



AVAYA

SMARTE LÖSUNG FÜR KRANKEN- HÄUSER, SENIOREN- EINRICHTUNGEN, KUR- UND REHA- KLINIKEN

Avaya Healthcare – Medial Applikationen

Die Medial Applikationen stellen die Grundlage für die Avaya Healthcare Lösungen MedCom® und SeComSeCom dar. Die Medial Software wurde speziell für die Kommunikation in Krankenhäusern, Senioren-, Wohn- und Pflegeheimen sowie in Kur- und Reha- Einrichtungen entwickelt.

Medial App

Die Medial App unterstützt die Digitalisierung im Gesundheitswesen mit signifikanten Prozessverbesserungen. Ressourcen werden geschont und zahlreiche Erwartungen der Patienten, Besucher, Bewohner und Mitarbeiter an moderne Einrichtungen erfüllt.

Dem — **Bring Your Own Device** — Gedanken folgend, werden Self-Services auf einfache Weise zur Verfügung gestellt.

BYOD — Patienten, Bewohner und Besucher können ihre eigenen smarten Geräte in Gesundheitseinrichtungen verwenden. Ebenso einfach erfolgt die Einbindung der Mitarbeitergeräte. Zusätzlich zu diesem mobilen Ansatz kann die App natürlich auch als Desktop App oder Web App auf Notebooks bzw. Desktop Rechnern verwendet werden.

Patienten Journey

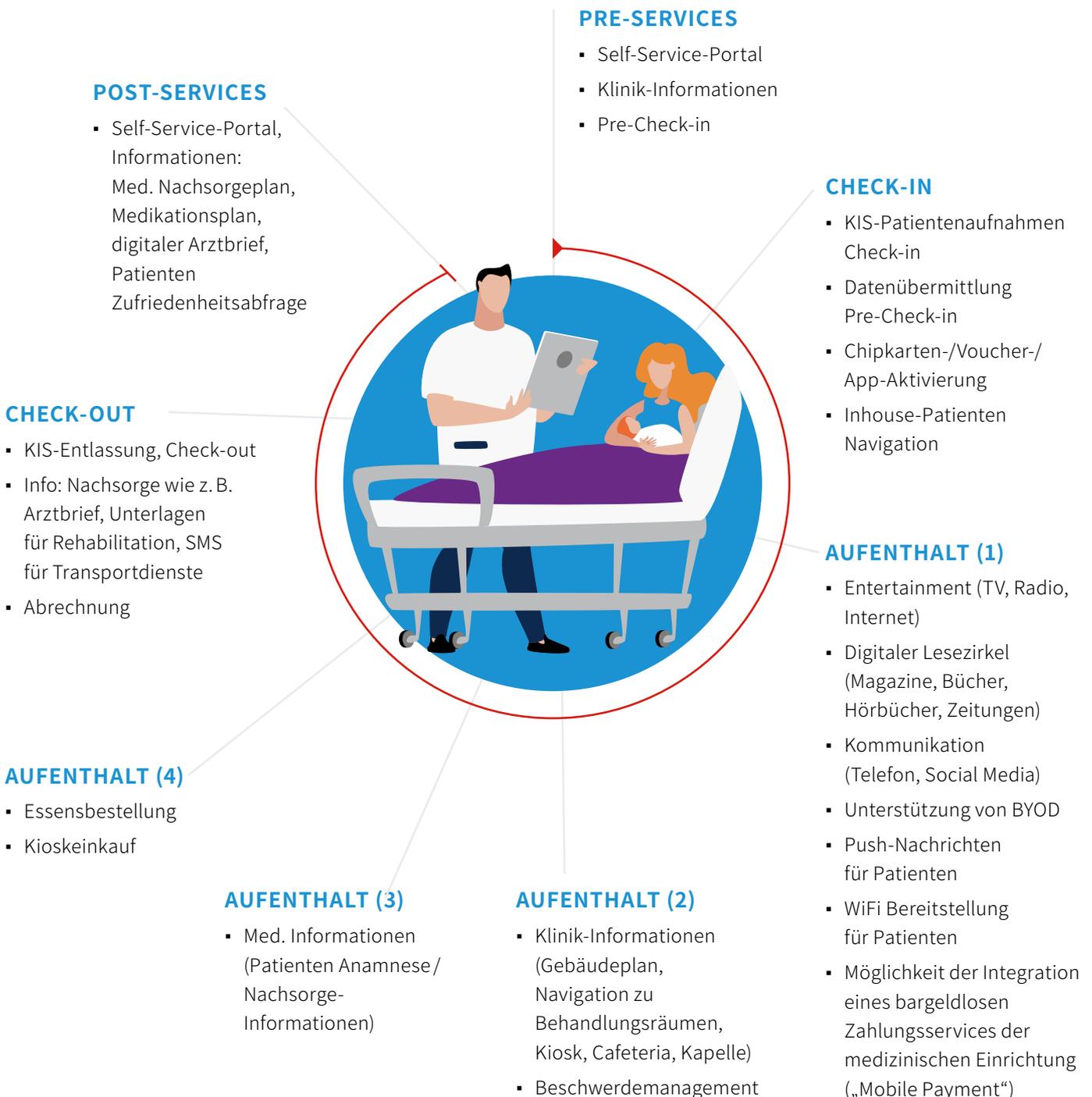
Mit der Medial App werden die Patienten und Bewohner während des gesamten Aufenthalts in der Gesundheitseinrichtung begleitet bzw. unterstützt, so dass sie in jeder Phase Zugriff die passenden Informationen haben und sich sicher und bestens versorgt fühlen können. Mit der intuitiven Benutzeroberfläche fällt die Nutzung dieser App/Web-App auch allen Altersgruppen leicht.



