



DURCH DIGITALE TRANSFORMATION TEAMS ENTLASTEN UND PATIENTEN BESSER VERSORGEN

**DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DES DIGITAL
ACADEMY SUMMIT VOM 23. NOVEMBER 2022**





ZUSAMMENFASSUNG

NICK WISE, SENIOR BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER BEI IRON MOUNTAIN

Digitale Transformation im Gesundheitswesen – das ist einer der wichtigsten Fokusbereiche des [NHS Long Term Plan](#), des langfristigen Plans für das staatliche Gesundheitssystem in Großbritannien. Die Patientenversorgung soll verbessert werden, indem ein breiteres Angebot an digitalen Tools und Services zur Verfügung gestellt und der Verwaltungsaufwand verringert wird, damit das medizinische Personal mehr Zeit für die Menschen hat.

Einen konsolidierten Ansatz für eine solche Transformation gibt es jedoch noch nicht.

Das Grundproblem ist die mangelnde Interoperabilität zwischen den vielen Teilen, aus denen der NHS besteht. Dass einige Bereiche bereits digital optimiert sind, andere jedoch nicht, zeigt, dass noch viel zu viele Silos vorhanden

sind und gemeinsame Best Practices fehlen. Ein Austausch digitaler Akten mit der erforderlichen Datenintegrität und Sicherheit und dem benötigten Datenschutz bleibt schwierig, was eine bessere Patientenversorgung behindert. Zudem lässt sich feststellen, dass die Digitalisierung als lästige Aufgabe angesehen wird, die abgehakt werden muss, aber dann nicht sinnvoll eingesetzt wird.

Auf dem Digital Academy Summit sprachen Expert:innen unseres Public Sector Commercial Teams mit Delegierten von Healthcare-Trusts aus dem ganzen Land. Sie wollten erfahren, mit welchen Schwierigkeiten der NHS konfrontiert ist und wie sie die digitale Transformation vorantreiben. In diesem Dokument haben wir die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst.

INHALT

01/ INFORMATION GOVERNANCE UND ZUGÄNGLICHKEIT

02/ UNTERSTÜTZUNG AUS DER FÜHRUNGSETAGE

03/ DAS POTENZIAL VON PATIENTENDATEN NUTZEN

INFORMATION GOVERNANCE UND ZUGÄNGLICHKEIT

Zwar haben die meisten Gesundheitsdienstleister inzwischen einen Plan für ihre digitale Transformation vorliegen, doch die Technologie entwickelt sich so schnell weiter, dass diese Pläne schnell wieder veraltet sind. Einige Einrichtungen arbeiten immer noch völlig papierbasiert, zum Beispiel ein Krankenhaus mit 500 Betten, das allein letztes Jahr 10 Millionen Blatt Papier verbrauchte. Abgesehen davon umfasst die digitale Transformation viel mehr als den Wechsel zu PDF-Dokumenten.

Meist kommt es zu Problemen, wenn papierbasierte und digitale Prozesse nicht aufeinander abgestimmt sind, sodass Verzögerungen eintreten und die Information Governance und Datenintegrität in Gefahr geraten.

Ineffizienzen führen auch zu immer mehr Duplikaten in verschiedenen Formaten. Das wird nicht nur schnell unübersichtlich: Da ein Dokument auf Papier ganz anders verwaltet und behandelt wird als das identische Dokument in digitaler Form, kann die Integrität der Informationen nur schwer sichergestellt werden. Die Folgen können gravierend sein und von der versehentlichen Herausgabe privater Gesundheitsdaten bis hin zu Fehldiagnosen reichen.



DER FLUCH DES „DIGITALEN PAPIERS“

Die Zukunft des Gesundheitssektors ist digital. Die neuen Technologien bieten so viel mehr als nur die Möglichkeit, Papierdokumente als PDF-Scan bereitzustellen. Bei der Umstellung geschieht es allerdings noch viel zu oft, dass die alten, oft schlecht durchdachten Prozesse einfach übernommen werden, sodass viele Ärzt:innen das Gefühl haben, die Technologie mache ihnen das Leben nur noch schwerer.

