

Der Nächste, bitte ...

Krankenhaus Heinsberg führt
Online-Terminbuchung ein



Referenzprojekt:



„Mit der Online-Terminbuchung entlasten wir unser Personal deutlich von administrativen Aufgaben. Es bleibt mehr Zeit für die Behandlung der Patienten.“

Dr. Thomas Baltus, CA Anästhesie, Städtisches Krankenhaus Heinsberg

Das Städtische Krankenhaus Heinsberg hat eine lange Tradition. 1861 gegründet und kontinuierlich erweitert, bietet das Akademische Lehrkrankenhaus der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule in Aachen heute 187 Betten und beschäftigt etwa 450 Mitarbeiter. Es ist das zentrale Hospital für die über 40.000 Einwohner der Kreisstadt sowie eine knappe Viertelmillion Menschen des Kreises. Es unterhält Fachabteilungen für Chirurgie, Innere Medizin, Gynäkologie und Geburtshilfe, Palliativmedizin, Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde und Anästhesie. Diese werden ergänzt um ein Diabetes-Zentrum und das Brustzentrum Heinsberg.

Effiziente Abläufe im Krankenhaus sind für die Entscheider in Heinsberg essenziell. Schon seit Jahren setzt die Klinik daher auf eine konsequente Digitalisierung ihrer Prozesse. Die IT unterstützt Ärzte und Pflegepersonal beispielsweise bei der medizinischen Dokumentation und erzeugt damit Freiräume, die in die Patientenversorgung investiert werden können. So hat das Hospital schon vor Jahren iMedOne® als Krankenhausinformationssystem (KIS) eingeführt. Die mobile App iMedOne® Mobile hat sich beim Personal als unerlässliches Arbeitsmittel etabliert. Sie kommt beispielsweise für Wunddokumentationen zum Einsatz, unterstützt aber auch bei der Leistungserfassung für die Abrechnung mit den Krankenkassen. „Wir arbeiten besser und schneller“, resümieren die Nutzer.

Nun geht das das Klinikum einen nächsten Digitalisierungsschritt – über die Grenzen des Krankenhauses hinaus. Patienten haben die Möglichkeit, Termine mit den medizinischen Fachkräften online zu buchen. Den Anfang macht das Team der Anästhesie. T-Systems und ihr Partner m.Doc haben den innovativen Prozess eingeführt, der u.a. ein Ende telefonischer Warteschlangen bedeutet. Einfach den Termin per Klick buchen!

Auf einen Blick

- Administrative Entlastung für Terminvereinbarungen
- Einführung des m.Doc Patientenportals mit App und Web
- Einfache Nutzung (Software as a Service)
- Integration in Krankenhausinformationssystem
- Mehr Freiräume für Personal und Patienten
- Patientenportal kann einfach um weitere Services erweitert werden

Die Referenz im Detail

Herausforderung

Ein 10-köpfiges Ärzteteam kümmert sich in Heinsberg um alle Aufgaben der Anästhesie. Dazu gehören neben der klassischen Anästhesie die Intensivmedizin, die Notfallmedizin und die Schmerztherapie. 2013 kam die Palliativmedizin hinzu. Vor jeder Operation bzw. vor jedem medizinischen Eingriff ist ein Vorgespräch zwischen dem Patienten und einem Anästhesisten vorgeschrieben. Dieses Prämedikationsgespräch dient dem Arzt als Entscheidungsgrundlage dafür, welche Form der Anästhesie für den Patienten am besten geeignet ist und bietet dem Patienten die Möglichkeit, Fragen zu stellen. In Heinsberg fallen pro Jahr etwa 4.000 solcher Gespräche an, d.h. im Schnitt muss jeder Arzt des Fachbereichs etwa 400 Beratungsgespräche führen und dokumentieren. In der Akutmedizin lassen sich diese kaum langfristig planen, aber bei geplanten Eingriffen können sie auch im Vorfeld terminiert werden. Das verschafft den Ärzten Planungssicherheit und erzeugt wiederum Freiräume für akute und kurzfristige Aufgaben. Das Krankenhaus Heinsberg suchte eine elegante Lösung, die den Menschen außerhalb der Klinik solche Terminvereinbarungen ermöglicht, die einfach zu bedienen ist und sich in die Krankenhausprozesse integriert, d.h. die Termine direkt in das KIS iMedOne® übergibt. Die Lösung soll maximale Transparenz für die Ärzte und Patienten schaffen und die Effizienz der Abläufe steigern.

Lösung

Mit dem Modul "Terminbuchung" – eines von mittlerweile 30 Modulen auf der m.Doc Smart Health Plattform – fand das Klinikum mit T-Systems die passende Lösung. Das Krankenhaus nutzt die Web-Anwendung als SaaS (Software as a Service). Der komplette Dienst wird aus der Telekom Healthcare Cloud in Deutschland bereitgestellt. T-Systems betreibt die Applikation in einer Private Cloud. Diese genügt den hohen Ansprüchen an Datensicherheit und Datenschutz auch im Gesundheitsbereich. Der Service ist sowohl für die Ärzte als auch für die Patienten einfach über einen Web-Browser nutzbar. Alternativ können sich die Patienten auch die entsprechende App aus dem jeweiligen AppStore herunterladen. Die Terminbuchung ist über eine bidirektionale, synchrone Standardschnittstelle an das KIS angebunden. Damit kann der Terminwunsch direkt mit der Verfügbarkeit abgeglichen werden. Die Anfragen landen dann in dem Kalender des Arztes. Dieser kann – je nach Situation – die Anfrage bestätigen oder ablehnen. Das System macht dann Alternativvorschläge für den Termin.

Kundennutzen

Die hohe Nutzerfreundlichkeit überzeugt beide Seiten von der Lösung – mit der Terminbuchung rücken die Patienten näher an das Krankenhaus. Fehlgeschlagene Telefonate gehören der Vergangenheit an. Stattdessen können Patienten bequem per App oder Web den Termin vereinbaren – oder auch absagen, falls etwas dazwischenkommt. Die Ärzte haben jederzeit Transparenz über die Terminalsituation. Die Lösung bedeutet eine echte Entlastung für die Klinikabläufe. Ein manueller Eingriff, beispielsweise durch Assistenzen oder Sekretariate, ist nicht mehr nötig. Und damit bleibt auch mehr Zeit für die Patienten. Mit der Terminbuchungsfunktion geht das Krankenhaus Heinsberg einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung und profiliert sich als digitaler Vorreiter. Das Krankenhauszukunftsgesetz ermutigt die Kliniken dazu – und subventioniert entsprechende Projekte. m.Doc bietet aber nicht nur Terminbuchungen. Das Patientenportal bietet eine Fülle weiterer Ausbaumodule, die zukünftig auch den Aufenthalt von Patienten im Krankenhaus begleiten können: Lagepläne, Krankenhaustermine und Informationen machen das Tool dann zu einer Klinikbegleitungs-App für Patienten. Mit der Terminbuchung hat das Krankenhaus die Weichen gestellt, um den Klinikaufenthalt in Zukunft für die Patienten zu optimieren.

Weitere Vorteile:

- Krankenhaus-Innovation
- Einhaltung aller regulatorischen Vorgaben
- Einfach einzusetzende Komplettlösung
- Hohe User Experience
- Bedarfsgerechtes Abrechnungsmodell

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland