

PATIENTENORIENTIERUNG 2.0

Nutzen für Patienten und Krankenhaus

Schon lange vorbei sind die Zeiten, in denen ein Krankenhaus rein medizinischer Versorger war. Über die Jahre hat sich gezeigt, dass der Service rund um den Patienten ganzheitlich betrachtet werden muss, und die Kliniken haben sich entsprechend ausgerichtet. Der Patient wird als Kunde betrachtet und die Modernisierung eines Krankenhauses berücksichtigt entsprechend auch die sogenannten weichen Faktoren. Das fängt bei der Renovierung der Gebäude an. Der Eingangsbereich ist der erste Eindruck, der Patienten und Besuchern gleichermaßen das Gefühl gibt, ob man sich in diesem Haus wohlfühlen kann. Doch das ist nur der Anfang.

OPTIMIERTE ANGEBOTE

Aus Sicht der Patienten ist das Krankenhaus ein Dienstleister, durch den im Jahr 2013 beispielsweise 18,78 Millionen stationäre Patienten behandelt wurden. Dabei lag die durchschnittliche Verweildauer bei 7,5 Tagen. In einem Großteil der Zeit steht in vielen Fällen nicht ausschließlich die medizinische und pflegerische Versorgung im Vordergrund. Vielmehr geht es heute auch darum, dem Patienten optimierte Angebote anzubieten, um die Wartezeiten zu überbrücken. Dazu zählen selbstverständlich Klassiker wie die Benutzung eines Fernsehers. Das Telefon am Bett ist ebenfalls obligatorisch. Den Erwartungen der Zielgruppe entsprechend werden individuelle Angebote zu den Mahlzeiten gemacht und der Zugang zum Internet wird ermöglicht. Mittlerweile ist aus dem Fernseher am Bett in vielen Fällen bereits eine Multimediazentrale geworden, die über das TV-Programm hinaus die Rufanlage, das Telefon und den Browser integriert. Schnell wird aber klar, dass die Benutzer ihre eigenen Geräte im Gepäck haben und diese auch mit ent-

sprechender Verbindungsqualität nutzen möchten.

An dieser Stelle müssen die Verantwortlichen in Krankenhäusern die aktuellen Veränderungen am Markt berücksichtigen und entsprechende Angebote machen. Dabei können gezielt Informationen über das Haus, Abläufe, die handelnden Personen und erweiterte Serviceleistungen über mobile Websites oder Smartphone-Apps angeboten werden.

SMARTER SERVICE

Auf der Suche nach nützlichen Informationen und Angeboten im Sinne der Patientenorientierung hat das Team des Unternehmens smartcircles zahlreiche Gespräche mit Verantwortlichen in Kliniken in Deutschland und in der Schweiz geführt. Dabei sind zahlreiche Möglichkeiten identifiziert worden, die den Krankenhausalltag für den Patienten erleichtern und so weit wie möglich angenehmer gestalten können. Einige Anforderungen sind komplexer und dadurch kostenintensiv. Andere sind schnell umgesetzt und im Verhältnis zum Nutzen mit überschaubarem und erbringbarem Aufwand zu leisten. Beispielsweise eine multilinguale Dolmetscher-App, welche die Kommunikation fremdsprachiger Patienten mit dem Pflegepersonal und den Medizinern verbessern soll.

Ein gutes Beispiel für ein einfaches, dafür umso nützlicheres Angebot ist das Produkt SmartService KlinikKiosk, das dem Patienten das Leistungsangebot des Kiosks näherbringt. Das Bedürfnis der Patienten ist vielseitig und der hauseigene Kiosk bietet schon heute unter anderem Tageszeitungen, Zeitschriften, Süßigkeiten, Hygieneartikel, Ladekabel für Smartphones und vieles mehr. Doch gibt es auch vielseitige Gründe, das Angebot des

Kiosks nicht zu nutzen. An erster Stelle sicherlich Patienten, die das Bett oder Zimmer nicht verlassen können. Viele Patienten fühlen sich aber auch unwohl, durch das Krankenhaus zu spazieren. Andere verlassen das Zimmer nicht, weil sie jederzeit mit der Visite rechnen oder sich auf Abruf zu einer Untersuchung bereithalten müssen.

Oft erreicht der Wunsch des Patienten dann Bekannte und Verwandte, die im späteren Verlauf des Tages diese Dinge mitbringen. In der Regel einige Stunden später und – für den hauseigenen Kiosk negativ – meist extern erworben.

SmartService KlinikKiosk setzt genau dort an. Durch eine Smartphone-App bestellt der Patient seine Artikel und ein Servicemitarbeiter liefert diese, beispielsweise einmal in der Stunde, aus. Der Kioskbetreiber wird durch seine Verwaltungs-App bei der Zusammenstellung der Gesamtlieferung unterstützt und kann bequem die Bestellliste abarbeiten.

GEWINN FÜR ALLE

Zusätzliche Angebotserweiterungen wie die Terminvereinbarung mit dem Friseur können eine sinnvolle und nutzbringende Ergänzung darstellen.

Den Gewinn teilen sich der Patient, dem eine Zeitung oder ein Rätselheft ein Lichtblick sein können, das Krankenhaus durch eine zusätzliche Komfortserviceleistung und nicht zuletzt der Kiosk durch die Steigerung seines Umsatzes. Am Ende ein hoher Nutzen mit großem Wert für das patientenorientierte Krankenhaus.

Prof. Dr. Thomas Jäschke,
Vorstand der DGFM
ISDSG – Institut für Sicherheit und
Datenschutz im Gesundheitswesen
Kontakt: kontakt@jaeschke.de