

Ein Webinar vom  
Universitätsklinikum Schleswig-Holstein zur  
folgenden Fragestellung:

**Kann IT-gestützte Patienten -  
kommunikation den Pflegeengpass  
lösen und die Patientenversorgung  
optimieren?**

Von:

Sabine Richter, Ilka Wächter, Sören Trawka, Oliver Ressel, Quirin Körner



## Wie wir mit Hilfe von Cliniserve CARE...

- a) ... über 1000 km Laufwege jährlich sparen
- b) ... die Wartezeit des Transportdienstes / Patient\*innen halbiert haben

## Vorstellungsrunde der Vortragenden

- Frau Richter                      Pflegedirektorin Campus Kiel, UKSH
- Frau Wächter                    Pflegemanagerin, Operative Stationen, UKSH
- Herr Trawka                      pflegerische Teamleitung, Unfallchirurgie/Orthopädie, UKSH
- Herr Ressel                        Servicemanager Service Stern Nord GmbH
- Herr Körner                        Projektleiter, Cliniserve

## Agenda

- Was ist Cliniserve? 
- Cliniserve am UKSH
- Erfahrungsberichte von Pflegenden 
- Erfahrungsberichte von Verpflegungskräften
- Diskussionsrunde (15 min)
- Transportdienste mit Cliniserve am UKSH 
- Ausblick und Fazit
- Diskussionsrunde (20 min.)

## Die Ausgangssituation

Die Herausforderungen für das Universitätsklinikum der Zukunft:

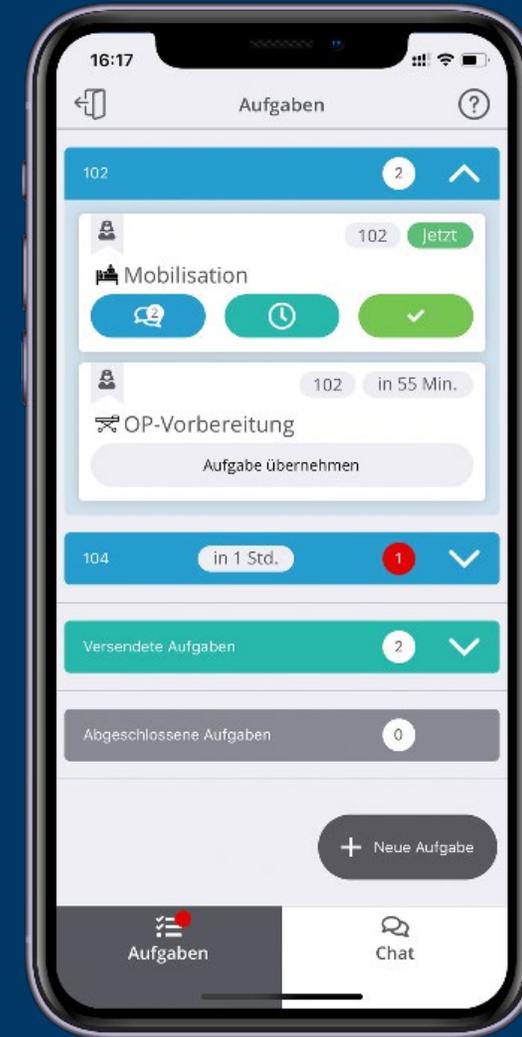
- Personalengpässe – Arbeitszeit von Fachkräften ist wertvoll
- Pflegerische Fachexpertise soll für die Patientenversorgung vorgehalten werden
- Lange Laufwege – zentrale Stützpunkte
- Digitalisierung soll durch Umsetzung einzelner Bausteine voranschreiten

... über 1000 km Laufwege jährlich in der Pflege  
sparen

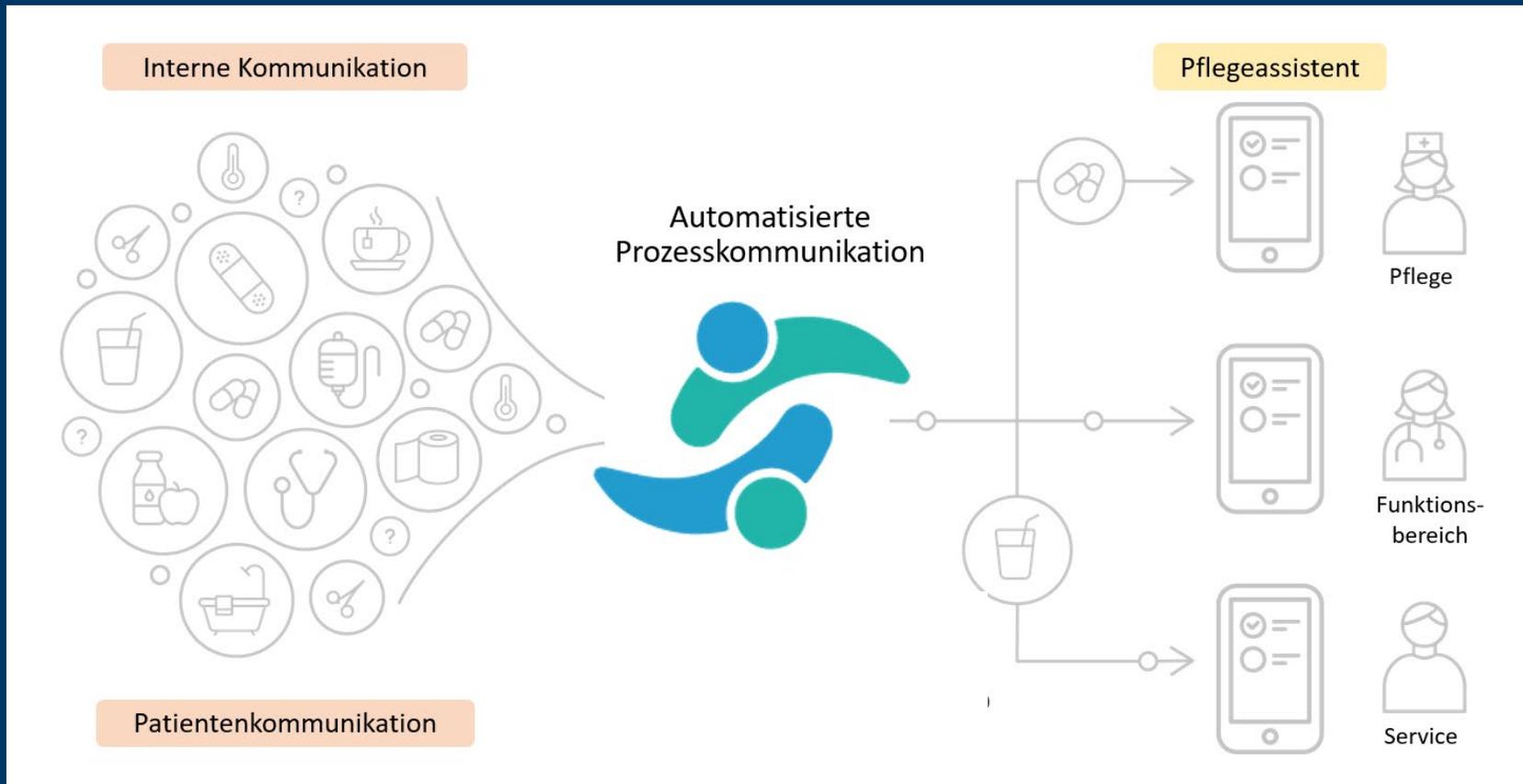


## Wer und Was ist Cliniserve

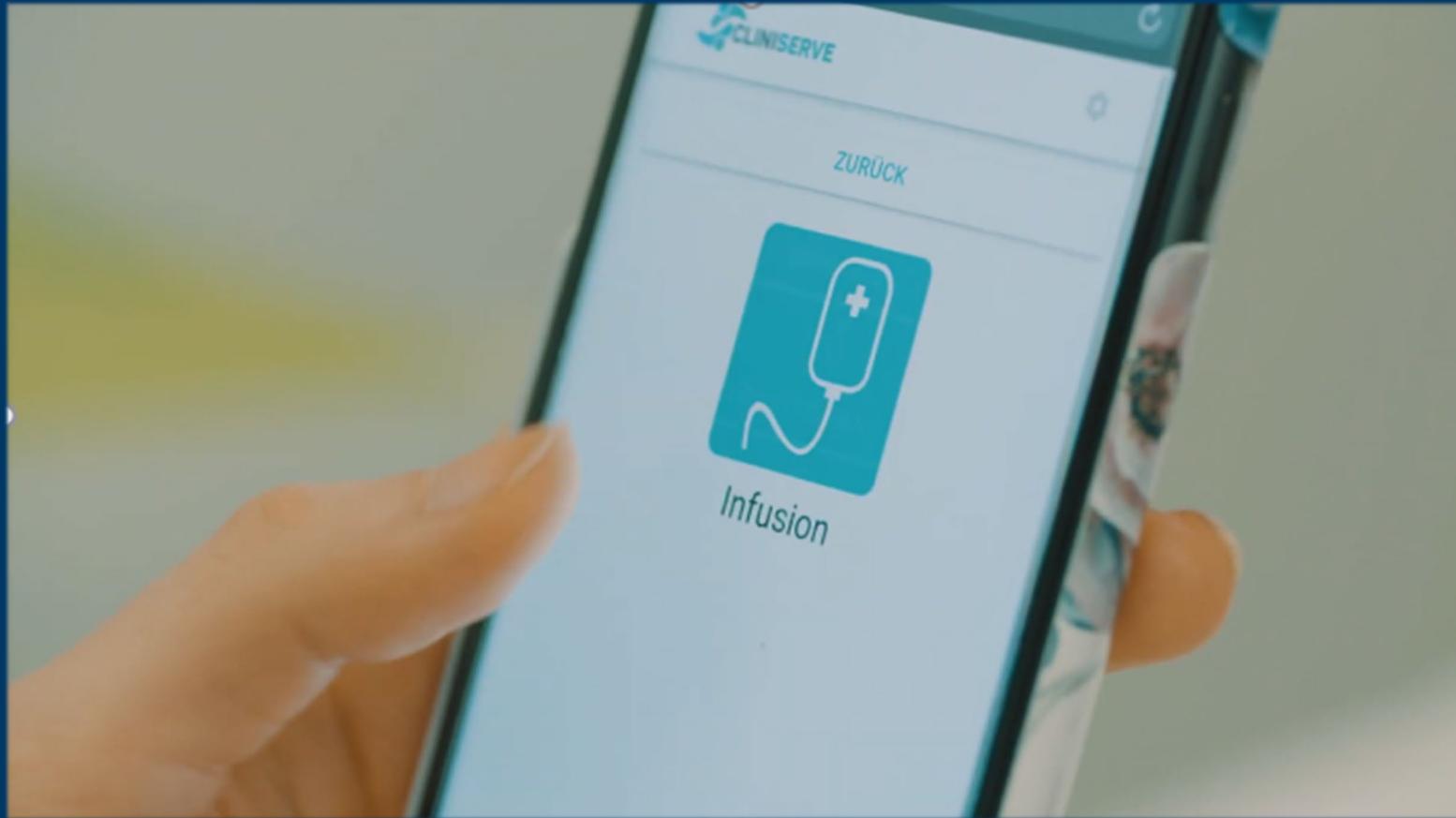
- Cliniserve wurde vor 4 Jahren in München gegründet
- Die Mission: Software für die Pflege entwickeln, die wirklich entlastet.
- Das Pflege – Aufgabenmanagement CARE ist bereits in 18 Kliniken mit verschiedenen Anwendungsszenarien deutschlandweit im Einsatz



