RICOH
imagine. change.

Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality)

Meer gastvrijheid en betere dienstverlening door automatisering van de patiëntenregistratie

Healthcare

Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) van Ricoh helpt zorginstellingen bij de automatisering van de patiëntenregistratie, inschrijving en informatiestroom. Tegelijkertijd worden de kosten en wachttijden geminimaliseerd, wat uiteindelijk de patiënttevredenheid verbetert.

Het zorgproces verbeteren via selfservice zuilen

In deze wereld, waar tijd spaarzaam is, is selfservice heel normaal geworden. Van supermarkten tot online bankieren en trein- en luchtvaartmaatschappijen, consumenten worden steeds zelfstandiger wanneer ze moeten inchecken, een aankoop doen bij en in contact staan met organisaties.

Ondertussen wordt de werkomgeving in de gezondheidszorg steeds digitaler en is er een groeiende behoefte om processen te stroomlijnen. Omdat patiënten meer controle willen over hun gezondheid, is innovatie van cruciaal belang. De invoering van technologie is daarom een belangrijke overweging in de nabije toekomst als we aan de uitdagende behoeften van morgen willen voldoen.

Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) van Ricoh is een selfservice oplossing om de registratie en inschrijving van patiënten en de informatiestroom te automatiseren. Omdat patiënten zichzelf bij een welkomstzuil kunnen registreren, hebben ze meer controle over hun eigen informatie en zijn ze beter geïnformeerd over wachttijden, wat tot minder vertraging leidt.

Zorginstellingen kunnen op hun beurt efficiënter afspraken inplannen door een nauwkeuriger identificatieproces. De kosten worden verminderd en de dienstverlening verbeterd, zodat iedereen van een doeltreffender systeem kan genieten. Met deze volledig geïntegreerde oplossing wordt ook de veiligheid van patiënten verbeterd, omdat er minder kans is op persoonsverwisselingen of fouten door handmatige verwerking van gegevens.

In Nederland verschijnen meer dan 8% van de mensen niet op een afspraak in het ziekenhuis.*

Slechts 5% van de medewerkers in de zorg vinden dat ze tijd moeten besteden aan het beheer van patiëntendossiers, terwijl 38% van de leiders in de gezondheidszorg zeggen dat de verschillende systemen in hun organisaties niet onderling verbonden zijn.**

*NVZ branchevereniging voor algemene ziekenhuizen en categorale instellingen in Nederland (www.nvz-ziekenhuizen.nl)

**Economist Intelligence Unit, Humans and Machines: The role of people in technology-driven organisations. Gesponsord door Ricoh, 2013

Beter informatievoorziening voor een efficiëntere doorstroom van patiënten

Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) van Ricoh is een oplossing voor selfservice en gastvrijheid, die het registratie- en inschrijvingsproces automatiseert en de stroom van patiënten binnen zorginstellingen verbetert. Door de informatieverwerking te vergemakkelijken biedt het een meer geïntegreerde aanpak van de patiënteninformatie over afdelingen heen en werkt het als een brug tussen technologie en praktijk.

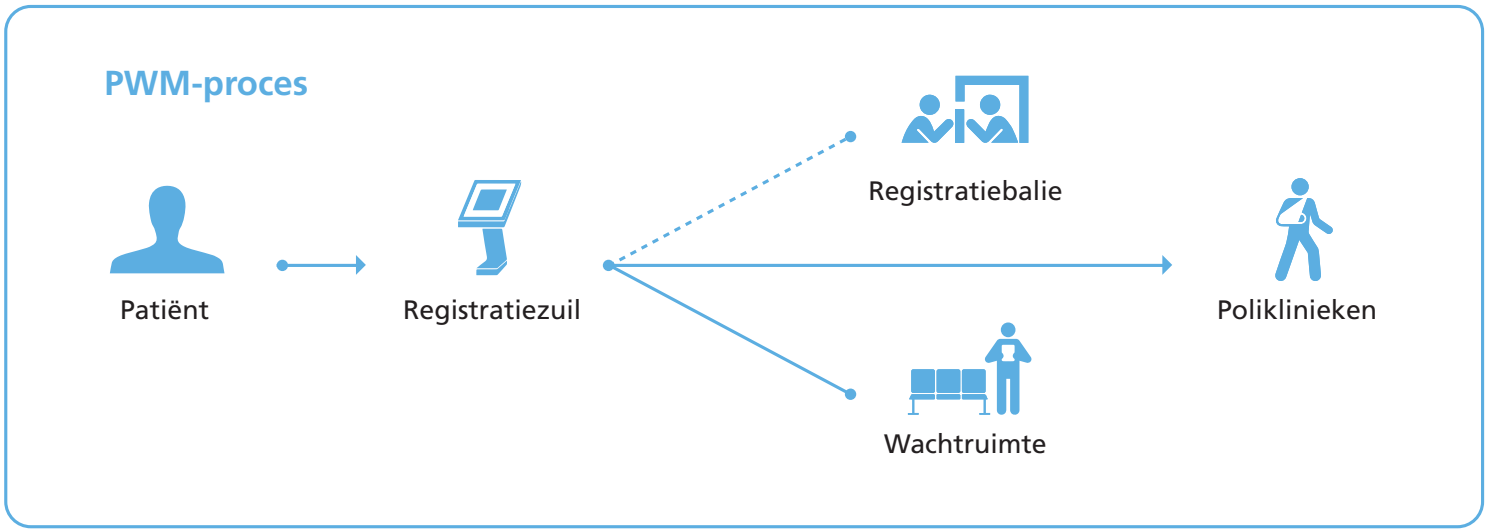
Met Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) kunnen patiënten zichzelf zowel registreren als inschrijven bij een welkomstzuil in het ziekenhuis of de zorginstelling die ze bezoeken, in plaats van in de rij te staan om hun gegevens aan een baliemedewerker door te geven. Dit vermindert niet alleen de wachttijden, maar geeft patiënten meer controle over de informatie die ze nodig hebben voor hun bezoek en verbetert de informatiestroom tijdens hun verblijf.