Medial App – Der Patient steht im Mittelpunkt

Die Patienten und Bewohner werden während des gesamten Aufenthalts in der Gesundheitseinrichtung begleitet und unterstützt.

Patienten – “Journey”



Medial App und Workplace App – Ein starkes Tool-Set für Mitarbeiter

Mit den Funktionen der Avaya Medial App wird die tägliche Arbeit der klinischen Mitarbeiter mit den Patienten und Bewohnern optimal unterstützt.



Medial App

MITARBEITER SELF SERVICES

- Online Payment / Konto Management
- Inhouse Navigation

TEXT-KOMMUNIKATION

- On Prem Instant Messaging
- Mitarbeiter-/Gruppen zu und von Patienten

PATIENTEN SUPPORT

- Alarm Status Monitor
- Bettenstellplatz Management

SICHERHEIT

- Identifikation via Soft Card



Workplace App

KOMMUNIKATION

- Telefonie SIP client
- Video SIP client

HILFSMITTEL

- Klinik Adressbuch Integration
- Präsenzanzeige (Telefon- / Kalenderstatus)
- Kalender Integration

TEXT-KOMMUNIKATION

- On Prem Instant Messaging mit persistentem Chat mit persistentem Chat

BETRIEBSMANAGEMENT

- Avaya Aura Device Management (AADS) stellt eine sichere Plattform dar, auch zum Managen von einer großen Anzahl von Clients





Entertainment



Entertainment – **Streaming TV und Radio**



Mit der Medial App können TV- und Radio-Programme als IP-Stream empfangen werden. Für die Nutzung können unterschiedlichen TV-Pakete Angeboten und freigeschaltet werden.

Neben freien TV-Programmen können so auch kostenpflichtige Angebote, wie zum Beispiel Sky-Sport, und Videos in der Medial App angesehen werden.

Zusätzlich ist auch ein Jugendschutz integriert: Wenn von einem Programm die FSK gesendet wird, prüft die Medial Applikation das Alter des Patienten / Bewohners.

Weiterhin können Informationskanäle, Übertragungen aus der Hauskapelle oder auch das Patienten-TV mit dem System genutzt werden.