# Aufgabenverwaltung und Delegation

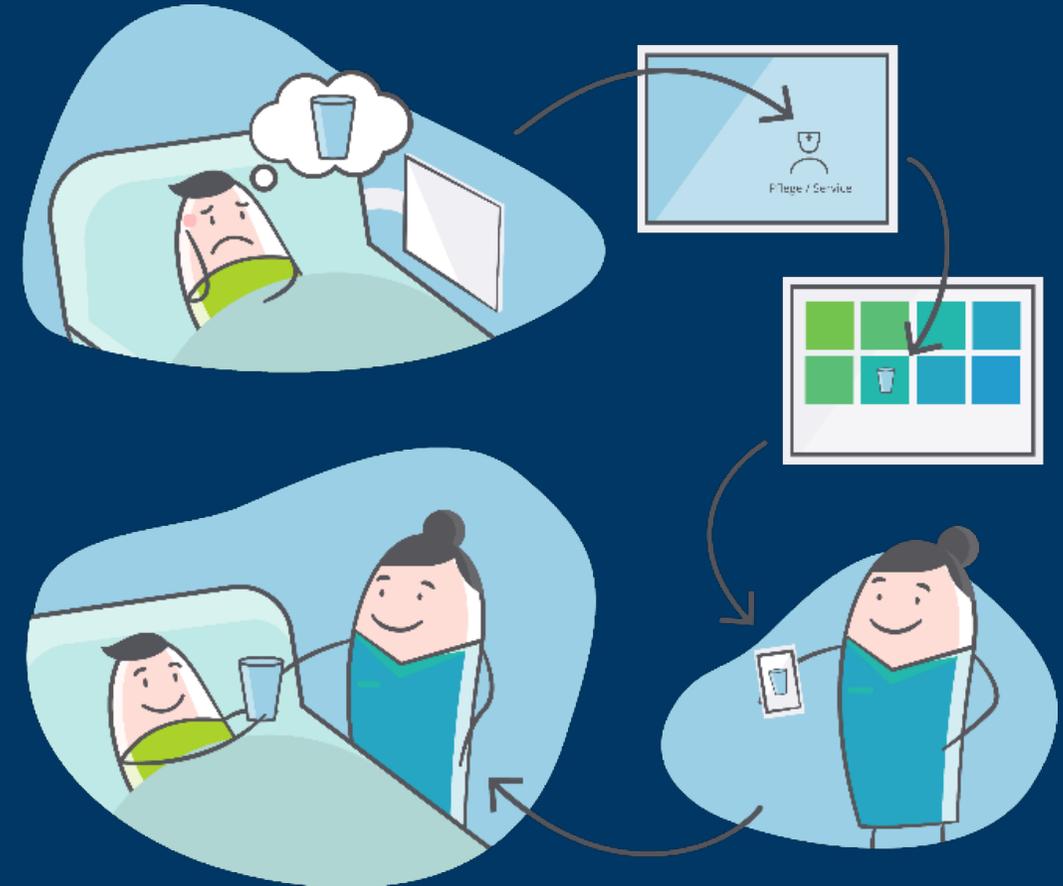


## Film 1: Was ist Cliniserve?



## Was beinhaltet Cliniserve CARE?

- Patient\*innen nutzen Bedside – Terminals oder die APP auf dem eigenen Smartphone um Wünsche auszuwählen
- Cliniserve kümmert sich um die Zuteilung an die passendsten und verfügbare Mitarbeiter\*in in Pflege, Service und Logistik
- Patientenmenü frei konfigurierbar pro Station und in 13 Sprachen

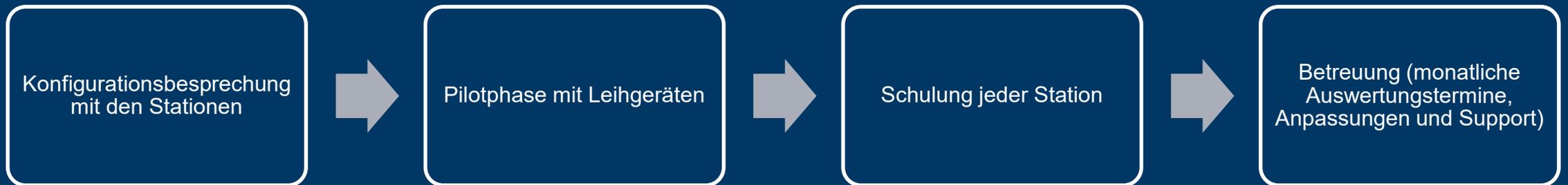


## Das Projekt „Cliniserve CARE“ am UKSH

- Start 2020
- Durch Neubau neue Möglichkeiten der Digitalisierung
  - ✓ Patienten-Entertainment Terminal an jedem Bett
  - ✓ Sichere W-Lan Verbindung in allen Bereichen
- Trennung von Pflegeaufgaben und Verpflegungsaufgaben
- Versorgung der Pflegekräfte und der Servicekräfte mit mobilen Endgeräten



