframework

Interviews mit Patient:innen, Persona Erstellung und Workshops

Erhebung von unterschiedlichen Schwerpunktfeldern, darunter Therapie, persönliches Umfeld, u. a.



Ergebnis Diskussion Impulsvorträge

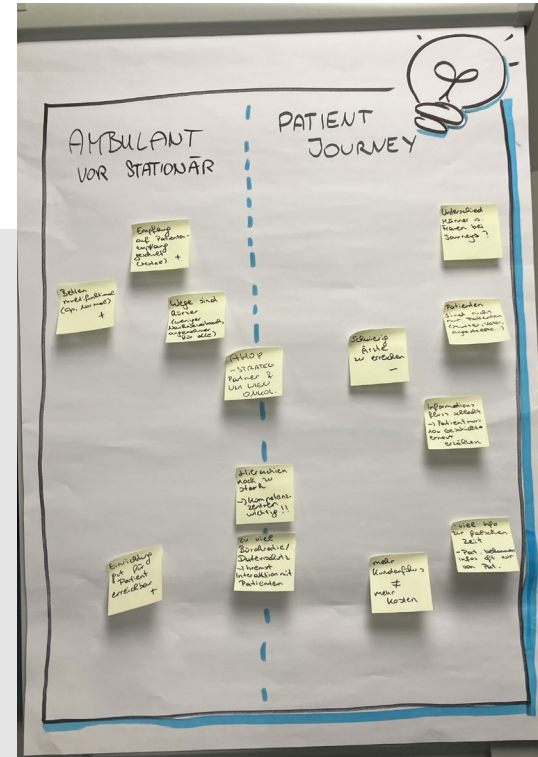
Ambulant vor Stationär

- Empfang auf Patientenumgang geschult (Hotel)
- Betten multifunktional
- Wege sind kürzer (weniger Narkoseverbrauch, angenehmer für alle)
- Einrichtung gut für Patient erreichbar

Patient Journey

- Unterschied Männer vs. Frauen bei Journeys?
- Patienten sind nicht nur Patienten (Mutter, Vater, Angestellte,...)
- Schwierig Ärzte zu erreichen für Identifikation Pain Points
- Informationsfluss schlecht
→ Patient muss 10x Geschichte erneut erzählen in Journey
- Viel Information zur falschen Zeit
- Patient:Innen bekommen Informationen oft nur von anderen Patient:Innen
- Mehr Kundenfokus ≠ mehr Kosten

- AHOP & Onkologie Uni Wien – wichtige strategische Partner!!
 - Hierarchien noch zu stark → Kompetenzzentren wichtig!!
- Zu viel Bürokratie / Datenschutz → bremst Interaktion mit Patienten



Brainstorming und Ideenfindung



Aufnahme

- Vorbereitung auf das Arztgespräch
- Vorbereitung wie z.B. Untersuchungen
- Befunde abgeben vor Aufnahme
- Checkliste (allg. Info) Medikamente
- Post-OP Info (z.B. Kst. Tage)
- Orientierung im Krankenhaus / Gesundheitssystem
- Fragebogen ausfüllen im Vorfeld
- Grundlegende Informationen übers Spital
über App: Telefonnummer, Kontaktperson, Öffnungszeiten Cafeteria

Therapie Begleitung
- Fokusthema

Vorsorge

- Früherkennungsprogramme durchsetzen
- Nutzung von KI z.B. Malignitäts-Scoring kann Krebs früher erkennen

Daten
- Fokusthema

Brainstorming und Ideenfindung

Therapie

- Chronische Erkrankung z.B. Dialyse Patienten
- Therapieentscheidungen
- Therapieplanung → „Schienenlösungen“
- Multi Ressourcenplanung → Nicht nur OP-Termin.
- Auch folgende Physiotermine gebucht
- Schneller FollowUps zu bekommen
- Schneller Termine finden
- Tagebücher

