

triApp: hoher Bedienungskomfort und intelligente Plattform im Hintergrund Weit mehr als Bedside Terminals – mehr Zeit für die Patienten

Weniger unnötige Patientenrufe, kürzere Wege für die Hotellerie und Pflege sowie effizientere Abläufe bei Reinigung und Bettentransport: Das neue Patiententerminal und die dazugehörige Plattform des Kantonsspital Baden (KSB) bringt spürbare Verbesserungen im Klinikalltag.

Im Neubau des KSB durfte trifact die neuen Patiententerminals liefern. Das Kernstück dieser neuen Lösung ist aber nicht die Hardware, es ist die voll integrierte und digitalisierte Plattform im Hintergrund. Zusammen mit ascom und weiteren Partnern, wurde eine automatisierte Zusammenarbeit der Pflege, Hotellerie, Transportdiensten und Reinigung realisiert. Diese bis dato einzigartige Lösung trägt zur Eindämmung des Fachkräftemangels und zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit bei.

Das KSB hat zusammen mit bewährten Partnern innovative Prozesse etabliert, die beispielhaft für die Unternehmensphilosophie zur kontinuierlichen Verbesserung und Innovation sind. Neu integriert die triApp zentrale Systeme wie, Patientenruf, Bettentransport, Reinigung und die ERP von Navision. Diese Zusammenarbeit ermöglicht

dem Fachpersonal, Aufgaben nahtlos zu erledigen und Patienten nahezu in Echtzeit zu betreuen.

Die neuen automatisierten und funktionsübergreifenden Prozesse verbessern die Effizienz des Ein- und Austrittsprozesses und das Patientenerlebnis. Dies entlastet das Fachpersonal, sodass es sich verstärkt auf die Betreuung der Patienten konzentrieren kann. Zudem profitieren die Patienten von einem Aufenthalt mit persönlicher Betreuung und reibungslosen Abläufen.

Ausgeprägter Effizienzgewinn

Eine dreimonatige Auswertung zeigt: Die Angebote von Pflege und Hotellerie werden mit je rund 3000 Serviceaufrufen in gleichem Umfang genutzt. Rund 900 Bestellungen belegen zudem, dass Kaffee Crème, Espresso und Cappuccino

auch im Spital unverzichtbar sind. Tee hingegen wird trotz eines breiten Sortiments nur selten bestellt. Dies zeigt zudem, dass die einfache Benutzeroberfläche auch für ältere Patienten problemlos bedienbar ist.

Durch die gezielte Prozessautomatisierung konnten unqualifizierte Patientenruf um 30% reduziert und die täglichen Laufwege optimiert werden. Christa Locher, Leiterin Service Hotellerie, sagt: «Ohne Weiteres 20000 Schritte pro Tag pro Mitarbeiterin im Service Hotellerie – es ist kaum vorstellbar, wie viele Schritte mehr es wären, wenn Bestellungen und Wünsche nicht direkt an den Service Hotellerie übermittelt werden könnten. Die individuell konfigurierte Lösung erleichtert den effizienten Austrittsprozess und schafft mehr Zeit für qualitativ hochwertige Dienstleistungen bei den Patientinnen und Patienten.»

Neue helle Zimmer im Neubau des KSB und innovative Bedside Terminals passen prima zusammen.





Pro Tag können dank klar geäussertter Wünsche direkt an den Service Hotellerie bis 20 000 Schritte eingespart werden.

Der Effizienzgewinn führt zu einer Einsparung von Arbeitszeit, einer Umsatzsteigerung und einer erhöhten Patientenzufriedenheit. Angesichts des Fachkräftemangels und des Kostendrucks im Gesundheitswesen ist dies ein hervorragendes Beispiel dafür, wie erfolgreiche Zusammenarbeit und Automatisierung Mehrwerte im Gesundheitswesen schaffen können.

Die Lösung eröffnet neue Geschäftsmodelle, insbesondere im Bereich der Zusatzleistungen. So generiert die Hotellerie bereits heute messbar mehr Umsatz durch gezielte Zusatzverkäufe, da Patienten direkt am Patiententerminal aus einem breiten und sichtbaren Angebot auswählen können. Die erfassten digitalen Servicerrufe liefern eine klare Datenbasis für strategische Entscheidungen und ermöglichen eine kontinuierliche Weiterentwicklung von Services und Angeboten – datengestützt, kundenorientiert und wirtschaftlich skalierbar.