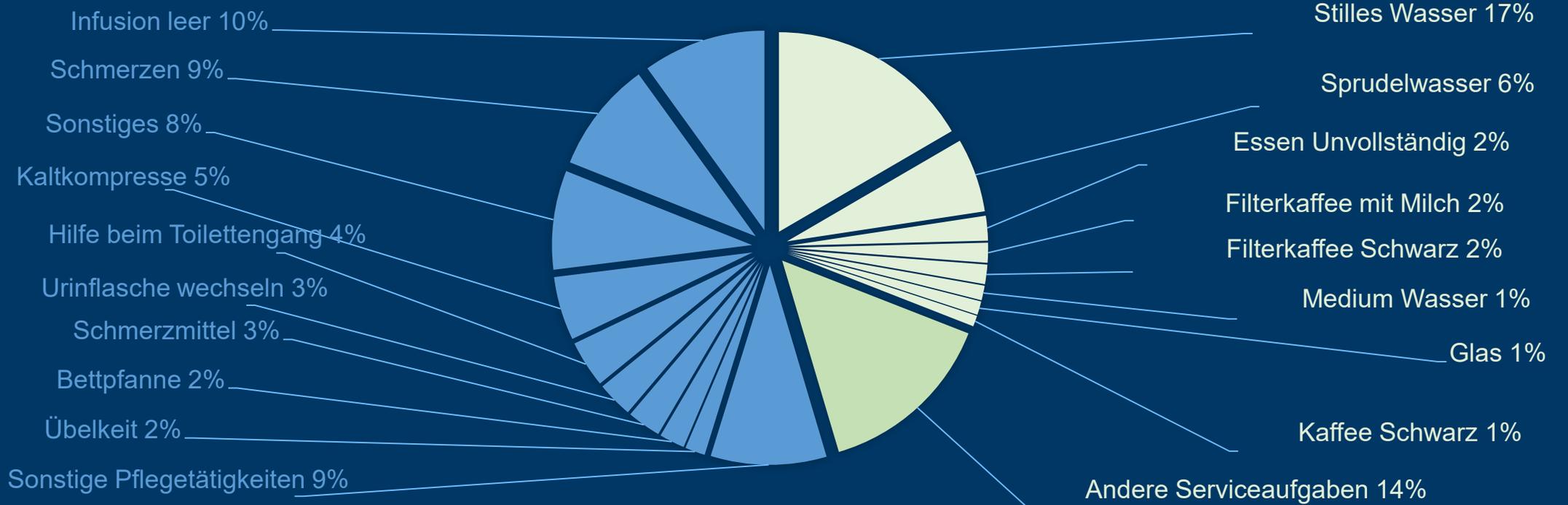
## Das Projekt „Cliniserve CARE“ am UKSH



# Erfahrungen aus dem Klinikalltag im UKSH

Pflegerisch **55%**

Verpflegungscenter **45%**



## Cliniserve aus Sicht der Patient\*innen



## Erfahrungen aus dem Klinikalltag im UKSH

- Baustein der Digitalisierung
- Direkte, digitale Patientenkommunikation/Separierung der Anfragen
- Individuelle Abstimmung auf einzelne Fachbereiche
- Individuelles Verpflegungsangebot für die Patient\*innen (45% aller Anfragen gehen an Verpflegungsmitarbeiter\*innen)

# Anwendung Cliniserve am UKSH



## Erfahrungsbericht von der Teamleitung der Unfallchirurgie/Orthopädie im UKSH

Vorteile	Herausforderungen
Fokussierung auf ein Kommunikationsprogramm	Anwendung von Patient*innen mit eingeschränkten Ressourcen
Pflegende können durch Chatfunktion mit Patient*innen in direkten Kontakt treten	Information über Angebot an alle Patient*innen
Kommunikation mit anderen Stationen möglich	Einführung aller Pflegenden
Schwerpunkt auf pflegerische Tätigkeiten	Kombination Klingel/ Cliniserve
Verkürzung der Laufwege	

# Patientenfeedback

CLINISERVE  
**PATIENTENFEEDBACK**

„Super nettes, hilfsbereites und kompetentes Personal. Fühlte mich sehr wohl bei meinem ersten Aufenthalt.“

CLINISERVE  
**PATIENTENFEEDBACK**

„Ihr seid ein tolles Team ;) Danke für die gute Betreuung!“



## Patientenfeedback

„Sehr liebevoll, hilfsbereit, freundlich und lassen einen nicht lange warten, wenn man ein Anliegen hat. TOP 👍😊 Von ganzem Herzen, vielen vielen Dank 🙏😊“



Station C418, 14.07.2021



Station C416, 17.08.2021



„Vielen Dank für die liebevolle Pflege“



Station C320, 20.08.2021

## Struktur der Service Stern Nord GmbH des UKSHs

- 100%ige Tochter des UKSH
- Wir erbringen viele Dienstleistungen für das UKSH, z.B. Logistik, Verpflegungsmanagement, Hauswirtschaft



Service Stern Nord

## Service Stern Nord im Wandel

### Im Altbau:

- Zentralküche
- Feste Serviceassistenz auf jeder Station
- Übernahme von Hilfstätigkeiten der Pflegekräfte durch Servicemitarbeiter\*innen



### Im Neubau:

- Auf jeder Station Verpflegungscenter mit Verpflegungsassistent\*innen
- Zurückführung der pflegerischen/Service Tätigkeiten zu den Pflegekräften
- Konsequente Trennung von Verpflegungstätigkeiten und pflegerischen Tätigkeiten



