

adesso



# ORCHESTRIERTE PROZESSE ZUR OPTIMIERUNG DER PATIENT JOURNEY

# DIGITALE GESUNDHEIT

adesso hat das Tessiner Kantonsspital Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) dabei unterstützt, die Prozesse der Patient Journey zu analysieren, zu standardisieren und mit flowable aufeinander abzustimmen. Dies hat zu verbesserter Qualität, verringertem Verwaltungsaufwand und erhöhter Sicherheit geführt. Der neue Prozess ist vollständig digital und die moderne Benutzeroberfläche erleichtert den User (Ärzt:innen, Pflegefachkräfte, Mitarbeitende) eine leichte Bedienung.



## HERAUSFORDERUNG

Ziel des EOC war es, die komplexen, bürokratischen und manuellen Prozesse effizienter und präziser zu gestalten. Um Kosten zu sparen, aber auch, um unnötige Wiederholungen und Zeitverluste für die beteiligten Mitarbeitenden zu vermeiden.

Dabei kam der Process-Automation-Ansatz von adesso ins Spiel, der durch die Bereitstellung geeigneter technischer Lösungen die Automatisierung des Geschäftsmodells ermöglichte. Die Unterstützung setzte nicht bei Null an, sondern nutzte und optimierte die vorhandenen Ressourcen, so dass sich das EOC auf die Wertschöpfung seiner Dienstleistungen konzentrieren konnte.



## LÖSUNG

Durch die Verschlankeung und Standardisierung komplexer Prozesse, ist es adesso gelungen, das Datenmanagement des EOC zu zentralisieren. Auf der neuen zentralen Plattform fließen Informationen reibungslos, Daten werden aktuell gehalten und sind für alle zugänglich. Weiter:

- > Bessere Verwaltung der Garantieverfahren von Krankenversicherungen
- > Die Verwaltung der Patientenentlassung wurde durch die Automatisierung der Terminplanung, der täglichen Prognosen und der Abstimmung der Akteure erheblich vereinfacht



## NUTZEN

Die Vorteile der neuen Lösungen sind weitreichend. Zu den wichtigsten gehören, dass Risiken und Ineffizienzen erheblich reduziert wurden. Arbeitsabläufe wurden reibungsloser und termingerechter. Die allgemeine Zufriedenheit der Patient:innen hat sich durch die Optimierung des Prozesses für die Entlassungsbriefe deutlich verbessert. Und die Interaktionen zwischen Ärzt:innen, Pflegefachkräften, Sozialdiensten und Verwaltungsmitarbeitenden wurden verringert. Dies ermöglicht eine effizientere Ressourcennutzung, bessere Patientenversorgung und Kommunikation. Die anfängliche Zurückhaltung der User ist angesichts der zahlreichen Vorteile verschwunden.

## WEITERE INFORMATIONEN

Die enge Zusammenarbeit umfasste drei Kernbereiche:

- > Technisch: Durch die Bereitstellung qualifizierter Expert:innen für BPM/flowable
- > Operativ: Dank der Planung von inkrementellen Phasen für die schrittweise Implementierung
- > Kulturell: Dank Unterstützung bei der Identifizierung der richtigen geschäftlichen Argumente und, falls nötig, dem Abhalten von Schulungen, um die Ergebnisse zu maximieren und alle internen Anwender:innen angemessen vorzubereiten

## ANGEWANDTE METHODEN & TECHNOLOGIEN

Im Bereich der Methoden und angewandten Technologien ist unser adesso-Ansatz von der Dynamik der Geschäftsprozesse geprägt. Wir entwickeln uns ständig weiter, indem wir neue KPIs integrieren, Änderungen verwalten und die richtige Darstellung und Validierung der KPIs selbst sicherstellen.

**Backend:** [flowable](#) | [MariaDB](#) | [ELK Stack](#) | [Redis 7](#) | [Keycloak OIDC](#)

**Frontend:** [ReactJs](#) | [NodeJs](#) | [Material UI](#) | [MongoDB](#)



„ *adesso war der richtige Partner, um uns bei dieser komplexen Automatisierung zu unterstützen. Vor allem bei den vielen technischen Anforderungen und dem Onboarding unserer fachkundigen Mitarbeitenden. Wir sehen schon jetzt Vorteile: Es muss weniger Code gewartet werden, die Prozesse werden eingehalten und nachverfolgt und unsere User beginnen das zentrale Tool zu schätzen.*

**Federico Yankelevich**, Head of Software Development, EOC

## ÜBER DEN KUNDEN

Das Ente Ospedaliero Cantonale (Tessiner Kantonsspital) hat sich zum Ziel gesetzt, eine qualitativ hochwertige und sichere Gesundheitsversorgung zu bieten, indem es etablierte medizinische und technologische Entwicklungen zum Wohle der Patient:innen nutzt. Mit 10 Spitälern, einem Umsatz von 900 Mio. CHF im Jahr 2022, 5'000 Mitarbeitenden und rund 40'000 Spitalaufenthalten pro Jahr steht das EOC für medizinische Spitzenleistungen.



**adesso**

[www.adesso.ch](http://www.adesso.ch)

ZÜRICH | BERN | BASEL | ST. GALLEN | LAUSANNE | LUGANO