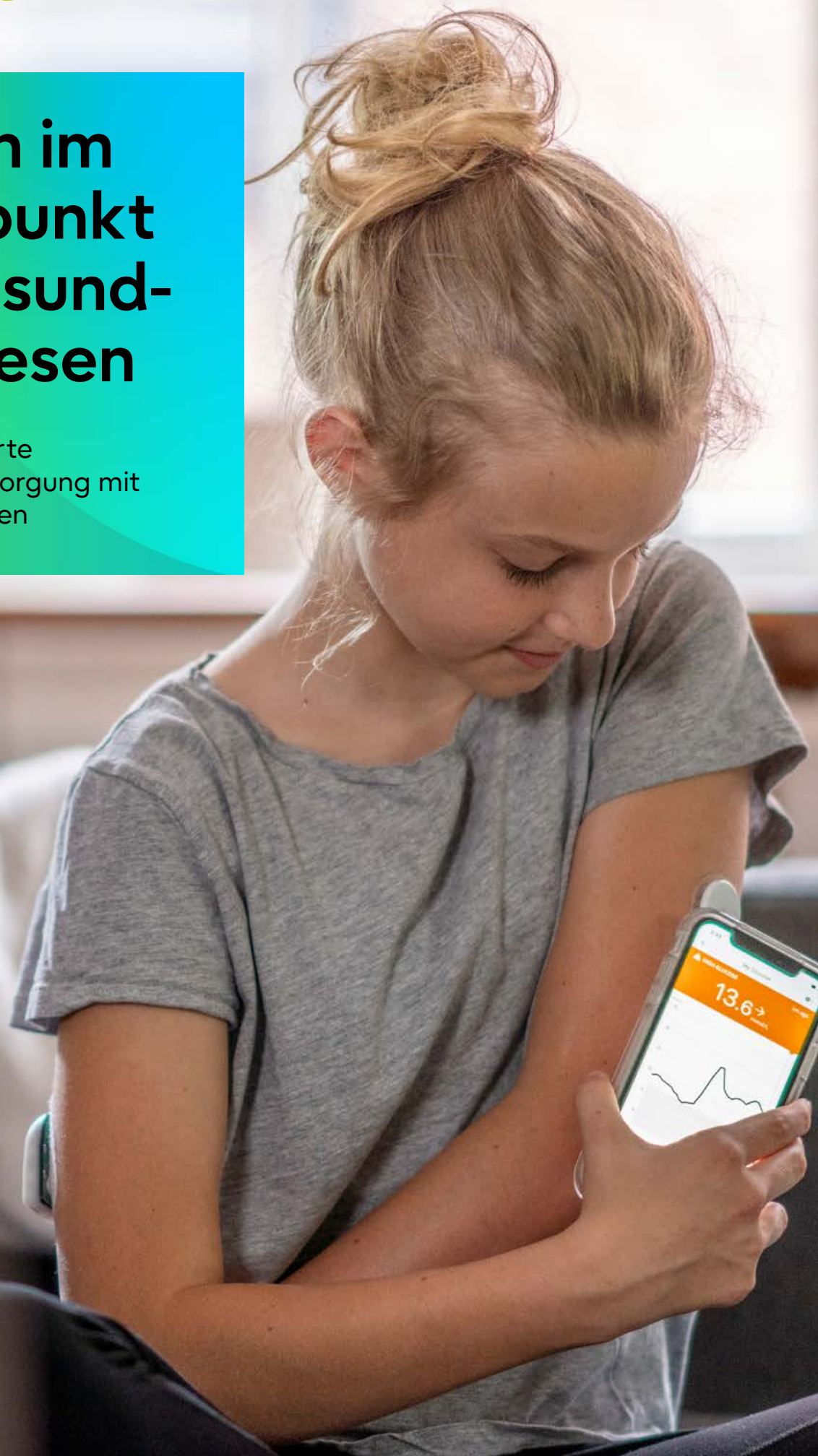


Mensch im Mittelpunkt des Gesund- heitswesens

Patientenzentrierte
Gesundheitsversorgung mit
digitalen Lösungen





Transformation im Gesundheitswesen

Die globale Gesundheitsversorgung steht an einem wichtigen Wendepunkt. Das Zusammentreffen mehrerer wichtiger Trends, darunter starke makroökonomische Kräfte und die Auswirkungen der digitalen Transformation, bringt sowohl Chancen als auch neuen Druck mit sich, den Nutzen zu vergrößern, den Patient*innen und Kund*innen aus ihren Gesundheitsdienstleistungen ziehen. Angesichts der gegenwärtigen Herausforderungen leben wir heute in einer anderen Gesellschaft als vor COVID-19.

Diese Kräfte bewirken, dass sich der Gesundheitssektor schnell transformiert und eine größere Effizienz erreicht und gleichzeitig die Patient*innen in den Mittelpunkt stellt. Indem sie die Patient*innen partnerschaftlich an ihren Behandlungsplänen beteiligen, können Gesundheitsdienstleister, in Verbindung mit den Fortschritten der personalisierten Medizin, bessere Resultate für die individuellen Patient*innen erzielen.

- Die politischen Kräfte, die die Regierungen dazu drängen, die Gesundheitsversorgung zu gewährleisten und zu verbessern. Angesichts steigender Gesundheitskosten erwarten die Bürgerinnen und Bürger, dass die Verantwortlichen entschlossen handeln, um die Effizienz der Gesundheitsdienste zu maximieren und die Nutzung der verfügbaren Ressourcen zu optimieren
- Gesellschaftliche Kräfte in Bezug auf eine alternde Bevölkerung, den Mangel an Fachkräften im Gesundheitswesen, veränderte Verbrauchererwartungen und das Aufkommen einer Generation von mit dem Internet aufgewachsenen Menschen, den „Digital Natives“
