

Der KIS-Hersteller Meierhofer engagiert sich beim Vernetzungssoftwarespezialisten samedi: Eigenes Klinikportal zur Steigerung von Effizienz und Qualität

# Innovatives Klinikportal: Darf's ein wenig komfortabler sein?

Moderne Medizintechnik, OPs und viele Praxis- wie Klinikeinrichtungen sind teuer, besonders dann, wenn sie nicht während des ganzen Tages optimal genutzt werden. Gelingt es hingegen, die Nachfrage von Patienten und ihrer Zuweiser erstklassig zu bündeln, stimmt die Rechnung. Einen wesentlichen Beitrag dazu kann das Klinikportal von samedi leisten.

«Zur Sicherstellung einer bestmöglichen Behandlungsqualität für den Patienten muss der Behandlungsablauf weit über die eigenen Institutionsgrenzen hinaus betrachtet werden. Neben Praxen und Spitälern müssen ebenso sehr die Zuweiser und die Patienten selbst, zusammengefasst also alle Akteure in der ganzen Behandlungskette, involviert werden», fasst samedi-Gründerin und -Geschäftsführerin Katrin Keller ihr Angebot zusammen. «Alle Akteure

profitieren von der digitalen Vernetzung. Der Bedienungskomfort steigt, es ergibt sich eine bessere Übersichtlichkeit und das wiederum erhöht die Zufriedenheit bei Personal wie Patienten.» Diese Vorteile haben auch den KIS-Anbieter Meierhofer überzeugt, der sich an der samedi GmbH aus Berlin beteiligt hat. «Wir erweitern damit unser Portefeuille in Richtung Vernetzung, Zuweisermanagement und vermehrten Komforts für Leistungserbringer wie

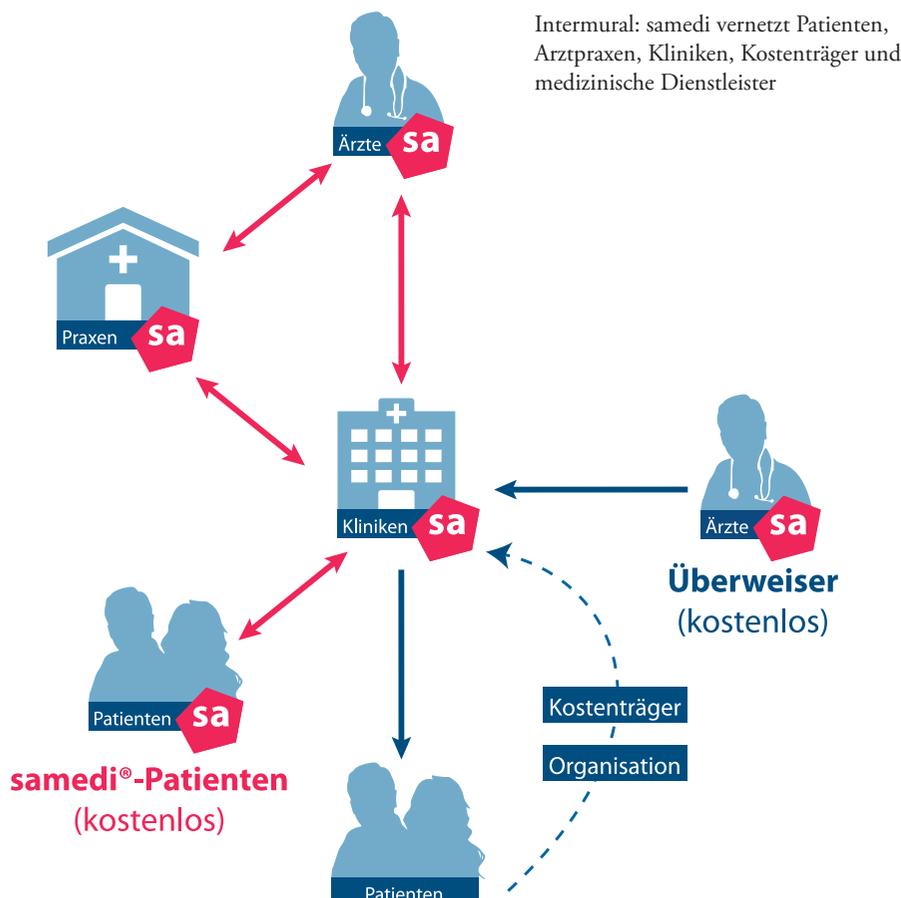
Patienten», begründet Michaela Kainsner, Geschäftsführerin Meierhofer Schweiz AG, das strategische Engagement.

