

Die digitale Gesundheit voranbringen

Patient*innen und Kund*innen
zu besseren gesundheitlichen
Resultaten verhelfen



Weiterentwicklung der weltweiten Gesundheitsversorgung für sich verändernde Gesellschaften

Die wahre Messgröße eines jeden Systems besteht darin, wie es mit Stressphasen zurechtkommt. Für Unternehmen, die Gesundheitsdienste und damit verbundene Dienstleistungen erbringen, war die Pandemie der ultimative Test. Die heroischen Bemühungen vieler Menschen in diesen Bereichen wurden zu Recht gewürdigt. Doch die weltweiten Erfahrungen haben auch einige kritische Bereiche aufgezeigt, die verbessert werden müssten, damit die Gesundheitssysteme widerstandsfähiger gegenüber künftigen Herausforderungen sein werden.

Hinzu kommt, dass Gesellschaften älter werden und Menschen länger leben – daher spüren wir bereits einige Auswirkungen des großen demografischen Wandel. [In 2050](#) wird jeder sechste Mensch auf der Welt 65 Jahre oder älter sein. Ohne eine Strategie zur Bewältigung dieses Wandels und zur Bereitstellung von Pflegeleistungen im geeignetsten Rahmen werden Gesundheitsdienste unter enormen Druck geraten.

Angesichts der gegenwärtigen Herausforderungen leben wir heute in einer anderen Gesellschaft als vor COVID-19. Arbeit, Handel und soziale Interaktionen sind nur einige der Bereiche, die sich für immer verändert haben. Der digitale Charakter der heutigen Gesellschaft hat neue Erwartungen und Verhaltensweisen hervorgebracht, die sich auf verschiedene Bereiche unseres Lebens auswirken und die Art und Weise beeinflussen, in der jeder Einzelne mit Unternehmen und Dienstleistungsbetrieben interagiert.



Aufbau digitaler Ökosysteme

Die Herausforderung für die Verantwortlichen im Gesundheitswesen besteht nun darin, die Leistungsfähigkeit von Daten und Technologie zu nutzen, um ein hohes Wohlbefinden für alle Menschen zur Realität zu machen. Dies beinhaltet auch, die Gesundheitsversorgung neu zu denken, gesundheitsbezogene Dienstleistungen zu konzipieren/erbringen, die die modernen Kund*innen dabei unterstützen, selbst für ihre Gesundheit zu sorgen. Dazu gehört es auch Prävention Behandlungen vorzuziehen und selbst zu entscheiden, wo, wann und wie die benötigten Gesundheitsdienste in Anspruch genommen werden.

Digitale Gesundheitslösungen tragen zu einer besseren Patientenversorgung bei, indem sie einerseits Patientendaten digitalisieren und sammeln und andererseits die gemeinsame Nutzung dieser Daten durch die beteiligten Parteien ermöglichen. Mit einer auf den Menschen ausgerichteten Herangehensweise können Gesundheitsdienstleister eine Vorreiterrolle bei der Entwicklung neuer und benutzerfreundlicher digitaler Dienstleistungen, optimierter Arbeitsabläufe und Präventionsstrategien übernehmen. Diese Fortschritte werden in Zukunft schließlich eine gezieltere und effizientere Patientenversorgung ermöglichen.



Wie digital-zentrierte Gesundheitsversorgung helfen kann globale Herausforderungen zu bewältigen

Das Paradoxe an einem guten Gesundheitssystem ist, dass, je besser die Dienstleistungen sind, desto weniger ist der Einzelne auf das System angewiesen. Eine qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung setzt eine Eigendynamik in Gang, bei dem sich der Einzelne inspiriert und befähigt fühlt, proaktive Schritte zur Verbesserung ihrer/seiner eigenen Gesundheit zu unternehmen – z. B. einen aktiveren Lebensstil und gesündere Ernährungsgewohnheiten anzustreben und die Motivation zu erlangen, sich aufkommenden Gesundheitsproblemen früher zu widmen.

Während moderne Gesundheitssysteme ein proaktives Modell anstreben, gibt es offensichtliche länder- und systemübergreifende, wiederkehrende Herausforderungen, die sowohl für den individuellen Menschen als auch für Dienstleistungsbetriebe eine Hürde darstellen.

