



# ***Das Ende der Gewissheit***

***Gutes Leistungsverzeichnis =  
gutes Patientenportal?***

Einleitung

# Wer bin ich?



## Dr. Pascal Guderian, Director Patient Portal Product

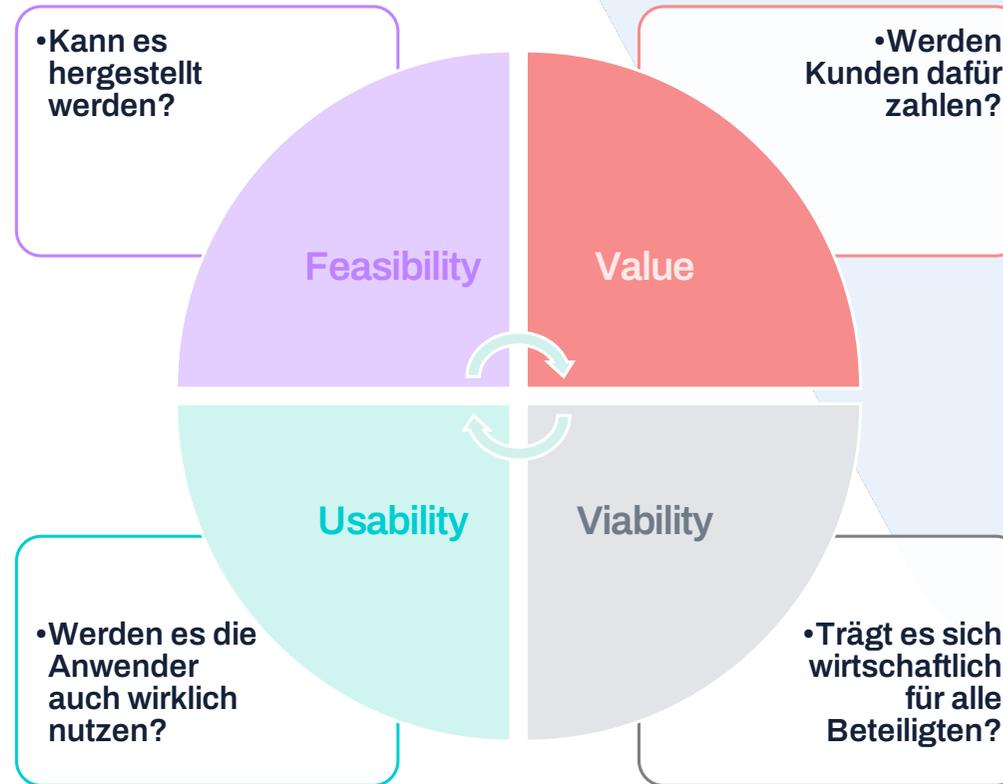
- Studierter Physiker
- Langjährige Erfahrung im Bereich Digitalisierung im B2B-Kontext
- Seit über 2 Jahren für **samedi** tätig
- Verantwortlich für KHZG-Patientenportal-Ausschreibungen, Projektimplementation und Produktweiterentwicklung

**... und:**

- Produktperson aus Leidenschaft

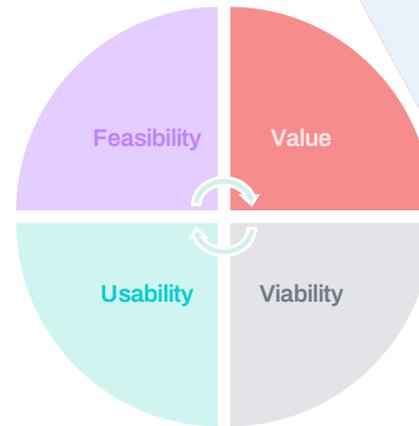
Digitalisierung

# Wann sind (Software-)Produkte erfolgreich?



Digitalisierung

# Wann sind (Software-)Produkte erfolgreich?



**Wichtig!**

Jeder Aspekt ist mal mehr, mal weniger abhängig von den anderen. Aber keiner ist unabhängig!