## 24/7 Online-Service

Klinikinterne wie auch -übergreifende Prozesse sollen optimal gesteuert und aufeinander abgestimmt sein. Durch zeitgemässe Web 2.0-Technologie können Spitäler wie auch Praxen ihre Ressourcenplanung, Ablaufsteuerung, Terminbuchung und Zuweisung online und medienbruchfrei abwickeln sowie alle Vorgänge zentral in einem Buchungssystem verwalten. «Das bedeutet ein klares Bekenntnis zu mehr Dienstleistung, besserer Koordination und weniger Administration», freut sich Katrin Keller.

Die bei samedi eingesetzten Instrumente sind das Zuweisernetzwerk, die klinikübergreifende Ressourcenplanung und das Online-Patientenportal. Mit samedi kann sich jedes Spital oder jede Praxis ein eigenes Zuweiser-Netzwerk aufbauen. Mittels eines zentralen Regelwerks wird festgelegt, welche Zuweiser oder Patienten welche Therapien von welchen Behandlern und zu welchem Zeitpunkt beanspruchen können. Parallel dazu werden die vorhandenen Ressourcen – Fachkräfte wie Räume, Betten und Geräte – zugeteilt. Wenige Klicks genügen für die Zuteilung.

Das Workflow-Management von samedi führt zu einer wirtschaftlicheren wie effizienteren Nutzung der gesamten Infrastruktur. Ein Call-Center-Modul sorgt dafür, dass dies auch abteilungs- und standortübergreifend erfolgt. Angenehme wie praktische Elemente sind zudem die 24/7-Online-Terminbuchung, das Vereinbaren ambulanter (Chefarzt-) Sprechstunden, automatische Terminerinnerungen per SMS sowie die Zusendung von Anamnesebögen und termin-



spezifischer Informationen exakt zur richtigen Zeit. Auch im Austritts-Management können Befunde digital mitgegeben sowie an Ärzte übermittelt werden.

**Mehr Effizienz im OP-Management – gerade auch im Belegarztsystem**

«Mit dem samedi-OP-Management-Tool wollen wir eine reibungslose Terminierung von Operationen möglich machen», erläutert Katrin Keller. «Vor- und Nachbereitungen sowie alle benötigten Ressourcen wie OP-Säle, Ärzte und Technik können in den Ablauf eingeplant werden, egal ob diese innerhalb des Spitals selbst oder extern zur Verfügung stehen.»

Durch vorgegebene Buchungsregeln wie beispielsweise hinterlegte OP-Zeiten, Kontingente oder Regeln für das Nichtausnutzen von Kontingenten wird eine optimale OP-Auslastung erreicht.

Auch im Bereich der ambulanten Operateure und Belegärzte überwindet samedi zeitliche und



Die beiden Gründer und Geschäftsführer der samedi GmbH: Katrin Keller und Prof. Dr. Alexander Alscher

räumliche Restriktionen, da der Fax- und Telefondienst durch die Online-OP-Koordination nahezu komplett ersetzt wird. Über die vorhandenen Schnittstellen zu allen gängigen Praxis- und Klinik-Informationssystemen werden die

externen Fachkräfte problemlos angebunden und führen über das Online-Buchungssystem verbindliche 24/7-Terminbuchungen, -verschiebungen und -absagen nach den individuellen Regeln der Klinik durch.





samedi plant alle an der Behandlung beteiligten Ressourcen (Personen, Räume, Geräte) exakt für den benötigten Zeitraum



Das «Call Center»-Modul ermöglicht eine effiziente, sektorenübergreifende Behandlungskoordination

«Neben der Schnelligkeit, Einfachheit und Zeiteinsparung bietet samedi den grossen Vorteil, dass die Operateure von der Buchungsmöglichkeit kurzfristiger OP-Termine profitieren. Diese freuen sich über zusätzliche OP-Termine, wir als Klinik über eine optimale Auslastung der Säle. Zudem schätzen es die Belegärzte, dass sie nun direkt im Patientengespräch in der Praxis verbindliche OP-Termine ohne telefonische Rücksprache mit uns vereinbaren können», schildert Mathias Mielke, ehemals Management Sana Lichtenberg, Berlin, nun Geschäftsführer Klinik Sanssouci Potsdam, eindrücklich die Vorteile im systematischen Nutzen des innovativen Systems.

