

# Digitalisieren Sie Ihre Kommunikation.

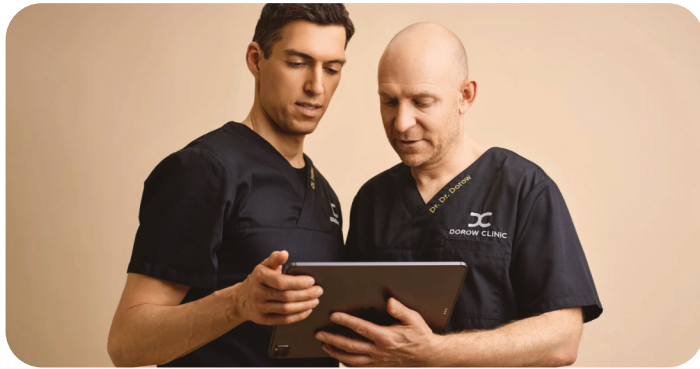
Nutzen Sie das Smartphone Ihres Patienten zur DSGVO-konformen Kontaktverwaltung

- Schaffen Sie Rechtssicherheit
- Integrieren Sie Patienten und Einweiser professionell
- Profitieren Sie von der **KHZG-Digitalisierungsförderung**
- Optimieren Sie den Betreuungsprozess elektiver Eingriffe
- Statt Mehrarbeit durch unstrukturierte Patienten-Portale professionelles **Customer-Relationship-Management (CRM)**
- Reduzieren Sie Verwaltungstätigkeiten in der Pflege und im ärztlichen Dienst durch personalintensive Anfragen, die nicht zu Behandlungsterminen führen. Nutzen Sie Gatekeeping!
- Strukturierte Fragen - offene digitale Datenerhebung (HL7-Nachrichten und FHIR)
- Nutzen Sie Synergien Ihres KIS-Systems - Digitalisieren Sie Zugangs-Prozesse und nutzen Sie Triage-Verfahren mit jedem Anbieter
- Inklusive Zugang der digitalen Medikationspläne nach AVWG und §31B SGB V
- Vermeiden Sie es Ihr KIS mit Anfragen, die nie abrechnungsrelevant werden zu belasten



## Was lernen wir aus der Pandemie?

In vielen Krankenhäusern existieren zu wenig etablierte Strukturen für eine sinnvolle Steuerung des Patienten-Flusses. So bringen es die Autorinnen in einer COVID-Pandemie-Nachlese im Deutschen Ärzteblatt auf den Punkt. [1] Gesundheitsrisiken für Patienten, psychische Belastungen der Mitarbeiter und ökonomische Verluste sind die Folgen. So neu ist das nicht und wurde mehrfach auch international unter dem Stichwort patient journey publiziert. [2] Der Patientenfluss beschreibt den Weg des Patienten von der Aufnahme bis hin zur Entlassung. Häufig verläuft diese so genannte Patienten-Reise suboptimal. Ist also nicht der richtige Patient zur richtigen Zeit am richtigen Ort, wirkt sich das sowohl negativ auf die Patienten- und Mitarbeiter-Zufriedenheit als auch auf die wirtschaftliche Situation des Krankenhauses aus. Letztendlich liegen nach den Gesetzen der Entscheidungstheorie nicht die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt vor. Die Fehlallokation nimmt mit der Anzahl der bereits berücksichtigten Information zur Entscheidungsfindung ab.[3]



## Was sind die Ursachen für Defizite bei der Patientensteuerung?

Ein wesentlicher Faktor ist die nicht reibungslos verlaufende Zusammenarbeit und Kommunikation im Team. Laut einer Umfrage der medizinischen Community-Plattform sermo [4] zur Frage, was das medizinische Personal am meisten frustriert bei der Kommunikation mit Kollegen, waren „verspätete Informationen zu Patienten“ (57 %) und „veraltete Technik und technische Probleme“ (zusammen 25 %) die häufigsten Angaben. Eine eindeutige, korrekte und zeitnahe Kommunikation auf einem technisch adäquaten Stand ist jedoch entscheidend im klinischen Alltag mit seinen zunehmend komplexer werdenden Herausforderungen, den häufig wechselnden Teamstrukturen und der starken Arbeitsbelastung. [4] Eine ungenügende Team-Kooperation kann sich direkt schädigend auf die Patienten auswirken, z. B. durch Medikations- und Behandlungsfehler. [4] Zusätzlich wird das Klinikpersonal selbst psychisch belastet durch vermehrte, meist „laute“ (telefonische) Kommunikation wegen ständiger Rückfragen, Doppelabklärungen oder unübersichtlicher bzw. widersprüchlicher Informationen. Die Belastungen können sich so weit steigern, dass sich ein Burn out entwickeln kann [2] und sich in der Folge durch den Personalausfall die betriebswirtschaftliche Situation der Klinik verschlechtert. Es zeige sich daher immer deutlicher, so Hiller et al., wie notwendig es sei, Patientenflüsse zu steuern und Versorgungskapazitäten in den Krankenhäusern proaktiv zu managen. [1]

## Nutzen von HCRM (Health Customer-Relationship-Management) um Kommunikationsziele zu erreichen.

Zu den Strategien, um entsprechende Verbesserungen herbeizuführen, zählen im Wesentlichen die Vereinfachung des Anmeldeverfahrens für Patienten, die Nutzung von Ressourcenmanagement, die Optimierung der abteilungsübergreifenden Koordination und Kommunikation, sowie ein gut vernetztes und damit effizientes Belegungsmanagement, dass bereits die Nachsorge mit plant.



Ein HCRM, ein Health Customer-Relationship-Management, erlaubt die Planung von Strategien zur Verringerung von Wartezeiten und Verzögerungen z. B. bei anstehenden Untersuchungen und ermöglicht von der Filterung, Auswahl, Aufnahme bis zur Nachsorge die Vervollständigung des Behandlungsplanes zum Patienten-Reiseplan. Durch die im Bundesteilhabegesetz (BHTG) verankerte Forderung einer Versorgung „mit allen geeigneten Mitteln“ (§ 1 SGB VII), wird auch der Aspekt einer gut funktionierenden Kommunikation in der Heilbehandlung und Rehabilitation von Unfallverletzte in der gesetzlichen Unfallversicherung in Zukunft eine noch bedeutendere Rolle spielen. [5] Ein Datenbanksystem, das alle Patienten-Daten zentralisiert in einen HCRM sammelt und für alle Beteiligten zugänglich macht, bietet viele Vorteile. Diese Systeme verbessern die Datenintegrität und den Zugang dazu, reduzieren Kosten, sparen Zeit und erleichtern die Zusammenarbeit in Echtzeit innerhalb interdisziplinärer Teams. Dabei ist eine wichtige Voraussetzung, dass das HCRM System für die medizinische Kommunikationsunterstützung zugelassen ist und so die sichere Übertragung und Verarbeitung sensibler Patientendaten gewährleistet ist (MATRIX). Ist das Personal außerdem noch mit mobilen Endgeräten ausgestattet, können jederzeit und unabhängig vom Aufenthaltsort aktuelle Informationen abgerufen werden – auch direkt am Krankenbett.

## Nicht alle Patienten sind gleich. Wie bekommen wir die, die zum Haus passen?

Früher war die Reiseentfernung ein Kriterium für die Wahl der Klinik. [6] Mit den Qualitätsindizes und elektronisch verfügbaren Qualitätsberichten nach Prof. Lauterbach soll dies nachdrücklich durch Vorauswahl nach Häufigkeit der bereits durchgeführten Leistung ersetzt werden.



**INFINITY**  
„Die Anamnese neuer  
Patienten ist ganz  
einfach und  
unkompliziert“

Unter diesem Link können Sie das **Kundenvideo** sehen:  
[crosssoft.de/online-anamnese](https://crosssoft.de/online-anamnese)

**Ihr Vorteil:** Sie haben die Unterlagen direkt in Ihrer digitalen Akte zum Patient erfasst.

**Nie mehr:**

- aufwendiger Briefversand
- öde Scan-Arbeiten
- Personaleinsatzkosten

**Ablauf**

Sie senden dem Patienten einen QR-Code (Post) oder eine SMS auf dessen Smartphone.  
Mit dem Code aus der SMS loggt sich der Patient auf Ihren **INFINITY Q-Server** (basierend auf dem MATRIX-Protokoll) ein und erfasst einfach, sicher und schnell die gewünschten Anamnese-Daten online.

**Ihr Patient benötigt nur sein Smartphone, mit diesem kann er:**

- Im Formular die Fragen einfach und schnell beantworten.
- Rechtsverbindlich signieren (digitale Unterschrift)

Durch die Nutzung des Smartphones müssen keine PCs oder iPads angeschafft werden und deren Bedienung erklärt werden.

## Interesse?

Wir beraten Sie gerne persönlich und  
besprechen mit Ihnen das weitere Vorgehen.

Senden Sie uns dazu gerne eine E-Mail an: [info@crosssoft.de](mailto:info@crosssoft.de)

**Quellen.**

- [1] Hiller M et al; Krankenhäuser: Lehren aus der Pandemie; Dtsch Arztebl 2021; 118(1-2):A-18 / B-16  
[2] Rutherford PA et al; Achieving Hospital Wide Patient Flow (second edition) – The Right Care, in the Right Place, at the Right Time; Institute for Healthcare Improvement; 2020:1–72  
[3] Dettwiler; Ist eine Patient Journey planbar? Patientenverhalten und Konsumierendenverhalten, Organisationsentwicklung 2021,1  
[4] sermo 2023: [https://app.sermo.com/post/997040?utm\\_medium=image&utm\\_source=sermo&utm\\_campaign=phys\\_resource&utm\\_content=hcp\\_comm](https://app.sermo.com/post/997040?utm_medium=image&utm_source=sermo&utm_campaign=phys_resource&utm_content=hcp_comm) - letzter Aufruf 31.03.2024)  
[5] Wagener B; Lossin B; Kraus R; Kommunikation im Gesundheitsbereich: Neue Wege in der Versorgung von Patientinnen und Patienten, DGUV Forum, Ausgabe 9, 2020, ISSN 2699-7304, (<https://forum.dguv.de/ausgabe/9-2020/artikel/kommunikation-im-gesundheitsbereich-neue-wege-in-der-versorgung-von-patientinnen-und-patienten> - letzter Aufruf 31.03.2024 )  
[6] GKV-SV Hrsg., Vereinbarung gemäß § 367 Absatz 1 SGB V über technische Verfahren zu telemedizinischen Konsilien (Telekonsilien-Vereinbarung) ([https://www.dkgev.de/fileadmin/default/Mediapool/2\\_Themen/2.1\\_Digitalisierung\\_Daten/2.1.3\\_Elektronische\\_Datenuebermittlung/Telekonsilien-Vereinbarung.pdf](https://www.dkgev.de/fileadmin/default/Mediapool/2_Themen/2.1_Digitalisierung_Daten/2.1.3_Elektronische_Datenuebermittlung/Telekonsilien-Vereinbarung.pdf) letzter Aufruf 31.03.2024  
[7] G-BA Hrsg. Die gesetzlichen Qualitätsberichte 12 der Krankenhäuser lesen und verstehen ([https://www.g-ba.de/downloads/17-98-3049/2014-03-21\\_Lesehilfe-Qb.pdf](https://www.g-ba.de/downloads/17-98-3049/2014-03-21_Lesehilfe-Qb.pdf) - letzter Aufruf 31.03.2024)

## Die Anamnese und Aufklärung der neuen Patienten ist ganz einfach und unkompliziert.

Sie können die Patienten bitten, die notwendigen Anamnesedaten online zu erfassen.



**Probieren Sie es aus!**

Fotografieren Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone:

Alternativ können Sie diesen Link benutzen:

<https://patientprod.infinityq.de>