Soziales Umfeld

- Angehörige im ges. Therapieverlauf
- „Gesundheitsbewusstsein“ selbstständig
- Emotionale Seite zu betreuen
- Bereits in der Ausbildung
- Eltern- Kind-Familie – Kontext bei Kindern mit schweren Erkrankungen

Interaktion - Fokusthema

Kategorisierung und Gewichtung der Ideen; sowie anschließende Ausarbeitung von **drei Fokusthemen** in Arbeitsgruppen



Fokusthemen

Konzept 1: Symptom Checker

Die Idee hinter dem Konzept "Symptomchecker" ist die Entwicklung einer Plattform, die verschiedene Datenquellen und Formate bündelt, analysiert und für Patientinnen verständlich aufbereitet. Die Plattform soll einfache Bedienung, gezielte Wissensvermittlung und eine Verbesserung der Health Literacy ermöglichen, indem sie von der Situationsdiagnose zur Verlaufsanalyse führt. Der aktuelle Zugriff auf Daten über z.B. Elga ist unübersichtlich und aufwändig handzuhaben. Zugriff haben Patientinnen, Leistungserbringer und Angehörige (mit Vollmacht), wobei Patient*innen die Freigabe und Nutzung ihrer Daten selbst bestimmen.

Konzept 2: Therapieabhängiges Managementtool

Das Konzept "Therapieabhängiges Managementtool" zielt darauf ab, ein Informationsmanagement-Tool bereitzustellen, das persönliche Daten mit Evidenzdaten verknüpft und durch einen Bot den Erstkontakt (Soft Triage) erleichtert. Es adressiert die Bedürfnisse nach personalisierter Information, einfacher Sprache und Usability, insbesondere mit einer Ansprechpartnerin (z. B. *Cancer Nurse*). *Beteiligte sind Patientinnen*, Fachgesellschaften, Onko-Tageskliniken, Universitäten, Selbsthilfegruppen sowie Software-Designer, Jurist*innen und Content Manager.

Konzept 3: Patient:innen Applikationen

Das Konzept "Patient:innenapp(s)" ist eine App zur Unterstützung von Patientinnen durch die Bereitstellung klinischer und organisatorischer Informationen in Zusammenarbeit mit Kliniken, Tumorzentren und der Krebshilfe. Sie bietet Qualitätsmanagement-Funktionen wie Feedback-Schleifen, Terminmanagement (Informationen auch zu der Zeit nach Therapieende), Datenschutz sowie eine Anbindung an Ansprechpersonen (z. B. "Cancer Nurse"). Adressiert werden Unsicherheiten, Überforderung und der Bedarf nach dezentraler Informationsbeschaffung, mit Beteiligung von Angehörigen, Kliniken, Beratungseinrichtungen und Softwareentwicklerinnen.

Konzeptausarbeitung

Konzept 1: Symptomchecker

Was ist unser Konzept?

- Unterschiedliche Datenquellen & -Eingänge
- Viele Formate
- Daten brauchen bestimmte Qualifikation
- Patiententagebuch & bestimmte Werte
- ELGA 2.0
- Plattform, die Daten bündelt
- Daten brauchen Filter und Auswahlkriterien
- Wechselwirkungsmanagement
- KI fasst Daten zusammen & interpretiert

- Patient:in bestimmt Freigabe
- Gamification und Anreize
- Gezielte Wissensvermittlung
- Umwelt- und Nachbarschaftsanalyse
- Familienanamnese
- Statistik