Dazu gehören:

- **Fragmentierte Patienten-Journey und Datensilos**
- **Reaktive Therapien**
- **Reibungspunkte bei Dienstleistungen**
- **Zeitaufwendige Verfahren**
- **Generische Behandlungen**
- **Zu hohes Risiko eines Behandlungsabbruchs**
- **Finanzierungsengpässe und Personalmangel**
- **Lückenhafte IT-Systeme**

Fragmentierte Patienten-Journey und Datensilos

Die Gesamterfahrung bei der Inanspruchnahme eines Gesundheitsdienstes kann oft vom effektivsten Weg abweichen, z. B., wenn der Einzelne aus den Einzugsgebieten von Gesundheitsämtern umzieht oder zwischen verschiedenen Dienstleistern wechselt. In solchen Fällen können veraltete Aufzeichnungen, Beschränkungen des Datenaustauschs und sogar menschliches Versagen dazu führen, dass wichtige Informationen verloren gehen oder verlegt werden.

Das Potenzial neuer Technologien wie KI, AR und 5G zur Lösung derartiger Probleme kann nur ausgeschöpft werden, wenn sie nahtlos in neue Arbeitsweisen eingebunden werden. Die Herausforderung besteht darin, verschiedene Interessengruppen zusammenzubringen, um jene Prozessinnovation voranzubringen, die für eine effiziente Administration und Automatisierung sich wiederholender Aufgaben erforderlich ist.

Reaktive Therapien

Die vorherrschende Einstellung zur Gesundheitsvorsorge ist meist, dass man sich in Behandlung begibt, sobald ein bestimmtes Gesundheitsproblem auftritt. Zu diesem Zeitpunkt können sich die gesundheitlichen Beschwerden bereits in Form von ernsten Problemen manifestiert haben – was bedeutet, dass der Aufwand für eine Behandlung erheblich gestiegen ist.

Reibungspunkte bei Dienstleistungen

Die Abhängigkeit von telefonischen Terminvereinbarungen, papierbasierten Formularen und Sprechstunden oder Bürozeiten kann Menschen mit unflexiblen Arbeitszeiten oder Kinderbetreuungspflichten benachteiligen. Sie sind nicht immer in der Lage, Dienstleistungen on-demand oder entsprechend ihrer Wünsche in Anspruch zu nehmen.

Die Notwendigkeit von wiederholenden Prozessen, wie der Angabe relevanter Einzelheiten an jedem Kontaktpunkt, kann Menschen davon abhalten, sich routinemäßigen oder kleineren Anliegen zu widmen.

Zeitaufwendige Verfahren

Bestehende Verfahren erfordern häufig eine übermäßige Anzahl von persönlichen Gesprächen, z. B. in Kliniken, in Gesundheitszentren oder im Einzelhandel. Dies kann zu Engpässen führen, obwohl Probleme besser in einer Umgebung mit wenigen Kontakten hätten gelöst werden können.

Generische Behandlungen

Das Vertrauen in Blockbuster-Medizin, wie z. B. rezeptfreie Medikamente, ist oft nicht auf die Bedürfnisse oder den Zustand der Einzelperson abgestimmt. In einigen Fällen kann die Kombination von Medikamenten unerwünschte Nebenwirkungen hervorrufen oder sogar zu neuen gesundheitlichen Problemen führen.

Zu hohes Risiko eines Behandlungsabbruchs

Ein Medikamentenplan verlangt von den Betroffenen, dass sie ihre Konsumgewohnheiten und Routinen regelmäßig und konsequent einhalten. Die Nichteinhaltung medikamentöser Behandlungen ist ein anerkanntes globales Problem, das **Hunderte von Milliarden Euro** kostet, da keine Behandlung ihre beabsichtigte Wirkung entfalten kann, wenn sie nicht konsequent angewendet wird.

Finanzierungsengpässe und Personalmangel

Die weltweiten Gesundheitssysteme haben mit schwindenden Ressourcen zu kämpfen, während die Nachfrage nach medizinischer Versorgung rapide steigt. Diese Herausforderungen wirken sich auf verschiedene Ebenen der Leistungserbringung aus – so verbringen Ärztinnen und Ärzte durchschnittlich schätzungsweise **8,7 Stunden pro Woche** mit Verwaltungsaufgaben. Um die Bedürfnisse von Patient*innen effektiv und effizient erfüllen zu können, müssen die Modelle der Gesundheitsversorgung von traditionellen Arbeitszeitmodellen auf flexiblere und skalierbare Modelle umgestellt werden. Technologien können hierbei erheblich helfen den Personalaufwand zu verringern.