- Wirtschaftliche Kräfte im Zusammenhang mit den Budgetbeschränkungen der öffentlichen Haushalte und des Gesundheitswesens, dem Aufstieg des privaten Gesundheitssektors und der Notwendigkeit einer größeren Effizienz bei den Pflegediensten
- Technologische Kräfte, welche die Verwaltung enormer Datenvolumen vereinfachen und immer genauere Erkenntnisse liefern.



Die Patient*innen im Fahrersitz

Das Zeitalter der patientenzentrierten Gesundheit ist angebrochen. Menschen streben danach jene Veränderungen vorzunehmen, die notwendig sind, um ein längeres und gesünderes Leben zu führen. Sie legen zudem mehr Wert auf präventive Methoden der Selbstfürsorge und übernehmen mehr Verantwortung für die Entscheidungen, die ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden betreffen.

Die Nutzung von Daten und Technologie ermöglicht es Gesundheitsdiensten, eine speziell auf den Einzelnen zugeschnittene Versorgung zu entwickeln und die Dienstleistungen auf die individuellen Bedürfnisse des Einzelnen abzustimmen. Dazu gehören Maßnahmen zur Verbesserung von Unterstützungsleistungen und des Komforts für den Einzelnen bei

gleichzeitiger Beseitigung üblicher Unstimmigkeiten durch die nahtlose Integration digitaler Berührungspunkte.

Außerdem sind sich Gesundheitsorganisationen der Anziehungskraft einer Patientenzentrierung bewusst und versuchen, ihre Geschäftsmodelle zu überdenken, um sich auf dem Markt besser von Mitbewerbern abzugrenzen. Die Konzentration auf schlankere Dienstleistungen und reibungsarme digitale Berührungspunkte wird neue Einnahmequellen generieren und die Ressourcenverschwendung im Streben nach größerer Kosteneffizienz verringern.

Diese Kräfte werden die Art und Weise erheblich verändern, wie die Gesundheitsfürsorge in nächster Zukunft sowohl gemanaged, als auch erbracht wird – was bedeutet, dass die Leistungserbringer schon heute auf diesen Wandel vorbereitet sein müssen.

