



ENTSCHEIDERFABRIK

Nr.	Abstract	
	Themen-Einreicher	<i>msg systems ag</i>
	Referent	
	Klinik-Partner als Referenz	
	Klinik als Entwicklungspartner	<i>Vivantes – Netzwerk für Gesundheit GmbH</i>
	Klinik-Referent	
	Thema Behandlungsbegleitendes CRM	
1	Vorstellung der Problemstellung Schaffen von Wettbewerbsvorteilen für das Krankenhaus durch eine serviceorientierte, personalisierte Patientenbeziehung. Sie ermöglicht die nachhaltige Bindung des Patienten an das Krankenhaus, die Steigerung der Patientenzufriedenheit und den direkten, persönlichen Informationsaustausch. Die arzt- und pflegeorientierte Mobilisierung der Behandlungsprozesse wird um neue patientenorientierte Aspekte und Erkenntnisse erweitert.	



2 Darstellung von Aufgabenstellung / Thema / Zielen

Dem Patienten wird ein persönlicher User-Account/Informationskanal zur Verfügung gestellt, welchen er für die digitale Interaktion mit dem Krankenhaus vor, während und nach seiner Behandlung im Krankenhaus (stationär und ambulant) nutzt. Der Zugang erfolgt über sein eigenes Gerät (Smartphone, Tablet, PC) bzw. über ein Tablet/Multimedia-Panel als Leih-Gerät.

Über den geschützten Zugang zum Account können persönliche Informationen ausgetauscht, dokumentiert und für laufende oder zukünftige Behandlungen eingesetzt werden:

- Einrichten des persönlichen Accounts mit CRM-relevanten Daten und Informationen.
- Ausgewählte Daten zum aktuellen Behandlungsverlauf dienen der Information und bieten Unterstützung bei der weiteren Behandlung.
- Entsprechend der medizinischen und persönlichen Situation werden passende Informationen, Vorschläge, Erinnerungen, Angebote, Empfehlungen, Leistungsbuchungen digital zur Verfügung gestellt.
- Daten mit klinischer und administrativer Relevanz können durch die Anbindung des CRM an das KIS bzw. andere mobile KH-Systeme im Kontext der Anamnese, Falldokumentation oder Entlassung genutzt werden.
- Nach der Entlassung wird der persönliche CRM-Kanal seitens des Krankenhauses kontinuierlich aktualisiert und weiter genutzt.



- | | |
|----------|---|
| 2 | <p>Das behandlungsbegleitende CRM bietet völlig neue Möglichkeiten für die serviceorientierte Patientenbetreuung, z.B. das Erkennen individueller Bedürfnisse und das Anbieten entsprechender Dienstleistungen bzw. Behandlungen.</p> <p>Ziel ist die nachhaltige Bindung des Patienten, Aufbau von Wissen zu den Bedürfnissen des Patienten und die Etablierung eines persönlichen, langfristigen Kunden/Patienten-Kontaktes.</p> <p>Damit gewinnt das Krankenhaus Wettbewerbsvorteile aus den CRM-relevanten Informationen und steigert mit den zusätzlich erbrachten Dienstleistungen seine Umsätze.</p> |
| 3 | <p>Erläuterung der Lösungsvorschläge</p> <ul style="list-style-type: none">• Aufbau und Einrichten einer universell nutzbaren Plattform, die der Patient mit seinem privaten Endgerät (Smartphone, Tablet, PC) oder einem mobilen Leihgeräte (Tablet/Multimedia-Panel) aufrufen und nutzen kann.• Priorisierung und Beschreibung der Services mit dem höchsten Mehrwert, abhängig von Zielsetzung, Patientenstruktur, IT-System-Landschaft, etc.• Entwicklung, Implementierung und Customizing der Services als Apps, etc.• Konzept zur Einbindung in die organisatorischen und IT-technischen Prozesse des Krankenhauses.• Proof of Concept und Auswertung. |



4 Beschreibung der Leistungen der „Themen Einreicher“

Der Themen-Einreicher wird die Expertise und die Zeit seiner Mitarbeiter einbringen.

Der Themen-Einreicher erwartet von seinem Klinik-Partner in den 9 Monaten bis zur MEDICA bei entsprechendem Fortschritt des Konzeptions-Papiers auch die Möglichkeit, einen Proof of Concept zu installieren. Für den Proof of Concept würde der Themen-Einreicher auch die gerätetechnischen und softwaretechnischen Voraussetzungen beschreiben und soweit möglich beisteuern.



ENTSCHEIDERFABRIK

5	Darstellung der Anforderungen an die „Themen Partner“ Der Klinik-Partner soll das Thema ganzheitlich mit dem Themen-Einreicher entsprechend seiner IT-Strategie mit Bezug auf die Gesamtlösung (Behandlungsbegleitendes CRM) bearbeiten und etablieren wollen.
6	Darlegung der Anforderungen im Hinblick auf eine nachhaltige Themenbearbeitung Für den Fall, dass der Klinik-Partner den Proof of Concept weiter betreiben will, wird von dem Themen-Einreicher aufgeführt, welche Leistungen der Klinik-Partner zum Weiterbetrieb der entwickelten Lösungen aufrecht erhalten muss und welche sonstige Folgekosten (z.B. Lizenzkosten, Wartungskosten) dafür voraussichtlich anfallen.