

AZ St. Jan Hospital in Belgien implementiert Verfahren für Online-Terminplanung, -buchung und -überweisung

Das AZ St. Jan Hospital in Brügge hat sich als eines der ersten Krankenhäuser für iSOFT Enterprise Scheduling, die Lösungen von iSOFT zur krankenhausesweiten Terminplanung, entschieden. Heute verfügt das Krankenhaus über ein Zuweiser- und Buchungsportal, über das zuweisende Ärzte ihre Patienten elektronisch überweisen und die Patienten selbst ihre Termine online oder telefonisch vereinbaren können.

Die Herausforderung

Das AZ St. Jan Hospital in Brügge/Belgien ist ein öffentliches, allgemeines 900-Betten-Krankenhaus. Als Ausbildungs-Krankenhaus pflegt es landesweit enge Verbindungen zu verschiedenen Universitäten und akademischen Einrichtungen.

Das AZ St. Jan ist eines der ersten belgischen Krankenhäuser, das sich mit zuweisenden Ärzten vernetzt hat. So ist im Jahr 2005 das BIAN-Projekt (Brugs Interactief Artsennetwerk – Interaktives Ärztenetzwerk Brügge) entstanden, das teilnehmenden Ärzten der Region Zugang zu Überweisungsinformationen ihrer Patienten gibt. Die Informationen beinhalten Verwaltungsdaten wie Überweisungen und Entlassungen sowie medizinische Daten z.B. zu Untersuchungen, Operationsberichten oder medizinischen Bildern.

Ein wichtiger Aspekt für den Datenaustausch zwischen dem AZ St. Jan Hospital und dem Ärztenetzwerk war die Möglichkeit, Termine elektronisch zu planen und diese Planungsprozesse gleichzeitig sowohl in das bestehende Krankenhaus-Informationssystem als auch in das Radiologie-Informationssystem integrieren zu können.

Die Lösung

Das AZ St. Jan Hospital hat sich schließlich für iSOFT Enterprise Scheduling, die Terminplanungslösung von iSOFT, entschieden. Sie ermöglicht die Planung von Terminen für ambulante Patienten und bildgebende Untersuchungen und wurde in

allen Abteilungen und Kliniken eingeführt. Heute hat die Planungslösung aufgrund ihrer Benutzerfreundlichkeit und starken Parametrierbarkeit – d.h. der Fähigkeit, Regeln zu speichern – eine sehr hohe Akzeptanz.

„Gerade wegen der herausragenden Funktionalität und Stabilität haben wir uns für iSOFT Enterprise Scheduling entschieden“, so Helga De Neve, CIO des AZ St. Jan Hospitals.

Nach den ersten erfolgreichen Implementierungsschritten hat das Krankenhaus in einer weiteren Ausbaustufe das Terminplanungssystem auf die zuweisenden Ärzte ausgeweitet und die Portallösung UG Broka für Überweisungen und Buchungen installiert. Die Lösung unterstützt heute die Strategie und Architektur des BIAN-Projekts maßgeblich.

Alle autorisierten externen Zuweiser können Termine für ihre Patienten direkt im Krankenhaus buchen. Dies erfolgt auf der Grundlage von interaktiven Überweisungspfaden, die von den einzelnen Abteilungen des Krankenhauses vorgegeben wurden.

Das iSOFT System erwies sich von Beginn an als sicher und technisch stabil, dennoch wurde es von den zuweisenden Ärzten anfänglich nicht im gewünschten Maße angenommen. Die Idee, Patienten online zu überweisen, fand zwar großen Anklang, doch die Ärzte wollten ihre kostbare Zeit nicht auch noch in Terminbuchungen

Kunde

AZ St. Jan Hospital, Brügge

Land

Belgien

Die iSOFT Lösung

Als Lösung für krankenhausesweite Terminplanung ist iSOFT Enterprise Scheduling web- und regelbasiert, äußerst bedienerfreundlich, stabil und zuverlässig. Sie lässt sich einfach in bestehende Systemlandschaften, wie beispielsweise in KIS, RIS und andere Abteilungssysteme, integrieren.

Die zur Lösung gehörende Portalapplikation UG Broka ist eine Online-Plattform für Überweisungen und Buchungen, die die Vorteile des Internets für die Interaktion zwischen Krankenhaus und niedergelassenen Ärzten nutzbar macht. Sie kann einfach in bestehende Websites oder Web-Portale der Gesundheitsdienstleister integriert werden. Die beiden spezifisch angepassten Eingabeoberflächen für Zuweiser und Patienten machen das System einfach bedienbar und setzen keinen besonderen Lernaufwand voraus.

