



## Fallstudie Gesundheitswesen

### MedCenter Bayreuth



#### garantiert. schnell. informiert.

- ✦ Hoher Patientennutzen – Wartezeiten werden sinnvoll überbrückt
- ✦ Mehr Ruhe und Flexibilität in den internen Abläufen des MedCenters
- ✦ Unkomplizierte Integration in das IT-System
- ✦ Einfache Bedienung durch das Personal

Patientenzufriedenheit ist das erklärte Ziel des MedCenters Bayreuth. 2005 gegründet, war die Resonanz auf das erste Medizinische Versorgungszentrum in Nordbayern so groß, dass es nur zwei Jahre später vier Etagen in der Neuen Spinnerei Bayreuth bezog. Ein idealer Standort. „Der Besuch bei uns kann mit Besorgungen in den umliegenden Geschäften oder einem Abstecher ins Restaurant verbunden werden“, so Dr. med. Wolfgang Gruber, Chirurg und Geschäftsführer des MedCenters. „Unseren Patienten wollen wir nicht nur ein breites und hochwertiges medizinisches Spektrum bieten, sondern auch eine sehr hohe Service-Qualität.“ Deshalb entschied sich das MedCenter auch für den Funkrufdienst e\*Cityruf. Verzögert sich ein Termin, haben Patienten jetzt die Wahl, im Wartezimmer Platz zu nehmen oder die Wartezeit lieber für Einkäufe oder eine Tasse Kaffee im Restaurant zu nutzen. In dem Fall wird ihnen ein e\*Cityruf-Pager angeboten, der sie rechtzeitig mit einem akustischen Signal zum Arzt ruft. So können manchmal unvermeidliche Wartezeiten sinnvoll überbrückt werden. Für das MedCenter bedeutet das zufriedener Patienten und eingesparte Fläche für Warteräume.

#### Per Mausclick zum Arzt geholt

„Dieser Service wird von den Patienten sehr gern angenommen“, erläutert Torsten Wabnitz, Geschäftsführer der IT & Media Company, die den

Aufbau der gesamten IT-Infrastruktur im MedCenter übernommen hatte. „e\*Cityruf ließ sich unkompliziert in die neue IT-Infrastruktur integrieren. Da wir sämtliche Daten digital abgebildet haben, erfolgt bei Ausgabe eines Pagers ein Eintrag in die digitale Karteikarte und in die jeweilige Wartezimmerliste unserer Software Profimed. Wenn es soweit ist, sendet die Schwester dem Patienten eine automatische Nachricht – einfach per Mausclick. Das ist kinderleicht, spart enorm viel Zeit und bringt mehr Flexibilität in die Abläufe.“

Insgesamt 80 e\*Cityruf-Pager stehen nummeriert in einer Box an der Anmeldung bereit. Pager und Chipkarte des Patienten wechseln hier vor und nach der Behandlung die Plätze. So sieht die Schwester auf einen Blick, welche Pager noch „unterwegs“ sind.

Das Konzept des MedCenters von der Erstversorgung bis zur Rehabilitation geht auf. „Wir bieten viele Leistungen ambulant und aus einer Hand an, die es sonst fast nur stationär im Krankenhaus gibt.“, so Dr. Wolfgang Gruber. Mehr als 19.000 Patientenkontakte pro Quartal sprechen für sich.