Schweizer Notfallpraxen und Kantonsspitäler haben klar entschieden

Das digitale Ticketsystem ist top

Spitalnotfälle gelten europaweit als eine der grössten Herausforderungen im Gesundheitswesen: viel Frust wegen überlasteter Teams, überfüllter Wartebereiche und eines hohen Anteils an Fällen, die eigentlich nicht in den Notfall gehören. Studien zeigen: Rund 30 bis 50 % der PatientInnen, die im Notfall landen, könnten ebenso hausärztlich versorgt werden.

Mit der Einführung von Quickticket im Januar 2025 begann im Spital Muri eine neue Ära der Notfallorganisation. PatientInnen lösen ihr Ticket von zuhause aus über die Website des Spitals oder direkt an der Ticketstation vor Ort, mit transparenter Angabe der Wartezeit und des voraussichtlichen Behandlungsbeginns in Echtzeit. Medizinisch notwendige Vorreihungen bleiben dabei jederzeit möglich. Das Ergebnis: Bereits 49,8 % der PatientInnen der Notfallpraxis ziehen ihr Ticket schon von zuhause aus, überspringen damit Aufnahme, Wartebereich und Triage und erscheinen erst dann, wenn sie tatsächlich an der Reihe sind, und zwar direkt am richtigen Ort. Da werden sie anschliessend über Aufrufmonitore im Wartebereich mit ihrer Ticketnummer in die Behandlungsräume gerufen, nachdem sie dort nur noch kurz Platz genommen haben.

«Wir erhalten sehr positive Rückmeldungen von unseren Patientinnen und Patienten», sagt Philipp Rischer, Leitender Arzt der Notfallpraxis des Spitals Muri. «Das System ist intuitiv, erleichtert die Abläufe und sorgt für eine Echtzeit-Prognose, wann jemand an der Reihe ist.» Auch das Personal profitiert: «Früher waren die Gänge oft voll. Jetzt kommen die Menschen in einem konstanten Fluss, das entlastet uns sehr», so Nicole Stadelmann, Teamleiterin der Notfallpraxis. Auch auf Führungsebene steht man geschlossen hinter der Lösung: Spital-Muri-CEO Dr. med. Daniel Strub steht vorbehaltlos hinter der Lösung und ist sichtlich stolz darauf, mit seinem Haus als erstem in der Schweiz auf Quickticket gesetzt zu haben.

Gut zusammen digital unterwegs: Mitgründer Armin Dax-Sinkovits und Katharina Feiertag, Geschäftsführerin Quickticket GmbH.



Der Erfolg überzeugte rasch weitere Einrichtungen: City Notfall Bern, der walk-in-lyss und die Kinderpermanencen von Swiss Medi Kids in Winterthur, Luzern und Zürich setzen auf Quickticket. Auch Kantonsspitäler ziehen nach: Das Kantonsspital Baden (KSB) hat grosses Interesse daran, Quickticket noch 2026 einzusetzen. «Wir haben lange nach einer Lösung gesucht, die unseren PatientInnen echte Transparenz gibt und gleichzeitig unser Team entlastet. Mit Quickticket haben wir beides gefunden», so Philipp Schaad, Leiter Innovation des KSB. Am Kantonsspital Aarau (KSA) ist die Begeisterung ähnlich gross: «Die Ärzte auf dem Notfall würden es lieber heute als morgen einführen», sagt Felix Schaub, Leiter Projektmanagement. Auch die Solothurner Spitäler befinden sich bereits in der Eruierungsphase.

Ein echtes Steuerungsinstrument

Für die Führungsebene zählt mehr als die Patientenerfahrung: Quickticket liefert ein Reporting-Cockpit mit sechs Auswertungsdimensionen: Volumen, Wartezeiten, Behandlungsdauer, Quellen-Mix, Storno-Analyse, Behandler/Fachbereich, jeweils frei kombinierbar vom Echtzeit-Dashboard bis zum Jahresvergleich. Aus dem Ticketsystem wird ein Steuerungsinstrument.

