



Klinikum verbessert mit BlackBerry-Lösung die Patientenbetreuung und reduziert Wartezeiten

Das Klinikum Bad Hersfeld ist mit rund 24.000 stationären und circa 40.000 ambulanten Patienten im Jahr eines der größten Krankenhäuser in der Region Ost- und Mittelhessen. Rund 1.400 Beschäftigte kümmern sich hier um das gesundheitliche Wohl ihrer Patienten und sorgen für einen reibungslosen Betrieb des Krankenhauses. Das breit gefächerte medizinische und pflegetechnische Angebot machen das Klinikum zu einem Kompetenzzentrum mit überregionalem Ruf.

Die Herausforderung

In einem großen und weitläufigen Krankenhaus wie dem Klinikum Bad Hersfeld ist die Koordination der hausinternen Patiententransporte ein elementarer Faktor für einen reibungslosen und effizienten Betrieb. Täglich müssen Patienten pünktlich von den Pflegestationen zu Untersuchungen wie zum Beispiel Röntgen und EKG oder zu OPs in andere Kliniktrakte gebracht und wieder abgeholt werden. Bei den durchschnittlich 400 bis 500 Transporten pro Tag kam es früher häufig zu erheblichen Wartezeiten für die Patienten und zu unerwünschten Stillstandszeiten in den Funktions- und Diagnostikabteilungen. Hinzu kommen pro Tag bis zu 200 Transporte von Materialien und medizinischen Geräten, die ebenfalls bewältigt werden müssen.

Früher erteilte der Koordinator die Transportaufträge über eine auf Mobiltelefonen basierende Lösung – entweder telefonisch oder per SMS. Er musste jedoch eine extrem hohe Anzahl an Telefongesprächen führen, um die Informationen mit dem Pflegepersonal auszutauschen. Weiterhin erwiesen sich SMS-Nachrichten als eine wenig zuverlässige Kommunikationsform mit einigen Einschränkungen.

Steigende Patientenzahlen und die stetige Zunahme diagnostischer Maßnahmen haben das tägliche Aufkommen an Patientenbewegungen zudem in den vergangenen Jahren erheblich zunehmen lassen. Nicht zuletzt durch die einschneidenden Veränderungen im Gesundheitswesen war eine Optimierung und Rationalisierung der Arbeitsorganisation unabdingbar.

Vorteile

Kürzere Wartezeiten für die Patienten (30 bis 60 Minuten)

Optimierte Auslastung der Diagnostikabteilung und -geräte

Verbesserte Mitarbeiterkommunikation und Kapazität bei erhöhtem Patientenaufkommen

Einfache, kostengünstige Implementierung

Die Lösung

Zur effizienten Lösung der internen Logistikprobleme entwickelte das Klinikum Bad Hersfeld eigens die Planungssoftware KliniTOS®, die im Zusammenspiel mit der BlackBerry®-Lösung die Kommunikation und Koordination der Patiententransporte optimiert. Die Mitarbeiter der Pflege- und Diagnostikabteilungen melden nun die Notwendigkeit von Patiententransporten am PC über eine intuitive Eingabemaske an. Mit Unterstützung von KliniTOS kann die Koordinationsstelle alle internen Patientenbewegungen dann über eine zentrale Leitstelle vom PC aus steuern und abwickeln. Unter Berücksichtigung von Wegezeiten, der Dringlichkeit eines Transports, der möglichen Transportmittel sowie der notwendigen Mitarbeiterqualifikation werden die Aufträge an die BlackBerry-Geräte der Mitarbeiter des Transportdienstes.

Die zuvor genutzte Lösung auf Basis von Mobiltelefonen war ineffizient, wenig zuverlässig und dem wachsenden Aufkommen an Patiententransporten einfach nicht gewachsen. Mithilfe der BlackBerry-Push-E-Mail-Lösung konnte das Klinikum die Informationsübermittlung automatisieren und so die Transportkoordination für alle Beteiligten erheblich vereinfachen.

„Wir haben uns nach der Betrachtung einiger Alternativen aus mehreren Gründen für die BlackBerry-Lösung entschieden“, so Dipl.-Ing. Dennis Helbing, Verantwortlicher für die Softwareentwicklung im Klinikum. „Insbesondere die offene Plattform, die es Drittanbietern ermöglicht, eigene Applikationen zu entwickeln, hat bei der Entscheidung den Ausschlag gegeben. Desweiteren sprach auch die hohe Zuverlässigkeit und die schnelle, push-basierte Datenübertragung für BlackBerry.“

Die Vorteile

„Die Einführung gestaltete sich als Learning-by-Doing. Dank der intuitiven Bedienung der BlackBerry-Smartphones war kein Training der Mitarbeiter nötig“, erklärt Torsten Wennemuth, Leiter der IT im Klinikum. „BlackBerry bietet im Vergleich zur vorherigen Lösung außerdem weitaus mehr Flexibilität bei der Darstellung von Informationen. Neben der höheren Zeichenzahl bei Textmitteilungen können nun auch grafische Elemente eingefügt werden.“

Durch den sehr geringen Zeitverzug bei der Verteilung von Aufträgen und kurzfristigen Änderungen können die zur Verfügung stehenden Mitarbeiter optimal eingesetzt werden. Dank der Lösung haben sich die Wartezeiten in den Diagnostikabteilungen für die Patienten um 30 bis 60 Minuten deutlich reduziert. Terminliche Vorgaben werden besser eingehalten und Leergänge vermieden, wodurch die Auslastung kostenintensiver Diagnostikgeräte wie zum Beispiel CT oder MRT optimiert wurde. Die von 2008 auf 2009 um rund 15 % gestiegene Anzahl an Patientenbewegungen kann so mit gleichem Personaleinsatz bewältigt werden. Außerhalb der Kapazitätsspitzen kann die Leitstelle jetzt unbesetzt bleiben: im autonomen Modus erhalten die Mitarbeiter ihre Aufträge automatisch auf ihren BlackBerry® Smartphones.

Die Implementierung der Lösung amortisierte sich laut Wennemuth bereits nach circa einem Jahr. Angesichts der derzeitigen Situation im deutschen Gesundheitswesen bestehe der wahre Erfolg aber in erster Linie darin, eine erstklassige Qualität der Patientenversorgung mit den gleichen Mitteln bei stetig steigenden Anforderungen zu gewährleisten.

www.blackberry.co.uk/casestudies

„Letztendlich profitieren vor allem unsere Patienten von der Integration der BlackBerry-Lösung in unser KliniTOS-System. Wir können sie jetzt schneller wichtigen Untersuchungen unterziehen und ihnen die vorher zum Teil langen Wartezeiten ersparen.“

Michael Gottbehüt
stellvertretender Pflegedirektor
und KliniTOS-Projektleiter
Klinikum Bad Hersfeld