Entertainment – **Internet**

Mit der Medial App kann der Zugang zum Internet erfolgen. Dabei kann der Internetzugang für alle freigeschaltet sein oder der Patient / Bewohner / Besucher erwirbt einen Internetvoucher für die Nutzung. Dies erfolgt ganz einfach im Medial App Dialog.

Die voreingestellten Nutzungsgebühren können direkt in der Medial App selektiert werden und via online Payment bezahlt werden, so dass der Internet Access sofort danach erfolgen kann.



Entertainment – **TV Fernbedienung**

Sind in den Patienten- bzw. Bewohnerzimmern Fernsehgeräte installiert, die bisher typischerweise über die Telefontastatur bedient wurden, erhält der Patient / Bewohner mit der Medial App eine Fernbedienung für sein Zimmer-TV.



Entertainment – **Lesen, E-Book und Hörbücher**

Mit der Medial App wird den Patienten der Aufenthalt in der Klinik komfortabler und angenehmer gestaltet. Ein digitaler Lesezirkel bietet den Patienten eine große Auswahl an Zeitung, Magazinen, Büchern und Hörbüchern. Ebenso ist es möglich, angefangene Bücher und E-Books bis zu zwei Wochen nach Entlassung aus der Klinik, zu Hause fertig zu lesen.



Inhouse Navigation



Navigieren – **Step by Step**

In Gesundheitseinrichtungen mit komplexen Gebäudestrukturen kommt einer Inhouse-Navigation eine große Bedeutung zu. Mit der Step by Step Variante sind keine erweiternden Infrastrukturmaßnahmen in den Gebäuden vorzusehen. Die Ortsbestimmung ist manuell z. B. mittels eines Türschild-Scans realisierbar. Danach können vordefinierte Ziele/ Point of Interests angesteuert werden, wie z. B. Behandlungsräume. Die Wegführung erfolgt dann vergleichbar wie bei einem Autonavigationssystem via Sprache und Karten mit Pfeildarstellung.



Navigieren – **Live**

Die Live-Navigation bedient sich weiterer Lokalisierungsmechanismen welche z. B. aus WLAN bzw. Bluetooth Ortungselementen bestehen. Diese zusätzliche Infrastruktur ist dann vergleichbar zur GPS Lokalisierung von handelsüblichen Navigationssystemen in Outdoor Bereichen und stellt damit eine noch komfortablere Inhouse Navigation für Patienten und Mitarbeiter zur Verfügung.





Info-Center



Info-Center – **Nachrichten**

Senden und empfangen von Chat Nachrichten für und von Patienten und Mitarbeitern, die nicht über öffentliche Server verarbeitet werden.

Diese Benachrichtigungen können manuell geschrieben werden, aber auch automatisiert auf Grund von Ereignissen ausgelöst werden – z. B. initiiert aus dem Krankenhaus Informationssystem (KIS).

Anwendung für automatisierte Nachrichten sind u. a.:

- Erinnerung für Patienten: Kontrolldatum Blutuntersuchung, Röntgenaufnahmen
- Mitarbeitersteuerung für spezielle Serviceaufträge wie Reinigung oder Patientenabholung



Info-Center – **Alarmstatus**

Diese Anwendung in der Medial App steht speziell beim Einsatz der Medial Applikation in Senioren- und Pflegeeinrichtungen zur Verfügung.

Über eine Listendarstellung oder über eine grafische Darstellung sind die Pflegekräfte stets, auch mobil, über die aktuell anstehenden Rufe informiert und können mit den Bewohnern direkt in Kontakt treten.



Info-Center – **Leistungserfassung**

Die Dokumentation von Patientenbehandlungen wie Krankenpflege, ärztliche Untersuchung, Körperpflege usw. kann direkt am Patientenbett, am Point of Care, erfasst werden.

Die Mitarbeiter wählen einfach die erbrachten Leistungen in der Medial App aus einer gruppierten Liste – somit gehen keine erbrachten Leistungen verloren.



