

Smart Health Academy

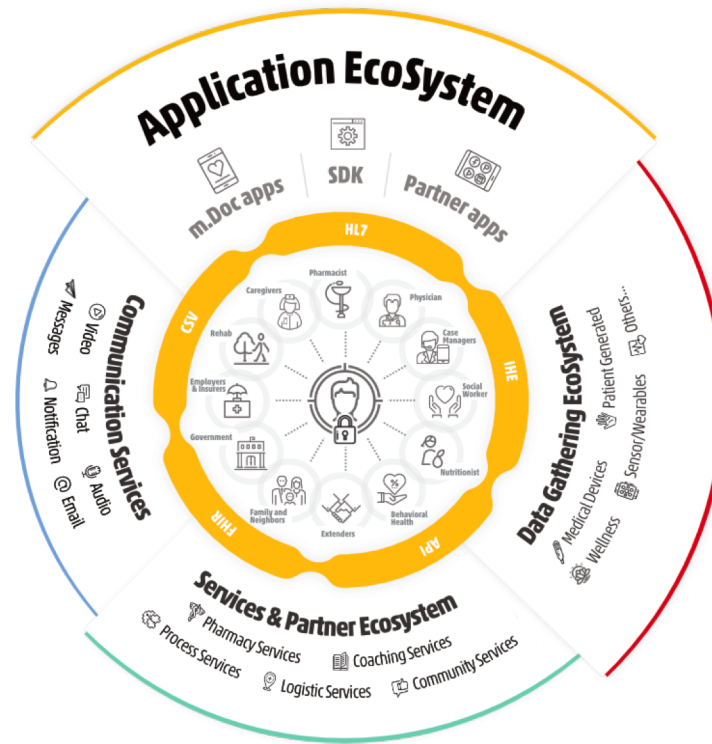
Competence Ecosystem

2022 | Bad Kreuznach | m.Doc

© Copyright 2022 - m.Doc GmbH

SmartHealthAcademy
Powered by m.Doc





Five steps to the patient

Steigerung der digitalen Kompetenz
gemäß DigitalRadar Krankenhaus

2022 | Bad Kreuznach | m.Doc

© Copyright 2022 - m.Doc GmbH



Die Uhr tickt

Nur was geht, ist erfolgreich

SmartHealthAcademy
Powered by m.Doc

DigitalRadar Krankenhaus



Five steps to the patient

© Copyright 2022 - m.Doc GmbH

Mitarbeiterzufriedenheit

91 | Die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen des Krankenhauses mit der Bereitstellung von digitalen Ressourcen und des IT-Supports wird systematisch erhoben und analysiert

Auch Patienten

198 | Das Krankenhaus hat eine formalisierte und mit den relevanten Stakeholdern abgestimmte Strategie zur Patientenpartizipation bzw. zum (digitalen) „Patient Empowerment“ implementiert.

Key User

94 | Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zur Erlernung digitaler Kompetenzen sind für die Mitarbeiter:innen umfassend verfügbar und verpflichtend (d.h. ausreichend hohe Verfügbarkeit von inhaltlich relevanten Schulungen).

101 | Das Krankenhaus hat ein flächendeckendes Key User Konzept implementiert.

Nutzungszahlen

205 | Anteil der Patient:innen, die auf personalisierte, digitale Patienteninformationen zugreifen, die über Ihr Krankenhaus zur Verfügung gestellt werden (Durchschnittswert in % für Juni 2021)

208 | Anteil der Patient:innen, die eigene Daten/Informationen digital bereitstellen (Durchschnittswert in % für Juni 2021)