Zorginstellingen kunnen afspraken efficiënter regelen, met als resultaat een verbeterd identificatieproces en meer vertrouwelijkheid voor bezoekers. Zo kan de arts bijvoorbeeld worden gewaarschuwd dat een patiënt is aangekomen en zich in de wachtruimte bevindt. De oplossing is ook kostenbesparend, omdat het personeel minder administratieve taken hoeft uit te voeren. Bovendien is het met Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) voor zorgverleners gemakkelijker om toegang te krijgen tot informatie. Ook de kwaliteit van hun informatiedatabase wordt beter en het leidt tot een hogere gastvrijheid.

Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) maakt ook tijd vrij voor ziekenhuispersoneel en helpt organisaties om wachtruimten beter te beheren. Tegelijkertijd wordt het risico op persoonsverwisselingen, verzekeringsfraude en administratieve fouten geminimaliseerd.

Belangrijkste voordelen

- Kostenbesparend door minder verantwoordelijkheden voor het personeel
- Patiënten worden beter geïnformeerd over wachttijden
- Efficiënter werkend personeel
- Betere beveiliging
- Betere dienstverlening door een betere informatievoorziening
- Betere doorstroom van patiënten
- Doeltreffender gebruik van wachtruimten



Afbeelding 1: Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) automatiseert het registratie- en inschrijvingsproces van zorginstellingen om de doorstroom van patiënten en patiënteninformatie te verbeteren.

Over Ricoh

Als wereldwijd bedrijf gespecialiseerd in kantoorprinters, production printing, documentbeheersystemen en IT-diensten, biedt Ricoh aan zorginstellingen end-to-end oplossingen, waardoor minder tijd aan administratieve processen en meer tijd aan patiëntenzorg wordt besteed.

Ricoh werkt samen met toonaangevende zorginstellingen over de hele wereld. Met onze oplossingen kan een efficiëntieslag van 20% worden behaald en neemt de administratie van het medisch personeel zodanig af, dat ze meer aandacht kunnen schenken aan patiënten in plaats van aan administratie. Hier volgen enkele voorbeelden van ons werk:

Optimalisatie van het registratie- en inschrijvings-proces om patiënten beter te informeren

Klantcase: Jeroen Bosch Ziekenhuis

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis heeft de ambitie om de gezondheidszorg patiëntgerichter te maken te midden van groeiende verwachtingen en technologische vooruitgang. Met een recent geopend nieuw gebouw probeert dit belangrijke Nederlandse ziekenhuis zijn patiëntenzorg te verbeteren. Een belangrijke component hierin heeft te maken met de optimalisatie van de informatievoorziening voor patiënten, inclusief waar en wanneer ze worden verwacht.

In het uiterst moderne nieuwe gebouw van het ziekenhuis werd Patient Workflow Management (Selfservice & Hospitality) van Ricoh geïnstalleerd. Het regelt alle logistiek rondom patiënten op een intelligente manier, zodat mensen beter geïnformeerd zijn over wachttijden in de polikliniek, in de gespecialiseerde en radiodiagnostische afdelingen en bij bloedafname.

Bij de ingang van het nieuwe gebouw staat een centrale registratiebalie waar patiënten een ziekenhuiskaart met hun foto krijgen. Er zijn drie welkomstzuilen in de hal geplaatst waar patiënten zelf informatie kunnen opvragen. Deze zuilen geven alle logistieke informatie die ze voor hun ziekenhuisverblijf nodig hebben. Wanneer ze hun ziekenhuiskaart bij een welkomstzuil invoeren, krijgen patiënten de meest recente informatie over wachttijden en -ruimten. Er zijn hostesses aanwezig die waar nodig hulp bieden aan patiënten.

Zodra patiënten de centrale registratiebalie hebben verlaten en naar een andere bestemming binnen het ziekenhuis zijn gegaan, kunnen ze inchecken bij een zuil op de betreffende afdeling. Ze krijgen te horen of ze zich op de juiste plaats bevinden en wanneer ze zullen worden behandeld. Patiënten worden niet langer opgehaald door de arts of verpleegkundige, maar kunnen op de narrowcasting-schermen aflezen naar welke ruimte ze moeten gaan en wanneer.

Belangrijkste voordelen

- Hogere patiënt-tevredenheid
- Verbeterde doorstroom van patiënten
- Selfservice systeem
- Betere informatie-voorziening voor patiënten

Het draait allemaal om zo veel mogelijk relevante informatie ter beschikking te stellen aan de patiënt", zegt Saskia Cornelissen, projectteamlid in het Jeroen Bosch Ziekenhuis. "Dit is uiteraard van toepassing op medische informatie, maar vooral informatie die van belang is voor hun ziekenhuisbezoek."

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.nl

De feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan hebben betrekking op specifieke businesscases. De resultaten kunnen verschillen afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle namen van bedrijven, merken, producten en services zijn eigendom van en geregistreerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure, de inhoud en/of lay-out ervan mogen niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of volledig worden gekopieerd en/of in andere werken worden opgenomen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.