„Digitales Papier“ – also genau diese eingescannten PDF-Dateien – ist das beste Beispiel für das Problem. Technisch gesehen liegen diese Dokumente zwar digital vor, aber im Grunde kann man sie nicht anders als Papier behandeln. In den meisten Fällen werden sie nämlich nicht weiterverarbeitet. Sie ermöglichen keine Automatisierung, zumindest nicht so, dass die Informationsintegrität sichergestellt oder mehr Effizienz erreicht wird. Tatsächlich gehen solche Dokumente noch schneller verloren oder werden übersehen, während sie all die verschiedenen Systeme und Prozesse durchlaufen. Das fällt besonders bei Systemänderungen und -upgrades auf oder wenn Patient:innen zwischen Abteilungen und Regionen wechseln.

Moderne EPR-Systeme sollen die Beschränkungen der PDF-Akten überwinden, indem sie Patienteninformationen in Datenbanken speichern. Doch selbst das ist nicht die beste Lösung, denn meist ist viel schneller eine kurze Notiz auf Papier gemacht, als sich durch mehrere Dropdown-Menüs zu kämpfen und Fehlermeldungen wegzuklicken, wenn man wieder einmal vergessen hat, ein Pflichtfeld auszufüllen.

Da die Ärzt:innen verständlicherweise nicht mehr Zeit vor dem Bildschirm als mit den Kranken verbringen möchten, bleibt es also oft bei handschriftlichen Notizen. Über die digitale Transformation können sie sich im Alltag keine Gedanken machen, solange die Technik ihre Arbeit nicht erleichtert.



INTEROPERABILITÄT IST EIN MUSS

Dass Technologie dem Gesundheitssektor Vorteile bringt, bezweifelt niemand mehr. Doch eine richtige digitale Transformation umfasst viel mehr als das einfache Umstellen papierbasierter Abläufe auf digitale Workflows. In vielen Fällen werden neue Systeme einfach auf alte Prozesse aufgesetzt, was jedoch unvermeidlich zu mehr Arbeit für das Personal führt.

Wie überall ist Technologie besonders hilfreich, wenn sie ganz auf die Anwender:innen ausgerichtet ist – anders ausgedrückt: wenn Systeme so entwickelt werden, dass sie die Arbeit erleichtern. Dann werden sie schneller akzeptiert, und der ROI steigt. Da sich die Technologien jedoch so schnell weiterentwickeln, passiert es leicht, dass Digitalisierungsprojekte aus der Bahn geraten, weil sich die Spezifikationen ändern, neue Lösungen und Standards aufkommen oder technisches Fachwissen fehlt.

Herausforderungen dieser Art müssen proaktiv angegangen werden, und Interoperabilität als integraler Teil jedes Transformationsprojekts steht dabei ganz oben auf der Liste. Systeme und Prozesse müssen miteinander kompatibel sein, um Reibungsverluste zu vermeiden und die täglichen Abläufe des Personals nicht noch zu verkomplizieren. Idealerweise sollte jeder Workflow nahtlos ablaufen und mit anderen Prozessen verbunden sein.

Wie wird das erreicht? Benötigt werden universelle Standards und Best Practices, die auf die Anforderungen der Mitarbeitenden vor Ort und ihrer Patient:innen eingehen. Die Datenmigration muss deutlich schneller erfolgen, und die unterschiedlichen Teams müssen ohne zusätzliches Risiko auf ihre eigenen und andere Systeme zugreifen können.

WENIGER UMSTÄNDLICHE SYSTEMANMELDUNG ERWÜNSCHT

Nicht nur müssen Patientenakten interoperabel und zugänglich sein – auch ihre Sicherheit muss gewährleistet werden. Allerdings sollte dies möglichst benutzerfreundlich geschehen und die Arbeit nicht erschweren. Leider ist das nur selten der Fall.

Im Namen der Sicherheit müssen oft mehrere umständliche und frustrierende Schritte durchlaufen werden, um sich an einem System anzumelden. Deshalb geben viele Mitarbeitende immer häufiger ihre Anmeldedaten weiter, um Aufgaben an nicht autorisierte Personen zu delegieren, oder sie verzichten ganz auf die Nutzung des Systems. Insofern sind mühsame Login-Prozesse ein weiterer Grund dafür, dass manche Ärzt:innen auch Patientenakten weiterhin lieber von Hand schreiben.