### Hohe Flexibilität, einfache Bedienung

Leerzeiten der einzelnen Ressourcen sind höchst unerwünscht, weil sie Fixkosten statt Erträge beschieren. Darum ist die SMS-Terminreminderung so wichtig. Aber selbst wenn kurzfris-

tig umorganisiert werden muss – es kann ja immer etwas dazwischenkommen – so kann mit Absage- oder Verschiebe-Benachrichtigungen zeitsparend gearbeitet werden.

Für eine hohe Qualitätssicherung sorgen Follow-Up-Nachrichten oder automatisierte Qualitäts- und Zufriedenheitsumfragen. Ebenso einfach gelingt es, spezifische Patientengruppen zu selektieren, sie direkt anzusprechen und mit ihnen zielgerichtet zu kommunizieren.

### Entlastung des Telefondienstes

Angenehm für Patienten wie Zuweiser ist das Online-Buchen von Terminen. Lange Wartezeiten in lästigen Telefonschleifen sind passé, zudem erfährt der interne Telefondienst eine Entlastung. Im System ist hinterlegbar, welche Patienten aufgrund welcher Versicherungsdeckung wie buchen können. Diese sind via App auf dem

Smartphone oder Tablet jederzeit mobil und ortsunabhängig, wenn sie Kontakt aufnehmen möchten. Die Patienten und ihre Zuweiser können damit selbstständig agieren, während sich gleichzeitig der Verwaltungsaufwand von Praxen oder Kliniken reduziert. Und noch ein Trumpf: samedi läuft in 13 Sprachen, Migrationshintergrund ist kein Hindernis für einen komfortablen, einfachen Umgang mit Arzt- oder Spitalterminen, Informationsaustausch und Kommunikation.

### Spitäler stärken ihr Profil

Im Rahmen der neuen DRG-Spitalfinanzierung spielen Service-Elemente und individuelle Angebote eine zunehmend wichtigere Rolle. Spitäler wollen sich ein eigenes Gesicht geben und als echte Dienstleister wahrgenommen werden und so im Wettbewerb brillieren. Das schätzen neben den Patienten namentlich die Zuweiser.

Deshalb ermöglicht das samedi-Zuweiser-CRM eine strukturierte Organisation und Dokumentation der Zusammenarbeit von Spitalern und Zuweisern. Letztere können über das System online und gleichzeitig verbindliche Vorstellung- und Aufnahmetermine mit «ihrem» Spital vereinbaren. Die zeitlich begrenzte telefonische Erreichbarkeit entfällt. Eine verstärkte Bindung von Spital und Zuweisern ist die logische Folge.

Das spezielle Corporate Design eines Spitals kann nach aussen hin voll gewahrt bleiben. samedi lässt sich optisch und gestalterisch in Klinik-Websites integrieren – Online-Marketing par excellence.

Wertvoll ist, dass samedi nach den besonderen Anforderungen, Ressourcen und Verfügbarkeiten eines Spitals ausgerichtet werden kann. Durch intelligentes Anordnen von Terminen im Tagesablauf wird dabei eine optimale Ressourcenauslastung erzielt.

Die Patientenstammdaten werden beim Buchen automatisch vom KIS oder AIS zu samedi übertragen und die Termindaten werden von samedi zurückgeliefert. Zusätzliche Pflichtfelder sorgen dafür, dass alle behandlungsrelevanten Informationen über die Patienten jederzeit vorliegen.