Der digital gestärkte Kunde

In allen Branchen hat sich die Rolle der Einzelperson deutlich verändert, weg von passiven Verbraucher*innen, hin zu einem Menschen, der sich in seinen Entscheidungen nicht eingeschränkt fühlt und selbstbestimmt handelt. Leicht zugängliche digitale Kanäle, sofort verfügbare Informationen und niedrige Wechselhürden, unterstützt durch kontinuierliche Fortschritte in der Web- und Mobiltechnologie, waren die wichtigsten Faktoren dieses Wandels.

Dieselben Transformationskräfte wirken sich nun auch auf die Gesundheitsdienste aus und führen zu einer Verlagerung hin zu einer präventiven und patientengesteuerten individuellen Gesundheitsfürsorge. Die Verantwortung liegt nun bei den Gesundheitssystemen und Dienstleistern, sich um den Einzelnen zu kümmern. Aufgrund dessen überarbeiten diese ihre Dienstleistungen im Hinblick auf folgende Ziele:

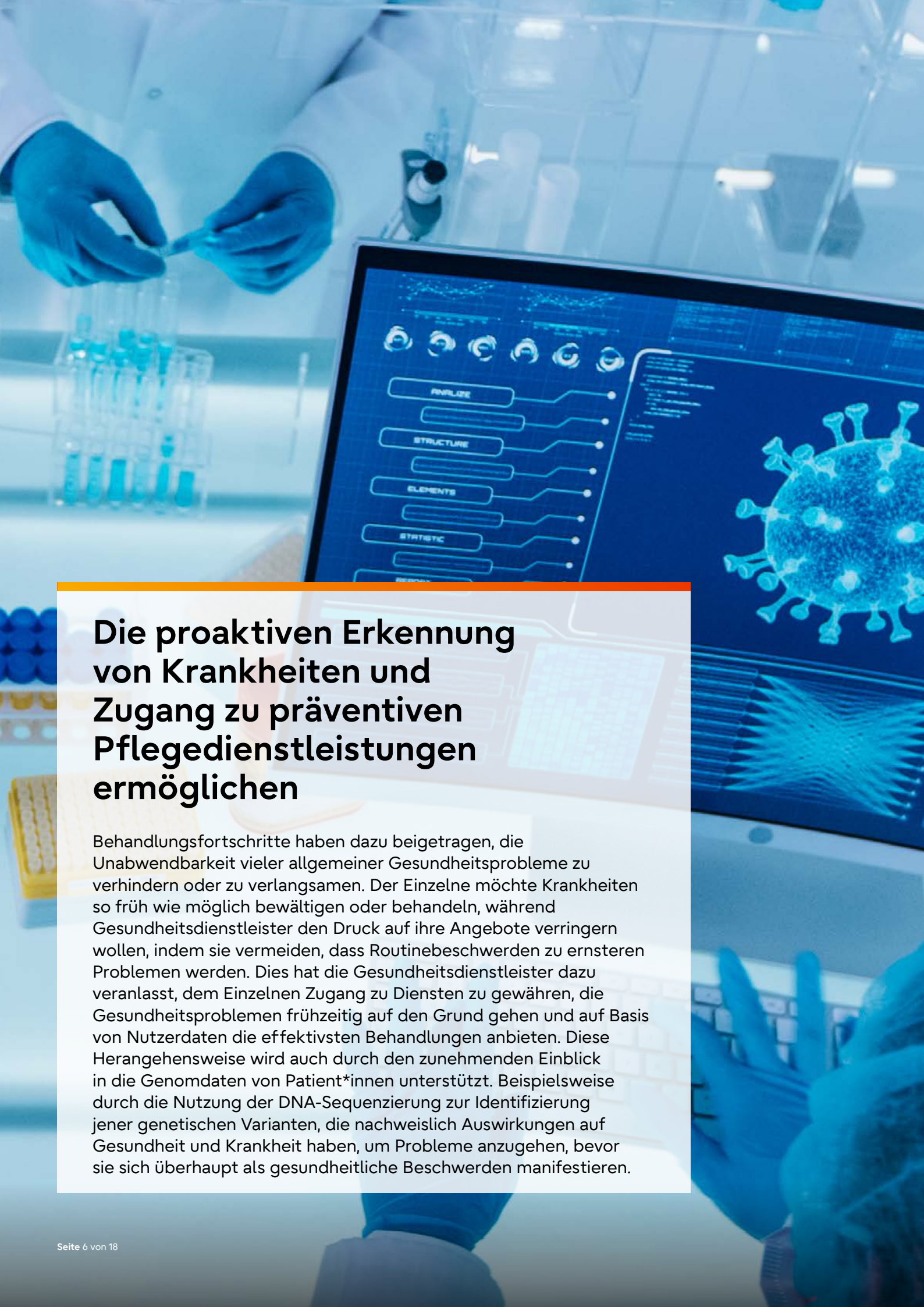
Ermutigung des Einzelnen, proaktiv Veränderungen zu einer gesünderen Lebensweise vorzunehmen.

