

Automat mit Auftrag zur Kundenbindung

Selbstbedienungstechnologie generiert Zeit für mehr Service

Das Klinikum Ingolstadt setzt in Zukunft auf Selbstbedienungsterminals (SB), wenn es um die Patientenmeldung geht. In diesen Tagen tritt der NCR MediKiosk seinen Dienst an. „Das Gerät ist nicht dafür gedacht, Personal im Krankenhaus einzusparen“, erläutert Lars Kliefoth, Industry Director Healthcare Central Europe beim Hersteller NCR. Vielmehr soll die Technik den Anmeldeprozess beschleunigen und so mehr Zeit für individuellen Service frei werden, der zur Kundenbindung beitragen kann. Denn in Zukunft wird der Patient vermehrt darüber entscheiden, in welches Haus er geht.

„In Nordamerika befinden sich solche NCR Front-End-Systeme bereits bei rund 1.200 medizinischen Einrichtungen verschiedener Couleur im Einsatz. In Deutschland ist das Klinikum Ingolstadt Vorreiter“, erklärt Lars Kliefoth.

In den USA werden die Geräte außer für die Patientenmeldung

z.B. für Befragungen der Patienten zu ihrer Zufriedenheit mit einzelnen Krankenhausleistungen genutzt. Tagesaktuell können so stationsspezifische Unterschiede festgestellt und Verbesserungen eingeleitet werden. Daneben können Behandlungsverläufe erhoben und Vergleichsdaten für die Forschung gewonnen werden. In Ingolstadt soll das Gerät den Patienten z.B. fragen, ob er über Zusatzversicherungen Anspruch auf Chefarztleistungen hat, ob er ein Einzelzimmer, täglich eine Zeitung ans Bett oder andere Zusatzleistungen wünscht, die ihm den Krankenhausaufenthalt angenehmer machen. In dem Klinikum läuft die Datenübertragung ins Krankenhausinformationssystem (KIS) über eine Integration in das SAP IS-H, anderswo sind Schnittstellen wie HL7 vorhanden.

Und so funktioniert die Selbst-Anmeldung: Der Patient schiebt seine Krankenversichertenkarte in ein kompaktes Standgerät – vergleichbar mit einem SB-Check-In-Terminal am Flughafen. Via Touch-

screen gibt er Nachname, Vorname und Geburtsdatum ein, anschließend nimmt die Software eine Abfrage beim KIS vor, ob der Patient bekannt ist. Ist dies der Fall, werden die gespeicherten Daten in das Anmeldeformular übertragen, der Patient kann diese bestätigen oder Änderungen einpflegen – etwa eine neue Adresse –, und er beantwortet weitere Fragen. Ist der Patient noch nicht bekannt, wird er durch verschiedene E-Formulare geführt. Welche Angaben hier verpflichtend abgefragt werden, ist Entscheidung des Klinikums. Unter anderem kann nach dem einweisenden Arzt gefragt werden. Eine Liste mit den Ärzten in der Region erleichtert die Namensfindung. Patienten, die eine Frage nicht beantworten möchten, können „keine Angabe“ anwählen oder, wenn sie die richtige Antwort nicht wissen, „unbekannt“.

Der NCR MediKiosk gibt dem Patienten auch seinerseits Informationen, etwa zu den für den Tag geplanten Untersuchungen. Der Pati-

ent wird in der von ihm gewählten Sprache informiert. Mit Einführung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) soll es zukünftig ebenso möglich sein, ihm über den SB-Terminal Einblick in seine Kartendaten zu ermöglichen.

Bei der Patientenmeldung „spuckt“ das SB-Terminal schließlich eine Wartenummer aus, die den Patienten zu einem Mitarbeiter aus Fleisch und Blut führt.

Über einen mit dem Terminal verbundenen Bildschirm – auf Wunsch in Schreibtischgröße oder als Großbildschirm etwa zum Aufhängen im Wartebereich oder im angrenzenden Café – kann der Patient verfolgen, welche Wartenummer gerade aufgerufen wird, und abschätzen, wann er dran sein könnte. Über den Bildschirm kann die jeweilige Klinik weitere Informationen einspeisen, beispielsweise zu bestimmten Krankheitsbildern, oder es wird ein Imagefilm bzw. eine Flash-Animation des Krankenhauses gezeigt. Denn der Bildschirm ist zweigeteilt: Unten laufen

die Wartenummern durch, oben ist Raum für beliebige multimediale Informationen.

Wird die Wartenummer des Patienten aufgerufen, geht er zu einem Klinik-Mitarbeiter, der fehlende Informationen einholt, Unklarheiten anspricht, Unterlagen aushändigt und Fragen beantwortet. „Da der Mitarbeiter bereits Grundinformationen über den Patienten hat, kann er ihn individueller ansprechen“, erklärt Lars Kliefoth. Ein Beispiel: Eine Patientin hat nach dem letzten Klinikaufenthalt geheiratet, der Mitarbeiter wird vom System darauf hingewiesen. Er kann damit nicht nur sicherstellen, dass Patienteninformationen per Post richtig zugestellt werden, sondern auch im Gespräch gratulieren und so eine positive emotionale Einstellung der Patientin gegenüber dem Haus fördern.