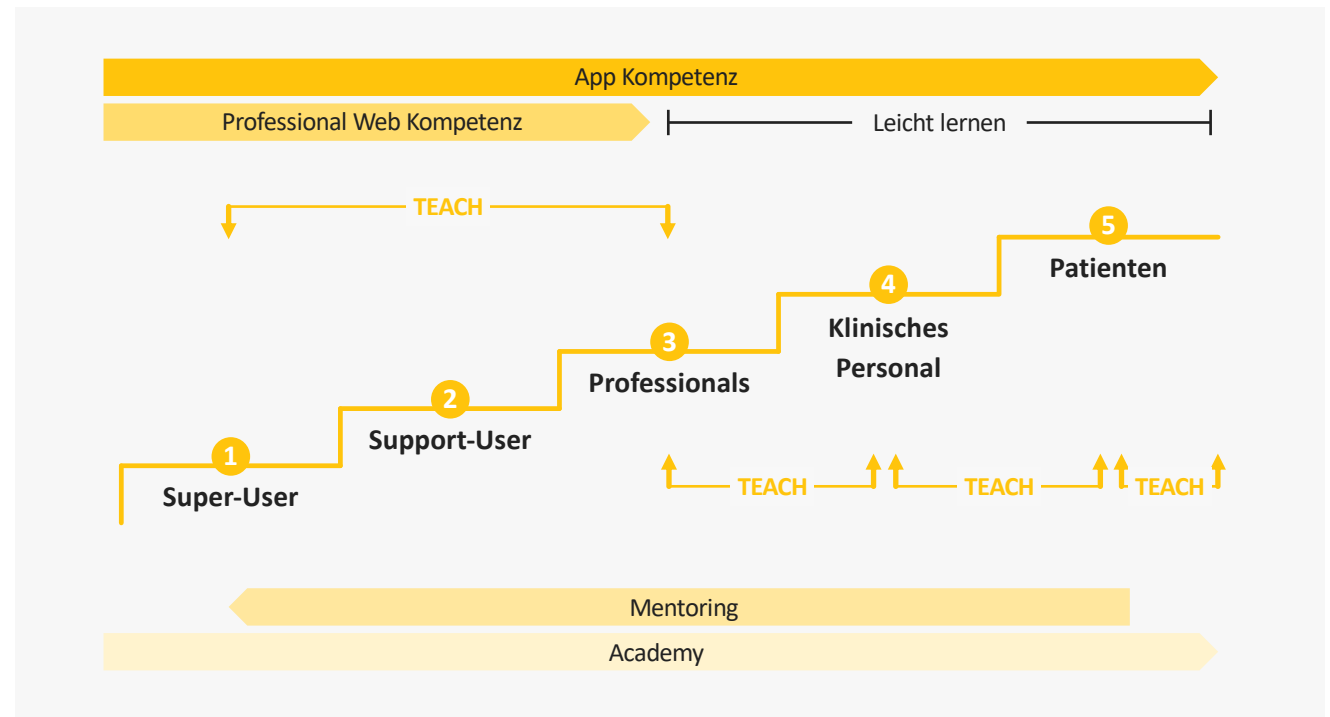
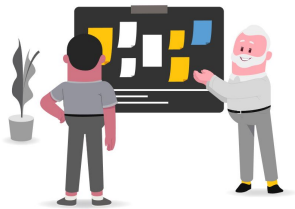


Dynamisches Schulungskonzept Digitale Kompetenz

Breites Konzept und los geht's

Konzeptioneller Ansatz: Ein stufenweises „teach-the-teacher Konzept“ mit Mentoring-Effekt

- baut eigene und vor allem nachhaltige Lernkompetenzen auf.
- schafft ein kollegiales Mentoren-System und damit Verantwortung.
- erzeugt kulturelle Akzeptanz auf dem Weg des Lernens und dadurch Lerndynamik.

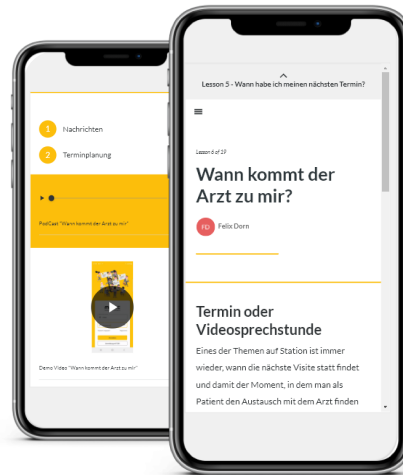


Lernen nur dort, wo es drückt

Zielgerichtet und einfach vermittelt

Wer einer großen Anzahl von Menschen, die sich wahrscheinlich nicht als Lernende verstehen, aus unterschiedlichen Verantwortungen und unterschiedlicher Herkunft heraus Wissen vermitteln will, braucht flexible Lernmethoden und Informations-Trigger.