→ Sehr große Komplexität

## Patientenportale

# Kontext Patientenportal



### Aufnahmemanagement

#### Muss-Kriterien

- ✓ Online-Terminbuchung für Zuweiser und Patienten
- ✓ Digitale Eigenanamnese über individualisierbare Online-Patientenformulare
- ✓ Hochsicherer Dokumentenaustausch
- ✓ Einfache Informationsbeschaffung vor dem Klinikaufenthalt, darunter FAQs
- ✓ Digitale Übermittlung von Überweisungsscheinen durch vorgelagerte Leistungserbringer
- ✓ Nachrichtenversand an Patienten
- ✓ Digitale Anamnese in der Klinik durch Aufnahmepersonal
- ✓ Schnittstellen zu bestehenden KIS und/oder ERP-Systemen

#### Kann-Kriterien

- ✓ Chatbot für die digitale Eigenanamnese und für Rückfragen an das Aufnahmemanagement
- ✓ Digitale Unterschrift für die rechtskonforme Zustimmung von Dokumenten
- ✓ Self-Check-in-Terminals zur stationären Aufnahme
- ✓ Datenübertragung von Wearables, Smart Devices und Smartphone-Apps
- ✓ Abruf von übertragenen Daten aus Wearables, Smart Devices und Smartphone-Apps durch Klinikpersonal
- ✓ Möglichkeit zur Online-Buchung von Service- und Wahlleistungen
- ✓ Datenaustausch mit Pflegediensten und Pflegeheimen

### Behandlungsmanagement

#### Muss-Kriterien

- ✓ Navigationshilfen im Krankenhaus-Gebäude
- ✓ Individuelle Informationen zur Behandlung und zu Krankenhauservices
- ✓ Persönliche Behandlungstagebücher für Patienten
- ✓ Terminbenachrichtigungen
- ✓ Digitale Visite: Schnellzugriff auf relevante Informationen in KIS/KAS und Patientendatenmanagementsystem
- ✓ Speicherung von Daten in der ePA (über das KIS)

#### Kann-Kriterien

- ✓ Mobilitäts- und Aktivitätsmonitoring von Patienten
- ✓ Elektronische Steuerung von Behandlungsabläufen durch Klinikpersonal
- ✓ Videosprechstunden
- ✓ Datenübertragung von Wearables, Smart Devices und Smartphone-Apps
- ✓ Abruf von übertragenen Daten aus Wearables, Smart Devices und Smartphone-Apps durch Klinikpersonal
- ✓ Möglichkeit zur Teilnahme an Patientenbefragungen (PROMs)

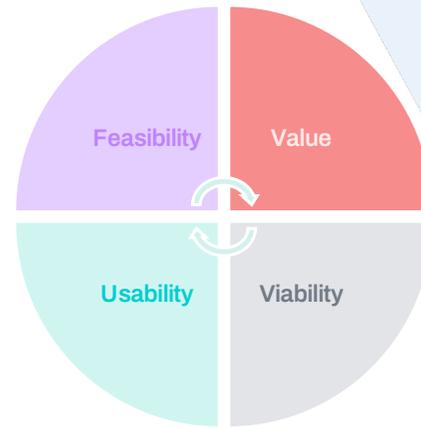
Patientenportale

# ***Kontext Patientenportal***



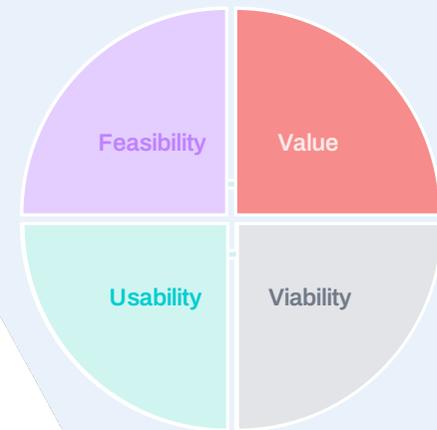
Patientenportale

# Kontext Patientenportale



Patientenportale

# ***Komplexität, Komplexität, Komplexität***

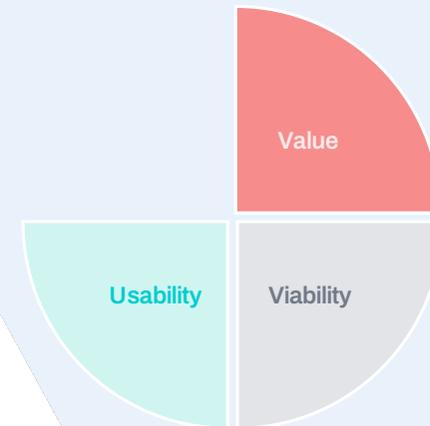


## Patientenportale

# Komplexität, Komplexität, Komplexität



- Hochsicherheit und -verfügbarkeit
- Interoperabilität
- KHZG-Kriterien
- Spezifische Sonderanforderungen

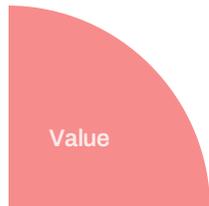


## Patientenportale

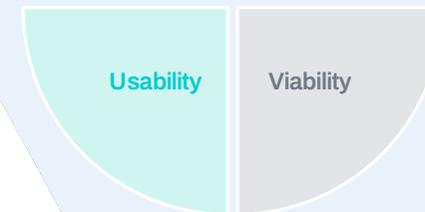
# Komplexität, Komplexität, Komplexität



- Hochsicherheit und -verfügbarkeit
- Interoperabilität
- KHZG-Kriterien
- Spezifische Sonderanforderungen



- Sehr unterschiedliche Nutzerrollen
- Konkurrierende Wunschvorstellungen
- Welche Mehrwerte?