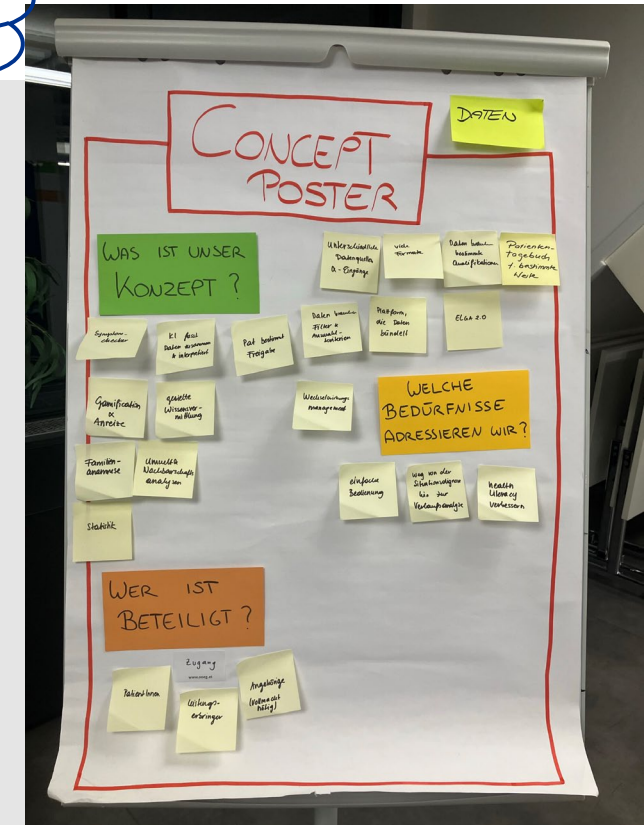
Welche Bedürfnisse adressieren wir?

- Einfache Bedienung
- Weg von der Situationsdiagnose hin zu Verlaufsanalyse
- Health Literacy verbessern

Wer ist beteiligt / hat Zugang?

- Patient*innen
- Leistungserbringer
- Angehörige (Vollmacht nötig)

Daten



Konzeptausarbeitung

Konzept 2: Therapieabhängiges Managementtool

Was ist unser Konzept?

- Therapieabhängiges Informationsmanagement-Tool
- Bot für Erstkontakt (*Soft Triage*)
- Verknüpfung von persönlichen Daten mit Evidenzdaten

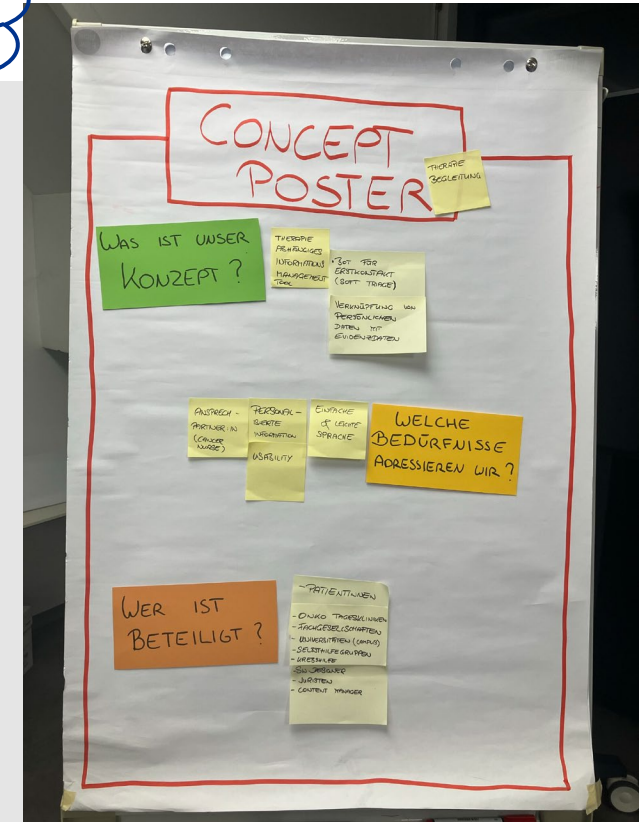
Welche Bedürfnisse adressieren wir?

- Ansprechpartner:in (*Cancer Nurse*)
- Personalisierte Information
- Usability
- Einfache & leichte Sprache

Wer ist beteiligt?