Service Stern Nord

## Erfahrungsbericht aus dem Alltag der Verpflegungskräfte im UKSH

Vorteile	Herausforderungen
Direkter Kontakt mit Patient*innen	Einführung aller Verpflegungskräfte
Verkürzung der Laufwege	Einbindung in Arbeitsabläufe
Direkte Nutzung des Verpflegungsangebots	Abarbeitung der Anfragen nach dem Verteilen des Mittagessen
Erhöhte Patientenzufriedenheit in Verpflegungsfragen	
In geblocktem Zeitfenster Möglichkeit einer automatisierten Benachrichtigung über Verzögerung an Patient*innen	

## Ergebnisfolie



>1000km

Daten aus August 2021 der Station  
C416:

193 Patientenanfragen  
70% Aufgaben für die man etwas  
Mitnehmen muss

135x50m =  
6750m/Station/Monat

Ersparnis Laufstrecke des  
Pflege- und Servicepersonals bei  
angenommen 50m Laufweg pro  
Anfrage

1.053.000 Meter

Bei aktuell 13 Stationen über  
12 Monate:  
- 1.053.000 Meter

## Fazit



Gezielte Anfragen  
erlauben kürzere  
Laufwege und weniger  
Unterbrechungen  
→ weniger Stress



45% Anfragen direkt an den  
Service  
→ mehr Zeit für Patientenpflege



94% Patienten bewerten  
Cliniserve positiv  
→ erhöhte  
Patientenzufriedenheit

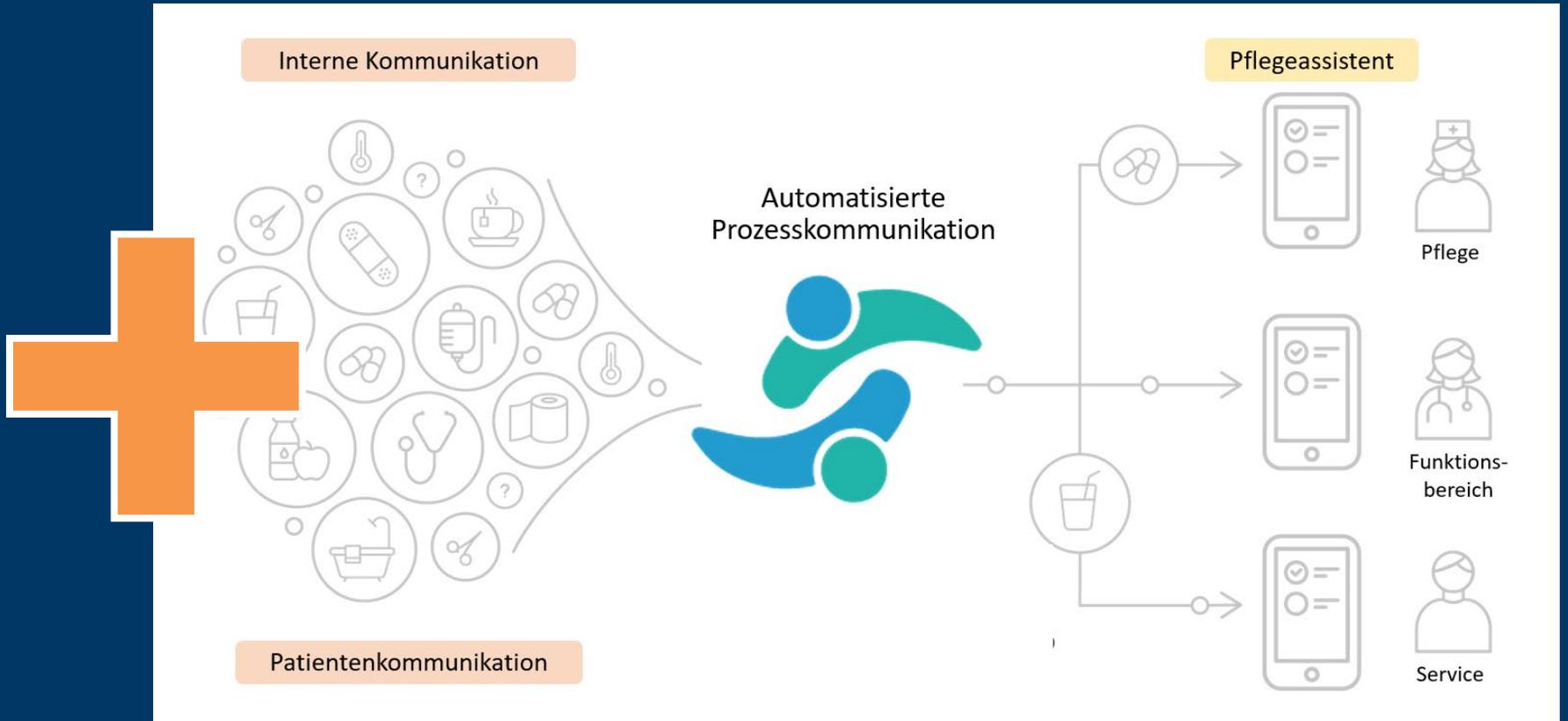
# Zeit für Fragen

... wie wir die Wartezeit des Transportdienstes halbiert haben

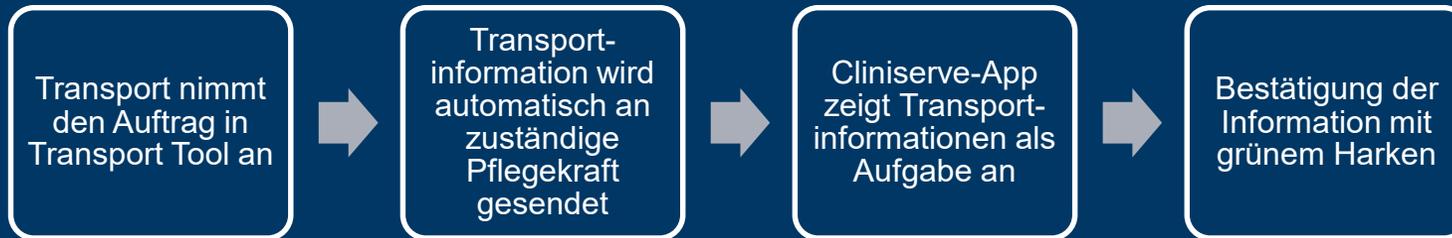


# CARE als mobiles Interface kann noch viel mehr

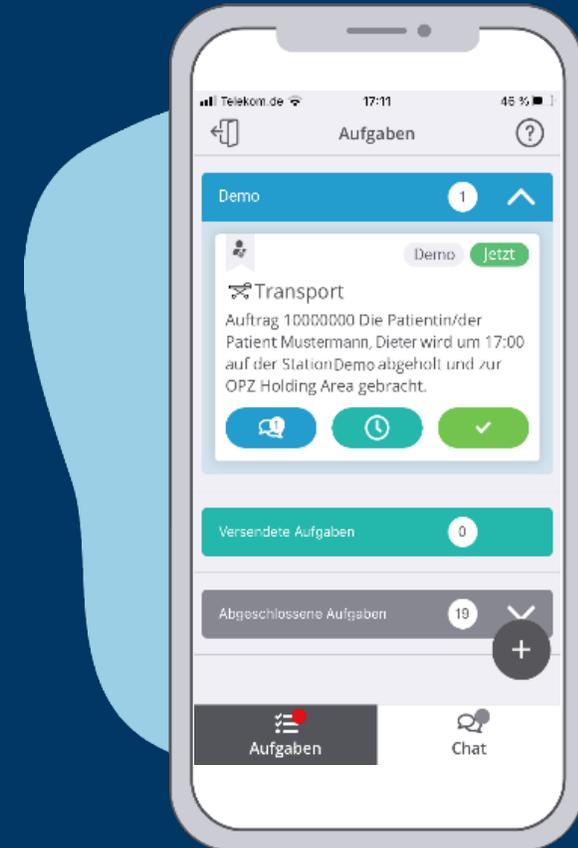
- Kommunikation mit OP, Apotheke
- Kommunikation mit Funktionsabt. (z.B. Röntgenabruf, Physio)
- IoT Produkte (z.B. SmartDiaper)
- User-Interface für Robotik
- Transportdienst (Stand-alone)
- Transportdienst (z.B. Logbuch)



## CARE koordiniert den Transport



- Aufgaben werden nur an die zuständige, in dem jeweiligen Bereich eingeloggte Pflegekraft gesendet
- Es werden sowohl Hin- als auch Rücktransporte angezeigt
- Alles ohne Kauf von neuen Software(schnittstellen), nur über bestehende Module von Logbuch



