



Das Gesundheits- wesen im Wandel

Positive Patientenerfahrungen
im Einklang mit Effizienzsteigerungen

Einleitung

Textnachrichten an alle dienstfreien Mitarbeiter im Falle einer Krise, Instant Messages an Spezialisten bei einer Notaufnahme oder reguläre Terminerinnerungen an Patienten – eine Automatisierung von Kommunikation bedeutet weder einen Qualitätsverlust noch einen Rückgang von Patientenzufriedenheit. Das Gegenteil ist der Fall.

Moderne Kommunikationslösungen können die oft konkurrierenden Prioritäten der Patientenversorgung und der Haushaltsdisziplin in Einklang bringen. Das Birmingham Children's Hospital in Großbritannien hat beispielsweise eine Kommunikationslösung eingeführt, mit deren Hilfe Kinderärzte und andere interne und externe Spezialisten lebensbedrohlich erkrankte Kinder sofort und gemeinsam beurteilen können.

Auch in den USA werden modernste IT-Lösungen mit Erfolg eingesetzt: Im Chester County Hospital haben über 2.000 Klinikärzte am Patientenbett und anderen Behandlungsorten direkten Zugriff auf das Krankeninformationssystem.

Im Universitätskrankenhaus im belgischen Lüttich werden über eine Million Anrufe im Jahr effizient bearbeitet – mit automatisierten Rückrufen, Online-Chats und Textnachrichten zur Reduzierung von Wartezeiten und zur Verbesserung der Customer Experience.

Doch noch viel mehr ist möglich. Wir betrachten hier neue und bereits erfolgreich im Einsatz befindliche Kommunikationslösungen, die Prozesse beschleunigen, Kosten senken und den Verwaltungsaufwand reduzieren.

Engagement für den Patienten

In Großbritannien werden im National Health Service alle 36 Stunden mehr als eine Million Patienten behandelt. In den USA werden jedes Jahr über 35 Millionen Patienten aus der Behandlung entlassen. Ähnliche Zahlen gibt es für Gesundheitssysteme weltweit.

Fakt ist: Mit dem Bevölkerungswachstum einerseits und der zunehmenden Überalterung der Patienten andererseits – zum Teil mit mehrfachen und komplexen Erkrankungen – erhöht sich auch das



Patientenvolumen und somit der Druck auf bereits ausgelastete Ressourcen.

Gesundheitsteams und Manager sind aufgefordert, Dauer und Anzahl von Klinikaufenthalten zu verringern. Niedergelassene Ärzte müssen immer mehr Patienten bewältigen, während Krankenhäuser und andere Gesundheitsanbieter die Anzahl der Heim-, Gemeinschafts- und Einzelarbeiter erhöhen, um die Kontinuität der medizinischen Versorgung sicherzustellen.

Um den wachsenden Herausforderungen im Gesundheitswesen begegnen zu können, sind neue Ansätze in der Patientenversorgung erforderlich.

Durch die freie Auswahl des Dienstleisters steigen die Herausforderungen weiter. In vielen Ländern können Patienten wählen, welche Einrichtung ihre Versorgung übernimmt.

Daher ist es von zentraler Bedeutung, dass Krankenhäuser und Gesundheitsdienstleister nicht nur eine exzellente Patientenversorgung bieten, sondern auch in den Kundenservice investieren, um eine Marke aufzubauen und den Patienten effizienter zu begleiten. Viele staatlich finanzierte Einrichtungen werden heute zum Teil an der Patientenzufriedenheit gemessen. Kundenservice ist daher auch aus regulatorischen Gründen eine zwingende Notwendigkeit.

Für den Patienten mitdenken

Vergleichen wir das Engagement im Gesundheitswesen mit dem Kundenservice der besten Fluggesellschaften. Fluggesellschaften kennen ihre Kunden unglaublich gut. Sie stehen im ständigen Dialog mit ihnen und das nicht nur während der Buchung oder des Flugs, sondern auch mit Sonderangeboten, automatischen Erinnerungen und der Bitte um Feedback.

