

## Patient Workflow Management

Automatisierung des Patienten-Workflows durch Selbstbedienung für mehr Patientenzufriedenheit und eine verbesserte Informationsverfügbarkeit

Gesundheitswesen

Die Lösung Patient Workflow Management von Ricoh hilft Krankenhäusern und anderen Einrichtungen dabei, die Patientenregistrierung, die Aufnahme und die Informationsflüsse zu automatisieren und zugleich Kosten und Wartezeiten zu senken, womit letztendlich eine höhere Patientenzufriedenheit erreicht wird.



## Verbesserung des medizinischen Versorgungsprozesses durch automatische Selbstbedienungstationen

In der heutigen von ständigem Zeitdruck geprägten Welt ist die Selbstbedienung allgegenwärtig. Von Supermärkten über Bankgeschäfte bis hin zu Bahn- und Flugreisen sind die Kunden zunehmend selbstbestimmt, wenn es um Interaktionen mit den Unternehmen wie Check-in, Einkaufen und Kommunikation geht.

Unterdessen findet im Gesundheitssektor ein rasanter Übergang zu digitalen Arbeitsweisen statt, und es besteht ein wachsender Bedarf an der Optimierung von Prozessen. Patienten wünschen sich mehr Kontrolle über ihre Daten. Demzufolge ist Innovation entscheidend. Die Einführung fortschrittlicher Technologien wird daher in naher Zukunft eine wichtige Rolle spielen, um den drängenden Herausforderungen der Zukunft gerecht zu werden.

Patient Workflow Management von Ricoh ist eine Lösung rund um Selbstbedienung und stetige Information, die die Registrierung und Aufnahme sowie die Informationsflüsse automatisieren soll. Die Patienten melden sich an einem Informationskiosk selbst an, wodurch sie mehr Kontrolle über die eigenen Daten haben. Zusätzlich erfahren sie, wo sie sich als nächstes hinbegeben müssen und wie lang die Wartezeit für eine Behandlung ist.

Die Krankenhäuser wiederum können auf diese Weise Termine und Ausfälle effizienter verwalten. Die Kosten werden reduziert und die Patientenzufriedenheit wird verbessert, so dass die Effizienz für alle Beteiligten gesteigert wird. Dank dieser vollständig integrierten Lösung erhöht sich auch die Patientensicherheit, da weniger Fehler im Zusammenhang mit der manuellen Dateneingabe wie etwa Verwechslungen auftreten.

\*NVZ Verband für Allgemeinkrankenhäuser und Einrichtungen in den Niederlanden ([www.nvz-ziekenhuizen.nl](http://www.nvz-ziekenhuizen.nl))

\*\*Economist Intelligence Unit, Humans and machines: The role of people in technology-driven organisations. Gesponsert von Ricoh, 2013



**In den Niederlanden erscheinen über 8 % aller Patienten nicht zu ihren Terminen.\***



**Nur 5 % der im Gesundheitswesen Beschäftigten sind der Meinung, dass sie Zeit mit der Verwaltung von Krankenakten verbringen sollten, während 38 % der Personen in leitenden Positionen sagen, dass die verschiedenen Systeme ihrer Einrichtung nicht miteinander vernetzt sind.\*\***



## Bessere Bereitstellung von Informationen für einen effektiveren Patientenfluss

Patient Workflow Management ist eine Selbstbedienungslösung für die Aufnahme im Krankenhaus, die die Registrierung und den Anmeldeprozess automatisiert und den Patientenfluss in den medizinischen Versorgungseinrichtungen verbessert. Durch eine schnellere Informationsverarbeitung sorgt diese Lösung für einen integrierteren und kontextbezogeneren Ansatz in Bezug auf Patientendaten in den verschiedenen Abteilungen und dient als Bindeglied zwischen Technologie und Praxis.

Mit Patient Workflow Management können sich die Patienten an einem Informationskiosk im Krankenhaus selbst registrieren und anmelden, anstatt sich in einer Schlange anzustellen, um dem Krankenhauspersonal die persönlichen Daten mitzuteilen. Dies reduziert nicht nur die Wartezeiten, sondern bietet auch mehr Kontrolle über die Einzelheiten, die im Zusammenhang mit dem Krankenhausaufenthalt angegeben werden müssen, und verbessert den Informationsfluss während des Aufenthalts.

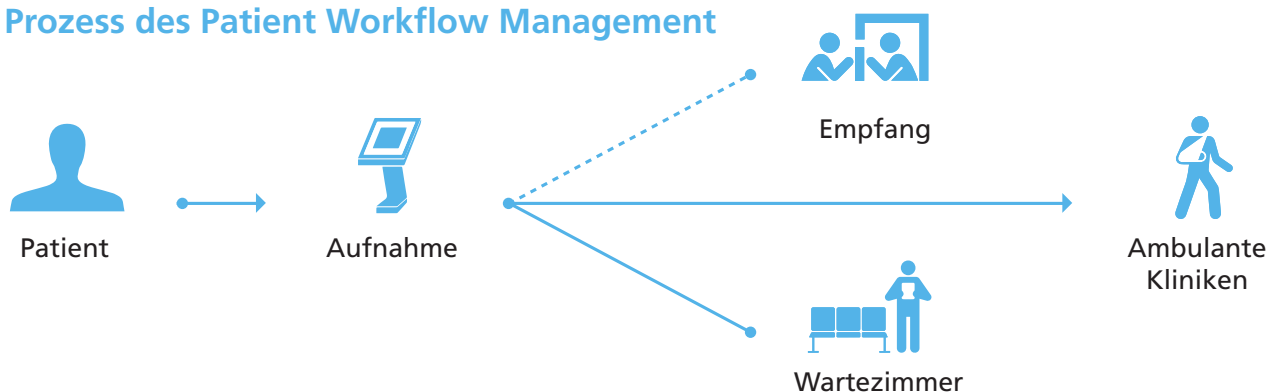
Krankenhäuser und andere Einrichtungen können auf diese Weise Termine effizienter verwalten, da die Identifikationsprozesse verbessert und persönliche Daten vertraulicher behandelt werden. Beispielsweise kann ein Arzt darauf hingewiesen werden, dass ein Patient eingetroffen ist und im Wartezimmer sitzt. Des Weiteren können durch die Lösung auch Kosten gespart werden, da sie die Verwaltungslast der Mitarbeiter senkt. Darüber hinaus sorgt Patient Workflow Management für eine erhöhte Zugänglichkeit von Informationen für das medizinische Personal, verbessert die Qualität von Datenbanken und steigert die Zufriedenheit insgesamt.

