

Patient Workflow Management

Automazione dei flussi attraverso una soluzione self-service per migliorare l'accoglienza e l'esperienza del paziente

Sanità

La soluzione Patient Workflow Management di Ricoh aiuta i centri di assistenza sanitaria ad automatizzare la registrazione dei pazienti, il check-in e il flusso di informazioni riducendo i costi e i tempi di attesa e migliorando la soddisfazione dei pazienti.



Migliorare i processi sanitari con postazioni self-service

Oggi giorno l'efficienza e la velocità sono fattori fondamentali: per questo motivo le modalità self-service si stanno diffondendo sempre di più. Dai supermercati alle banche e ai trasporti ferroviari e aerei i clienti di tutta Europa stanno diventando sempre più autonomi nell'effettuare un check-in, eseguire un acquisto e interagire con le aziende.

Parallelamente, nel settore dell'assistenza sanitaria, l'ambiente di lavoro si sta rapidamente spostando verso formati digitali e vi è una crescente necessità di ottimizzare i processi. Dato che i pazienti desiderano avere maggior controllo sul proprio stato di salute l'innovazione è fondamentale. L'implementazione della tecnologia sta quindi diventando un fattore chiave, in particolare per soddisfare le mutevoli esigenze del futuro.

Patient Workflow Management di Ricoh è una soluzione self-service per l'accoglienza dei pazienti progettata per automatizzare la registrazione e il flusso degli stessi. Questo è possibile permettendo ai pazienti di registrarsi presso una postazione, di avere un controllo maggiore dei propri dati e di essere più informati sui tempi di attesa, riducendo così i ritardi.

I centri di assistenza sanitaria, a loro volta, sono in grado di gestire gli appuntamenti in modo più efficiente utilizzando un processo di identificazione più accurato. Si riducono i costi e si migliora così l'esperienza del cliente, il che garantisce in definitiva un sistema più efficace per tutti. Con questa soluzione completamente integrata si può inoltre aumentare la sicurezza del paziente grazie alla riduzione del rischio di non riconoscimento dei pazienti o degli errori associati alla gestione manuale delle informazioni.

* NVZ Trade Association for General Hospitals and Institutions in the Netherlands (Associazione degli Ospedali Generici e delle Istituzioni nei Paesi Bassi) (www.nvz-ziekenhuizen.nl)

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



Nei Paesi Bassi oltre l'8% delle persone che hanno un appuntamento in ospedale non si presenta.*



Solo il 5% degli operatori sanitari sente di dover dedicare del tempo alla gestione dei dati dei pazienti, mentre il 38% dei dirigenti sanitari afferma che i diversi sistemi delle organizzazioni non sono collegati.**



Migliore accesso alle informazioni per un flusso più efficiente dei pazienti

Patient Workflow Management di Ricoh è una soluzione self-service per l'accoglienza dei pazienti progettata per automatizzare la registrazione e il flusso degli stessi all'interno dei centri di assistenza sanitaria. Consentendo un migliore trattamento delle informazioni la soluzione Ricoh fornisce un approccio integrato e "contestuale" alle informazioni dei pazienti fra i vari reparti e rappresenta un elemento di collegamento tra tecnologia e pratica.

Patient Workflow Management permette ai pazienti di registrarsi e di controllare le proprie informazioni su postazioni collocate presso gli ospedali o i centri di assistenza sanitaria anziché fare la coda per fornire i propri dati a un membro del personale ospedaliero. Questo non solo riduce i tempi di attesa, ma offre ai pazienti un maggiore controllo sulle informazioni di cui hanno bisogno per le visite e migliora il flusso delle stesse durante la loro permanenza.

Le organizzazioni sanitarie, a loro volta, sono in grado di gestire gli appuntamenti in modo più efficiente, migliorare i processi di identificazione e garantire una maggiore riservatezza ai visitatori. Ad esempio, il medico può essere avvisato del fatto che un paziente è arrivato all'appuntamento ed è in sala d'attesa. La soluzione permette inoltre di risparmiare sui costi grazie alla riduzione dei carichi amministrativi del personale. Inoltre, Patient Workflow Management facilita e migliora l'accesso alle informazioni da parte del personale sanitario, aumenta la qualità dei database informativi e garantisce un miglior livello di accoglienza.

Patient Workflow Management contribuisce a liberare tempo per il personale clinico e a gestire meglio lo spazio nelle sale d'attesa riducendo al minimo il rischio di non riconoscimento dei pazienti, le frodi assicurative e gli errori amministrativi.

I principali vantaggi

- Costi contenuti grazie alla riduzione delle responsabilità del personale
- Possibilità di fornire informazioni tempestive circa i tempi di attesa
- Incremento dell'efficienza del personale
- Maggiore sicurezza
- Miglioramento dell'esperienza del paziente in virtù di una migliore gestione delle informazioni
- Ottimizzazione del flusso dei pazienti
- Utilizzo più efficace delle sale d'attesa