Sie wissen genau wohin und wie oft ihre Kunden fliegen, wo sie sitzen und zunehmend auch, was sie essen und trinken. Den Kunden werden außerdem bequeme Check-in-Möglichkeiten sowie eine Reihe leistungsfähiger mobiler Apps angeboten, die langes Anstehen überflüssig machen. Sie erhalten detaillierte Reiseinformationen und eine direkte Kontaktmöglichkeit mit dem Kundenservice.

Zwar sind diese Leistungen nicht überall in dieser Branche gleichermaßen verfügbar – viele Low-Cost-Fluggesellschaften sind für ihren schlechten Kundenservice bekannt. Doch das Geschäft der Anbieter im Spitzensegment beruht auf exzellentem Service.

Im Gegensatz dazu beginnen jedoch viele Krankenhausaufenthalte an der Anmeldung, wo man oft wenig über den Patienten weiß – zum Teil nicht einmal, ob der Patient am richtigen Tag erschienen ist oder ob er überhaupt kommen sollte. Nach dem Ausfüllen von Formularen und Freigaben oder mit einer langen Liste von Anweisungen werden Patienten zur richtigen Abteilung/Station geschickt. Auch im Nachgang zum Termin versenden nur wenige Organisationen elektronische Erinnerungen an die Einnahme der verschriebenen Medikamente. Falls Folgetermine erforderlich sind, kommen Briefe – wenn überhaupt – oft erst wenige Tage vorher.

Das ist nicht in allen Krankenhäusern oder Gesundheitseinrichtungen so. Doch ein solches Szenario ist auch nicht unüblich und bildet einen Kontrapunkt zu der Art von Engagement, wie es den Kunden in anderen Märkten entgegengebracht wird – einem positiven Kundenerlebnis, das im Grunde ganz einfach im Gesundheitswesen übernommen werden könnte.

Positive Erlebnisse

Selbstverständlich wurde sowohl der Einsatz von automatisierten SMS zur Terminerinnerung als auch die daraus folgende Zeit- und Kostenersparnis in der Gesundheitsbranche umfassend analysiert und dokumentiert. Das rechtzeitige Versenden von Textnachrichten kann die Anzahl versäumter Termine um rund 50% verringern.

Weitere Maßnahmen bringen noch mehr Vorteile. Den Patienten könnte in diesen Nachrichten die Möglichkeit zum Rückruf angeboten werden. Noch besser wäre eine Option für die Rückantwort per Textnachricht, über die sie die Termine schnell und unkompliziert absagen oder verschieben können. Das würde nicht nur die Ausfallquote bei Terminen noch weiter senken, sondern dem Patienten auch mehr Macht und das Gefühl der persönlichen Kontrolle geben.

Die aktive Kontaktaufnahme und die Gestaltung der Interaktion mit Patienten kann auch auf andere Prozesse im Gesundheitswesen übertragen werden. Es wäre zum Beispiel eine deutliche Verbesserung, wenn Contact Center Mitarbeiter neben Erinnerungen zur Medikamenteneinnahme auch Details zu Terminen weitergeben könnten, ohne dass die Patienten mehrfach weiterverbunden werden, um die Fachabteilung zu erreichen.

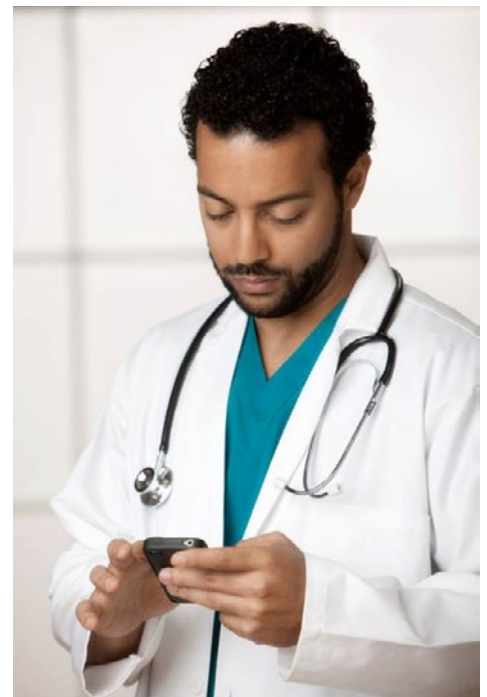
Mehr Effizienz bei der Entlassung

Contact Center Lösungen könnten auch bei der Entlassung für mehr Effizienz sorgen. Wenn der Patient bereit ist, das Krankenhaus zu verlassen, können alle Teams – also auch die zur lokalen medizinischen Versorgung bzw. zur Nachsorge – automatisch über die geplante Entlassung informiert werden.