Die Vorteile

- Verbesserte Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit
- Produktivitätssteigerung und Kostenreduktion
- Verbesserter Service
- Hohe Sicherheit und ausgereifte Zugangsberechtigungen
- Einfache Integration in bestehende Systemlandschaften

“iSOFT Enterprise Scheduling bietet unbestreitbar die leistungsfähigsten Werkzeuge zur Terminplanung im Gesundheitswesen – sowohl in Bezug auf Funktionalität als auch auf Stabilität.”

Helga De Neve, CIO, AZ St. Jan Hospital Brügge



Im zweiten Szenario gelangt der Patient über die Website des Krankenhauses zum Patientenportal, gibt seine eindeutige Identifikationsnummer ein und wählt die Überweisung aus. Da die Überweisung alle relevanten Einzelheiten wie Abteilung, Termintyp, Dringlichkeit usw. enthält, wird automatisch eine Reihe von freien Terminen vorgeschlagen, die den Überweiskriterien entsprechen. Der Patient wählt einen freien Termin und bestätigt die Buchung.

investieren. In Zusammenarbeit mit dem AZ St. Jan Hospital hat iSOFT deshalb die Funktionalitäten so erweitert, dass heute zwei Portale zur Verfügung stehen: ein Zuweiser- und ein Patientenportal.

Das Krankenhaus definiert die Überweisungs- und Buchungsregeln, nach denen die zuweisenden Ärzte ihre Patienten über das Zuweiserportal überweisen. Die (Online-) Autorisierung der Überweisung enthält eine eindeutige Identifikationsnummer, die der Zuweiser ausdrucken und seinem Patienten mitgeben kann. Dieser kann in einem weiteren Schritt seine Termine selbst telefonisch oder online vereinbaren.

Ruft der Patient im Krankenhaus an, können die für die Buchung zuständigen Mitarbeiter die Überweisung mit Hilfe der eindeutigen Identifikationsnummer des Patienten nachverfolgen. Das Krankenhaus wandelt die Überweisung dann in einen Termin und bestätigt ihn per Brief oder E-Mail.

Ein weiterer Vorteil dieser neuen Arbeitsweise besteht darin, dass Patienten, die regelmäßig ein Krankenhaus ohne Überweisungen aufsuchen müssen (z.B. Dialysepatienten), ihre eindeutige Identifikationsnummer direkt von der Abteilung erhalten und ihre Behandlungen selbst planen können.

Alle Patienten - auch diejenigen, die ihre Termine nicht online gebucht haben - können anhand der eindeutigen Identifikationsnummer ihre bevorstehenden Termine und untersuchungsrelevanten Hinweise im Patientenportal einsehen.

Mehrwert

Das AZ St. Jan Hospital ist mit der Wahl von iSOFT Enterprise Scheduling sehr zufrieden. „Hinsichtlich Sicherheit, Übertragungsgeschwindigkeit und Funktionalität hat sich das System gut bewährt. Die festgelegten Regeln wurden durchgängig umgesetzt, die Sicherheit der Abteilungen unseres Krankenhauses ist garantiert und die Patienten

werden schnell und effizient an den betreffenden Arzt überwiesen“, berichtet Helga De Neve. „Auch der steigende Bedarf der Patienten, online am Buchungsprozess teilzunehmen, wird vom System gedeckt.“

Mithilfe von iSOFT Enterprise Scheduling sind Krankenhaus und zuweisende Ärzte in der Lage, ihre Verwaltungsaufgaben weiter abzubauen, Zeit und Kosten zu sparen und sich ganz auf ihre eigentliche Aufgabe, nämlich die Behandlung der Patienten, zu konzentrieren.

Über iSOFT

iSOFT Health ist ein Unternehmen der australischen iSOFT Gruppe, des weltweit viertgrößten Anbieters von IT-Lösungen im Gesundheitswesen. Über 3.500 Mitarbeiter betreuen mehr als 13.000 Kunden in 40 Ländern.

Überall dort, wo Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit sowie eine transparente Kommunikation gefragt sind, etabliert iSOFT Lösungen, die den Anforderungen eines modernen Gesundheitssystems entsprechen.