Dienstleister konzipieren Dienste, welche den Einzelnen unterstützen und zugleich incentivieren, gesündere Gewohnheiten anzunehmen und die eigene Gesundheit zu verbessern, um dadurch die Inanspruchnahme von Gesundheitsdienstleistungen zu verringern. So ist es heute beispielsweise üblich, dass Gesundheits- und Pflegezentren ergänzende Online-Services wie Gesundheitserziehung und Aufklärungs- oder Patientenunterstützungsprogramme für gefährdete Gruppen oder Hochrisikogruppen anbieten. Auch andere Dienstleister wie Krankenkassen wollen sich abgrenzen, indem sie denjenigen niedrigere Prämien offerieren, die einen gesunden Lebensstil nachweisen – oder indem sie zusätzliche Gesundheits- und Wellnessprodukte anbieten wie Mitgliedschaften in Fitnessstudios oder Spas.

Flexible Zugangsmöglichkeiten zu Gesundheitsdienstleistungen anbieten.

Wahlfreiheit ist die entscheidende Komponente der modernen Customer Journey. Hektische Lebensstile und sich wandelnde Post-Lockdown-Routinen bedeuten, dass Menschen ihre Gesundheitsdienstleistungen an neue Prioritäten anpassen wollen. Die Zunahme digitaler Dienste und dynamischer Kundendaten ermöglicht es dem Einzelnen, aus einer Reihe personalisierter Behandlungspläne zu wählen und jene Gesundheitslösungen zu finden, die den persönlichen Umständen entsprechen. Ein datengestützter Ansatz ermöglicht es Gesundheitsdienstleistern mit maximaler Effizienz zu arbeiten, z. B. bei der **OP-Saal-Planung** in Krankenhäusern, um die Geschwindigkeit zu erhöhen, in der Patient*innen eine Behandlung erhalten.





Die proaktiven Erkennung von Krankheiten und Zugang zu präventiven Pflegedienstleistungen ermöglichen

Behandlungsfortschritte haben dazu beigetragen, die Unabwendbarkeit vieler allgemeiner Gesundheitsprobleme zu verhindern oder zu verlangsamen. Der Einzelne möchte Krankheiten so früh wie möglich bewältigen oder behandeln, während Gesundheitsdienstleister den Druck auf ihre Angebote verringern wollen, indem sie vermeiden, dass Routinebeschwerden zu ernsteren Problemen werden. Dies hat die Gesundheitsdienstleister dazu veranlasst, dem Einzelnen Zugang zu Diensten zu gewähren, die Gesundheitsproblemen frühzeitig auf den Grund gehen und auf Basis von Nutzerdaten die effektivsten Behandlungen anbieten. Diese Herangehensweise wird auch durch den zunehmenden Einblick in die Genomdaten von Patient*innen unterstützt. Beispielsweise durch die Nutzung der DNA-Sequenzierung zur Identifizierung jener genetischen Varianten, die nachweislich Auswirkungen auf Gesundheit und Krankheit haben, um Probleme anzugehen, bevor sie sich überhaupt als gesundheitliche Beschwerden manifestieren.