Ebenso können Beförderungsanfragen verschickt und per Textnachricht bestätigt werden.

Alles zusammen beschleunigt den Entlassungsprozess im Standardfall, sodass mehr Zeit für komplexere Entlassungsvorgänge bleibt. Zusätzlich könnten Contact Center Lösungen auch für die Medikamentenüberwachung zum Einsatz kommen.

Die automatisierte Kontaktaufnahme kann damit neben den Vorteilen in puncto Effizienz und Kundenservice auch ein besseres Gesundheitsergebnis zur Folge haben.





Unterstützung der medizinischen Abläufe

Dieselbe Logik kann auf die Verbesserung zeitintensiver Prozesse angewandt werden, die das medizinische Personal heute davon abhält, mehr Zeit mit den Patienten zu verbringen.

Die Organisation der Vertretung von Personal außer Dienst ist sehr zeitaufwendig. Wenn sich Mitarbeiter krankmelden, ist es oft schneller und einfacher, sich an eine Agentur zu wenden, um für Vertretung zu sorgen.

Statt alle Mitarbeiter außer Dienst anzurufen oder für die Beauftragung externer Agenturen zusätzliche Mittel auszugeben, könnten Gesundheitsteams einfach eine Textnachricht an alle Abteilungsmitarbeiter schicken, die bereit sind, zusätzliche Schichten zu übernehmen. Wenn diese erste Option innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens zu keinem Ergebnis führt, könnte die Anfrage automatisch an Mitarbeiter verwandter Abteilungen weiterge-

leitet werden, z. B. zwischen der Kinderabteilung und der Neugeborenenstation. Solche einfachen Lösungen würden die Verwaltungsgemeinkosten oder die Kosten für Agenturpersonal deutlich reduzieren. In weiterentwickelten Anwendungen könnten ganze medizinische Personal-datenbanken durchsucht werden, um verfügbares Pflegepersonal im Krankenhaus ausfindig zu machen.

Schnelle Reaktionen auf kritische Ereignisse

Die Erweiterung des Prozesses zur Personalaufstockung bei kritischen Ereignissen ist relativ einfach. Eine spezielle „All Hands“-Nachricht würde an das gesamte in Frage kommende medizinische Personal gesendet werden.

Über die 2-Wege-Kommunikation kann das Personal die Anfrage bestätigen, sodass die Koordinatoren einen Überblick über die verfügbaren Kapazitäten der Abteilung erhalten. So geht keine wertvolle Zeit durch die telefonische Suche nach Unterstützung verloren. In Notfällen kann dieses Zeitersparnis Leben retten. Alarmmitteilungen könnten auch verwendet werden, um spezielle OP-Teams zusammenzurufen: Es werden einfach benutzerdefinierte Nachrichten an die Smartphones von Spezialisten innerhalb und außerhalb des Krankenhauses versandt. Click-to-Call-Links ermöglichen den Ärzten, mit den Koordinatoren sofort in Kontakt zu treten.

Ausweitung der Funktionalität

Über den sogenannten „Präsenz-Status“ kann die aktuelle Verfügbarkeit von Ärzten, Spezialisten oder anderem Personal visualisiert werden.

Krankenhausärzte stellen beispielsweise ihren Status auf „nicht verfügbar“ – eventuell mit dem Zusatz „bis 10 Uhr in einer OP“ oder „in der Ambulanz“. Wenn sie sich nicht im Haus befinden, können sie angeben, auf welchem Gerät sie am besten erreichbar sind. In kritischeren Situationen ist es jedoch immer möglich, die gewünschten Spezialisten trotzdem zu kontaktieren, auch wenn diese gerade telefonieren oder ihren Präsenz-Status auf „nicht verfügbar“ gestellt haben.

In Situationen, in denen eine persönliche Beurteilung oder die Sichtung detaillierter Daten (wie Scans oder Röntgenbilder) erforderlich ist, können Web Collaboration Tools die Gesundheitsteams online zusammenbringen – am Behandlungs-ort, unterwegs oder in anderen Krankenhäusern.