In der Welt von morgen liegt der eigentliche Hebel in der Vernetzung: Aus den Echtzeitdaten liesse sich regionales Load-Balancing aufbauen. Übersteigt die Wartezeitdifferenz zwischen zwei Standorten beispielsweise zwei Stunden, könnte das System PatientInnen automatisiert fragen, ob sie einen weniger ausgelasteten Standort aufsuchen möchten. So wird aus einzelnen Notfällen und Notfallpraxen ein vernetzter Versorgungsverbund, der Spitzen abfedert und auch bei Ausfällen resilient bleibt. Genau darin liegt der Unterschied zu klassischen Aufrufsystemen: Quickticket ist ein Patient-Journey-Tool. Es begleitet PatientInnen von dem Moment an, in dem sie sich entscheiden, mit ihren Beschwerden doch ein Spital aufzusuchen, bis zum Verlassen des Behandlungszimmers.

Das 2021 in Graz gegründete Scale-up entwickelt seine Lösung gezielt für das Gesundheitswesen. Damit ist das junge Unternehmen bereits erfolgreich im gesamten DACH-Raum und Luxemburg im Einsatz. «Dass wir innerhalb weniger Jahre zum Partner für Notfallpraxen und Kantonsspitäler schweizweit geworden sind, zeigt vor allem eines: Unsere Lösung verändert den Alltag spürbar, und das innerhalb weniger Tage. Genau diesen Moment, in dem ein zunächst zurückhaltendes Team grosse Augen macht, wollen wir mit noch mehr Kliniken erleben», sagt Katharina Feiertag, CEO von Quickticket. Für Kliniken, die Wartezonen entzerren und ihre Notfallversorgung zukunftsfest aufstellen wollen, ist Quickticket mehr als ein Ticketsystem. Es ist der nächste Schritt zur zukunftssicheren Gesundheitsversorgung.

Weitere Informationen

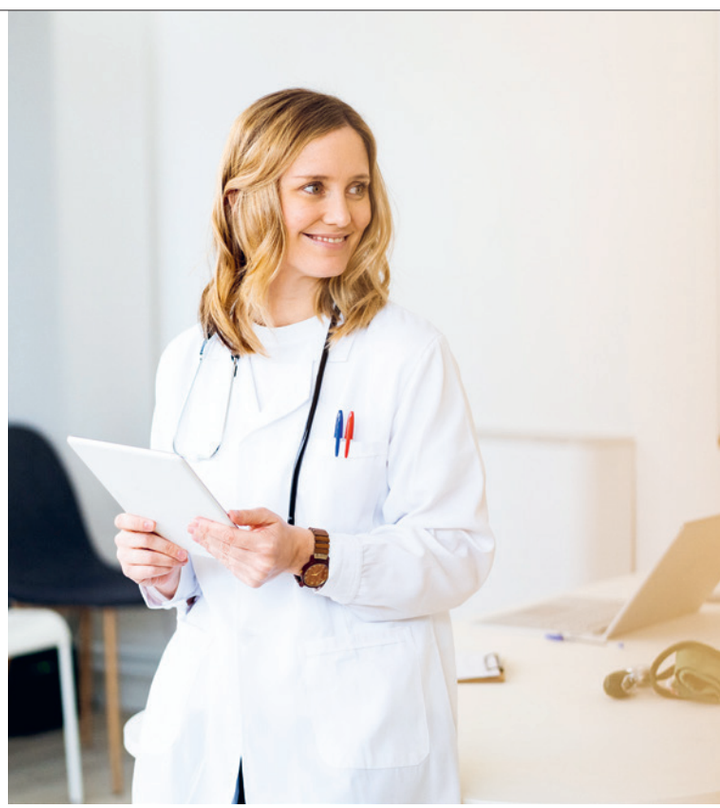
www.quickticket.io
An der IFAS im Startup-Park in Halle 6 zu finden.





DIGITAL HEALTH BRAUCHT MENSCHEN.

Näher dran mit Weiterbildungen in Digital Health und Medizininformatik.



HSLU Hochschule Luzern

Weiterbildung entdecken
auf hslu.ch/digital-health