Zum Dreh- und Angelpunkt für ein ganzheitliches Patientenerlebnis werden.

Die Welt der Apps und APIs unterstützt Dienstleister dabei, das Benutzererlebnis für Patient*innen grundlegend zu verändern, indem sie fragmentierte, papier- und telefonbasierte Prozesse durch eine reibungslose, besser vernetzte Lösung für verschiedene gesundheitsbezogenen Dienstleistungen ersetzt. Diese Dienstleistungen bieten einen nahtlosen Datenaustausch, einen digitalen „Fußabdruck“ früherer Interaktionen, Self-Service rund um die Uhr (24/7) durch Automatisierung und Zugang zu maßgeschneiderten Diensten – einschließlich menschlicher Intervention für komplexere Fälle bei Bedarf.





„Reboot“ für Kundenvertrauen schaffen.

Alle Unternehmen, die Kundendaten vorhalten, stehen unter genauer Kontrolle, sowohl aufgrund strengerer Datenvorschriften als auch aufgrund eines stärkeren Verbraucherbewusstseins für die Auswirkungen von Datenverlust oder -diebstahl. **Im Jahr 2021** gab es 277 Sicherheitsvorfälle im Gesundheitswesen/-Bereich der Gesundheitswissenschaften, die weltweit 297 Millionen kompromittierte Datensätze ausmachten. Angesichts des sensiblen Charakters von Gesundheitsdaten erhöhen die offensichtlichen Risiken den Druck, den Patient*innen einen besseren Einblick in die erfassten Informationen und die Schutzmaßnahmen zu gewähren, um den individuellen Erwartungen in Bezug auf die Verwendung, Weitergabe und Speicherung von Daten zu entsprechen.

Eine Verlagerung zur Patientenselbstkontrolle zulassen.

Nicht jede Behandlung muss in einem Krankenhaus oder Gesundheitszentrum erfolgen. Die durch vernetzte medizinische Geräte ermöglichte häusliche Gesundheitsfürsorge wird immer mehr zu einer praktischen Methode, dem Einzelnen mehr Autonomie zu geben. Derartige Geräte bieten dem Einzelnen die Hilfsmittel, die nötig sind, um z. B. Aspekte wie Vitalwerte und die Medikamenteneinnahme zu verwalten. Sie verringern die Notwendigkeit einer ständigen physischen Interaktion mit den Gesundheitsdiensten. Dies ermöglicht es Patient*innen, sich aktiver an eigenen Gesundheitsproblemen zu beteiligen, indem ihnen kollaborative Überwachungsinstrumente angeboten und sie motiviert werden, in den Behandlungsplan eingebunden zu bleiben.





Von der reaktiven Gesundheitsversorgung hin zu einem personalisierten, prädiktiven, präventiven und partizipativen Gesundheitsdienst.

Fortschritte in der Medizintechnik ermöglichen die Entwicklung neuer Modelle, die auf einer personalisierten und präventiven Versorgung basieren. Dies ersetzt die Einheitslösungen der Vergangenheit durch digitale Lösungen, die dem Einzelnen eine aktivere Rolle bei der Erhaltung einer umfassenden Gesundheit und eines Rundum-Wohlbefindens zugestehen. Durch die Integration moderner digitaler Lösungen in das Leben und die Routinen der Menschen können diese besser entscheiden, wie und wann sie konventionelle Gesundheitsdienste in Anspruch nehmen.

Der Aufstieg der digitalen Patient*innen

Zu den zentralen Innovationen, die den Übergang zur individuellen Gesundheitsfürsorge und zum Enablement vorantreiben, gehören:

- **Wearables und Verhaltensdaten**

Verbraucher*innen werden immer vertrauter mit der Technologie der Wearables, mit denen sie ihre Vitaldaten verfolgen und sich zu alltäglichen Aktivitäten motivieren können. Diese Wearables, die von Smartphone- und Tablet-Apps unterstützt werden, gehen über offensichtliche Anwendungsfälle wie Gehen und Laufen hinaus und beziehen auch andere Wellness-Aspekte wie Essgewohnheiten, Alkoholkonsum und Schlafdaten mit ein. Diese Geräte tragen nicht nur zum Erfolgserlebnis und zum Wohlbefinden des Einzelnen bei, sondern können auch zum Nachweis eines gesunden Lebensstils verwendet werden, um beispielsweise eine kontinuierliche Risikodeckung beim Versicherungsschutz zu ermöglichen oder dem Pflegedienst in Echtzeit Informationen über Gesundheit und Lebensqualität bereitzustellen.

- **Digitale Therapeutika**

Medizinisches Fachpersonal spielt zwar immer noch eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, Patient*innen die bestmögliche Behandlung zukommen zu lassen, doch ein Großteil der alltäglichen Behandlungen wird von den Patient*innen selbst übernommen. Digitale Therapeutika bieten softwarebasierte Therapien, die Patient*innen über Gesundheits- und Wellness-Apps aufrufen können und ihnen helfen, ihre Fortschritte in Echtzeit zu verfolgen sowie Warnmeldungen und Erinnerungen zu überwachen. Beispiele hierfür sind Insulinpumpen, Blutzuckermessgeräte und IoT-Geräte, mit denen sich Fortschritte bei einer Vielzahl von physischen, mentalen und verhaltensbasierten Aspekten verfolgen lassen.



- **Telemedizin**

Die Lockdown-Perioden drohte, die Behandlung von Gesundheitsproblemen zu unterbrechen, die nicht zur dringenden Behandlung von COVID-19-Symptomen gehörten. Zum Glück half die zunehmende Verfügbarkeit der Telemedizin, die Lücke zu schließen und die regulären Gesundheitsdienste unter schwierigen Umständen aufrechtzuerhalten. Der Einsatz spezieller Videokonferenzanwendungen ermöglichte es den Gesundheitsdiensten, Behandlungen mittels Arzt-Patienten-Fernbetreuung neu zu gestalten. Dies hilft dem Einzelnen, Behandlungen im Hinblick auf andere Prioritäten zu arrangieren, und unterstützt Randgruppen (z. B. gefährdete und gebrechliche Menschen), bei Bedarf eine Behandlung zu erhalten. Als praktikable Alternative zur persönlichen Behandlung bietet die Telemedizin Kund*innen eine unkomplizierte Möglichkeit, schnelle Einschätzungen und beruhigende Informationen zu Gesundheitsproblemen zu erhalten, sowie eine automatisierte Nachbetreuung, um eine weitere Kooperation der Patient*innen sicherzustellen.

- **Präzisionsmedizin**

Präzisionsmedizin nutzt Informationen über die Gene oder Proteine einer Person, um Krankheiten vorzubeugen, zu diagnostizieren oder zu behandeln. Mithilfe dieser genomischen Informationen können Gesundheitsdienstleister ihren Patient*innen ein besseres Verständnis hinsichtlich ihrer genetischen Veranlagung vermitteln. Dazu gehören auch Informationen zur Anfälligkeit für Krankheiten und Allergien, die es Ärzt*innen ermöglichen, präventive Strategien anzubieten, wie bspw. maßgeschneiderte Medikamente und segmentierte Behandlungspfade, die auf dem Vorhandensein dieser Voraussetzungen basieren.

- **Fernüberwachung**

Endemischer Personalmangel und Maßnahmen zum Social-Distancing setzen Versorgungsmodelle, die häufige Besuche und Untersuchungen von Patient*innen mit akuten oder chronischen Erkrankungen vorsehen, erheblich unter Druck. Der Einsatz von Diagnosehilfen wie medizinischen Geräten, die relevante Daten sammeln, kann Patient*innen helfen, mit den Medizinerinnen und Medizinern in Kontakt zu bleiben, ohne dass sie ständig Gesundheitseinrichtungen aufsuchen müssen. Fortschritte bei den Fernüberwachungs- und Kontrollsystemen führen zu einem Übergang zum „Hospital at Home“ – häusliche Versorgungsangebote zur Vermeidung von Krankenhauseinweisungen – als primärem Versorgungsweg, der es Leistungserbringern ermöglicht, proaktive klinische Entscheidungen ohne persönlichen Patientenkontakt zu treffen.