# Transportdienste über Cliniserve am UKSH



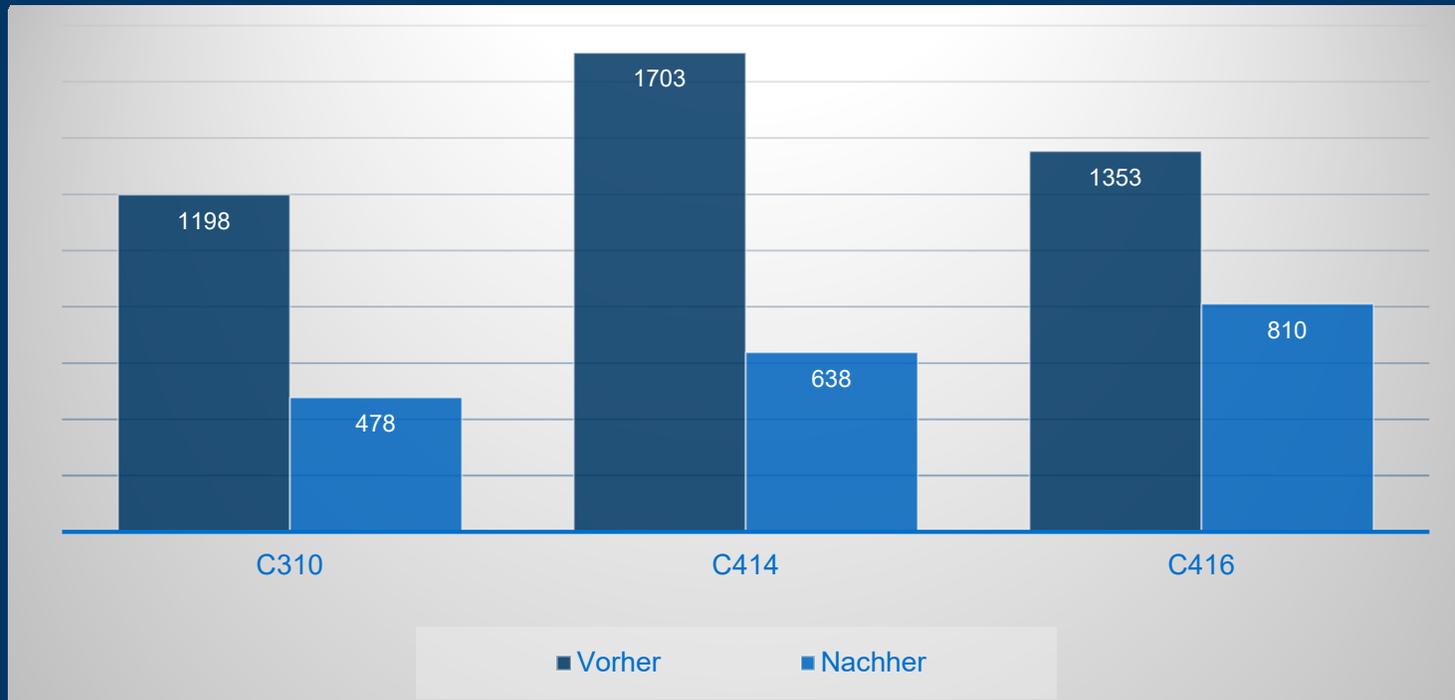
## Erfahrungsbericht von der Teamleitung der Unfallchirurgie / Orthopädie des UKSH

Vorteile	Vorraussetzung
Bessere Übersicht über Transporte/Verbleib/Ankunft von Patient*innen	Dauerhaftes mit sich Tragen des Endgerätes
Koordiniertere Vorbereitung der Patient*innen auf Transporte	Regelmäßige Kontrolle der eingehenden Transporte
Verbesserte Kommunikation zwischen Berufsgruppen	Reaktion auf Transportinfo um Wartezeiten zu verkürzen
Erhöhung der Patient*innen- und Mitarbeitendezufriedenheit	

## Erfahrungsbericht des Servicemanagers des UKSH

Vorteile	Vorraussetzung
Verkürzung der Wartezeiten von Transporteur*innen auf Patient*innen=Verkürzung der Wartezeiten auf Transport insgesamt	Mitführen der Endgeräte
Verbesserte Kommunikation durch bessere Vorbereitung der Patient*innen	
Schaffung von neuen Zeitfenstern durch Vorankündigung	

# Nutzen Transportdienst



Gesamteinsparung: 38,8 h in 2 Wochen

- Reduzierung der Wartezeit

## Fazit & Ausblick

### Kann IT-gestützte Patientenkommunikation den Pflegeengpass lösen und die Patientenversorgung optimieren?

- Zeitersparnis bei allen beteiligten Berufsgruppen
- Akzeptanz und umfassende Einführung von Patient\*innen und Mitarbeiter\*innen für eine gewinnbringende Nutzung
- Baustein für die Schaffung von einem hochwertigen, zukunftsorientierten Arbeitsplatz

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit