



**ENTSCHEIDERFABRIK zeigt auf der Tagung der Landesgruppe Mitteldeutschland des VKD – Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands e.V. die Effizienzpotentiale von Informations- und Medizintechnik auf**

***Der Vortrag der ENTSCHEIDERFABRIK auf der Tagung der Landesgruppe Mitteldeutschland des VKD – Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands e.V am 24.09.2015 in Leipzig wurde sehr positiv aufgenommen. Dr. Pierre-Michael Meier referierte zu dem Thema „CRM-/ MRM-Systeme bzw. der Patient als Kunde oder Mitglied einer Krankenhaus-Community, Ergebnisse der Fachgruppen-Tagung der ENTSCHEIDERFABRIK im Universitätsklinikum Leipzig, 19.-20.05.2015“. Der Tagungspräsident am 24. und 25. September war der Vorsitzende der VKD e.V. Landesgruppe, Peter Zur.***

Das Thema „CRM-/ MRM-Systeme bzw. der Patient als Kunde oder Mitglied einer Krankenhaus-Community“ war das Ergebnis der ENTSCHEIDERFABRIK Fachgruppen-Tagung im Jahr 2015 im Universitätsklinikum Leipzig.

Die ENTSCHEIDERFABRIK hat z. Z. drei Fachgruppen

1. „IT Benchmarking“
2. „Datenschutz Benchmarking“ und
2. „ECM-Systeme und IHE“.

Wurde die Fachgruppe „ECM-Systeme und IHE“ von der Krankenhaus IT- und Medizintechnikführungen, als auch den fördernden Industrie-Unternehmen gewünscht, so wurden die Fachgruppen „IT-Benchmarking“ und „Datenschutz Benchmarking“ von der Krankenhaus Unternehmensführung gewünscht.

Alle Fachgruppen-Tagungen haben das Ziel die „Wertbeiträge von IT-Prozessunterstützungen“ herauszustellen, da das Ziel der ENTSCHEIDERFABRIK ist, mit IMT – Informations- und Medizintechnik die Produktivität des Unternehmens Krankenhaus zu steigern und die Betriebskosten zu senken bzw. einen Nutzen stiftenden „Beitrag“ zum Unternehmenserfolg zu leisten (Slogan: Unternehmenserfolg durch optimalen IT-Einsatz).

Die IT-Prozessunterstützungen die auf der Fachgruppen-Tagung am 19. und 20. Mai im Universitätsklinikum Leipzig im Dokus standen waren der

- „Nutzen von Plattformstrategien bzgl. Medizingeräte-Output Integration“ und
- eben „Nutzen stiftende Services auf WLAN Infrastrukturen“.



Konkrete **Herausforderungen** bzgl. der Frage, „Was sind Nutzen stiftende Services auf Funk/WLAN?“ sind beispielsweise

- unzureichende bauliche Vorbereitungen für WLAN-/Funk-Ausleuchtungen,
- keine Vollausleuchtungen, womit keine durchgängige Serviceerbringung mögl. ist,
- die „Vereinbarkeit“ mit bereits produktiven WLAN-Services wie z.B. Medizinisches Netzwerk, Mobile Medizintechnik, Eduroam und Patienten-WLAN.

Die **Aufgabenstellung** war dann u. a.

- das Aufzeigen des Nutzens von Services, die auf WLAN-Infrastruktur basieren,
- Nutzenbeschreibungen, d.h. Argumentationshilfen für die Forcierung des Ausbaus von WLAN-/Funk-Infrastrukturen am Universitätsklinikum Leipzig und
- die Lieferung von Eckpunkten für eine „Gesamtstrategie und –Masterplan WLAN-/Funk-Infrastruktur“.

Folgende Nutzen stiftende Services konnten für eine LAN-/WLAN Infrastruktur identifiziert werden, d.h

- Patienten-Internet (Bewertung von Qualität),
- Logistik (Materialtransport und Ortung),
- Around Me (Informationen für den Patienten, was ist wo, wo bin „ich“, wo muss ich hin, was sind meine Termine, etc.),
- Terminmanagement (Ärzte, Pflegekräfte, Transportdienst, etc.),
- Mobile Elektronische Behandlungsakte (mEBA: Schreiben, freizeichnen, etc.),
- Mobile Elektronische Fieberkurve (mEFK: Fieberkurve, Pflegeplanung, etc.),
- Mobile Elektronische Patientenakte (mEPA: Ergebnisberichte - lesen),
- Mobiles Patientenmonitoring (Telemetrie, Mobil Medizintechnik Einsatz),
- Patienten Tracking (Psychatrie, Geriatrie, etc.) und
- eben CRM (Member Relationship Management System – den Patienten als Kunden binden).



Als Anforderungen an eine WLAN Gesamtstrategie und Masterplanung konnte festgehalten werden, dass

- im Bereich **Kundenbindung** ein WLAN „Services-Mehrwertdienste“ wie
  - CRM – APP die den Patienten als Kunden bindet,
  - Patienten-Internet,
  - Patienten-Infotainment und
  - Around Me möglich machen muss und
- im Bereich **Prozess-Optimierung** ein WLAN „Services-Mehrwertdienste“ wie
  - Mobiles Patienten Monitoring,
  - Mobile elektronische Behandlungsakte (mEBA),
  - Mobile elektronische Fieberkurve (mEFK),
  - Terminmanagement und
  - Logistik möglich machen muss.

Als Fazit der Fachgruppen-Tagungen konnte festgehalten werden, dass

- Kunden- bzw. Patientenbindung ist der Schlüssel zum Erfolg, d.h.
  - CRM – Customer Relationship Management und
  - MRM – Member Relationship Management,
- Prozess-Optimierung und die Hebung von Konsolidierungspotentialen in die Routine übergehen muss,
- die IT mit den Anwendern dazu gelangen muss „Nutzen stiftende Services“ den Kunden und Mitarbeitern anzubieten,
- die „Nutzen stiftenden Services oder auch Mehrwertdienste“ selbstverständlich anzuschaffende „Basis Dienste bzw. Infrastruktur“ erfordern,
- die enorme Wichtig- und Dringlichkeit der „Basis Dienste bzw. Infrastruktur“ sind über die Nutzen
  - Kundenbindung und
  - Prozessoptimierung heraus zu stellen und der Grad der Umsetzung ist über die in dem Workshop ermittelten KPIs kontinuierlich zu „messen“, um erfolgreich steuern zu können.