Lückenhafte IT-Systeme

Probleme und Verzögerungen bei der Aufrüstung alter IT-Systeme können dazu führen, dass Daten nicht effizient genutzt werden, um eine hohe Qualität der Gesundheitsversorgung während der gesamten Customer und Patient Journey zu gewährleisten. Infolgedessen geht Zeit verloren, Ressourcen werden verschwendet und die Kosten steigen.





Digitale Trends bei der Bereitstellung von Gesundheitsdiensten

Um herkömmliche Herausforderungen zu meistern und den Weg für effektivere Gesundheitspläne und Behandlungen zu ebnen, versuchen Gesundheitsorganisationen, personalisierte, modernisierte und fundierte Dienste zu entwickeln, die ein gesundes Leben fördern und schneller bereitgestellt werden können. Technologie wird als klarer Weg vorwärts gesehen, um über alle Bereiche des Gesundheitswesens ein gesundes Leben zu ermöglichen.

Die Integration passender, digitaler Lösungen in die bestehende Pflege und Behandlung kann dazu beitragen, viele der in Gesundheitssystemen bestehenden Probleme zu lösen und die Dienste und Behandlungen neu auf die Interessen der Patientinnen und Patienten auszurichten.

Bereitstellung skalierbarer digitaler Lösungen

Die Einbindung digitaler Technologien in die Gesundheitsdienste hat das Potenzial, tief verwurzelte Probleme zu lösen und eine nachhaltige Gesundheitsversorgung für alle Patient*innen zu gewährleisten. Die Lösungen müssen sicher und vertrauenswürdig sowie in der Lage sein, medizinische und personenbezogene Gesundheitsdaten mit sekundären Datenquellen wie Genomdaten zu kombinieren. Digitale Lösungen, die die vorhandene Patientenakte nutzen und einbinden und den Austausch von personenbezogenen Gesundheitsdaten sowie von Verhaltensdaten mit medizinischen Aufzeichnungen und Genominformationen über tragbare Geräte (Wearables) ermöglichen, haben das größte Potenzial.

Bereiche für Fortschritte

Die Ausschöpfung der Möglichkeiten von Daten und Technologien bietet Chancen für mehr Effizienz in den folgenden Bereichen:

Patientenverständnis

Die Optimierung des individuellen Wohlbefindens erfordert eine neue Herangehensweise, um die Nutzer*innen – einschließlich ihrer Gewohnheiten und Verhaltensweisen – zu verstehen und diese Informationen als Grundlage für eine ganzheitlichere Behandlungsmethode zu verwenden. Dies erfordert einen Prozess der Mitgestaltung und intensiven Zusammenarbeit von verschiedenen Interessengruppen, um neue Arbeitsabläufe zu entwickeln und Technologien in bestehende Abläufe einzubinden. Es geht vor allem darum, die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Lösungen zu verstehen, um nahtlose Dienstleistungen über die gesamte Wertschöpfungskette in Bereichen wie Prävention, Diagnostik, Pflege, Rehabilitation und sozialen Dienste zu erbringen.

An elderly man with a white beard and a young woman are looking at a tablet together outdoors. The man is wearing a light blue shirt and the woman is wearing a light blue shirt. They are sitting in a wheelchair. The background is a lush green garden with various plants and flowers.

Personalisierte Dienstleistungen

Mithilfe von Datenanalyse- und Visualisierungstools können Dienstleister die Generierung von umsetzbaren, datengestützten Erkenntnissen rationalisieren, um jeden Schritt und jeden Berührungspunkt von der Forschung bis zur gesundheitlichen Versorgung zu unterstützen. Dies ermöglicht dem Dienstleister, optimale personalisierte Empfehlungen und Behandlungspfade zu entwickeln und den Patient*innen mehr Möglichkeiten zu bieten, die verfügbaren Optionen zu verstehen und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Darüber hinaus kann die Personalisierung in der Medizin – angetrieben durch datengestützte Erkenntnisse – dazu beitragen, Patient*innen mit maßgeschneiderten Medikamenten zu versorgen oder Therapien zu entwickeln. Bio-Pharmaunternehmen leisten in diesem Bereich Pionierarbeit, indem sie genetische Daten mit künstlicher Intelligenz kombinieren, um maßgeschneiderte Krankheits-Management-Programme und medizinische Einmalbehandlungen zu entwickeln.