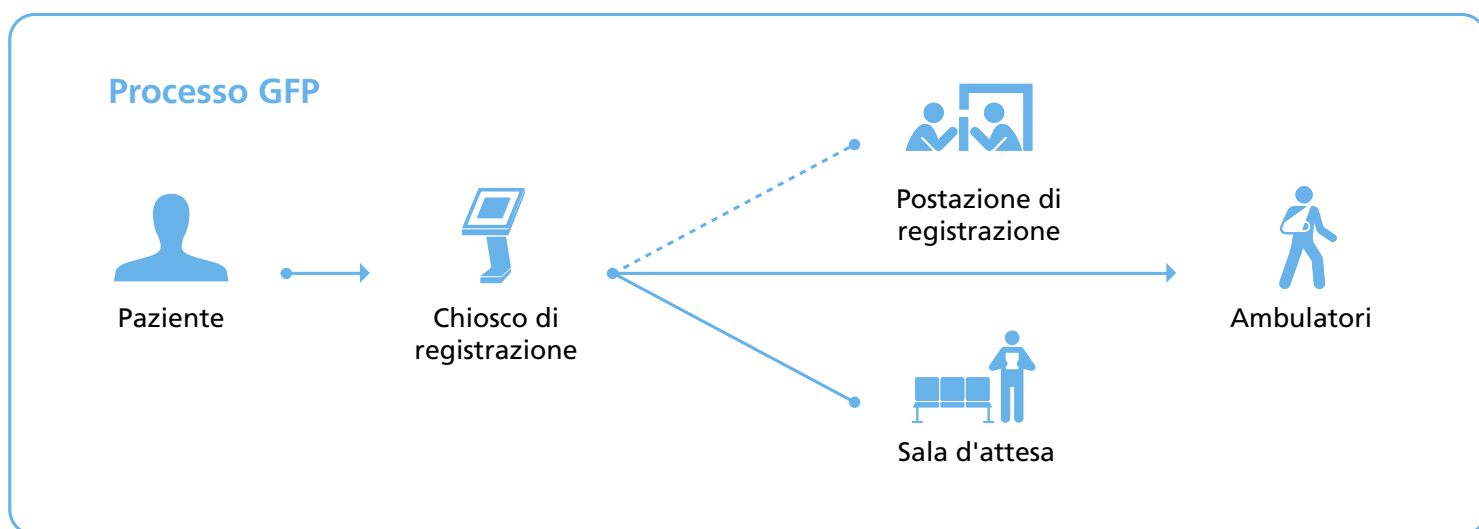


Figura 1: Patient Workflow Management automatizza la procedura di registrazione e di check-in nelle strutture sanitarie per migliorare il flusso dei pazienti e garantire una maggiore qualità delle informazioni.

Ricoh

Gruppo multinazionale che fornisce soluzioni per la stampa office e per il production printing, servizi documentali e servizi IT, Ricoh offre alle istituzioni sanitarie soluzioni end-to-end che consentono di ridurre il tempo impiegato nei processi amministrativi ed avere così maggiori risorse da dedicare ai pazienti.

Ricoh collabora con le principali organizzazioni sanitarie al mondo. La suite di soluzioni Ricoh può aumentare l'efficienza fino al 20% e ridurre così il carico di lavoro amministrativo per il personale medico, che può concentrarsi sul paziente e non sulle carte. Ecco alcuni esempi:

Ottimizzare la procedura di registrazione e di check-in per fornire informazioni più precise ai pazienti

Caso di successo: Jeroen Bosch Hospital

L'intento del Jeroen Bosch Hospital è quello di orientare l'ambiente sanitario maggiormente verso i pazienti, date le crescenti aspettative e i progressi della tecnologia. Con una nuova sede di recente apertura questo importante ospedale olandese si sta impegnando per migliorare il servizio ai pazienti. Una componente essenziale di questo processo riguarda l'ottimizzazione dell'accesso alle informazioni da parte dei pazienti, ad esempio quelle relative al reparto in cui si devono presentare e agli orari di visita.

La nuova e moderna struttura dell'ospedale dispone di Patient Workflow Management di Ricoh che consente di gestire tutti gli aspetti organizzativi in maniera intelligente: i visitatori possono ricevere informazioni dettagliate sui tempi di attesa presso gli ambulatori clinici, i reparti specialistici e di radiodiagnostica e il servizio di prelievo del sangue.

Proprio all'ingresso del nuovo edificio è situato il banco di registrazione centrale dove i pazienti ricevono un badge con foto. Nella sala sono stati collocati inoltre tre chioschi che i pazienti possono utilizzare per accedere alle informazioni autonomamente - la soluzione fornisce tutti i dettagli logistici necessari per la loro permanenza in ospedale. Dopo aver inserito il badge in una delle postazioni i pazienti ricevono le informazioni aggiornate su orari e sale d'attesa. Sono disponibili alcune hostess per offrire aiuto ai pazienti.

Una volta che i pazienti hanno lasciato il banco di registrazione centrale e hanno raggiunto la destinazione all'interno dell'ospedale possono effettuare il check-in presso una delle postazioni di quel reparto. Vengono poi informati sul luogo che devono raggiungere e sull'orario in cui saranno chiamati per il trattamento. I pazienti non vengono più convocati dal medico o da un infermiere, ma possono visualizzare sugli schermi informativi in quale stanza devono recarsi e in quale momento.

I principali vantaggi

- Maggiore soddisfazione
- Miglioramento del flusso del paziente
- Sistema self-service
- Migliore accesso alle informazioni da parte dei pazienti



"Si tratta di mettere a disposizione del paziente il maggior numero possibile di informazioni utili", spiega Saskia Cornelissen, membro del team di progetto presso il Jeroen Bosch Hospital. "Questo vale naturalmente per le informazioni mediche, ma soprattutto per quelle relative alle visite in ospedale."

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.it

I dati e le cifre riportati in questo dépliant si riferiscono a casi aziendali specifici. Altre situazioni possono determinare risultati differenti. Tutti i marchi e i nomi di prodotti, servizi e aziende sono stati registrati dai rispettivi detentori. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti riservati. Questo dépliant, inclusi i contenuti e/o l'impaginazione, non può essere modificato e/o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.