

Kapitel 9: Integrierte Informationsverarbeitung

Video-Case 2: Evolution Homecare verwaltet Patientendaten mit Microsoft Dynamics CRM

Zusammenfassung

Evolution Homecare setzt Microsoft Dynamics CRM ein, um die Medikamentenzustellung seiner ambulanten Pflegedienste zu verbessern. Die Vorteile sind erhöhte Produktivität, verbesserte Bestandsverwaltung, bessere Ressourcenplanung und effektivere Berichterstellung.



<http://www.youtube.com/watch?v=JgCz9tfcXV0>; L=5:14

Video-Case

Personen mit schweren Erkrankungen müssen häufig in medizinischen Einrichtungen wie Krankenhäusern und Pflegeheimen behandelt werden. Es ist aber auch möglich, mittels ambulanter Pflegedienste medizinische Unterstützung im heimischen Umfeld anzubieten. In den meisten Fällen ist eine Behandlung zu Hause viel wirtschaftlicher und neueste Studien belegen, dass Patienten, die diese Pflegedienste im Kreise ihrer Familie und Freunde in Anspruch nehmen, viel schneller Fortschritte machen.

Ambulante Pflegedienste bieten neben Sprach-, Beschäftigungs- und Physiotherapie auch kompetente Krankenpflege. Dazu gehört auch die Überwachung der Medikamenteneinnahme und manchmal Unterstützung im Haushalt. Evolution Homecare ist im Vereinigten Königreich einer der führenden Anbieter von ambulanten Pflegediensten mit Schwerpunkt auf der Zustellung und Verabreichung von wichtigen Medikamenten an Patienten in ihrem Zuhause. Evolution Homecare ist Teil der Celesio-Gruppe, einer der größten Pharmagroßhändler und -dienstleister der Welt. Das Unternehmen ist im ganzen Königreich aktiv.

Evolutions exzellent geschulte Krankenschwestern und Krankenfahrer bieten einen persönlichen und flexiblen Krankenhauservice für Patienten, die zu Hause betreut werden. Hierzu zählen End-to-End-Zustellung, ein persönlicher Ansprechpartner, persönlicher Rat und ein hohes Maß an Wahlfreiheit. Medikamente können auf Wunsch an Familienmitglieder, Nachbarn, Arbeitsstellen, der lokalen Lloyds Pharmacy oder zum Haus des Patienten geliefert werden.

Evolution Homecare hat die Kapazität, die Technologie und die Infrastruktur, um die sichere Zustellung und professionelle Verabreichung von lebenswichtigen Medikamenten zu jeder Zeit und an jedem Ort zu gewährleisten.

Nachdem Evolution die Informationen über den Behandlungsplan und die verschreibungspflichtigen Medikamente eines Patienten erhalten hat, gibt es diese in eine Datenbank ein und kontaktiert den Patienten für die Hauszustellung der Medikamente. Das Service-Team von Evolution kontaktiert den Patienten eine Woche im Voraus, um ihn an die bevorstehende Medikamentenlieferung zu erinnern. Am Tag vor der Zustellung gibt Evolution die Medikamente aus seinem Lager aus, sodass die Fahrer von Evolution die Medikamente am nächsten Tag zur verabredeten Zeit am angegebenen Ort zustellen können. Falls notwendig, wird bei der ersten Zustellung eine Krankenschwester dabei sein, die dem Patienten zeigt, wie die Medikamente verabreicht werden. Das Abrechnungssystem von Evolution generiert eine Rechnung für diese Dienste und erstellt regelmäßige Berichte, um zu belegen, dass die Leistungsvereinbarungen eingehalten wurden.

Rezepte, die bei Evolutions Bedford-Apotheke bis 16:00 Uhr eingehen, werden ab 6:00 Uhr früh den nächsten Tag beim Patienten ausgeliefert. Die Medikamente stammen aus einem von Evolutions acht zugelassenen Lagern und werden mit speziellen Kühlfahrzeugen ausgeliefert. Die Temperaturen werden über Armaturenanzeige und Satellit überwacht.

Microsoft Dynamics CRM ist ein Softwarepaket für Kundenbeziehungsmanagement, das Vertrieb, Marketing und Service (Helpdesk) unterstützt, um Unternehmen bei der Verwaltung ihrer Kundenbeziehungen zu helfen. Dynamics CRM ist eine Client-Server-Anwendung, die wie Microsoft SharePoint hauptsächlich webbasiert ist und Webdienstschnittstellen unterstützt. Clients greifen auf Dynamics CRM entweder über Microsofts Internet Explorer oder über die Plug-in-Client-Software für Microsoft Outlook zu.

Microsoft Dynamics CRM 2011 setzt auf einer sehr leistungsstarken und flexiblen Plattform auf, die sich gut anpassen lässt. In den letzten Jahren hat Microsoft seinen Partnern sein proprietäres Framework empfohlen, um Dynamics CRM an viele verschiedene Ansprüche anzupassen, besonders Geschäftsprozesse, die eine Form von Beziehungsmanagement voraussetzen. Einige in der Branche sprechen auch von „XRM“, weil der Faktor X (X = alles) für jede Beziehung stehen kann, die für ein Unternehmen so wichtig ist, dass es die Beziehungsdaten verwalten möchte. Unternehmen, die Dynamics CRM verwenden, können die Beziehung von Personen, Geld und Objekten zu ihrem Unternehmen definieren und kosteneffektiv eine leistungsfähige Geschäftsanwendung an ihre speziellen Bedürfnisse, interne Nomenklatur und Arbeitsabläufe anpassen.

Das Begleitvideo zeigt, wie Evolution Homecare mit Microsoft CRM seine Patientenbeziehungen, die Zustellung von Medikamenten und die Bereitstellung ambulanter Pflegedienste zu Hause verwaltet. Versuchen Sie beim Betrachten des Videos die Vorteile des Systems zu ermitteln sowie einige der CRM-Funktionen, die Evolution Homecare nutzt.

Fragen zu dem Video-Case

1. Besuchen Sie die Website von Microsoft Dynamics CRM, um mehr über den Leistungsumfang dieser Software zu erfahren. Welche Funktionen dieser Software wären besonders attraktiv für Unternehmen wie Evolution Homecare?
2. Warum hat sich Ihrer Meinung nach Evolution for Microsoft als CRM-Anbieter entschieden?
3. Welche Vorteile hatte Evolution durch die Verwendung von CRM-Software? Inwiefern hat das System die Entscheidungsfindung und die Abläufe verbessert?
4. Welche Vorteile haben Sie als Patient von diesem System?