- Patient*innen
- Onko-Tageskliniken
- Fachgesellschaften
- Universitäten (*Campus*)
- Selbsthilfegruppen
- Krebshilfe
- Software Designer
- Juristen
- Content Manager

Therapie Begleitung



Konzeptausarbeitung

Konzept 3: Patient:innen Applikationen

Was ist unser Konzept?

- „Ansatz“ Patient:innenapp
- Datei-Informationen
- Zusammenspiel mit Kliniken, Tumorzentren, Krebshilfe
- Nutzung fortwährend, kurz-, mittel- und langfristig
- Auch klinische Daten
- Kontakt zur 'Cancer-Nurse'
- Kontakte: 1450 u. weiter

Wie organisiert sich die Nachsorge?

- m/o (Übung, Plan, Konzept,...)
- Onko Reha Therapiesetting
- Terminmanagement

Qualitätsmanagement-App

- Rückmelden online
- Beschwerdemanagement
- Feedback-Loop → Verbesserungen
- Gutes Beispiel Tumorzentrum OÖ
- Informationsplattform
- Gute Qualität
- Auch für Angehörige und Interessierte
- Mit Account für Betroffene

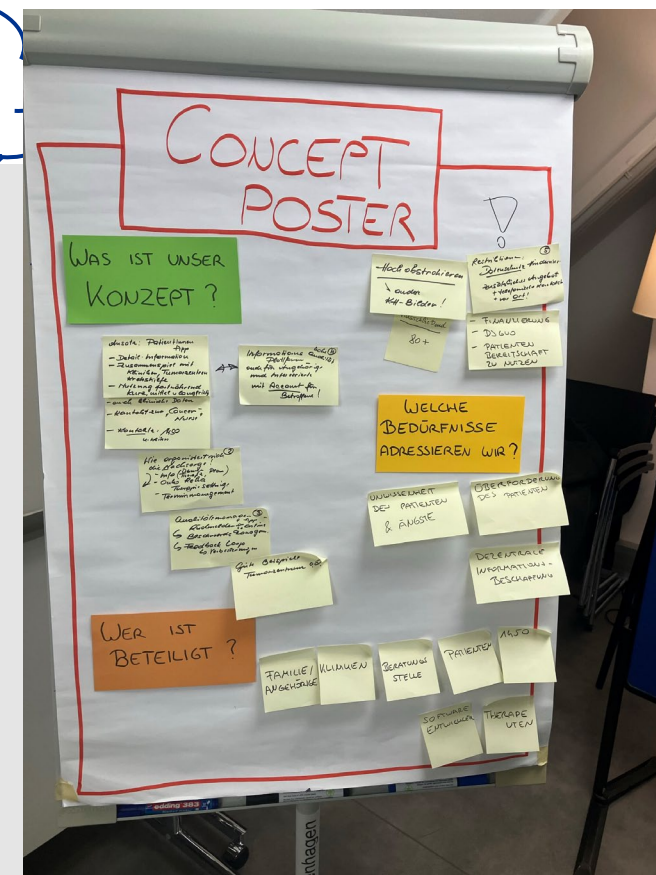
Welche Bedürfnisse adressieren wir?

- Unwissenheit der Patient*innen & Ängste
- Überforderung der Patient*innen
- Dezentrale Informationsbeschaffung

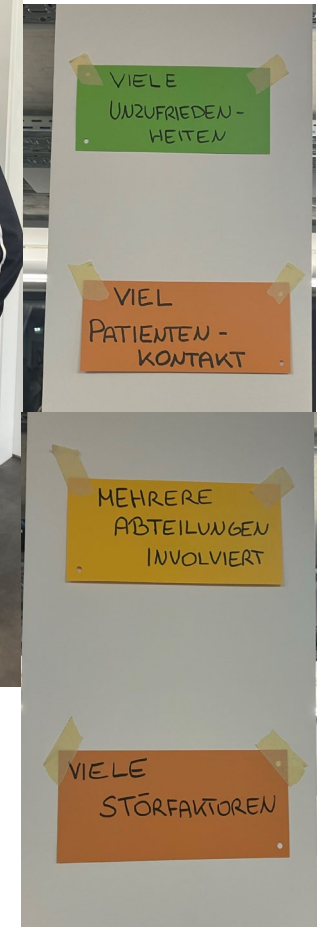
Wer ist beteiligt?

