

PRAXISBEISPIEL

Umfassende Optimierung der
Patientenkommunikation im MVZ am
Christlichen Krankenhaus Quakenbrück



HERAUSFORDERUNGEN

Das MVZ am Christlichen Krankenhaus Quakenbrück, ein wichtiger ambulanter Versorger im ländlichen Raum, sah sich mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert:

- **Eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit:** Patienten hatten große Probleme, das MVZ telefonisch zu erreichen, was zu Unzufriedenheit führte.
- **Ineffiziente Bearbeitung von Anfragen:** E-Mails als alternative Kommunikationsmethode waren aufgrund von Datenschutzbedenken nicht praktikabel.
- **Arbeitsintensives Handling:** Die Bearbeitung von Anfragen nach Sprechzeitenschluss über den Anrufbeantworter war zeitaufwendig und band wertvolle Ressourcen.

ERGEBNISSE NACH DER EINFÜHRUNG VON MEDFLEX

Mit medflex konnte das MVZ am Christlichen Krankenhaus Quakenbrück seine Kommunikationsprozesse optimieren, die Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern steigern und gleichzeitig wirtschaftliche Vorteile erzielen.

- **Verbesserte Erreichbarkeit:** Patienten können ihre Anliegen schneller und einfacher kommunizieren, was die Zufriedenheit deutlich gesteigert hat.
- **Zeiteinsparung:** Das strukturierte Anfrage-Handling spart pro Tag viel Zeit und ermöglicht es, eine halbe Vollzeitstelle in der Telefonbearbeitung einzusparen.
- **Entlastung der Mitarbeiter:** Der reduzierte Telefonaufwand schafft eine entspanntere Arbeitsatmosphäre, insbesondere in Bereichen mit hohem Anrufaufkommen wie der Chirurgie.
- **Effiziente Bearbeitung:** Anfragen, die früher zeitaufwendig über Anrufbeantworter bearbeitet wurden, sind jetzt direkt geordnet im System verfügbar.
- **Sicherer Dokumentenaustausch:** Datenschutzkonforme Prozesse erleichtern den Alltag erheblich.
- **Hohe Akzeptanz:** Patienten schätzen auch die schriftliche Kontaktaufnahme via Anfrage-Modul, die als zuverlässige Alternative zum Telefon dient.

Heike Hoffmann-Nieporte, Leitung Organisation und Controlling des MVZ am Christlichen Krankenhaus Quakenbrück im Gespräch mit medflex CEO Martin Drees

Frau Hoffmann, könnten Sie uns kurz das MVZ am Christlichen Krankenhaus Quakenbrück vorstellen und sagen, wie Sie zu medflex gekommen sind?

Unser MVZ deckt verschiedene Fachbereiche ab, darunter Chirurgie, Neurochirurgie, Viszeralchirurgie, Gefäßchirurgie und Radiologie. Wir sind im ländlichen Raum ein wichtiger ambulanter Versorger und Zuweiser für das Christliche Krankenhaus. Aufgrund der geringen Anzahl vergleichbarer Facharztpraxen in der Region ist unser Einzugsbereich relativ groß.

Auf medflex gestoßen bin ich über ein Netzwerktreffen, wo mir Kollegen ans Herz gelegt haben, mir die Lösung mal hinsichtlich telefonischer Überlastung anzuschauen. Ich habe dann zügig den Kontakt mit medflex aufgenommen und nach ein paar Gesprächen mit meiner Geschäftsführung entschieden, das Projekt anzugehen.

Was waren die Hauptgründe für die Entscheidung, medflex einzuführen?

Der Hauptgrund war die katastrophale telefonische Erreichbarkeit. Unsere Patienten hatten erhebliche Schwierigkeiten, uns zu erreichen. Wir hatten zwar schon probiert, unsere Erreichbarkeit über E-Mail zu erhöhen, aber das ist ja datenschutztechnisch eher schwierig.

Deswegen haben wir uns für medflex entschieden. Vor allem, auch weil mich die Flexibilität der verschiedenen Funktionen überzeugt hat. Ich habe den Telefonassistenten auf der einen Seite, aber auch den schriftlichen Weg über das Anfrage-Modul auf der Webseite – und beides können wir den Bedürfnissen unseres Hauses anpassen.

