



## Die digitale Transformation der Heimversorgung von Dialysepatienten mit Microsoft-Technologie

Fresenius Medical Care (FMC) bündelt die Versorgung der Heimpatienten auf einer durchgängig digitalen Plattform. Dadurch soll das Kundenerlebnis verbessert und gleichzeitig sollen die Abläufe standardisiert und automatisiert werden. Mit der Einführung von Microsoft Dynamics 365 und zwei eigenentwickelten Apps auf Microsoft-Xamarin-Basis ist der Dialysespezialist auf einem guten Weg. Bei der Umsetzung des anspruchsvollen Digitalisierungsvorhabens vertraut FMC auf das Know-how des Beratungs- und Implementierungspartners ORBIS.

# Die digitale Transformation der Heimversorgung von Dialysepatienten mit Microsoft-Technologie

3,9 Millionen Menschen mit chronischer Niereninsuffizienz sind heute weltweit auf eine Dialysebehandlung angewiesen. 440.000 davon sind Heimpatienten, die ihre Dialysebehandlung eigenständig ambulant durchführen. Die Dialyse ist eine lebenserhaltende Behandlung für Personen mit chronischer Nierenerkrankung, die größtenteils die Funktionen der Nieren ersetzt.

## Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA

Hauptsitz: Bad Homburg v.d. Höhe

Produkte: Dialyseprodukte und Dialyседienstleistungen

Standorte: 42 Produktionsstandorte weltweit

Mitarbeiter: 128.000 (2022)

<https://www.freseniusmedicalcare.com>

## Heimdialyse liegt heute im Trend

Fresenius Medical Care gilt weltweit als führender deutscher Anbieter von Dialyseprodukten und Dialyседienstleistungen zur medizinischen Versorgung von Menschen mit chronischem und akutem Nierenversagen. Rund um den Globus betreut das Unternehmen über 344.000 Dialysepatienten in mehr als 4.150 eigenen Kliniken und erzielte 2022 mit rund 128.000 Beschäftigten einen Umsatz von rund 19,40 Milliarden Euro.

Als Behandlungsmethode bei Nierenversagen kommen die Hämodialyse, die Peritonealdialyse oder eine Transplantation infrage. „Die Hämodialyse wie auch die Peritonealdialyse lassen sich wahlweise stationär in einer medizinischen Einrichtung oder ambulant im häuslichen Umfeld durchführen, wobei wir einen Trend zur ambulanten Versorgung bemerken“, erläutert Dr. Jérôme Gard, Head of Digital Products bei der Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA.

## Integrierte digitale Plattform für die Heimversorgung

Die Organisation der Logistik stellt bei der Heimversorgung eine große Herausforderung dar. Von den Patienten, die im Schnitt alle zwei bis sechs Wochen von einer Spedition beliefert werden, stehen viele vor der Herausforderung, die richtige Menge lebensnotwendiger Dialyseprodukte und Verbrauchsmaterialien zum richtigen Zeitpunkt zu bestellen. Die Krankenschwestern wiederum müssen sich neben der Betreuung ihrer Patienten im Krankenhaus zusätzlich um die ambulante Versorgung ihrer Patienten kümmern. Und auch für den Kundenservice ist die Abwicklung der einzelnen Prozessschritte mit einem hohen Zeitaufwand verbunden.

Große Bedeutung im Hinblick auf die reibungslose ambulante Versorgung hat bei FMC daher eine hohe Prozesseffizienz und -transparenz: zum Beispiel bei der Patientenregistrierung, beim Verschreibungsmanagement, bei der Erstbestellung und Installation sowie den Routinebestellungen, aber auch beim Logistik-, Vertrags- und Abrechnungsmanagement.

Ein strategisch wichtiger Schritt auf diesem Weg war der Aufbau einer zentralen Cloud Plattform für das Kundenbeziehungsmanagement, um die entsprechenden Prozesse digital, standardisiert und weitgehend automatisiert abzuwickeln. Die Plattform besteht aus Microsoft Dynamics 365 für den Kundenservice, einer mobilen App für Patienten und einer für Krankenschwestern (auf Basis von Microsoft-Xamarin). Microsoft Dynamics 365 ist zudem über SAP Process Orchestration (SAP PO) mit einer vorhandenen SAP-ERP-Lösung verbunden. „Durch die Integration der einzelnen Applikationen ist die Systemlandschaft durchgängig interoperabel. Dies ermöglicht es uns, Prozessabläufe zu automatisieren und Daten synchron zu halten“, verdeutlicht Dr. Jérôme Gard.

## Einfache und schnelle Bestellabwicklung

Die Vorteile dieser durchgängig digitalen Plattform, die Heimpatient, Krankenschwester, Nephrologen und den Kundenservice einbezieht, zeigten sich schon kurz nach der Inbetriebnahme der Microsoft-Lösung und der Apps. Die einzelnen Prozesse lassen sich nun deutlich einfacher und schneller durchführen und jederzeit nachvollziehen. Die bislang zeitraubende, unübersichtliche und fehleranfällige Abwicklung zum Beispiel der Bestellvorgänge auf Papier und der Informationsaustausch per E-Mail, Fax, Telefon oder auf dem Postweg gehören damit der Vergangenheit an.

Von den digitalen Prozessen profitieren Heimpatienten, da die mobile App rechtzeitig an Bestellungen erinnert und Patienten dabei unterstützt, die optimale Menge an Dialyseprodukten und Verbrauchsmaterialien zu bestellen. Dank der zuverlässigen Liefererinnerungen wissen Patienten genau, wann welche Materialien geliefert werden.