Stärkung der Patient*innen

In den kommenden Jahren werden wir auf die derzeitige Gesundheitslandschaft vielleicht als einen Konvergenzpunkt zurückblicken. Einem Punkt, an dem verschiedene politische, soziale, wirtschaftliche und technologische Kräfte zusammenkamen, um einen grundlegenden Wandel in der Art und Weise herbeizuführen, wie die Gesellschaft der individuellen Gesundheitsversorgung näherkommt.

Für die Verantwortlichen im Gesundheitswesen liegt der Fokus nun auf der Kontrolle der Faktoren, die kontrolliert werden können. Bei den politischen, sozialen und wirtschaftlichen Kräften handelt es sich um tief verwurzelte Trends, die auf allen Ebenen zukünftige Entscheidungen beeinflussen werden. Die technologischen Faktoren sind jedoch eine formbare Kraft, auf deren Basis einzelne Dienstleister heute Entscheidungen treffen können, die sich auf die Qualität, Effizienz und Effektivität der Dienstleistungen auswirken werden, die sie den Menschen in den nächsten Jahren und Jahrzehnten anbieten können.

Um das Potenzial dieser technologischen Kräfte nutzen und vom Übergang zur Patientenzentrierung profitieren zu können, finden Sie nachfolgend einige wichtige Empfehlungen für Entscheidungsträger*innen im Gesundheitswesen.

1. Entwickeln Sie ein digitales, patientenzentriertes Ökosystem.

- Bieten Sie den Patient*innen eine echte Partnerschaft, indem Sie sie in den Mittelpunkt aller Entscheidungen stellen. Erfassen Sie Daten, um die Customer Journey zu verstehen und die Kund*innen dort abzuholen, wo sie stehen
- Machen Sie das Benutzererlebnis zur obersten Priorität, indem Sie eine einfache Navigation durch die Dienste ermöglichen und den Einzelnen über jeden Schritt informieren
- Integrieren Sie Technologien und Dienste, welche die Transformation hin zu einem Modell erleichtern, das noch stärker auf die Patient*innen ausgerichtet ist und sich an der Präventivmedizin orientiert
- Entwickeln Sie eine Interoperabilitätsstrategie zur Beseitigung von Prozessproblemen und erschließen Sie neue Einnahmequellen.

2. Stellen Sie Daten in den Mittelpunkt Ihrer Patientenstrategie.

- Seien Sie sich des verändernden Werts von Daten bewusst und schützen Sie sie um jeden Preis
- Setzen Sie auf KI/intelligente Prozessautomatisierung, um Daten in außergewöhnliche Kundendienstleistungen und Kundenerlebnisse zu verwandeln
- Konzentrieren Sie sich auf die Realisierung der Präzisionsmedizin, die ein nie da gewesenes Maß an Patientenverständnis ermöglicht und eine Verschreibung von Therapien erlaubt, die individuell optimiert sind.

3. Transformieren Sie Ihr Versorgungsmodell.

- Nutzen Sie Modelle, die auf gesteigerter Produktivität und betrieblicher Effizienz basieren und gleichzeitig die Qualität und Nachhaltigkeit des Systems verbessern
- Ermöglichen Sie die Zusammenarbeit von verschiedenen Akteuren des Gesundheitswesens, unabhängig von konventionellen Grenzen wie dem Standort, und mit Zugang zu jenen Informationen, die sie für eine bessere Entscheidungsfindung benötigen
- Erstellen Sie eine nachhaltige Investitionsplanung für den Wandel. Um das Ziel einer digital transformierten Gesundheitseinrichtung zu erreichen, muss man entschlossen auf Technologie und Digitalisierung setzen und die Investitionen in die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) nachhaltig steigern.