Info-Center – **Portal**

Die Medial App stellt ein Portal zum Erlangen von zentralen Informationen der jeweiligen Gesundheitseinrichtung für Interessenten / Besucher oder bereits registrierte Patienten / Bewohner zur Verfügung. Der jeweilige Informationsinhalt ist in Abhängigkeit des Nutzers bzw. dessen aktuellen Aufenthaltsstatus zusammengestellt. Somit können beispielsweise unterschiedliche Inhalte für stationäre oder vorstationäre Patienten angeboten werden.



Service-Center



Service-Center – **Service Ruf**

In einer klassischen Installation im Patientenzimmer ist der Lichtruf die einzige Möglichkeit für den Patienten, mit dem Personal in Kontakt zu treten – auch wenn kein medizinischer Notfall vorliegt.

Auch die Pflegekräfte können bei einem Ruf aus dem Lichtruf nicht unterscheiden, ob der Patient lediglich eine Serviceanfrage hat oder ob eine direkte Reaktion aufgrund eines Notfalls erforderlich ist.

Mit der Medial App kann der Patient / Bewohner auch einen reinen, nicht medizinischen, Servicruf auslösen – und dabei auch gleich den genauen Servicewunsch auswählen, wie z. B.:

- Wunsch nach einem Getränk
- Hinweis auf technische Störungen im Patienten- / Bewohnerzimmer

Über den Service Ruf mit der Medial App können den Patienten / Bewohnern hotelähnliche Leistungen zur Verfügung gestellt werden, die dann durch Servicekräfte erbracht werden und somit das Pflegepersonal entlasten.



Service-Center – **Qualitätssicherung**

Wichtige Instrumente für die Qualitätssicherung im Gesundheitswesen sind unter anderem:

- Patientenzufriedenheitsabfrage
- Beschwerdemanagement

Diese Dokumente können den Nutzern mit der Medial App online zur Eingabe angeboten werden. Durch die online Erfassung werden auch die Auswertung und die Analyse der erhobenen Daten effizienter.



Service-Center – **Menübestellung**

Über die Medial App kann auch die Menübestellung direkt erfolgen Die Medial Applikation ist schnittstellenseitig auf die Integration der verschiedenen Anbieter für Menübestell-Lösungen vorbereitet.

Durch die direkte Auswahl der Nutzer werden die ansonsten notwendigen Aufwendungen zur Erfassung der Menüwünsche durch das Personal reduziert.



Verwaltung



Verwaltung – **Self Service**

Mit der Medial App haben die Nutzer direkten Zugriff auf die Daten in der Medial Applikation. So können der aktuelle Kontostand sowie die genutzten Dienstleistungen jederzeit eingesehen werden.

Auch das Hinzu- und Abwählen von Dienstleistungen oder auch die Nutzung eines bargeldlosen Zahlungsservice der medizinischen Einrichtung ist mit der Medial App möglich.

Wurde durch den Nutzer ein Internetzugang erworben (Internet-Voucher), kann die Gültigkeit bzw. die verbleibende Nutzungsdauer eingesehen werden.



Verwaltung – **Soft Card**

Die Medial App als Chipkarten-Ersatz.

Die aus der Medial Lösung bekannten Chipkarten können mit der Medial App ersetzt werden. Alle Funktionen, die bisher mit der Chipkarte ausgeführt werden, können von der Medial App übernommen werden:



- Das An- und Abmelden am Telefon (Bettenstellplatz)
- Die Identifizierung am Kassensystem
- Die Nutzung des bargeldlosen Service der medizinischen Einrichtung



Zusätzlich ergeben sich durch den Einsatz der Medial App weitere Möglichkeiten, da die Nutzer Identifikation als QR-Code in der Medial App vorliegt – oder das mobile Device des Nutzers verfügt z. B. über NFC:

- Kontrolle des Zugangs z. B. zur Neugeborenen Station
- Zufahrt zum Parkhaus



Verwaltung – **Zahlungen**

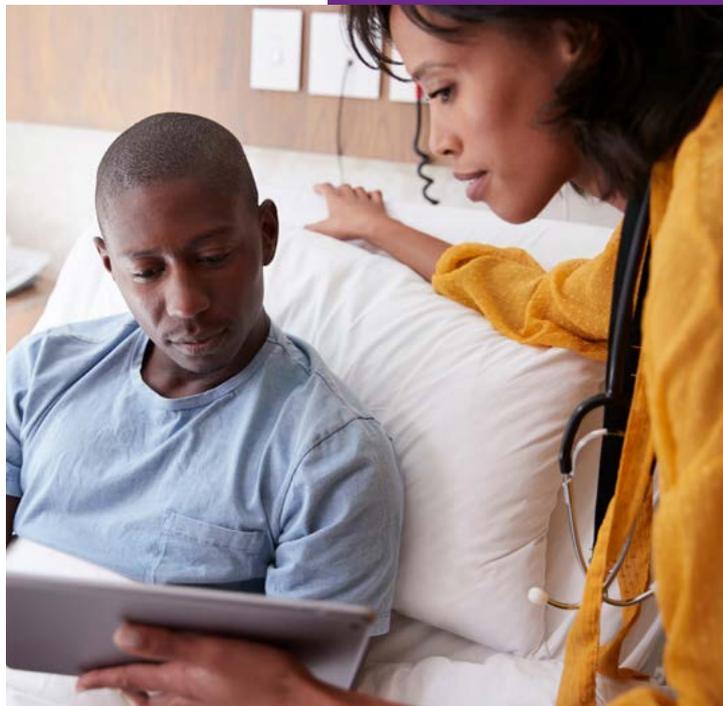
Einzahlungen zur Nutzung von Dienstleistungen müssen nicht mehr in bar an einer Kasse oder am Kassensystem erfolgen. Es besteht die Möglichkeit der Integration eines bargeldlosen Zahlungsservices der medizinischen Einrichtung ("Mobile Payment").

Um diesen Vorgang für die Nutzer einfach zu halten, kann aus vordefinierten Beträgen gewählt werden, oder auch individuelle Beträge eingegeben werden. Über den Abschluss des Zahlungsvorgangs wird der Nutzer direkt in der Medial App informiert und zusätzlich erhält er einen Beleg per E-Mail.

Gute Gründe für den Einsatz der Medial App

Die Medial App hilft,

- die Mitarbeiter zu entlasten
- die Patientensicherheit zu steigern
- die Patientenzufriedenheit zu erhöhen
- die Produktivität zu verbessern
- einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen
- die externe Kommunikation zu unterstützen



- + Entertainment
- + Kommunikation
- + Info-Center
- + Service-Center
- + Verwaltung

Eine Plattform für alle Funktionen / Informationen

Mit der Medial App wird den Nutzern (Patienten, Bewohnern, Gästen) eine Plattform für ihre eigenen Geräte (Smart Devices) geboten, um alle relevanten Informationen und Funktionen zu erlangen, welche sie während ihres Klinikaufenthalts benötigen bzw. nutzen können. Dies führt zur Steigerung der Patientenzufriedenheit bei gleichzeitiger Entlastung des Klinikpersonals.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird durch gute Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Millionen dieser täglichen Erfahrungen basieren auf unseren Lösungen. Organisationen vertrauen Avaya, wenn es um das Erreichen wichtiger Ziele und Bewältigen großer Herausforderungen geht. Damit erhalten sie die Möglichkeit, ihre Kunden und Mitarbeitenden erfolgreich einzubinden und damit den größten geschäftlichen Nutzen zu erzielen. Avaya Contact Center- und Kommunikationslösungen ermöglichen immersive, personalisierte und unvergessliche Kundenerlebnisse, die das Geschäft vorantreiben.

Mit der Freiheit, Kunden die jeweils beste Customer Experience zu bieten, schafft Avaya nahezu unbegrenzte Möglichkeiten – Choose your Journey. Mehr erfahren: www.avaya.com/de.