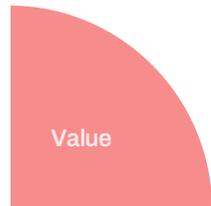


## Patientenportale

# Komplexität, Komplexität, Komplexität



- Hochsicherheit und -verfügbarkeit
- Interoperabilität
- KHZG-Kriterien
- Spezifische Sonderanforderungen



- Sehr unterschiedliche Nutzerrollen
- Konkurrierende Wunschvorstellungen
- Welche Mehrwerte?



- „B2B2C“ → Für wen ist das Patientenportal?
- Geringe IT-Affinität der vordergründigen Nutzer
- Features vs. UX (MUSS & KANN)
- Change!

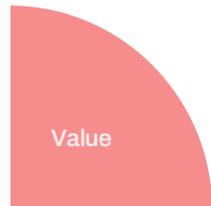


## Patientenportale

# Komplexität, Komplexität, Komplexität



- Hochsicherheit und -verfügbarkeit
- Interoperabilität
- KHZG-Kriterien
- Spezifische Sonderanforderungen



- Sehr unterschiedliche Nutzerrollen
- Konkurrierende Wunschvorstellungen
- Welche Mehrwerte?



- „B2B2C“ → Für wen ist das Patientenportal?
- Geringe IT-Affinität der vordergründigen Nutzer
- Features vs. UX (MUSS & KANN)
- Change!