Sicherheitsmaßnahmen sollten niemals stören. Um wahre Interoperabilität zu erreichen, sollten die Kompromisse zwischen Sicherheit und Nutzungsfreundlichkeit minimal sein. Ideal wäre es, wenn das medizinische Personal mit einmaliger Anmeldung (Single Sign-On, SSO) und Multifaktorauthentifizierung (MFA) auf alle benötigten Anwendungen und Daten zugreifen könnte. Schließlich sollte die schnelle, richtige Behandlung eines Patienten nicht davon abhängen, ob sich die Ärztin noch an ihr Passwort erinnern kann.



GESUCHT: VORBILDER MIT WILLEN ZUR VERÄNDERUNG

Innovationen, um ihrer selbst willen einzuführen, ist Zeit- und Geldverschwendung. Und wenn sie nur umgesetzt werden, um Kosten zu sparen, leidet meist die Qualität der medizinischen Versorgung.

So wie Unternehmen bei der digitalen Transformation ihre Kund:innen in den Mittelpunkt stellen müssen, so muss ein Gesundheitsdienstleister Patient:innen und Mitarbeitende in den Fokus nehmen. Anders ausgedrückt: Digitale Systeme und Automatisierung sollten stets zu positiven, messbaren Veränderungen führen. Das muss bereits auf Entscheidungsebene mitgedacht und anhand eindeutiger Fakten belegt werden.

Zudem ist es wichtig, Veränderungen iterativ und nachhaltig einzuführen, denn die Budgets sind insbesondere in ländlichen Gegenden weiterhin begrenzt. Wenn weniger Geld zur Verfügung steht, muss besonders intelligent investiert werden. Für solche Fälle eignen sich zum Beispiel

kleinere Business-Cases, die nach und nach zu Verbesserungen führen.

Auf diese Weise werden die Veränderungen auch besser akzeptiert: Die Lernkurve ist flacher und das Risiko geringer, sich von neuen Technologien überfordert zu fühlen. Werden zum Beispiel alle papierbasierten Arbeitsabläufe mit einem Mal abgeschafft, kommt es zumindest am Anfang sehr wahrscheinlich zu erheblichen Störungen in den betrieblichen Abläufen. Das löst bei den Beteiligten Widerstand aus, und es geht Vertrauen verloren, das sich nur schwer zurückgewinnen lässt.

Einige Implementationen hatten beachtlichen Erfolg mit der Strategie des sogenannten „funktionalen Neids“: Ein Team setzt eine Veränderung so gut um, dass die anderen Teams neidisch werden und ihm nacheifern möchten. Wenn solche Vorbilder Standards und Best Practices etablieren, können andere Bereiche schneller nachziehen.

DAS POTENZIAL VON PATIENTENDATEN NUTZEN

Es reicht nicht, Papierdokumente in PDF-Dateien umzuwandeln. Gebraucht wird auch ein fester Prozess, der die Integrität der Informationen sicherstellt und es möglich macht, Patientendaten für die praktische Entscheidungsfindung und die proaktive Patientenversorgung einzusetzen. Zum Glück gibt es dafür bereits passende technische Lösungen.

Die Digitalisierung ist lediglich der erste Schritt einer digitalen Transformation. Anschließend geht es darum, Informationen zu extrahieren und die Daten für automatisierte Entscheidungsfindungsprozesse zu nutzen. Dies erfordert einen patientenzentrierten Ansatz, bei dem die Art und Weise der Versorgung im Mittelpunkt steht.

Neue Lösungen wie künstliche Intelligenz und Bilderkennung können den Transformationsprozess unterstützen. So ist die optische Zeichenerkennung (OCR) heutzutage viel weiter als noch vor einigen Jahren. Mit ihr werden gescannte Dokumente in PDF-Dateien umgewandelt, die der Computer lesen und interpretieren kann.

Das trägt dazu bei, dass sich die Lücke zwischen papierbasierten und digitalen Systemen weiter schließt, und ermöglicht die zwingend nötigen automatisierten Prozesse, mit der die digitale Transformation zu einer besseren Patientenversorgung beiträgt.

Die Vorteile von Automatisierung und Datenanalyse sind inzwischen bekannt. Die Herausforderung liegt aber darin, die Daten für diese Zwecke richtig vorzubereiten, damit der Verwaltungsaufwand auch tatsächlich abnimmt. Es bringt nichts, manuell Daten in Tabellen und andere Anwendungen eintragen zu müssen.