Das Ziel sollte immer sein, die Auslösung einer möglichst breiten Lerndynamik!



SmartHealthAcademy
Powered by m.Doc

Trigger Nr. 1 im Krankenhaus:

Wann kommt der Arzt zu mir?

Es sind Versorgungsfragen, die mit der Verwendung der App beantwortet oder gesteuert werden können. Dem Patienten muss klar sein, dass SEINE FRAGEN in der APP beantwortet werden, oder er aktiv mit den richtigen Personen zur Beantwortung in Kontakt treten kann.



Mit der Patienten APP ist immer Sprechstunde.



Und genau das löst Nutzungsdynamik aus!



Lernen, wann immer Du willst.

m.Doc GmbH

Ursula Platz 1
50668 Köln

Smart Health Academy

info@mdoc.one
www.mdoc.one



Planung und Implementierung am Beispiel der St. Franziskus-Stiftung Münster in NRW.

Klinik-Vertreter:
Dr. Marc Heiderhoff,
Leitung Institut für Krankenhausinformationsmanagement,
Eine Einrichtung der St. Franziskus-Stiftung Münster



St. Franziskus-Stiftung Münster

Eckpunkte

- eine der größten konfessionellen Krankenhausträgerinnen in Deutschland
- aktuell 15 Krankenhäuser
- über 4.000 Betten
- 9 Behinderten- und Senioreneinrichtungen
- Versorgung von jährlich rund 600.000 Menschen
- 14.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Tochtergesellschaften in den Bereichen Logistik und Facility Management
Digitalisierung und IT,

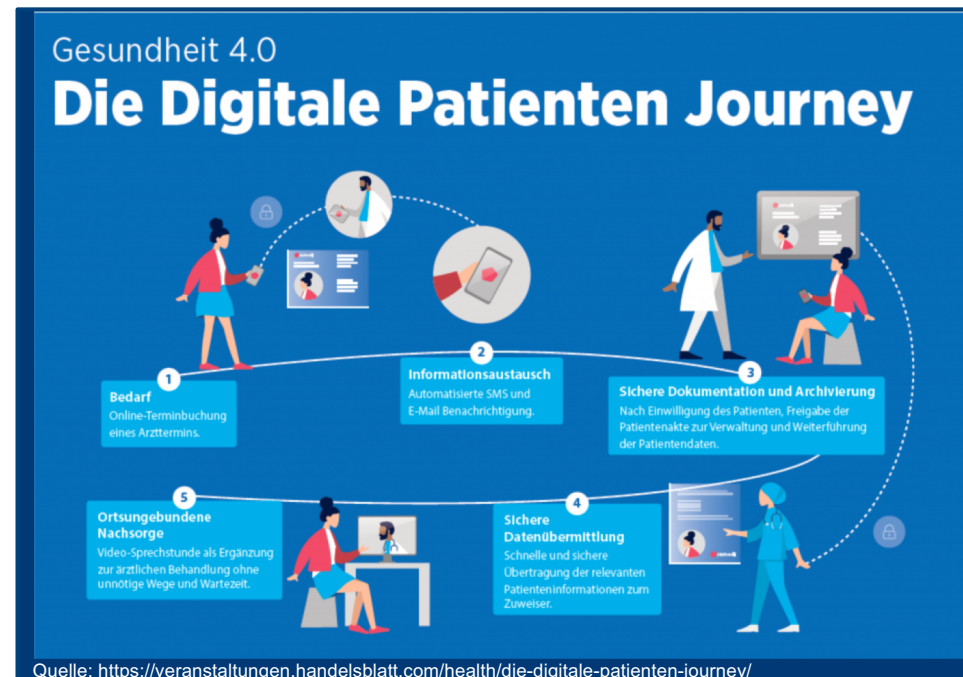


PatientenPortal

Zweck und Ziele



- **Patient Journey**
- Mehrwert durch:
 - Bedarfsermittlung
 - Support
 - Datenaustausch KIS
 - Dokumentation vor/nach/während Aufenthalt
 - Nachsorge
 - Position des Krankenhauses



