



# SMARTIQ™

## Optimierte Datensammlung verbessert das Patientenerlebnis und steigert Effizienz

Gemeinnütziger Anbieter von Gesundheits- und Altenpflege

### Über das Unternehmen

Als eine der größten Gesundheitsorganisationen in ihrer Region ist dieser gemeinnützige Gesundheits- und Altenpflege-Dienstleister auf eine Vielzahl von Gesundheitsdiensten spezialisiert, darunter akute medizinische und chirurgische Dienstleistungen, Notfallversorgung, Altenpflege, Diagnostik, psychische Gesundheit und medizinische Forschung und Ausbildung.

Dieser nationale Gesundheits- und Altenpflege-Dienstleister betreibt über 20 öffentliche und private Pflege- und Altenpflegeeinrichtungen und beschäftigt über 13.000 Mitarbeiter sowie rund 1.300 Freiwillige in der Region. Jedes Jahr werden über eine Million Menschen von dieser Organisation behandelt und betreut.

### Geschäftliche Herausforderung

Noch bevor der Gesundheits- und Altenpflege-Dienstleister seine Patienten täglich versorgt und behandelt, muss er eine Vielzahl von medizinischen und klinischen Richtlinien beachten.

Da das Patientenvolumen stetig zunahm, wurde der frühere Prozess, bei dem das Verwaltungspersonal die Daten zur Patientenaufnahme manuell verarbeitet hat, zunehmend ineffizient. Der Prozess für die administrative Voraufnahme umfasste Mitarbeiter, die Patientendaten manuell persönlich oder telefonisch notierten und diese Daten dann erneut in eine Reihe verschiedener Verwaltungssysteme eingaben. Mit dem zunehmenden Patientenvolumen, dem Mangel an Arbeitsabläufen und Priorisierungskontrollen – ganz zu schweigen von der Belastung des Verwaltungspersonals, alle Patienten rechtzeitig zu

betreuen – wurden die Ungenauigkeiten bei der Eingabe dieser Patientendaten zu einem Problem, wenn die Informationen missverstanden wurden.

Darüber hinaus mussten sich die Mitarbeiter mit klinischen Voraufnahme- und Risiko-Screening-Prozessen für Patienten befassen. Dieser Vorgang wurde telefonisch durchgeführt und das Personal musste jeden Patienten vor dem geplanten Aufnahmetermin kontaktieren, um wichtige medizinische und allgemeine Informationen zu bestätigen. Ähnlich wie beim administrativen Voraufnahme-Prozess wirkte sich die zunehmende Anzahl von Patienten direkt auf die Effizienz dieses Prozesses aus. Verzögerungen oder falsche Angaben führten dazu, dass das Krankenhaus schlecht darauf vorbereitet war, sich am Aufnahmetag um die Patienten zu kümmern.



„Die SmartIQ-Implementierung optimiert die Patientenregistrierung – sie gibt dem Patienten die Kontrolle über seine persönlichen Daten und ermöglicht es den Mitarbeitern, sich auf andere wichtige Geschäftsprozesse zu konzentrieren.“ - **Manager - Krankenhaus**

## Die SmartIQ-Lösung

Um die Organisation bei der Bewältigung ihrer Geschäftsprobleme zu unterstützen, hat SmartIQ eine Lösung bereitgestellt, welche die Datenerfassung und die Verwaltungsprozesse der Organisation zusammenbringt. Mit Hilfe ihrer adaptiven Formulare hat SmartIQ eine Lösung entwickelt, die über ein sicheres Online-Portal (Website) verfügt. Es liefert dem Patienten wichtige Gesundheitsinformationen und erleichtert die kanalübergreifende Online-Erfassung der Voraufnahme-Daten des Patienten. Die Lösung basiert auf einer SQL-Datenbank und einer sicheren Webinfrastruktur, mit der das Formular von Intelligent online veröffentlicht werden kann. Die Patientendaten werden erfasst und zur späteren Verarbeitung im SQL-Server gespeichert.

Durch den neuen Prozess mussten keine Papierformulare mehr verwendet werden. Diese wurden durch einen intuitiven und geführten Online-Gesprächsprozess vor der eigentlichen Verwaltungsarbeit ersetzt. Einfache Ja-Nein-Fragen werden häufig verwendet, und im Allgemeinen

werden Beispiele bereitgestellt. Es werden Pflichtfelder angegeben, und nachfolgende Frageblöcke werden beruhend auf den Antworten des Benutzers erstellt.

Als Teil der Lösung implementierte SmartIQ auch ein Intranet-Portal für das Krankenhauspersonal, um die Patienteninformationen abzurufen. Die Krankenhausmitarbeiter erhalten eindeutige Zugangsdaten zum sicheren Portal, auf dem sie Patienteninformationen für die Aufnahme verarbeiten können. Dieses Portal ist in das PATIENT-System des Unternehmens integriert – ein Tool zur Verwaltung des Patientenflusses über das sogenannte Versorgungskontinuum von der Aufnahme bis zur Entlassung.

Die Lösung bietet auch die Möglichkeit, formatierte Dokumente/Mitteilungen für Archivierung, Druck und E-Mail zu generieren. Alle diese personalisierten Mitteilungen werden dynamisch basierend auf den Antworten generiert, die sie während des ersten Voraufnahme-Prozesses des Patienten gegeben haben.

## Geschäftsvorteile

- Gesteigerter Komfort, da Patienten vor ihrer Aufnahme uneingeschränkter Zugang haben, um ihre Daten einzupflegen
- Verbesserter Zugang zu den Informationen für die Patienten und das Krankenhauspersonal
- Reduzierte Neu-Eingabe von Informationen
- Verbesserte Personalzuweisung
- Benutzervalidierung zur strikten Datenkontrolle und Speicherung von Benutzerdaten für zukünftige Aufnahmen
- Die sichere elektronische Einrichtung erleichtert den Datentransport und verringert das Fehlerpotential
- Deutliche Steigerung der Effizienz von Geschäftsprozessen, hauptsächlich in Bezug auf die Zeit, die zum Sammeln von Patienteninformationen benötigt wird

**SMART**  
COMMUNICATIONS™

[www.smartcommunications.com](http://www.smartcommunications.com)

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications™ ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Plattform Conversation Cloud™ des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte, Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Plattform Conversation Cloud von Smart Communications umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikationsmanagement (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäftsdokumentation von SmartDX™. 2021 hat Smart Communications Assentis übernommen, einen führenden europäischen Anbieter von Softwarelösungen, der auf Kundenkommunikationsmanagement (CCM) mit Schwerpunkt Finanzdienstleistungsbranche spezialisiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [smartcommunications.com](http://smartcommunications.com).