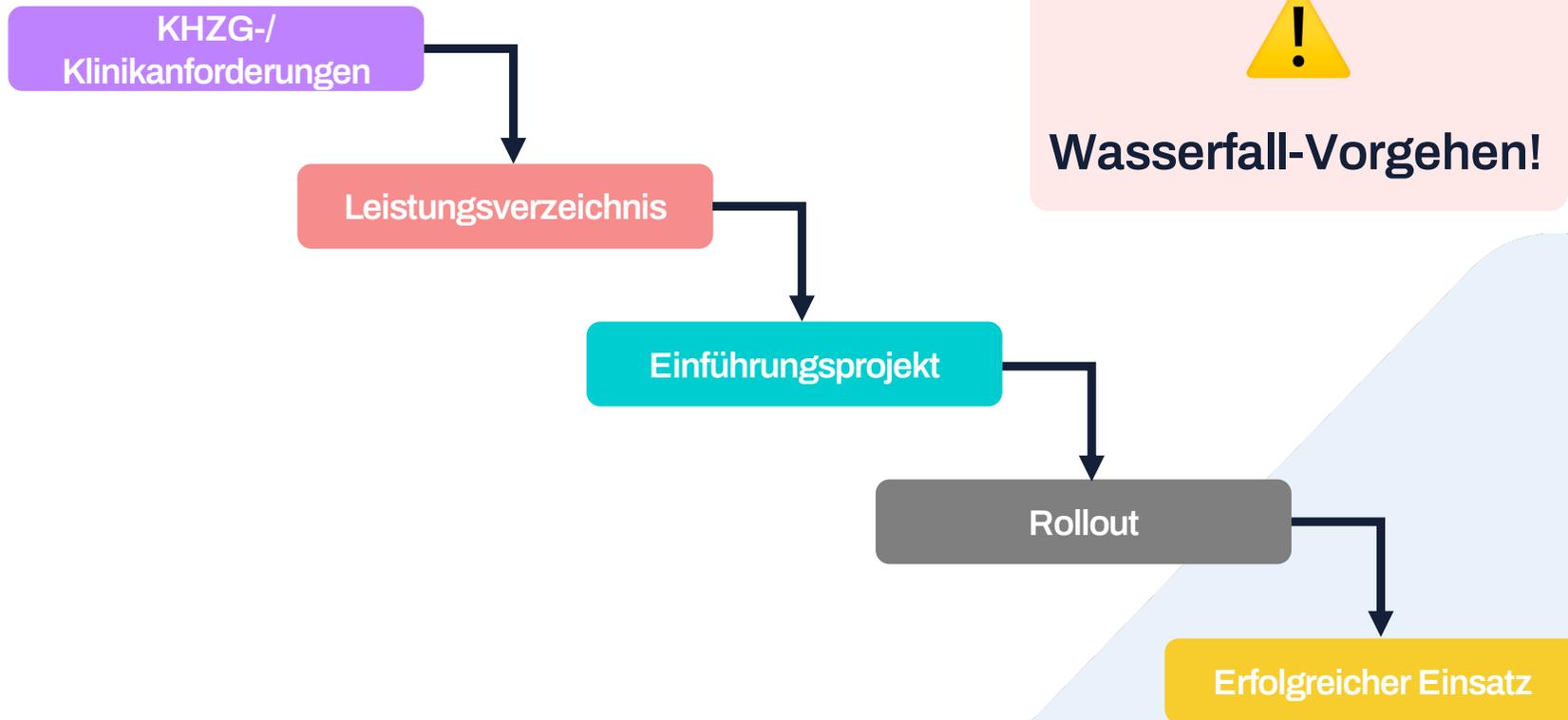


- Was ist nach der KHZG-Förderung?
- Extremer Preiskampf auf Anbieterseite → Nachhaltigkeit?
- Messbare Mehrwerte für Krankenhäuser?

...com

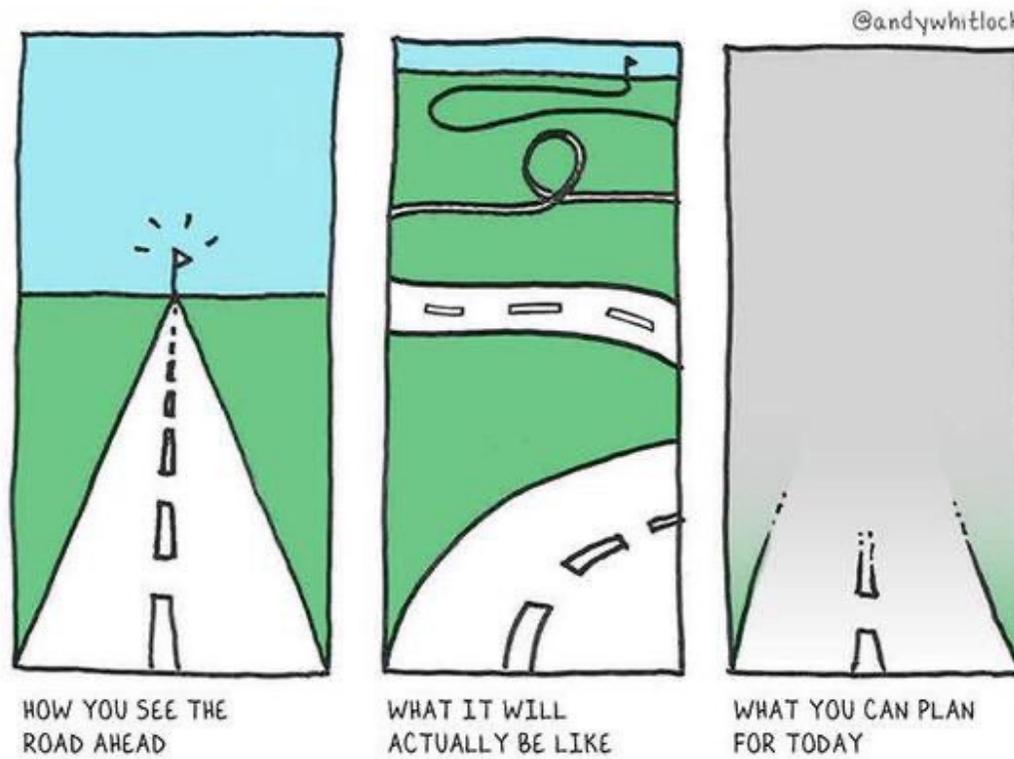


Patientenportale  
**Wunsch...**



Patientenportale

# ...vs. Wirklichkeit



# Eine Lösung



- Prüfen Sie die (Teil-)Abläufe, die den meisten Mehrwert bringen (**Value**, **Usability**)
- Gehen Sie iterativ vor, testen Sie die Lösung in Einzelschritten (kein Big-Bang!) (**Feasibility**, **Usability**)
- Definieren Sie zu Beginn, welchen Mehrwert Sie erreichen wollen und messen Sie entsprechend KPIs (**Viability**, **Value**)

*Tipp: Beginnen Sie mit dem Aufnahmemanagement!*



***Vielen Dank!***

*Dr. Pascal Guderian  
Director Patient Portal Product*

*pascal.guderian@samedi.de*  
*LinkedIn*

