

## Universitätsklinik Heidelberg

# Patient\*innen finden sich in der Chirurgischen Universitätsklinik Heidelberg in Deutschland leicht zurecht



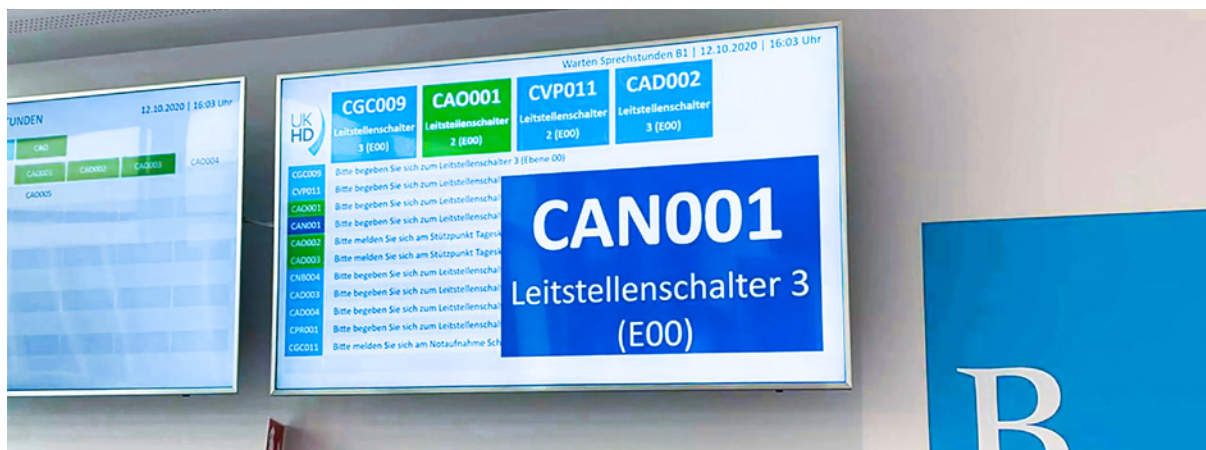
Die Chirurgische Universitätsklinik Heidelberg ist Teil des Universitätsklinikums Heidelberg in Deutschland. Sie gehört zu den drei besten Krankenhäusern in Europa und umfasst insgesamt 13 medizinische Institute und 50 klinische Fachabteilungen.

Die Chirurgische Universitätsklinik Heidelberg öffnete am 10. Oktober 2020 die Türen einer brandneuen Klinik. Das Gebäude besteht aus fünf Gebäudeteilen und hat eine Bruttogeschossfläche von 20.700 m<sup>2</sup> für Allgemeinchirurgie, Radiologie, Herz- und Gefäßchirurgie sowie Transplantationschirurgie.

Das Krankenhaus wollte seinen Patient\*innen und Besucher\*innen in dem ultramodernen Gebäude eine schnelle Orientierung ermöglichen und sie auf ihrem Weg durch das Krankenhaus mit modernen Mitteln unterstützen. „Digital einchecken, an der Selbstbedienungskasse bezahlen oder Online-Banking von zu Hause aus ist heute eine Selbstverständlichkeit. Doch die Patientenaufnahme erfolgt in vielen Krankenhäusern oft noch analog. Das führt zu ärgerlich langen Wartezeiten und einem hohen Verwaltungsaufwand“, sagt Simone Tanger, Senior-Projektleiterin des Neubaus. „Wir dachten, dass es auch anders geht, und Logis.P hat uns geholfen, das zu realisieren.“

Dank des modernen digitalen Patientenleitsystems können sich die Patient\*innen in der neu gestalteten chirurgischen Klinik des Krankenhauses leicht zurechtfinden. Das Patientenleitsystem umfasst einen digitalisierten Anmelde- und Aufrufprozess sowie sogenannte Anmeldeterminale und 20 strategisch platzierte Narrowcasting-Bildschirme. Das System ist in das bestehende Krankenhausinformationssystem (KIS) von SAP/i.s.h.med integriert. Das digitale Patientenleitsystem von Logis.P beschleunigt den Anmeldevorgang erheblich und sorgt durch die enge Integration mit dem KIS für einen reibungslosen administrativen Prozess.

- ✓ Kürzere Wartezeiten
- ✓ Geringerer Verwaltungsaufwand
- ✓ Einchecken mit Versicherungskarte



*„Für Patient\*innen, die bereits registriert sind und beispielsweise zu einer Folgekonsultation kommen, haben wir einen speziellen Service eingerichtet. Sie können mit ihrer Versicherungskarte digital einchecken, wie an einem Flughafen, und direkt im entsprechenden Wartezimmer Platz nehmen“*

– Simone Tanger, Senior-Projektleiterin Heidelberg

## Selfservice knüpft an ZIS an

Der implementierte Prozess sieht wie folgt aus: Es gibt eine zentrale und deutlich gekennzeichnete Anmeldestelle sowohl für Notaufnahmen als auch für poliklinische oder stationäre Patient\*innen. Hier werden die Patient\*innen registriert sowie über weitere Schritte informiert und versorgt. Bei der Anmeldung erhalten sie alle notwendigen Informationen über die vereinbarten Termine, den Standort im Krankenhaus und eine Nummer, mit der sie über Großbildschirme in den verschiedenen Wartebereichen aufgerufen werden können. Im Logis.P-System ist die Nummer automatisch mit dem Termin im KIS verknüpft, so dass Ärzte und Leitstellen die Patient\*innen direkt aus dem KIS aufrufen können.

*„Für Patient\*innen, die bereits registriert sind und beispielsweise zu einer Folgekonsultation kommen, haben wir einen speziellen Service eingerichtet. Sie können mit ihrer Versicherungskarte digital einchecken, wie an einem Flughafen, und direkt im entsprechenden Wartezimmer Platz nehmen“, erklärt Tanger.*

Das erste Feedback des Personals der Leitstelle ist positiv. Die Mitarbeitenden freuen sich, dass in die Modernisierung ihrer Arbeitsprozesse investiert wurde.

## In der Zukunft erweiterbar

Dr. med. Hannes G. Kenngott, MSc. General, Visceral and Transplantation Surgery Heidelberg, der am Bau von der medizinischen Seite aus beteiligt war, sieht die Ströme im Rahmen von Poliklinikbesuchen als einen „integrierten digitalen Versorgungsprozess, in dem die Patient\*innen im Mittelpunkt stehen“. Er begründete die Entscheidung für das System von Logis.P mit der Tatsache, dass das System einerseits skalierbar ist und andererseits mit allen technischen Möglichkeiten erweitert werden kann, um die genannte Vision zu realisieren. Mögliche Optionen, die Heidelberg prüft, sind beispielsweise die Registrierung und das Patientenmanagement per QR-Code oder der Austausch von Informationen über Handys. So können die Patient\*innen außerhalb des Wartezimmers einen Spaziergang machen oder einen Kaffee trinken, um die Wartezeit zu überbrücken, und sind trotzdem pünktlich beim Termin.