A woman with curly brown hair is sitting in a yellow chair, looking down at a tablet computer. She is wearing a dark blue jacket over a grey top. The background is a plain white wall with a green plant on the left side.

Automatisierung und Self-Service

Ebenso wie Menschen in Bereichen wie Reisen, Freizeit und Handel digitale Lösungen erwarten, ist es wichtig, dass Gesundheitsdienste mit der digitalen Entwicklung Schritt halten. Dies zwingt Gesundheitsdienstleister, eine reibungslose Navigation durch die verfügbaren Therapien und Dienstleistungen zu ermöglichen. Der Einsatz von UX-gesteuerten, webbasierten und mobilen Apps kann dazu beitragen, rund um die Uhr Zugang zu Informationen und Dienstleistungen sowie Interoperabilität zwischen verwandten Apps von Gesundheitsdiensten zu bieten. Dienstleister können zudem menschliche und digitale Dienste durch gezielte Eingriffe koordiniert einsetzen, um bei Bedarf und je nach Präferenzen maßgeschneiderte Dienste anzubieten.

Außerdem kann der Dienstleister die Back- und Middle-Office-Prozesse erheblich verbessern, um das Kundenerlebnis zu optimieren. Dies kann die Rationalisierung von Prozessen und sich wiederholenden Routineaufgaben durch Automatisierung und eine Verringerung der Berichtslast für die Mitarbeitenden durch einen verbesserten Zugang zu Daten beinhalten.



Dienstleistungsübergreifende Integration

Die Ermöglichung besser integrierter Gesundheitssysteme, in denen Daten einfach, effizient und sicher ausgetauscht werden, kann die klinische Entscheidungsfindung unterstützen und dazu beitragen, dass Ärzt*innen die Stationen der Patient Journey der einzelnen Personen besser verstehen. Diese Herangehensweise unterstützt die allgemeine Verlagerung weg von der fragmentierten Versorgung hin zu ganzheitlichen Modellen, bei denen Organisationen, Gemeinden und Sozialdienstleister ihre Dienste koordinieren und Patient*innen während des gesamten Prozesses eine aktive partnerschaftliche Rolle bezüglich ihrer Gesundheit übernehmen.

Dies führt nicht nur zu einem bequemeren Vorgehen und zu besseren Ergebnissen für die einzelne Person, sondern fördert auch das Wohlbefinden und die Arbeitszufriedenheit des Personals, da die üblichen Reibungen und Frustrationen verringert werden.



Innovation durch branchenübergreifende Partnerschaften

Die Einführung neuer Dienstleistungen und Lösungen kann Gesundheitsdiensten dabei helfen, die individuelle Patientenerfahrung aufzuwerten und sich von konkurrierenden Diensten abzuheben. Ein wirksames Mittel dazu ist die Verknüpfung mit verschiedenen Lebensbereichen des Einzelnen, indem Partnerschaften mit neuen Marktteilnehmern bspw. aus der Einzelhandels-, Telekommunikations-, Technologie-, Wellness- und Fitnessbranche eingegangen werden, um Daten zum ausdrücklichen Nutzen der einzelnen Person auszutauschen. Diese Partnerschaften, wie z. B. die Verknüpfung einer Mitgliedschaft in einem Fitnessstudio mit Versicherungsprämien, tragen dazu bei, Anreize und Belohnungen für gesunde Verhaltensweisen zu schaffen, und eröffnen den beteiligten Organisationen neue Einnahmequellen.

Datenmanagement

Angesichts zahlreicher medienwirksamer Vorfälle von Datenverlusten oder Diebstählen sind die Menschen natürlich sensibler geworden, was jene Informationen angeht, die sie Unternehmen und Organisationen preisgeben. Medizinische Daten sind besonders vertraulich und erfordern ein Höchstmaß an Sorgfalt und betrieblicher Gewissenhaftigkeit. Unternehmen der Gesundheitsbranche stehen daher unter größerem Druck, sich gegen Risiken für die Datensicherheit und den Datenschutz im Interesse der Patientinnen und Patienten zu wappnen, indem sie in Cyber-Sicherheitslösungen investieren, die die Infrastruktur modernisieren, Daten und Netzwerke schützen, die cloud-basierte Zugriffsverwaltung privatisieren und die Sicherheit für alle medizinischen Geräte und IoT-Enabler gewährleisten.





