

Abb. 1: Eine innovative Software-Plattform für unterschiedliche Gerätetypen

Patienten TV als smarten Einstieg ins „Patient Engagement“ nutzen

Die Erfahrung und damit verbunden auch die Bindung eines Patienten zu einer Gesundheitseinrichtung bzw. Klinik wird im Zeitalter der Digitalisierung immer wichtiger. Unter dem englischen Begriff „Patient Engagement“ werden im Gesundheitswesen unterschiedliche Aspekte des Konzeptes einer Patientenbindung verstanden. In den USA gibt es bereits „Chief Experience Officer“, die per mobile Apps Patientenfragen und Verbesserungsvorschläge koordinieren. In persönlichen Gesprächen mit den Patienten fühlen diese sich dann wertgeschätzt und respektiert.

Von diesem Trend werden am Ende nicht nur die Patienten, sondern auch die Gesundheitsdienstleister und die Krankenhäuser profitieren. Solche Services helfen der Krankenhausleitung dabei, potentiellen Serviceproblemen einen Schritt voraus zu sein. Proaktiv Verbesserungsmöglichkeiten und auch leistungsstarke Mitarbeiter zu identifizieren.

Nun gibt es unterschiedlichste Herangehensweisen von einfachen, kleinen Apps (z.B. als Push-Nachricht für Terminerinnerungen) bis zu komplexen Patientenportalen. Ein möglicher, vielversprechender Einstieg in das Thema kann dabei das Patienten-Entertainment-System spielen.

Ausgangslage

Viele Kliniken stellen ihren Patienten heute Services wie Fernsehen, Telefonie und Internet zur Verfügung – teilweise kostenlos, bestimmte Dienste gegen Vergütung (WLAN, Video on Demand). In der Vergangenheit wurden diese Ersatzbeschaffungen für bestehende, veraltete Fernseher (bzw. Cockpits) oder Telefonanlagen über den Bereich Technik koordiniert. Da in der Regel das Fernsehsignal über Satellit und Koaxialkabel lief, gab es auch keinen Grund für die IT Abteilung, sich in diesen Prozess zu involvieren. Auch eine strategische

Komponente fehlte gänzlich, wodurch derartige Projekte nicht im Fokus der Geschäftsleitung lagen.

IT muss bei technischen Ersatzbeschaffungen involviert werden

In Zukunft aber werden moderne Lösungen die Infrastruktur der IT wie LAN und WLAN nutzen, um VoIP-Telefonie und IP-TV im Krankenhaus nutzen zu können. Ähnlich wie in der Medizintechnik wandern also auch Aufgabenstellungen der Gebäudetechnik in den Fachbereich IT oder müssen mindestens mit diesem eng abgestimmt werden. Durch die zunehmende strategische Bedeutung des Patient Engagement ist auch eine Einbindung der Unternehmens- und Digitalisierungsstrategie erforderlich.

Investitionsschutz

Wenn man davon ausgeht, dass eine Patienten-Entertainment Lösung mindestens 8-10 Jahre genutzt wird und es sich hier um eine signifikante Investition handelt, dann sollte darüber nachgedacht werden, was von einer solchen Lösung zukünftig erwartet wird. Es besteht die große Chance, neben den erwarteten Angeboten der Multi Media Unterhaltung (TV,

Video on Demand, Magazine, Hörbücher etc.) auch Schritt für Schritt die Kommunikation und Prozesse am Point of Care zu verbessern und damit strategisch in das „Patienten Engagement“ zu investieren.

Sehr schnell lassen sich individuelle Begrüßungen, Patientenaufklärung und Terminplanung integrieren. Wenn man sieht, wie aufwendig und umständlich heute allein oftmals noch die Patientenzufriedenheitsbefragung vor der Entlassung läuft, geschweige denn die Auswertungen dieser wichtigen Erkenntnisse von statten geht, könnte hier eine einfache App auf einer Entertainment Plattform sehr einfach helfen.

Entlastung der Pflegekräfte

Um Transaktionskosten zu vermeiden und die Pflegekräfte zu entlasten sind integrierte Essensbestellungen oder auch der Service Ruf wichtige Funktionen, die ohne allzu großen Aufwand zu integrieren sind.

Wie oft wird der Alarmknopf gedrückt, nur weil der Patient Durst hat oder ein weiteres Kopfkissen benötigt – diese doppelten Wege und Prioritäten kann eine einfache App managen und das Personal dadurch entlasten.

Geht man noch einen Schritt weiter, dann ist die Integration der Termine für den Patienten eine sinnvolle Funktion, die ihm die Transparenz zu seiner Behandlung gibt und darüber hinaus noch zeigen könnte, wann und wo seine nächste Untersuchung stattfindet. Ein Ortungsdienst (Wayfinding) kann ihn gezielt zu dem Behandlungsraum führen.

Patient Journey

Doch auch schon vor der Aufnahme können dem Patienten digital wichtige Informationen zur Einweisung, der Behandlung oder Anreise gegeben werden – und über der Entlassung hinaus kann durch begleitete Therapiemaßnahmen die Kundenbindung und Zufriedenheit weiterverfolgt werden. Hier hat sich der Begriff „Patient Journey“ etabliert.

