

Erfolgsgeschichte Insel Gruppe AG, Patientenmanagement

Die Ankunft im Spital ist mit zeitintensiver Patientenadministration verbunden. Mittels Online Check-in melden sich Patienten selbständig von zuhause oder unterwegs an. Sie verkürzen damit die Wartezeit bei der Anmeldung und das Spital gewinnt wichtige Zeit für die Patienten vor Ort.



Ein Online Check-in für die Patienten-anmeldung

Die Insel Gruppe AG ist das grösste medizinische Vollversorgungssystem der Schweiz. Allein im Inselelspital werden täglich bis zu 3500 Patienten behandelt sowie jährlich bis zu 500'000 Behandlungsfälle eröffnet. Bei solchen Zahlen ist eine reibungslose Administration das A und O – auch bei der Patienten-anmeldung.

Die Herausforderung: Entlastung der Patientenaufnahme

Ins Spital geht niemand gerne. Umso wichtiger ist es, dass die Aufnahme so schnell und effizient wie möglich abläuft. Bei der Insel Gruppe AG setzt man seit längerem auf verschiedene Alternativen zur Patienten-anmeldung am Schalter. Ziel ist es, diesen Prozess weitestgehend zu automatisieren. «Das Ausfüllen von Formularen ist für beide Seiten langweilig und mühsam. Indem wir den Prozess automatisieren, können wir uns am klassischen Schalter mehr Zeit für jene Patienten nehmen, die unsere Hilfe wirklich brauchen und auf zusätzliche Informationen angewiesen

sind», sagt Adrian Fuhrer, Abteilungsleiter Patientenmanagement BHH.

Die Lösung: online einchecken – wie beim Fliegen

Seit 2014 setzt das Inselelspital nebst dem eigenen Online-Anmeldetool auf den Online Check-in im Gesundheitsdossier evita. Über diesen können Patienten das nötige Formular zum Spitaleintritt online von zuhause oder unterwegs ausfüllen und sich die Zeit am Anmeldeschalter sparen. Der Hauptgrund für die Einführung des

«Das Bedürfnis nach Online-Lösungen wächst – auch im Gesundheitswesen.»

Adrian Fuhrer,
Abteilungsleiter Patientenmanagement BHH

Online Check-in ist gemäss Fuhrer der Patientennutzen: «Immer mehr Menschen sind digital ausgerichtet, checken für ihre Flugreise online ein oder füllen die Steuererklärung am Computer aus. Das Bedürfnis nach Online-Lösungen wächst – auch im Gesundheitsbereich.»

Die Online-Lösung des Inselelspitals ist medienbruchfrei, das heisst, die Daten werden direkt vom Online Check-in in das SAP-System übertragen. «Die interne Anbindung war nicht ganz trivial, denn wir waren ein Pionier im Feld der Online-Anmeldung. Für Spitäler, die mit SAP arbeiten, ist dieser Prozess heute viel einfacher», sagt Fuhrer rückblickend.

Das Resultat: mehr Zeit für die Patienten vor Ort

Dank dem Online Check-in sind die Patienten des Inselelspitals unabhängiger geworden. Sind die Gesundheitsdaten in evita erfasst, werden sie automatisch in das Formular zur Patienten-anmeldung eingefügt. Das spart Zeit – nicht nur für den Patienten. «Bei unserem Personal kam der Online Check-in sehr gut an. Unsere Mitarbeitenden wussten, dass sie dadurch mehr Zeit für spannendere Aufgaben erhalten würden. Bis jetzt konnten wir uns mit dem Online Check-in so viel Freiraum schaffen, dass wir die stets ansteigenden Patientenzahlen ohne zusätzliche Mitarbeitende bewältigen konnten», fasst Fuhrer einige Vorteile seitens der Patientenverwaltung zusammen. Weniger Patienten am Schalter bedeutet auch, dass man sich mehr Zeit für jene Spezialfälle nehmen kann, die wirklich auf Unterstützung angewiesen sind. «Heute werden wir den individuellen Bedürfnissen besser gerecht – und unsere Patienten fühlen sich sicher und gut bei uns aufgehoben, weil wir uns genügend Zeit für sie nehmen.»

Weitere Informationen auf
www.swisscom.ch/healthlive