



Gesundheitswesen.

Intelligente Kommunikationslösungen.

Erfolgreiche „Operation“. Von der Planung bis zur Umsetzung.

BUSINESS CASE: Die Gesundheitsklinik Stadt Hamburg ist eine multifunktionale Dienstleistungsorganisation zur Versorgung chronisch kranker Menschen mit Sitz in St. Peter-Ording. Die Klinik unterhält 83 Einzelzimmer sowie 6 Appartements. Die Leistungen beinhalten eine ganzheitsmedizinische und therapeutische Betreuung sowie eine gelebte Kundenorientierung.

Die Projektanforderungen seitens der Gesundheitsklinik Stadt Hamburg waren klar definiert. Konzeptionierung und Neubeschaffung einer intelligenten Kommunikationslösung, die dem Bedarf an einer ganzheitlichen Lösung im REHA-Umfeld gerecht wird und sich unter Berücksichtigung der bestehenden Infrastruktur flexibel an künftige Anforderungen anpassen lässt.

Mit diesen Rahmenbedingungen wandte sich die Klinikleitung an das erfahrene Beraterteam der CSW Consulting Group. Nach Erteilung des Mandates standen zunächst genaue Analysen von Ist-Zustand und Zielen im Vordergrund. Im Anschluss wurde eine Bedarfsanalyse in Form eines Workshops beim Kunden durchgeführt. Ziel war es, dem Kunden objektiv und lieferantenunabhängig zeitgemäße Lösungen und Anwendungen vorzustellen, die zu einer Verbesserung der Arbeitsprozesse und Mitarbeitereffizienz führen. Dabei war für die Experten schnell klar, dass die vorhandene Infrastruktur mit Ausnahme der Verlegung des Anlagenstandortes größtenteils weiter genutzt werden kann. Die Anforderungen an das neue Kommunikationskonzept wurden in einem detaillierten Leistungsverzeichnis festgelegt und über eine Ausschreibung an die marktführenden Lieferanten versendet.

Bei der Vergabe kristallisierte sich schließlich die Kommunikationslösung von Avaya als die Lösung heraus, die die Kriterien des Kunden optimal und ausgesprochen wirtschaftlich erfüllt. „Im Nachgang wurde dieser Eindruck zu 100 Prozent erfüllt, nicht zuletzt dank der gründlichen Bestandsaufnahme, der professionellen und transparenten Angebotsauswertung sowie der Erfahrung und dem Verhandlungsgeschick der CSW-Experten“, so Evelyn Lappert.

Die neue Avaya-Lösung ermöglicht heute alltägliche Administrationsaufgaben bequem und einfach von zentraler Stelle zu erledigen, etwa die Festlegung bestimmter Benutzerprofile und Leistungsmerkmale, Rufumleitungen setzen oder Anrufbeantworter einrichten. „Bislang mussten wir dafür immer den bisherigen Lieferanten einbeziehen. Dies war mit einem hohen Zeit- und Kostenaufwand verbunden“, betont Herr Roß von der Technik.

Durch den Einsatz der Avaya Medial Software konnte speziell im Bereich der Verwaltung eine deutliche Arbeitserleichterung herbeigeführt werden. Mit Medial lassen sich sämtliche Daten der Bewohner erfassen und verwalten. Wird ein Bewohner während seiner Aufenthaltsdauer verlegt, kann die bestehende Rufnummer mitgenommen werden. Dies erleichtert die Erreichbarkeit für Angehörige, die Vermittlung in der Zentrale sowie die Verwaltung und Abrechnung von individuell hinterlegbaren Telefongebühren, welche über das zusätzliche Funktionspaket GDV erfolgt. Sowohl

die Stammdaten bei Patientenaufnahme als auch die Telefon-Gesamtgebühren können in das übergeordnete Verwaltungssystem Reha-NET übergeben werden. Voraussetzung hierfür war die Bereitstellung einer geeigneten Schnittstelle für die Kopplung der beiden Systeme.

Für die Bewohner bringt die neue Lösung ebenfalls erhebliche Vorteile, gerade in Bezug auf die Sicherheit. Das zuständige Fachpersonal erhält Funktelefone nach dem DECT-Standard, die an den multifunktionalen Alarm- und Kommunikationsserver (MACS) von Avaya angebunden sind. MACS verbindet die neue Kommunikationslösung mit den möglichen Alarmquellen, wie etwa Patienten- und Behindertenzimmer. Registriert das System einen Alarm, übermittelt MACS den Ort der Alarmauslösung per Textnachricht auf die schnurlosen Endgeräte an die zuständigen Mitarbeiter. Die Quittierung erfolgt über einen persönlichen PIN-Code und wird im System detailliert und lückenlos protokolliert. Auch die Beschäftigten der Haustechnik sind mit DECT-Telefonen ausgestattet und werden sofort informiert, etwa bei Alarmauslösung in Aufzügen.

Die Vorteile im Überblick:

- Innovative Kommunikationslösung, voll integriert in die Kundenprozesse
- Sicherheit der Bewohner durch ein flexibel ausgelegtes Alarmierungssystem
- Entlastung von Personal und Verwaltung durch einfache Registrations- und Abrechnungsaufgaben
- Sicherstellung hoher Investitions- und Zukunftssicherheit

Stellen Sie uns auf die Probe und vertrauen Sie der CSW Consulting Group als Ihrem Partner für unabhängige und nachhaltige Sachkompetenz!

Weitere Informationen unter: www.csw-consulting.de

„Die Qualität der Präsentationen und des realisierten Einsparpotenzials sind sehr beeindruckend“.
Evelyn Lappert, Geschäftsleitung