## Mehr Zeit für Kernaufgaben, besserer Service

Das reduziert die Anzahl der Rückläufer wegen Nichtzustellbarkeit, Nachfragen im Kundenservice erübrigen sich, und die Krankenschwestern werden nur noch in Einzelfällen zu Rate gezogen. Dadurch verringert sich der administrative Aufwand in den Krankenhäusern und den Krankenschwestern bleibt mehr Zeit, sich um ihre stationären Dialysepatienten zu kümmern.

Auch der Kundenservice profitiert von den digitalen Prozessen. Die Mitarbeitenden haben jederzeit Zu-

griff auf die zentral in der Microsoft-Cloud gespeicherten Patienten- und Bestelldaten und können Fragen der Patienten zeitnah und zufriedenstellend beantworten und Ausnahmefälle deutlich schneller bearbeiten. Dass der Kundenservice konstant erreichbar ist und bei nahezu unveränderter Teamstärke im wachsenden Heimversorgungsgeschäft mehr Patienten bedient, sind weitere Pluspunkte.

### **Hohe Akzeptanz dank Nutzerzentrierung**

Da sich eine Bestellung über die mobilen Apps ähnlich einfach und intuitiv durchführen lässt wie bei gängigen E-Commerce Anbietern, war die Akzeptanz der Nutzer von Beginn an sehr hoch. Das Team im Kundenservice schätzt außerdem die bedienerfreundliche Oberfläche von Microsoft Dynamics 365. Innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Go-Live wurden über die neue Plattform bereits mehr als 10.000 Bestellungen prozessiert. Inzwischen sind es mehr als 30.000 Bestellungen.

„Unser Ziel ist es, die Kundenerfahrung unserer Applikationen durch eine konsequent nutzerzentrierte Produktentwicklung zu optimieren – bei gleichzeitiger Verkürzung der Zeiten für Softwareentwicklung und -bereitstellung“, erläutert Dr. Jérôme Gard. User-Experience Design“ (UX Design) ist deshalb fester Bestandteil des Entwicklungsprozesses, wobei die Wünsche und die Erwartungen der Nutzer vorab durch ethnografische Studien ermittelt werden.

Um die Entwicklung und Bereitstellung digitaler Apps und Services zu beschleunigen, werden moderne agile Methoden wie DevOps oder CI/CD und kurze Sprints genutzt. Mit großem Erfolg: Die Krankenschwestern waren positiv überrascht, als nach nur zwei Wochen ein Prototyp der mobilen App vorlag und sie erste App-Piloten bereits nach drei Monaten testen konnten.

### **In vier Monaten von der Idee zum Go-Live**

Bei der Umsetzung des anspruchsvollen Digitalisierungsvorhabens setzte FMC auf die ORBIS SE. Ausschlaggebend dafür war, dass der Saarbrücker IT-Dienstleister über großes Know-how sowohl in Bezug auf Microsoft-Businesslösungen und SAP-Software wie auch hinsichtlich der Verknüpfung beider Welten mit moderner Middleware verfügt. Dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit konnte die Plattform für den Kundenservice von der ersten Idee in nur vier Monaten implementiert und pünktlich zum vorgegebenen Stichtag in Betrieb genommen werden.

Der Go-Live der neuen Lösung erfolgte zuerst in der spanischen Niederlassung von FMC, danach am Hauptsitz in Deutschland. Schritt für Schritt rollte

man die Lösung 2022 in drei weitere europäische Gesellschaften (Italien, Türkei, Portugal) aus und die Skalierung in der gesamten EMEA Region ist bereits geplant. Um Zeit und Kosten zu sparen, setzt FMC dabei auf einen Template-gestützten Ansatz. Anpassungen des Templates an regionale Besonderheiten werden per Customizing vorgenommen. Die Plattform soll weiter ausgebaut werden. Für die Zukunft ist der Einsatz von Data-Analytics-Funktionen und KI-Algorithmen zur Prozessoptimierung geplant.

Einen Knackpunkt stellen bei alledem der Schutz und die Integrität der hochkritischen und sensiblen Patientendaten in der Cloud dar. Daher achtete man schon bei der Planung darauf, dass die neue Plattform höchsten Sicherheitsstandards genügt, etwa durch Multi-Faktor-Authentifizierung und End-to-End-Datenverschlüsselung, und holte auch die Datenschutz- und Datensicherheitsbeauftragten von Beginn an ins Boot. Externe Security-Experten prüfen die Sicherheit zudem regelmäßig, zum Beispiel in umfassenden Penetrationstests.

*„Mit einer zentralen, integrierten und komplett interoperablen Cloud-Plattform aus Microsoft Dynamics 365 für den Kundenservice und zwei mobilen Apps wickeln wir Prozesse bei der Heimversorgung von Dialysepatienten digital, einheitlich und weitgehend automatisiert ab. ORBIS hat uns bei der Umsetzung des anspruchsvollen Digitalisierungsvorhabens hervorragend unterstützt.“*

Dr. Jérôme Gard, Head of Digital Products, Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA



Dr. Jérôme Gard, Head of Digital Products, Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA

## Kontakt

### **ORBIS SE**

Nell-Breuning-Allee 3-5  
66115 Saarbrücken

Tel.: +49 (0)6 81/99 24-0  
Fax: +49 (0)6 81/99 24-222

Internet: [www.orbis.de](http://www.orbis.de)  
eMail: [info@orbis.de](mailto:info@orbis.de)

## Mehr Informationen



<https://www.orbis.de/microsoft-beratung/dynamics-365-service/>

Fotos: © Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA



ORBIS SE, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken, Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0, E-Mail: [info@orbis.de](mailto:info@orbis.de), [www.orbis.de](http://www.orbis.de)

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ Niederlande ♦ USA ♦ China