Unterstützung besserer individueller Ergebnisse durch digitale Ökosysteme

Wenn man die heutigen Trends auf die kommenden Jahre und Jahrzehnte projiziert, kann man sich leicht vorstellen, welche Belastungen auf die Gesundheitsdienstleister zukommen werden. Stellen Sie sich die Pandemie der letzten Jahre vor, jedoch ohne allgemein zugängliche Informationen zu den Risiken und besten Praktiken, ohne die leistungsfähige Krankenhausversorgung zur Unterstützung derjenigen, die mit den Symptomen zu kämpfen haben, und ohne die rasche Entwicklung von Impfstoffen und Impfprogrammen.

Zukünftige Gesellschaften – gealtert, mit digitalen Diensten, die tiefer in ihren Lebensstil eingebettet sind, und mit einer Reihe verschiedener und möglicherweise unvorhersehbarer gesundheitlicher Herausforderungen – werden einzigartige Bedürfnisse und Erwartungen haben, die nur mit flexiblen und leicht zugänglichen Gesundheitslösungen erfüllt werden können.

Digitale Gesundheitslösungen schaffen eine Plattform für Unternehmen, die Dienstleistungen für Verbraucher*innen bieten, um die Herausforderungen von morgen schon heute zu meistern, indem sie ihnen die Möglichkeit geben, Gesundheitsdaten zu erfassen, zu verknüpfen, zu analysieren und zu nutzen, um bessere individuelle Ergebnisse zu erzielen. Diese Lösungen werden von sofortigen, nahtlosen professionellen Dienstleistungen unterstützt, um eine effiziente Einführung und schnelle Ausweitung der Benutzerbasis zu ermöglichen.



Gesundheitsdienstleister, die den Fortschritt bei digitalen Gesundheitslösungen vorantreiben, können Folgendes erwarten:

- Geringer Gesundheitskosten und bessere Einnahmeströme
- Verbesserte Patientenerfahrung und -ergebnisse mit optimiertem Datenfluss über alle Kundenkontaktpunkte hinweg
- Effizientes Gesundheitspersonal, das mehr Wert auf Wohlbefinden legt und so eine bessere Pflege leisten kann
- Integrativer Dienstleistungen, die die Gesundheitsversorgung für unterschiedliche demografische und sozioökonomische Gruppen zugänglich machen
- Verbessertes Kundenvertrauen und Schutz der Daten um jeden Preis

Fujitsu Kompetenzen für eine gesunde Lebensweise:

Fujitsu ist der Partner, der die Gesundheitsfürsorge von der Behandlung auf die Prävention umstellt. Wir unterstützen unsere Kundschaft im Gesundheitswesen bei der Entwicklung einer personalisierten Medizin und der Verbesserung der individuellen Gesundheit, indem wir verschiedene Datenquellen miteinander verbinden, die sich derzeit noch an unterschiedlichen Orten befinden.

Wir fördern Innovationen, indem wir Mechanismen entwickeln, mit denen Unternehmen verschiedener Branchen medizinische Daten und Gesundheitsdaten auf vertrauenswürdige Weise austauschen können.

Fallstudien

Fujitsu arbeitete mit **Apotti Oy** zusammen, um das weltweit erste elektronische System für Kunden- und Patientendaten sowie ein ERP-System zu entwickeln, das Sozial- und Gesundheitsfürsorge vereint. Durch die Vereinheitlichung des Kunden- und Patientendatensystems ermöglicht die Lösung eine bessere Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Betreibern und damit eine bessere Weiterentwicklung der Abläufe und Dienstleistungen.

Wir halfen dem **Human Genome Center, Institute of Medical Science (IMSUT), der Universität Tokio** dabei, die Forschung für Krebsbehandlungspläne zu beschleunigen, indem wir KI einsetzten, um den Zeitaufwand für die Suche nach Erkenntnissen in Forschungsunterlagen aus verschiedenen Quellen zu reduzieren. Dieser Prozess halbierte die Zeit für die Überprüfung jeder Genvariation und verbesserte die Genauigkeit der patientenspezifischen Krebspläne.



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 Mensch im Mittelpunkt des Gesundheitswesens: Patientenzentrierte Gesundheitsversorgung mit digitalen Lösungen, die den Trend zur Eigenverantwortung der Einzelnen untersucht und Empfehlungen gibt, wie Gesundheitsdienstleister die Wahlmöglichkeiten, die Flexibilität und die nahtlose Erfahrung ermöglichen können, die Kund*innen erwarten.