Katrin Keller: «Daten erfassen ist das Eine, sie transparent und schnell zur Hand zu haben, das Andere.» Daher laufen alle Terminbuchungen in einem zentralen Kalender zusammen. Basierend auf den definierten Regeln bucht samedi alle beteiligten Fachabteilungen, Mitarbeitenden, Räume und Geräte exakt für den jeweils erforderlichen Zeitraum und fasst die Informationen zentral zusammen.

**Wesentliche Beiträge für mehr Wirtschaftlichkeit**

«Spitäler profitieren in Zukunft erst recht, wenn es ihnen gelingt, sich auf einfache Weise mit vor- und nachgelagerten Akteuren innerhalb der Behandlungskette zu vernetzen. Mit Hilfe kostenfreier samedy-Light-Konten können sich Spitäler mit Praxen, Therapeuten, anderen Kliniken und weiteren Akteuren vernetzen. Der Einsatz von samedy gestaltet sich dabei unabhängig von der Software der Netzwerkpartner, da die Web 2.0-Software ohne Installation über Schnittstellen zu allen gängigen Praxis- und Klinik-Informationssystemen erfolgt. Kommunikation und Übermitteln von Berichten und Informationen sind ein Leichtes.

Wer möglichst viele samedy-Elemente nutzt, kann erhebliche Effizienzvorteile erzielen. Eine qualitative Studie der Hochschule Flensburg über die wirtschaftlichen Resultate ergab in den fünf betrachteten Praxen innerhalb eines halben Jahres nach samedy-Einführung eine administrative Zeitersparnis von durchschnittlich 23 Prozent im Zusammenhang mit dem Terminmanagement.

**Klare Auswertungen, hohe Datensicherheit**

Transparenz schafft einmal der zentrale Terminkalender in Spital oder Praxis, zum andern auch die Möglichkeit, sich mittels einer farbcodierten Monatsübersicht die Auslastung von Ressourcen jederzeit vor Augen zu führen. Sofort wird ersichtlich, wo Engpässe vorhanden sind oder ein Überhang vorliegt. Im Weiteren ermöglicht ein Business Intelligence-Modul, Statistiken zu Termin- und Ressourcendaten zu errechnen und entsprechende Visualisierungen anzuzeigen. Zeitraum, Intervalle, Filter nach Patientenbuchungen, Zuweiser, Terminarten, Ausfälle, Arbeitszeiten und Wartedauern sind auf Knopfdruck auswertbar.

«Wir schreiben auch Datensicherheit gross», ergänzt unsere Interviewpartnerin, «Unsere Online-Lösungen basieren auf einer eigens entwickelten Verschlüsselungsarchitektur, die zum Patent angemeldet ist, und sind TÜV-geprüft. HL7-Gateways erlauben einen Datenaustausch mit HL7-fähigen Systemen wie KIS, RIS oder PACS. Patientendaten werden per ADT-Nachrichten oder auf Basis des IHE PIX-Profiles übertragen.

Was für medizinische Fachpersonen von grosser Bedeutung ist, schafft auch Vertrauen für Versicherte und Patienten. Das Patientenkonto ist der gesicherte Zugang zum Gesundheitssystem. Über sein Konto kann jeder seine eigenen Daten sicher verwalten und direkt mit Ärzten, Spitälern und andern Leistungserbringern interagieren. In Deutschland bestehen bereits über 500 000 solcher Patientenkonten.

«Die bewährte Zusammenarbeit zwischen Patienten und Leistungserbringern bieten wir seit Kurzem auch in der Schweiz an. Wir sammeln bereits erste Erfahrungen in Gruppenpraxen und haben Kontakte zu interessierten Spitälern», berichtet Katrin Keller, «wir sind überzeugt, dass sie beim Einsatz von samedy signifikant profitieren werden. Mehr Effizienz und Transparenz werden den Ausschlag geben. Und gegen mehr Bedienungskomfort und einen stark vereinfachten Umgang aller Beteiligten miteinander wird sich niemand sträuben.»

**Weitere Informationen**

[www.meierhofer.ch](http://www.meierhofer.ch)

# clarofinanz: Ihr Versicherungsbroker.



clarofinanz gmbh · 4600 Olten · Tel. 062 213 03 05  
 info@clarofinanz.ch · www.clarofinanz.ch

**clarofinanz**   
 kompetent & persönlich