

# Vilua Healthcare GmbH: Digitales Medikationscoaching mittels KI-basiertem Chatbot

## Best Practice

### Im Fokus

Vilua Healthcare bietet datengestützte Services zur nachhaltigen Gesunderhaltung, Gesundheitsmotivation und -Apps sowie Arzt-, Apotheken- und Patientensupport. Das Unternehmen beschäftigt über 190 Mitarbeitende in Berlin, München und Greifswald.



Das Ziel der Vilua Healthcare GmbH wurde schon beim ersten Treffen mit den Expert:innen der Offenen Werkstatt Leipzig des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums eStandards klar: Das mittelständische Unternehmen wollte die Vorteile seines persönlichen Arzneimittelcoachings in die virtuelle Umgebung einer mobilen App übertragen.

### Status quo der Gesundheitsdienstleistung von Vilua

Vilua bietet Patient:innen mit chronischen Erkrankungen eine individuelle Gesundheitsberatung an. Der Fokus liegt dabei auf der Beratung zur Medikamenteneinnahme. Damit soll insbesondere die Arzneimittel-Adhärenz, d. h. die Übereinstimmung der Einnahmeempfehlung von Ärztinnen und Ärzten und der tatsächlichen Einnahme durch die Patient:innen, gesteigert werden. Die Erkrankten

werden u. a. zu Wirkungsweise, Einnahmeformen, Wechselwirkungen und Kontraindikationen ihrer Arzneimittel beraten. Bisher findet diese Beratung nach vorheriger Datenanalyse im persönlichen Telefongespräch statt. Dies birgt Vor- und Nachteile zugleich:

#### Vorteile:

- ▶ Der persönliche Kontakt fördert die Vertrauensbeziehung zwischen Coachendem und Patient:in.
- ▶ Durch eine Terminvereinbarung ist eine gezielte Vorbereitung der Gespräche möglich.
- ▶ Im persönlichen Gespräch können auch Themen behandelt werden, die nur partiell mit Arzneimitteln in Verbindung stehen, aber zum Erfolg einer Therapie beitragen können (z. B. Lebensumstände, Gesunderhaltungstipps, etc.).

#### Nachteile:

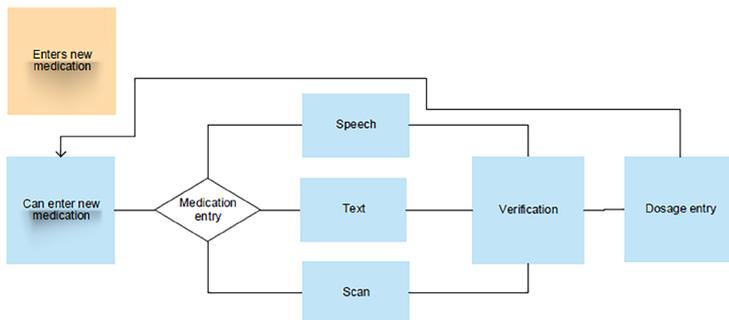
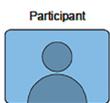
- ▶ Das persönliche Coaching ist relativ kostenintensiv.
- ▶ Das Coaching ist an die Arbeitszeiten der Mitarbeitenden und die Erreichbarkeit der Patient:innen gebunden.
- ▶ Die Verschriftlichung der Beratungsergebnisse ist umständlich und schafft einen zusätzlichen Aufwand.

### Ziel des Praxisprojektes

Um die beschriebenen Vorteile des analogen Coachings in eine digitale Medikations-App zu übertragen und die dargestellten Nachteile dadurch gleichzeitig zu kompensieren, sollte eine digitale Methode gefunden werden, die nutzerfreundlich ist und die bestehende Dienstleistung digital erweitert.

## Digitale Weiterentwicklung des Geschäftsmodells mittels Chatbot

Der Einsatz eines digitalen Assistenten in Form eines Chatbots hat sich schnell als Lösung für die Bedarfe von Vilua herausgestellt. Chatbots als Dialogsystem werden häufig im Service eingesetzt, wo sie rund um die Uhr einfache, häufig gestellte Fragen beantworten und auf diese Weise ihre menschlichen Kolleg:innen entlasten. Durch den Chatbot-Einsatz gestaltet sich der Umgang mit Software persönlicher und Nutzungsbarrieren werden reduziert. Weiterhin können zeitaufwändige analoge Prozesse wie die Medikamentenanamnese schneller, präziser und kostengünstiger durchgeführt werden.



Ausschnitt aus der Customer Journey des App-Konzepts

## KI-basiertes App-Konzept

Im Praxisprojekt wurde ein umfangreiches Interaktionskonzept auf Basis dreier beispielhafter Erkrankungen (Diabetes, Hypertonie und COPD) für die Kommunikation von Patient:innen mit einem Chatbot erarbeitet. Im Ergebnis liegt nun ein App-Konzept zum Medikations-Coaching vor, bei dem die Nutzenden Fragen zur Wirksamkeit, der Einnahmeform und -häufigkeit eines Medikaments an den Assistenten richten können. Sie bekommen einen Überblick über ihren Medikationsplan, Informationen zur Erkrankung oder Einnahmerrinnerungen.

Dabei wird Künstliche Intelligenz (KI) unterstützend eingesetzt:

- ▶ bei der Spracheingabe durch die User:innen (Spracherkennung),

- ▶ bei der bildhaften Erkennung von Medikamentenverpackungen (Bildererkennung)
- ▶ bei der Vergabe von (Lifestyle-) Empfehlungen an die Nutzenden (Entscheidungsunterstützungssystem)

Bei der Programmierung der Anwendung im Nachgang des Praxisprojektes soll dann die Pharmazentralnummer (PZN), eine in Deutschland einheitliche Identifikationsnummer zur eindeutigen Identifikation von Arzneimitteln, als Standard zum Einsatz kommen.

## Fazit im O-Ton

„Uns war es wichtig, unser bestehendes Beratungsangebot digital auszubauen und Standardauskünfte automatisiert geben zu können. Das Praxisprojekt hat uns bei der Weiterentwicklung dieser Idee sehr geholfen und es uns ermöglicht, mit der konzipierten Struktur des Chatbots eine Balance aus Automatisierung und persönlichem Kontakt zu entwickeln“, fasst Dr. Jana Hapfelmeier der Vilua Healthcare GmbH das Praxisprojekt zusammen.

Projektlaufzeit:  
Q4/2020–Q2/2021

### Impressum:

Autor: Holger König  
Redaktion: Sarah Kilz  
Foto: Vilua Healthcare GmbH

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards  
Offene Werkstatt Leipzig  
c/o Fraunhofer-Zentrum für Internationales Management und  
Wissensökonomie IMW

### Kontakt:

Tel: +49 341 231039 122  
leipzig@kompetenzzentrum-estandards.digital  
[www.kompetenzzentrum-estandards.digital](http://www.kompetenzzentrum-estandards.digital)

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards gehört zu Mittelstand-Digital. Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)