Fazit

Ob zur Verbesserung der Patientenerfahrung oder zur Verwaltung komplexer Notfallszenarien, die Automatisierung der Kontaktaufnahme bietet neue Möglichkeiten für das Fachpersonal im Gesundheitswesen, das an vorderster Front in einer immer komplexeren und anspruchsvolleren Umgebung arbeitet.

Meldesysteme sind selbstverständlich nicht die einzige Lösung. Sie bieten aber große Chancen als Teil einer umfassenderen Entwicklung hin zu effizienteren Arbeitsabläufen, wodurch beispielsweise in einem typischen amerikanischen Krankenhaus mit 500 Betten dank der Optimierung des klinischen Zeitmanagements 170.000 US-Dollar im Jahr eingespart werden können – und bis zu 4,3 Millionen US-Dollar im Jahr durch die Verkürzung der Krankenhausaufenthalte der Patienten.¹

In Großbritannien kann eine vergleichbare Einrichtung mit ebenfalls 500 Betten durch die Verbesserung der Qualitätskennzahlen zur Patientenzufriedenheit ihre Qualitäts- und Innovationsvorgaben erfüllen und dadurch Zuschüsse von bis zu 250.000 Pfund im Jahr erhalten.

Unify unterstützt über 15.000 Gesundheitseinrichtungen weltweit dabei, diese finanziellen und versorgungsrelevanten Ziele zu erreichen, indem neue, einfachere und effizientere Arbeitsweisen eingeführt werden.

Das Ergebnis ist eine produktivere Belegschaft, die mehr Zeit für die Patientenversorgung hat.



Fast 50 Jahre erfolgreiche Präsenz im Telekommunikations- und IT-Bereich sind in dieser schnelllebigen Branche ein klares Zeichen für Kundenzufriedenheit. Und genau das ist es auch, was uns täglich antreibt, unser Bestes zu geben - für maßgeschneiderte Lösungen, die die Anforderungen unserer Kunden optimal erfüllen. Bis heute haben wir das Vertrauen von mehr als 4.000 Unternehmen in ganz Deutschland gewonnen. Dabei ist unser Ziel nie der schnelle Verkaufserfolg, sondern immer die langfristige Kundenbeziehung.

Was haben Sie davon?

Zum Beispiel:

- Expertenwissen durch ständige Marktbeobachtung sowie Vernetzung mit Entwicklern und Spezialisten - auch über den Tellerrand hinaus.
- Investitionsschutz bei Integration neuer Technologien.

 **DAS SYSTEMHAUS PLUS**

TELEFONBAUSCHNEIDER

COMMUNICATIONS

Telefonbau Schneider GmbH & Co. KG
Heinrich-Hertz-Straße 31
40699 Erkrath

Vertrieb: +49 211 25006-66

Service: +49 211 25006-28

Fax: +49 211 25006-43

Internet: www.telefonbau-schneider.de

Mail: beratung@telefonbau-schneider.de

Über Unify

Unify ist ein global führender Anbieter für Kommunikationssoftware und -services, der für Geschäftskunden von 5 bis über 500.000 Mitarbeitern integrierte Kommunikations- und Kollaborationslösungen weltweit bereitstellt. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Sprach-, Video- und Datennetzwerke, vernetzte Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht - zu jeder Zeit, überall. Damit verändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten, nachhaltig - die Teamleistung wird erhöht, das Geschäft belebt, die Zufriedenheit der Mitarbeiter gesteigert und die Business-Performance verbessert. Unify hat eine lange Tradition aus verlässlichen Produkten und Innovationen gepaart mit offenen Standards und Sicherheit. Unsere Kommunikationslösungen OpenScape und Circuit ermöglichen die nahtlose und effiziente Zusammenarbeit auf jedem Gerät. Unser globales Team aus UCC-Experten und Service-Fachleuten setzt gemeinsam Standards für ein einzigartiges Kommunikations- und Kollaborationserlebnis, das Teams zu besseren Ergebnissen verhilft. Unify ist eine Tochtergesellschaft von Atos.

unify.com/de



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016
Mies-van-der-Rohe-Straße 6, 80807 München, Germany
Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. die sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Marken von Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Firmen-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.

UNIFY Harmonize
your enterprise