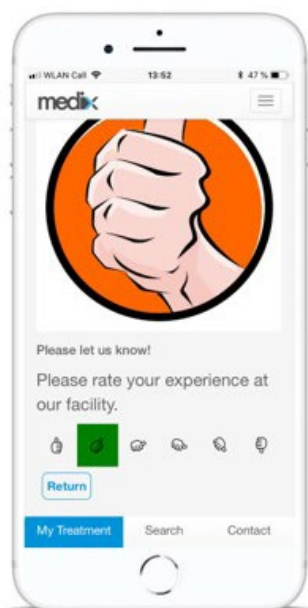


Abb. 2: Erhalten Sie Feedback von ihren Patienten über den Schmerzzustand, den Behandlungsfortschritt oder ihre Einrichtung



**Josef Schüler, Stellv. Geschäftsführer
Diana Klinik Bad Bevensen**

Technische Voraussetzungen

IP-TV für das Fernsehen, Internet für Multimedia Anwendungen und All-IP für das Telefonieren bilden die Basis für moderne Patienten Entertainment Lösungen. Die damit verbundene leistungsfähige Infrastruktur für LAN/WLAN sollte genutzt werden, um am Point of Care auf smarte Weise den Patienten stärker einzubinden und deutlich mehr als ein Fernsehsignal anzubieten.

Betrachtet man das europäische Ausland, so erkennt man, dass sich hier die Investitionen bei den Neubeschaffungen von Entertainment Lösungen verschieben. Es wird immer stärker davon ausgegangen, dass die Patienten ihre eigenen Geräte (Bring your own device - BYOD) wie Laptop, Tablet oder das Smartphone mitbringen und auch nutzen wollen. Immer mehr Kliniken verzichten mittlerweile darauf Fernseh- oder Cockpitlösungen vorzuhalten und setzen stattdessen auf eine moderne Infrastruktur und Softwareplattform. Dort können sich die Patienten und auch die Angehörigen einfach und sicher anmelden, sind mit ihren eigenen Geräten verbunden (oder leihen sich komfortabel ein Tablet in der Klinik aus) und nutzen die angebotenen Services des Krankenhauses.

Software-Plattform

Wichtig dabei ist, dass sich eine zukünftige Lösung in die bestehende IT-Landschaft integrieren lässt und sie sollte aus Gründen des Investitionsschutzes hardwareunabhängig und auf unterschiedlichen Gerätetypen (Smart-TV, Terminal, Tablet, Smartphone etc.) gleichermaßen lauffähig sein.

Da es immer mehr innovative Start-Ups mit sehr intelligenten Speziallösungen gibt, ist es notwendig eine Plattform zu nutzen, die unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche auch Anwendungen von Drittanbietern oder Eigenentwicklungen der Klinik managen kann. Interoperabilität ist hier das zentrale

Schlagwort. So wird es für die Patienten und die Anwender der Klinik einfacher und überschaubarer, im richtigen Moment die richtigen Informationen zu bekommen.

Einführung einer modernen Lösung

Als Beispiel einer Vorgehensweise sei hier die Erfahrung der Diana Klinik Bad Bevensen genannt. Dort wurden im letzten Jahr im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen auch Patientenzimmer renoviert. Bei der Ausstattung wurde im ersten Schritt auf smart TV-Geräte geachtet, die zukünftig auch über eine Software Plattform angesteuert werden können. Gemeinsam mit den Fachbereichen Medizin, Pflege und IT/ Technik hat man dann nach Mehrwerten für Patienten und die tägliche Arbeit gesucht. Die Geschäftsführung hat parallel an einer Digitalstrategie gearbeitet und sich viele Speziallösungen angeschaut und Impulse geholt. Der entscheidende nächste Schritt war die Auswahl und Installation einer geräteunabhängigen Software-Plattform. Diese Software erlaubt den Einsatz unterschiedlicher Gerätetypen, neben den bereits vorhandenen Smart-TV werden nun an der Rezeption für die Patienten Tablets zur Verfügung gestellt oder der Patient kann seine eigenen mitgebrachten Geräte nutzen. In einer einheitlichen, im Layout vom Marketing der Klinik angepassten Benutzeroberfläche können nun die einzelnen Services dargestellt und angeboten werden.

„Uns war schnell klar, dass wir keine reine Fernsehlösung wollen, sondern eine Plattform benötigen, auf der wir schnell und einfach unsere digitalen Ideen umsetzen können und dabei sogar spezielle Fachapplikationen unterschiedlicher Anbieter z.B. für mobile Rehabilitation, Virtual Reality oder Wayfinding mit einbinden können“ sagt Josef Schüler, stellv. Geschäftsführer der Diana Kliniken.

Besonders charmant daran ist, dass man mit dem weiteren Ausbau überschaubar und in kleinen Schritten in die digitale Transformation investiert. Es werden jetzt Erfahrungen mit dem Verleihprozess der Tablets und dem Nutzerverhalten

von BYOD gemacht. Die Pflege nutzt den Service Ruf und plant die digitale Essensbestellung. Der Patient kann online an Befragungen teilnehmen und wird dadurch noch stärker in die Kommunikation eingebunden, bekommt ggfls. Erinnerungen oder Pushnachrichten – und dies auch auf dem Smart-TV.

Für die Technik und IT war zuerst die Vorstellung einer cloudbasierten Software-Plattform von Vorbehalten geprägt. Der Umstand, dass die personenbezogenen Daten nicht das Haus verlassen und nur die Anwendungen selbst aus einer Cloud kommen, hat letztendlich überzeugt. Man benötigt keine weiteren Ressourcen, Security-Patches und Updates können zentral geplant und allen Geräten online zur Verfügung gestellt werden.



Autor: Bernd Jaskotka,
Geschäftsführer patentkom GmbH, www.patentkom.de
Besuchen Sie uns auf der DMEA in Berlin,
Halle 4.2. Stand D-103.



Roche Digital Diagnostics

Actionable Insights.
Meaningful Outcomes.

Erfahren Sie, wie Roche Ihnen mehr Durchblick und Transparenz in der Diagnostik ermöglichen kann. Besuchen Sie uns vom

9. – 11. April 2019 auf der DMEA in Berlin
in Halle 1.2, Standplatz D-102.

Für Informationen
hier scannen



roche.de/DMEA