

CASE STUDY PFLEGE- UND GESUNDHEITSSERVICE WOLFSBERG



SICHERE CLOUD-LÖSUNG FÜR INTEGRIERTE VERSORGUNG

DIE AUFGABE

Das Land Kärnten erbringt für seine Bürgerinnen und Bürger Leistungen im öffentlichen Interesse und stellt kommunale Infrastruktur auf allen Ebenen zur Verfügung. Trotz steigender Gesundheitsausgaben ist das erklärte Ziel, auch in Zukunft Leistungen im Gesundheitsbereich auf höchstem Niveau zu erbringen. Die doppelte Alterung der Gesellschaft sowie der stetig wachsende Bedarf an Pflege erfordern einen effektiven Umgang mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen. Pflegeeinrichtungen benötigen deshalb Informationen über die konkreten Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten. Viele Betroffene haben einen hohen Bedarf an Beratung und Entscheidungshilfen bei gesundheitlichen und pflegerelevanten Themen. Oftmals stehen Informationen unstrukturiert oder nicht öffentlich zur Verfügung.

Das österreichische Gesundheitswesen verfolgt das Ziel der „Reparaturmedizin“. Die meisten Einrichtungen sind erst ab der Erkrankung der Patientinnen und Patienten zuständig und bieten nur wenig Unterstützung bei gesundheitserhaltenden oder pflegebezogenen Themen.

Der Pflege- und Gesundheitsservice geht hier einen anderen Weg und setzt Schwerpunkte bei der Unterstützung von Angehörigen und bei Pflegeinformationen. Das Land Kärnten stellt seinen Bürgerinnen und Bürgern eine zentrale Anlaufstelle für Pflege- und Gesundheitsthemen zur Verfügung und kann somit das Gesundheitswesen um eine wichtige steuernde Einrichtung bereichern.

Kunde	Amt der Kärntner Landesregierung
Branche	Gesundheitswirtschaft
Infrastruktur	Microsoft Dynamics CRM, Microsoft SharePoint Server, Virtuelle Telefonanlage mit A1 Hosted Communication Service, A1 Datennetz der Medizin
Das Projekt	Entwicklung einer integrierten Lösung zur umfassenden Beratung von Bürgerinnen und Bürgern zu Gesundheits- und Pflegethemen. PGS schließt die Lücke zwischen intra- und extramuralem Bereich und ermöglicht somit integrierte Versorgung.

Eckdaten	5.500 Kontaktdaten von Gesundheitsdienstleistungsanbietern, ca. 100 Wissensartikel zu gesundheits- und pflegerelevanten Themen
-----------------	--



„Durch das umfassende IT-Konzept von World-Direct und A1 können unsere Kundinnen und Kunden in pflege- und gesundheitsbezogenen Themen zielgerichtet und kompetent beraten werden.“

Mag. (FH) Bettina Pöcheim | Projektleiterin

DIE LÖSUNG

Im Pflege- und Gesundheitsservice werden Ratsuchende von ausgebildeten Diplomkrankenschwestern über pflege- und gesundheitsrelevante Themen informiert und beraten. Gleichzeitig werden die Gesundheitsdienstleistungen für Pflegepatientinnen und -patienten gesteuert und koordiniert. Im Zentrum steht immer der Klient, der kontinuierlich begleitet und bereichsübergreifend, von der Gesundheitseinrichtung unabhängig, beraten wird.

Die Infrastruktur für die Beratungsstellen wird von A1 zur Verfügung gestellt. World-Direct hat eine auf die konkreten Bedürfnisse des PGS-Personals zugeschnittene integrierte Software aus mehreren Komponenten entwickelt. Dabei wurden aus den Produkten CRM, SharePoint und IP-Telefonie die jeweils besten Komponenten selektiert und zu einer Applikation verwoben.

Das Softwarepaket stellt unter anderem die Verwaltung von Klientinnen und Klienten und die Möglichkeit zur genauen Planung und Dokumentation der von Mitarbeiterinnen geleisteten Tätigkeiten im CRM zur Verfügung. Im Zuge des Projekts wurden qualitätsgesichert Wissensartikel erstellt und Kontaktdaten sowie Beschreibungen aller regionalen Gesundheitsdienstleister erfasst. Diese können über eine Volltextsuche im Dokumentenmanagementsystem SharePoint wiedergefunden werden. Die nahtlose Integration der IP-Telefonie-Anlage garantiert die Identifikation von Anrufern. Wurde die Telefonnummer des Anrufes im System gefunden, wird der entsprechende Datensatz sofort im CRM geöffnet und kann weiter bearbeitet werden. Zusätzlich ist es für die Mitarbeiterinnen möglich, Kontakte direkt aus dem CRM anzurufen.

Sicherheit ist im Gesundheitsbereich ein vorrangiges Thema. Daher geschieht jeder Datenaustausch mit der Krankenanstalt über die gesicherte Leitung „A1 Datennetz der Medizin“. Auf Grundlage der Entlassungsbriefe von Krankenanstalten können die Mitarbeiterinnen schnell und zielgerichtet die ideale Nachsorgebetreuung für die Klientinnen und Klienten organisieren. Die Zugriffe auf das System werden vollständig protokolliert und unterliegen strengsten Sicherheitskriterien.



Mehr Infos

DIE VORTEILE

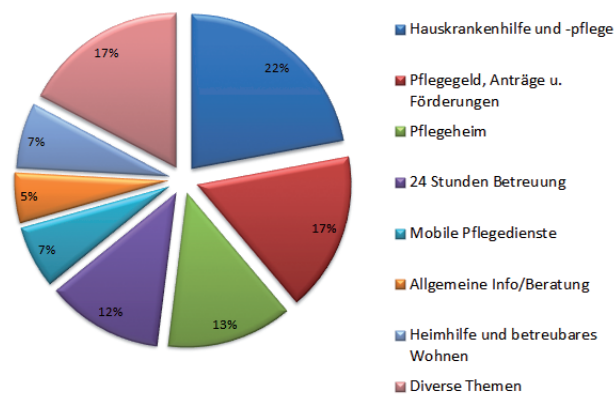
PGS bietet eine bedarfsorientierte Organisation von Pflege sowie Unterstützung bei Amtswegen, rechtlichen Fragestellungen und hilft Patientinnen und Patienten bei pflege- und gesundheitsbezogenen Entscheidungen. Durch die enge Zusammenarbeit und den Informationsaustausch mit Krankenanstalten und niedergelassenen Gesundheitsdienstleistern wird eine steuernde integrierte Versorgung ermöglicht.

Der Drehtüreffekt bei Krankenanstalten kann minimiert werden, da für die ganzheitliche Betreuung nicht die Krankenanstalt selbst, sondern das PGS kontaktiert werden kann. Erstmals schafft das Projekt einen umfassenden Überblick, welche regionalen Angebote von Gesundheitsdienstleistern vorliegen. Durch die automatisierte Auswertung von Anfragen können dem Land wichtige Informationen über die gesundheitliche Entwicklung und die Bedürfnisse der Bevölkerung zur Verfügung gestellt werden.

Das PGS-Konzept in Wolfsberg überzeugt auch andere Regionen, wodurch bereits mehrere Pflege- und Gesundheitscenter in verschiedenen Bundesländern aufgebaut und mit der bewährten Lösung ausgestattet wurden.

Themen der Anfragen

Verteilung in %



Ansprechpartnerin

Monika Pollak, Business Consultant

Telefon: +43 (0)512 564464

E-Mail: monika.pollak@world-direct.at