„Wir sparen eine halbe Vollzeitkraft in der Telefonbearbeitung ein. Anstatt Mitarbeiter langwierige Telefonate führen zu lassen, können wir deren Arbeitskraft jetzt sinnvoller einsetzen. Das ist schon sehr viel wert. Zumal ja auch jeder weiß, wie schwierig es ist, gutes Personal zu rekrutieren.“

Als es dann los ging, wie haben Sie die Einführung von medflex bei Ihnen erlebt? Gab es besondere Meilensteine und Herausforderungen?

Da kann ich wirklich aus voller Überzeugung sagen: Die Einführung lief insgesamt hervorragend ab. Fragen, die wir in der Vorbereitung hatten, wurden zeitnah geklärt. Die Schulung der Mitarbeiter über Video ging reibungslos vonstatten – was auch daran liegt, dass vieles in medflex selbsterklärend ist.

Auf Fragen wird innerhalb kürzester Zeit geantwortet. Das habe ich bisher selten bei Firmen aus dem Softwarebereich erlebt.

Herausfordernd allerdings war die Konfiguration des Telefonassistenten. Insbesondere in der Radiologie, da es sich hier komplexer gestaltet, wirklich alles Wichtige abzufragen, wenn sich der Patient über den Telefonassistenten meldet. Welche Überweisung liegt von welchem Arzt vor und welche Auftragsleistung steht darauf? Aber auch das haben wir in enger Zusammenarbeit gemeistert und heute einen Telefonassistenten, der die Patienten gut durch die Abfrage führt und dem Team alle notwendigen Infos liefert.

Und wie haben die Patienten medflex angenommen?

Unsere Patientenumfrage hat ergeben, dass ein Großteil der Patienten zufrieden damit ist, wie sich die Kommunikation mit medflex verbessert hat. Das spricht für sich. Natürlich aber war das ein Prozess. Von Anfang an kein Problem war die schriftliche Kontaktaufnahme über die Webseite. Die Patienten haben gemerkt, darüber bekomme ich schnell eine Antwort, das ist ein zuverlässiger Kommunikationsweg. Und das ist unerlässlich für den Erfolg des Ganzen.

Was den Telefonassistenten angeht, hat es etwas länger gedauert. Einige monierten, dass es unpersönlich sei. Aber die Anzahl der Patienten, die mit uns über medflex verbunden sind, zeigt, dass es der richtige Weg ist. Ich bin auch davon überzeugt, dass jeder mit medflex umgehen kann, denn die Nutzung ist auch für Patienten einfach und intuitiv.

Mit Blick auf die wirtschaftlichen Effekte – hat sich die Einführung von medflex gelohnt?

Welche Effekte es in diesem Bereich gibt, hängt immer auch von der Größe und Organisation der Einrichtung ab. Für uns kann ich sagen, wir sparen eine halbe Vollzeitkraft in der Telefonbearbeitung ein. Ein Telefonat dauert immer länger als eine schriftliche Aussage, die ich von medflex übermittelt bekomme und wo ich gleich sehe, was ich machen muss.

Anstatt Mitarbeiter also langwierige Telefonate führen zu lassen, können wir deren Arbeitskraft jetzt sinnvoller einsetzen. Das ist schon sehr viel wert. Zumal ja auch jeder weiß, wie schwierig es ist, gutes Personal zu rekrutieren. Ich denke, dass in Zukunft gerade diese Dinge immer mehr durch Systeme wie medflex übernommen werden müssen, weil man einfach kein adäquates Personal findet.

Gibt es weitere Vorteile in Sachen Zeitsparen, die Sie durch die Nutzung von medflex erleben?

Ein Punkt, über den ich im Vorfeld gar nicht so nachgedacht hatte: Ohne medflex ging früher nach Sprechzeitenschluss der Anrufbeantworter an. Und da ist über Nacht einiges aufgelaufen, was die Mitarbeiter am nächsten Morgen alles abhören mussten. Das hat sehr viel Zeit gekostet. Durch medflex haben wir alle Anfragen verschriftlicht und geordnet im System und können sie effizient und zügig abarbeiten.

Wenn wichtige Dinge von den Patienten benannt werden, wichtige Schlagwörter, dann sind wir auch sofort da und rufen zurück. Gleiches gilt auch für dringende Hausarztvermittlungsfälle. Da greifen die Mitarbeiter dann zum Hörer. Einen weiteren zeitsparenden Vorteil bringt übrigens der Dokumentenversand, der über medflex möglich ist. Befunde, Blutwerte, Anamnesebögen – da ist ganz viel und vor allem im Rahmen des Datenschutzes möglich. Das erleichtert doch einiges.

Vielen Dank für das Interview, Frau Hoffmann.