- Familie/Angehörige
- Kliniken
- Beratungsstelle
- Patient:innen
- Softwareentwickler*innen
- Therapeut*innen
- 1450

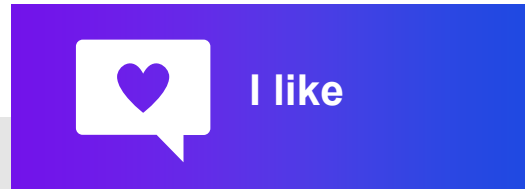
Interaktion



Impressionen



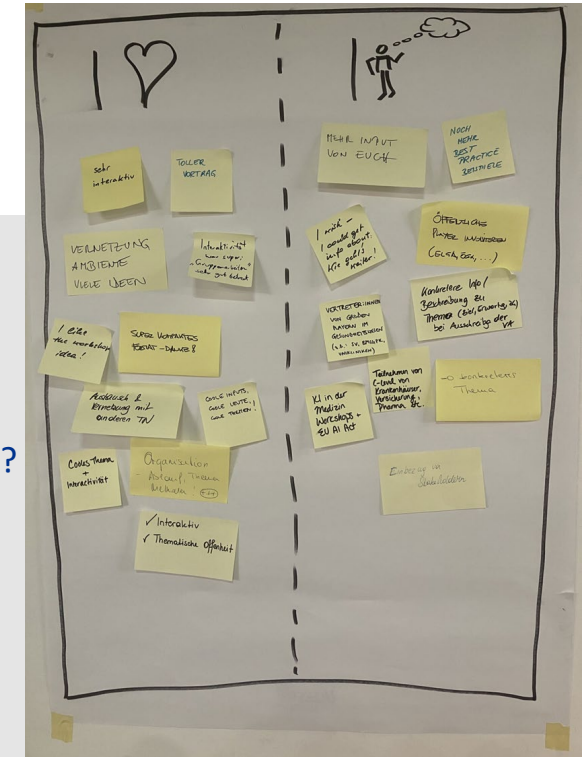
Feedback - I like / I wish



- Sehr interaktiv
- Toller Vortrag
- Vernetzung, Ambiente, Viele Ideen
- „Interaktiv“ war super. Sehr gut betreut
- Superkompaktes Format – danke
- I like the workshop idea!
- Cooles Thema + Interaktivität
- Interaktiv, Thematische Offenheit
- Organisation, Ablauf, Themen, Methoden
- Austausch und Vernetzung mit anderen Teilnehmern
- Coole Inputs, coole Leute, coole Themen



- Mehr Input von Solar Plexus / KPMG
- Noch mehr Best Practices Beispiele
- I wish I can get Info about: Wie gehts weiter?
- Konkrete Info/Beschreibung zu Thema (Ziel, Erwartung, etc. bei Ausschreibung der VA)
- Konkreteres Thema
- KI in der Medizin Workshops + EU AI Act
- Einbezug von Stakeholdern
- Teilnehmen von C-Level von Krankenhäusern, Versicherungen, Pharma, etc.
- Vertreterinnen von großen Playern im Gesundheitswesen (z.B. SV, BMSGPK, Unikliniken, ..)



Weitere Findings

Feedback

- Community Building
- Auch Ü70 Zielgruppe berücksichtigen bei Digitalisierung



Parkplatz

- Austausch von Daten VS DSGVO



Findings für die Zukunft

- Folgetermin in derselben Gruppe
- Weiterer Austausch auf dem Health Makers Festival im März





@kpmg.at

Document Classification: KPMG Confidential