Ruhigere Atmosphäre und mehr Zeit für Patienten

Auch die Pflege profitiert von den neuen Möglichkeiten. «Der Patientenruf ermöglicht es uns, jederzeit zu erkennen, welcher Patient Hilfe benötigt, und sorgt für eine ruhigere Atmosphäre auf der Station, da das Klingeln nicht mehr im Gang zu hören ist. Das PUT-System reduziert die Notwendigkeit von Telefonaten mit der Hotellerie und der Reinigung. Dank der effizienten Transportlogistik ist stets ausreichend Material vorhanden, sodass sich das Pflegepersonal auf die wesentlichen Aufgaben konzentrieren kann.», erklärt Catherine Koch, Stationsleiterin Pflege Medizin. Die Patienten können ihre Anliegen direkt über das Terminal dem Pflegepersonal mitteilen. Am meisten nachgefragt sind Kühlpacks sowie Schmerzmedikamente, gefolgt von Unterstützung beim Toilettengang und Nahrung für Babys. Auch Schlafmedikamente oder Wärmepacks werden regelmässig angefordert, während Stillwünsche oder Hilfe bei Übelkeit seltener, aber dennoch relevant sind.

«Das Patiententerminal reduziert nicht nur Nachfragen bei den Patienten, sondern auch die Anzahl an Telefonaten mit Hotellerie und Reinigung. Dank der effizienten Transportlogistik ist stets ausreichend Material vorhanden», sagt Koch. «So können wir uns auf unser Kernaufgaben konzentrieren: die Betreuung von Patienten.»

Das sagen die Patienten

«Das System kann man sehr gut gebrauchen. Für jemanden wie mich, welche nicht gerne das Pflegefachpersonal ruft, man könnte ja schnell als «nervige» Patientin wirken, kann ich so direkt mitteilen, was ich wünsche - sei es bei der Pflege wie aber auch direkt bei der Hotellerie. Das ist effizient und einfach zugleich. Das Unterhaltungspaket ist umfangreich und auch der Preis für mich als allgemein Versicherte ist sehr fair. Das Tablet hat eine ideale Grösse um Filme/Videos zu schauen oder Zeitschriften/Magazine zu lesen», sagt Patientin S. K., Station 53

Weitere Umsysteme

Das am Nachttisch fixierte Tablet eröffnet vielfältige Möglichkeiten. Nach dem Austritt des Patienten dient es zudem zur Organisation von Reinigung und Bettentransport. «Die Abholung der Schmutzbetten auf der Station kann direkt über das Patiententerminal (PUT) veranlasst werden. Im Logbuch (Software für Krankenhauslogistik) wird automatisch ein Transportauftrag mit allen benötigten Informationen erstellt, ohne telefonischen Auftrag und ohne Freigabe durch den Disponenten der Transportlogistik. Ein grosser Vorteil ist, dass die Transporte in Echtzeit verfolgt und ausgewertet werden können», hält Michael Huber, Leiter Transport & Stockwerkslogistik, fest.

Ebenfalls integriert, ist der externe Facility Service, von ISS. Hier sagt die Facility Service Managerin Susanne Joost: «Das Patiententerminal bedienen wir zwar nicht, jedoch nutzen wir Waveware, welches die Aufträge direkt vom System empfängt. Die Reinigungsmitarbeitenden schätzen das Tool sehr, da es einfach und unkompliziert aufgebaut ist. Sie müssen keine Daten eingeben, sondern lediglich nach der Reinigung den Auftrag quittieren. Dadurch ist die Anwendung leicht verständlich und benutzerfreundlich. Ein weiterer Vorteil ist, dass kaum Rückfragen notwendig sind, da alle relevanten Angaben enthalten und direkt ablesbar sind.»

Weitere Informationen

www.trifact.ch

Die trifact-Terminals sind einfach und intuitiv zu bedienen, was Patienten besonders schätzen.