Gesundheitsdienstleister können ohne Zweifel sehr viel erreichen - wenn er seine Daten richtig einsetzt. Doch dafür müssen sie erst einmal richtig verwaltet und organisiert werden. Ihre Integrität muss sichergestellt, Duplikate müssen entfernt und alle Assets müssen mit relevanten Metadaten versehen werden. Erst dann können sie für Analysen und Automatisierung genutzt werden.





DIGITALE TRANSFORMATION BEIM NHS: DIE AKTUELLEN PRIORITÄTEN

Wir fragten die Teilnehmenden des Digital Academy Summit, was sie sich von ihren Daten wünschen. Zukunftsprognosen war eine der am häufigsten genannten Funktionalitäten: Mit Echtzeit- und historischen Daten könnten die Anwender zum Beispiel die Ressourcennutzung im Wochenvergleich überwachen und bessere Vorhersagen für die kommende Woche treffen. Mit künstlicher Intelligenz und Automatisierung sind die Möglichkeiten praktisch unbegrenzt: Auswertungen verschiedenster Daten, von Unwettervorhersagen bis hin zu OP-Statistiken, können dem Anwender helfen, deutlich proaktiver zu werden. Das führt nicht nur zu einer besseren Wahrnehmung in der Öffentlichkeit, sondern vor allem zu einer besseren Patientenversorgung.

Ein weiterer häufig genannter Wunsch war exaktes Reporting. Die Delegierten des NHS England wollten zum Beispiel die Effektivität ihres Betriebs und ihrer Abläufe besser messen können. Sie hatten keine Ressourcen dafür, aber auch keinen Zugang zu hochwertigen Daten, die sie für Analyse- und Automatisierungszwecke gebraucht hätten.


Präventivmedizin ist ein weiterer, zunehmend wichtiger Fokusbereich. Auch dafür werden Datenanalysetools und -technologien gebraucht, die riesige Datensätzen auswerten und erschließen können. Doch auch diese Technologien nutzt der NHS bislang nicht.

Letztlich sollte bei Projekten zur digitalen Transformation immer das Potenzial der Daten im Mittelpunkt stehen: das Potential für Analysezwecke und das Potential zur Automatisierung von Routinetätigkeiten, mit denen viele Fachkräfte schon viel zu lange wertvolle Arbeitszeit vergeuden.

ZUSAMMENFASSUNG

Transformationsprojekte scheitern oft, weil nur an Digitalisierung gedacht wird. Doch nur das Format zu ändern, reicht nicht aus, um die schon lange bestehenden Probleme zu lösen, die die Gesundheitsversorgung von 67 Millionen Menschen mit sich bringt. Manchmal werden die Schwierigkeiten durch eine solche Art von Digitalisierung sogar noch größer - wenn mühsam Dokumente vorbereitet und hochgeladen werden müssen, ständig mehr Speicherplatz gebraucht wird und immer komplexere Sicherheitskontrollen eingeführt werden.

Die digitale Transformation darf nicht die Technologien in den Mittelpunkt stellen, der Fokus ist und bleibt der Mensch. Bei jeder neuen Lösung muss vor allem die Nutzungsfreundlichkeit geprüft werden. Nur so führt die digitale Transformation zu mehr Zufriedenheit bei den Anwender:innen, zu einer besseren Patientenversorgung und zu einem insgesamt besseren Gesundheitswesen.



**DIE VORTEILE DER DIGITALEN
TRANSFORMATION MAXIMIEREN
- MIT EINER INTEGRIERTEN
END-TO-END-LÖSUNG FÜR DEN
ZUGRIFF AUF PATIENTENAKTEN**



0800 408 0000 | [IRONMOUNTAIN.COM/DE](https://www.ironmountain.com/de)

+43 (0) 2287 30 544 | [IRONMOUNTAIN.COM/AT](https://www.ironmountain.com/at)

0800 00 24 24 | [IRONMOUNTAIN.COM/CH](https://www.ironmountain.com/ch)

ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Services in den Bereichen Archivierung und Lagerung, Data-center-Infrastruktur, Lifecycle IT Asset Management und Informationsmanagement. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 220.000 Unternehmen weltweit. Das 1951 gegründete Unternehmen unterstützt seine Kund:innen bei ihrer Business Transformation. Mit seinem breiten Dienstleistungsspektrum, das von der digitalen Transformation, Rechenzentren, IT Lifecycle Management über sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert und die Intelligenz ihrer gespeicherten digitalen und physischen Assets schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.