4. Genomische Lösungen und Überwachungslösungen.

- Implementieren Sie Lösungen, die genomische Daten nutzen, um proaktive (KI) und personalisierte Medizin zu praktizieren, mit Instrumenten zur Überwachung von Gesundheitsproblemen aus der Ferne (IoT) auf automatisierte Weise und unter Mitwirkung der Patient*innen durch eine Selbstbehandlung.

Das Angebot von Fujitsu

Die Zusammenarbeit mit Fujitsu kann Ihre Organisation dabei unterstützen, eine führende Rolle in der patientenzentrierten Versorgung und Serviceerbringung zu übernehmen. Wir unterstützen Gesundheitseinrichtungen während des gesamten digitalen Transformationsprozesses, einschließlich Schlüsselbereichen wie der Verbindung verschiedener Datenquellen, die sich derzeit an verschiedenen Orten befinden, und der Zusammenarbeit mit anderen Gesundheitsdienstleistern, um medizinische Daten und Gesundheitsdaten auf vertrauenswürdige Weise auszutauschen.

Wir arbeiten zunehmend mit Partnern zusammen, um KI auf neue Art und Weise zu nutzen und Forschung und Entwicklung, Behandlung und Prävention voranzutreiben. Dabei bringen wir unser Expertenwissen in den Bereichen Analytik, Ethik und Sicherheit rund um Gesundheitsdaten ein.

Gemeinsam können wir eine Plattform für die Erfassung, Verknüpfung und Analyse von Gesundheitsdaten entwickeln, um eine stärkere Personalisierung zu unterstützen, und professionelle Dienstleistungen modernisieren, um eine effiziente Einbindung und rasche Erweiterung Ihrer Benutzerbasis zu ermöglichen.

Personalisierung der Krebsbehandlung mit KI

Krebs ist immer noch eine der häufigsten Todesursachen weltweit. Fujitsu hat mit dem Aichi Cancer Center, einem der größten und ältesten Krebszentren Japans, an der Entwicklung einer KI-Lösung gearbeitet, die in der Lage ist, aus einer breiten Palette von Medikamenten eine wirksame medizinische Behandlung zusammenzustellen, die auf den individuellen Krebstypen und verschiedenen genomischen Varianten der Patient*innen basiert.

Die KI-Lösung unterstützt die Ärzt*innen bei der effizienten Auswahl jener medizinischen Therapie, von der sie sich die besten Ergebnisse versprechen, und trägt dazu

bei, den Zeitaufwand für die Planung der individualisierten medizinischen Behandlung von Krebspatient*innen erheblich zu verkürzen.

Die Effektivität dieser neuen Lösung wurde von den Ärzt*innen des Aichi Cancer Center in klinischen Studien mit 450 Teilnehmerinnen und Teilnehmern nachgewiesen.

Das Aichi Cancer Center und Fujitsu werden ihre Kooperation mit dem Ziel fortsetzen, Daten aus verschiedenen Datenbanken einzubinden und den Weg für die uneingeschränkte Einführung eines benutzerfreundlichen Systems in der klinischen Praxis der Krebsgenomik zu ebnen.



Wenn Sie weitere Beratung zum Thema patientenzentrierte Gesundheitsversorgung wünschen, wenden Sie sich bitte an unser Team unter askfujitsu@uk.fujitsu.com oder besuchen Sie [Healthy Living – Fujitsu Uvance: Fujitsu Global](#)

Wenn Sie dieses Dokument interessant fanden, gefällt Ihnen vielleicht auch unsere Abhandlung zu *Die digitale Gesundheit voranbringen: Patient*innen und Kund*innen zu besseren gesundheitlichen Resultaten verhelfen*, in der wir unsere Sichtweise zu den grundlegenden Veränderungen bei datengestützten Gesundheitsdiensten darlegen und erläutern, wie diese genutzt werden können, um die Ergebnisse sowohl für Patient*innen/Kund*innen als auch für das Gesundheitspersonal zu verbessern.

