

Zufriedenere Patienten mit Services for Healthcare

Die Gesundheitsbranche steht einer wachsenden, immer älter werdenden Bevölkerung gegenüber, deren Ansprüche steigen. Die Ressourcen sind angespannt. Die Personaldecke ist dünn. Und in vielen Fällen ist die Technologie, die eigentlich alles einfacher machen soll, nicht für diese Herausforderungen konzipiert.



Die Patientenversorgung verbessern und gleichzeitig die Kosten senken, ist nicht einfach. Patienten wünschen individuelle Ansprache über die für sie relevanten Kanäle. Gleichzeitig müssen die immer strengeren gesetzlichen Vorschriften und Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

EINE PATENTLÖSUNG FÜR DIESE HERAUSFORDERUNGEN GIBT ES NICHT. DOCH SERVICES FOR HEALTHCARE BIETEN ZAHLREICHE MEHRWERTE.

Services for Healthcare ist ein für Gesundheitsorganisationen maßgeschneidertes Servicespaket. Wir haben uns die Kommunikations-, klinischen und Geschäftsprozesse genauer angesehen, die Schwachpunkte festgestellt und dann direkt darauf abgestimmte Services entwickelt.

- Daten können aus physischen Unterlagen und einer Vielzahl verschiedener digitaler Quellen erfasst, digitalisiert und zusammengeführt werden
- Patientendaten können über eine einzelne, benutzerfreundliche Oberfläche abgerufen werden
- Ärzte und Pflegepersonal können jederzeit sofort auf medizinische Unterlagen zugreifen und Anmerkungen hinzufügen
- Sensible Daten können, in einem so genannten „digitalen Tresor“, einem sicheren Speicherdienst, der durch mehrere Verschlüsselungs- und Sicherheitsschichten geschützt ist, abgelegt werden
- Patientenkommunikation kann personalisiert über relevante Kanäle verteilt werden.

HIER EINIGE BEISPIELE, WAS KUNDEN MIT UNSERER HILFE ERREICHT HABEN:



15,7 % (\$ 2,9 Mio.)
prognostizierte Einsparungen
bei den Betriebskosten



Prozentsatz der fehlenden
Arztberichte verringert auf
unter 0,5 %



Reduzierung des Bestands
an Druckgeräten **von 1.100**
auf 361



~43 Tonnen CO₂-Emissions
beseitigt

Ganzheitliche Sicht auf die „Patient Journey“.

Bei der Entwicklung der Services for Healthcare haben wir uns die so genannte „Patient Journey“, also sämtliche Interaktionen zwischen Patienten und Gesundheitsorganisationen, sehr genau und umfassend angesehen. Nach eingehender Analyse stellten wir fest, wo etwas reibungsloser und intelligenter gestaltet oder mit weniger Schritten erledigt werden konnte.

Mit dem Ergebnis, einem Paket an Services kombiniert mit hochmoderner Technologie, können Sie Prozesse deutlich vereinfachen und Patienten eine in sich stimmige, optimierte Ansprache und Betreuung bieten. Selbst wenn ein Service nicht unmittelbar mit dem Patienten in Berührung zu kommen scheint, wird er doch Mitarbeiter und Ressourcen entlasten die dann mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben und Prozesse haben.

SERVICES FOR HEALTHCARE TRANSFORMIERT DIE PATIENTENKOMMUNIKATIONEN AN ALLEN TOUCHPOINTS.

INFORMIEREN

Multichannel-Management

Die richtige Botschaft wird zum richtigen Zeitpunkt über den richtigen Kanal verschickt. Beispielsweise Gesundheitswarnungen oder Terminerinnerungen in gedrucktem oder digitalem Format.

Bidirektionale, personalisierte Patientenkommunikation

Entwicklung von Plänen für die Aufnahme, Behandlung und Nachsorge von Patienten

INTEGRIEREN

Unterstützung administrativer Aufgaben

Der Prozess zur Registrierung von Patienten wird gestrafft, in dem die Erfassung, Extraktion und Validierung von Daten vereinfacht wird

Sicherer Zugriff auf Dokumente

Patientendaten werden durch Einrichtung eines „digitalen Tresors“ geschützt

Personalwesen

Der Zeitaufwand für die Bearbeitung von Bewerbungen und die Prüfung der Qualifikation wird verkürzt

Unterstützung des Klinikpersonals

Klinische Unterlagen sind für autorisiertes Personal leichter zugänglich und jederzeit bei Bedarf verfügbar

LEISTUNG ERBRINGEN

Krankenakten

Alle Daten eines Patienten können auf einen Blick dargestellt werden, indem medizinische Aufzeichnungen, Kommunikation und Archive digitalisiert werden

Patientenbetreuung

Patienten werden während der Nachsorge stets mit relevanten Informationen versorgt. Damit wird einer erneuten Aufnahme vorgebeugt

Krankenpflege

Durch den Einsatz tragbarer Datenerfassungs- und Frühwarnsysteme werden die Aufzeichnungen in Patientenakten und die Behandlung von Patienten verbessert

Personalwesen und Qualität

Eine Vielzahl von Dokumenten- und Backoffice-Prozessen werden automatisiert

NUTZEN

Analysen

Durch die proaktive Nutzung von Machine Learning und Analysen können individuelle Erkenntnisse gewonnen werden, die es ermöglichen die besten weiteren Maßnahmen zu empfehlen und den Gesundheitsprozess zu unterstützen

Marketing/ Kommunikation

Patienten werden gezielt, unter Verwendung der für sie relevanten Kanäle, über die besten weiteren Maßnahmen informiert

Patientenunterstützung

Analyse und Verbesserung der Patientenzufriedenheit auf Basis personalisierter Umfragen in allen Etappen der „Patient Journey“

Revenue Cycle Management (RCM)

Vereinfachte abrechnungsbezogene Kommunikation über diverse Kanäle wie E-Mail, Post, Internet und Telefon (SMS und Sprachdialogsysteme)

Wir erleichtern Ihre Arbeit und steigern die Patientenzufriedenheit.

Mit unserer Erfahrung im Gesundheitswesen und unserer Technologieexpertise können wir Prozesse vereinfachen, und damit Ihre Mitarbeiter von unnötigem Ballast befreien. Wir helfen Ihnen bessere Ergebnisse zu erzielen, die Kosten zu senken und den Patienten eine positivere Erfahrung zu bieten.

Weitere Informationen unter xerox.de/servicesforhealthcare.