Patient Workflow Management gibt außerdem dem Klinikpersonal mehr Zeit, die andernfalls zur Verwaltung von Daten erforderlich wäre, und hilft den Einrichtungen, ihre Wartezimmerauslastung besser zu verwalten, während zugleich das Risiko von Verwechslungen, Versicherungsbetrug und Verwaltungsfehlern gesenkt wird.

## Wichtige Vorteile

- Kostensparend durch Entlastung des Personals
- Patienten sind besser über die Wartezeiten informiert
- Steigert die Personaleffizienz
- Erhöht die Sicherheit
- Verbessert das Patientenerlebnis durch bessere Bereitstellung von Informationen
- Optimiert den Patientenfluss
- Effektivere Ausnutzung der Wartezimmer

### Prozess des Patient Workflow Management



**Abbildung 1: Patient Workflow Management automatisiert die Registrierung und den Anmeldeprozess in Krankenhäusern und anderen Einrichtungen für einen verbesserten Patientenfluss und bessere Informationsflüsse.**



# Über Ricoh

Als globales Unternehmen, das sich auf Office-Systeme, Produktionsdrucklösungen, Dokumentverwaltungssysteme und IT-Dienstleistungen spezialisiert hat, bietet Ricoh Krankenhäusern echte End-to-End-Lösungen, die den Zeitaufwand für Verwaltungsprozesse senken und so mehr Zeit für die Patientenversorgung schaffen.

Ricoh arbeitet mit führenden Gesundheitsorganisationen rund um die Welt zusammen. Unser Lösungsportfolio hat zu einer Effizienzsteigerung um bis zu 20 % beigetragen und die Belastung des medizinischen Personals durch Verwaltungsaufgaben reduziert, damit diese sich auf ihre Patienten statt auf administrative Tätigkeiten konzentrieren können. Hier sind einige Beispiele für unsere Arbeit:

## Optimierung von Registrierungs- und Aufnahme- prozessen für eine bessere Information der Patienten

### Projektstudie: Jeroen Bosch Hospital

Das Ziel des Jeroen Bosch Hospital ist es, angesichts steigender Erwartungen und technischer Fortschritte die medizinische Versorgungsumgebung patientenorientierter zu gestalten. Mit einem kürzlich neu eröffneten Gebäude strebt dieses große niederländische Krankenhaus nach einer verbesserten Patientenversorgung. Eine wichtige Komponente hiervon ist die optimierte Bereitstellung von Informationen an die Patienten, beispielsweise wo sie zu welchem Zeitpunkt eintreffen sollten.

In dem hochmodernen neuen Gebäude wurde die Ricoh-Lösung Patient Workflow Management installiert, um die gesamte Patientenlogistik intelligent zu gestalten, damit Menschen besser über Wartezeiten im ambulanten Bereich, in den Spezialabteilungen, Röntgendiagnoseabteilungen und in der Blutabnahme des Krankenhauses auf dem Laufenden gehalten werden.

Am Haupteingang des neuen Gebäudes befindet sich eine zentrale Registrierung, an der Patienten eine Krankenhausidentifikationskarte erhalten, die mit einem Bild des Patienten versehen ist. In der Eingangshalle befinden sich drei Informationskiosks, an denen Patienten selbst auf ihre Informationen zugreifen können und wo sie alle logistischen Einzelheiten für ihren Krankenhausaufenthalt erhalten. Nach dem Einführen ihrer Krankenhausidentifikationskarte in einen Informationskiosk erhalten Patienten aktuelle Informationen zu Wartezeiten und -zimmern. Patienten, die Hilfe benötigen, werden von Hilfspersonal unterstützt.

Sobald Patienten den zentralen Empfang verlassen haben und sich in einen anderen Bereich im Krankenhaus begeben, können sie sich dort an einem Informationskiosk anmelden. Sie erfahren dann, ob sie am richtigen Ort sind und wann sie behandelt werden. Patienten werden nicht mehr vom Arzt oder dem Krankenpflegepersonal aufgerufen, sondern sehen auf Informationsbildschirmen, in welchen Raum sie sich wann begeben sollten.

## Wichtige Vorteile

- Gesteigerte Patientenzufriedenheit
- Verbesserter Patientenfluss
- Selbstbedienungssystem
- Bessere Bereitstellung von Informationen für Patienten



*Es geht einfach darum, so viele relevante Informationen wie möglich jederzeit für den Patienten verfügbar zu halten“, sagt Saskia Cornelissen, Projektteammitglied beim Jeroen Bosch Hospital. „Dies gilt natürlich für medizinische Informationen, aber besonders auch für Informationen rund um den Krankenhausbesuch.“*

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.de](http://www.ricoh.de)

Die in dieser Broschüre dargestellten Zahlen und Fakten beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Umstände können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Sämtliche Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind Eigentum und eingetragene Marken der entsprechenden Eigentümer. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Europe PLC nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.