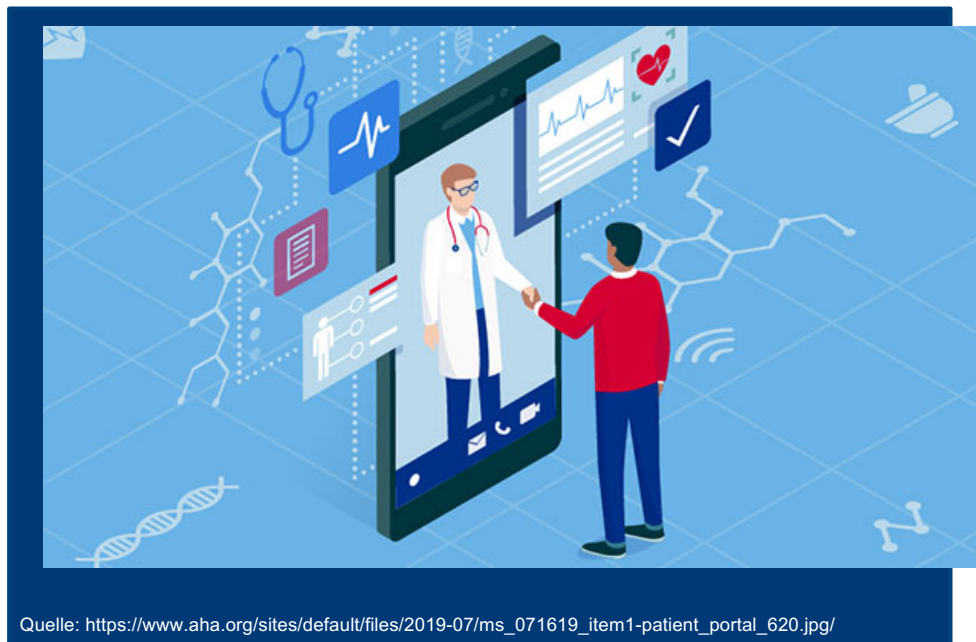
Quelle: <https://veranstaltungen.handelsblatt.com/health/die-digitale-patienten-journey/>

Quelle: © Euroforum Handelsblatt



PatientenPortal

Zweck und Ziele



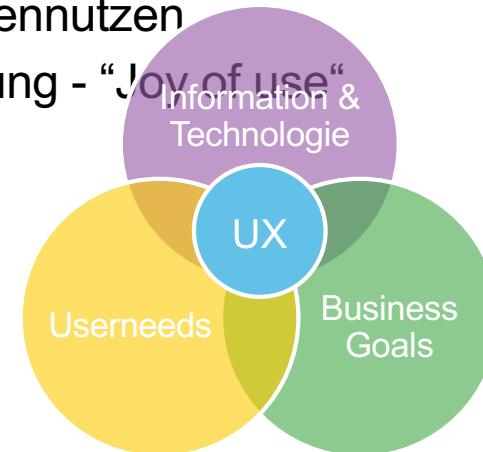
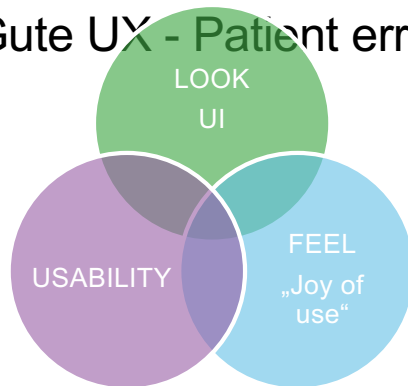
Quelle: https://www.aha.org/sites/default/files/2019-07/ms_071619_item1-patient_portal_620.jpg/

- **Patient Engagement**
 - Befähigung des Patienten zu informierten Entscheidungen
- **Vernetzung des Krankenhauses / Silos**
 - Prozesskrankenhaus
- **Funktionsumfang ***
- **Problem:**
Kommunikation/Strukturierung aller Funktionen
- **Gemeinsamkeit aller Ziele:**
Patientenmehrwert

PatientenPortal, Patienten im Fokus

Ansatz: UX <> UI

- Kernaspekt: **User Experience UX**
- **UX** = Usability + Nutzergefühl (FEEL) → Erfahrung mit dem Produkt
- UX im Kontext = **Teil des Krankenhausaufenthaltes!**
- Gute UX - besseres Markenimage – Patientennutzen
- Gute UX - Patient erreicht Ziel bei Verwendung - “Joy of use“

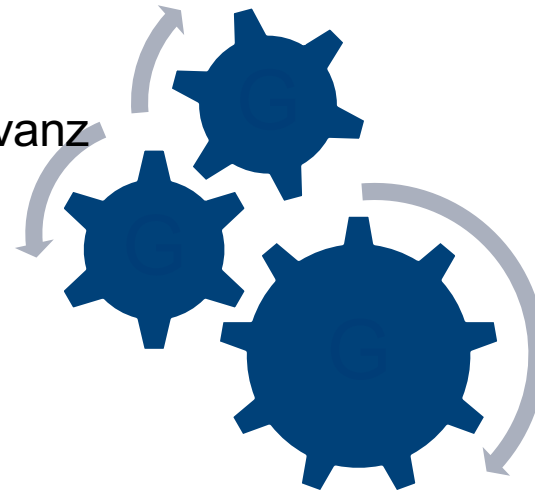


PatientenPortal

UX Design

Konkrete Prozesse und Vorgänge im iKIM

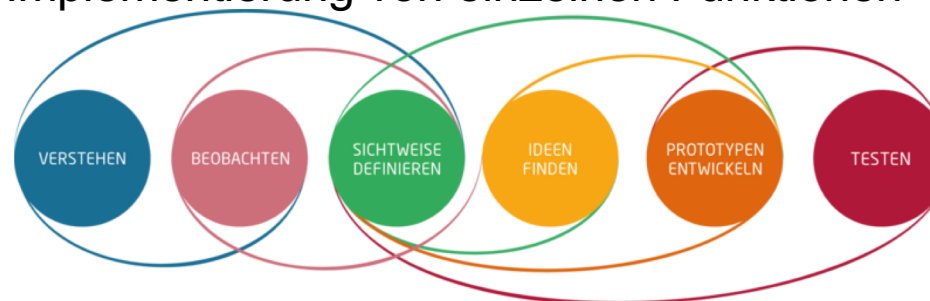
- Entwicklung mit Fokusgruppe (Verbesserungspotenzial)
- „Design Thinking“ (Multidisziplinäres Team, Prozess)
- Entwicklung von SOP / Best Practice
- Stiftungsweite Implementierung
- Entwicklung UX & UI mit gleicher Relevanz



Methoden zur Prozessoptimierung

UX/UI als Teil eines Projektes

- Patienten / Userfokus → deutlicher Schwerpunkt auf Anwender*innen
- Kreativer Prozess für UI notwendig um USP zu schaffen
- **Design Thinking**
- Entwicklung von dynamischem Produkt
- Schrittweise Implementierung von einzelnen Funktionen
- **SCRUM**



Der Design Thinking Prozess Quelle: https://hola.mfg.de/files/09_HOLA/Grafiken/180406_csm_DT_Process_de_800_252.png/



Projektmanagement – Change Management

Veränderungen im Gesundheitssektor

- **Projektmanagement**
 - → Prozesse / Aufgaben / Strategien / SMART

- **Change Management** → Anpassung des Unternehmens
 - Digitalisierung distributiv
 - Änderung des Verständnisses auf allen Unternehmensebenen erforderlich
 - Reine Implementierung nicht ausreichend
 - Fokus auf Humane Ressourcen (Mitarbeiter + Patienten)



Fazit

Zusammenfassung & Abschließende Gedanken

- Pilotierung und Individualisierung der Patienten Journey
- Mehrwert für Patienten
- Vielzahl von Funktionen in Arbeit
- Unterbringung und Kommunikation dieser mittels **UX + UI**
- Anforderungen komplex und vielfältig
- UX + UI als Kern da es Schnittstelle zum Patienten ist





Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

