

Wyckoff Heights Medical Center

Bessere Patientenversorgung durch optimiertes Archivmanagement

KUNDE: Wyckoff Heights Medical Center.

BRANCHE: Gemeinnütziges Ausbildungskrankenhaus.

PROBLEMSTELLUNG: Verbesserung der Patientenversorgung durch einen schnellen und leichten Zugriff auf Patientenakten.

Das Wyckoff Heights Medical Center, ein Ausbildungskrankenhaus mit 350 Betten in einem multikulturellen Stadtteil von New York, bietet seit 1889 medizinische Fürsorge auf Gemeindeebene. Das Krankenhaus behandelt jährlich über 75.000 Patienten in der Notaufnahme und beschäftigt knapp 2000 Ärzte, Krankenschwestern und Verwaltungsmitarbeiter.

Das Krankenhaus suchte eine Archivmanagement-Komplettlösung inklusive Scannen und Hosten elektronischer Dokumente, um die Abrufzeit für Notaufnahmeunterlagen zu verkürzen, den Patientendurchsatz zu steigern, die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen sowie den Zugriff auf Patientendaten zu steuern. So wandte sich Wyckoff an Iron Mountain mit seinen einfachen und bewährten Lösungen. Zum retrospektiven und Day-forward-Scannen von Unterlagen wurde der Dokumentenkonvertierungsservice von Iron Mountain genutzt, zum sicheren Hosten der gescannten elektronischen Dokumente das Digital Record Center™.



DIE PROBLEMSTELLUNG

Eine hohe Anzahl zu behandelnder Patienten und nur begrenzter Archivierungsplatz vor Ort. Im Wyckoff Heights Medical Center steht die Versorgung der Patienten an erster Stelle, aber bei einem nicht abbreißenden Fluss an Patienten und nur begrenztem Platz für die Aufbewahrung von Unterlagen waren eine sichere Archivierung und schnelle Verfügbarkeit der Patientenakten schwierig. Vor der Implementierung der Lösungen von Iron Mountain führten die manuellen Archivmanagementprozesse und die langen Abrufzeiten in der Notaufnahme häufig zu Behandlungsverzögerungen.

Außerdem verbrachte das Krankenhauspersonal unverhältnismäßig viel Zeit mit dem Abrufen von Unterlagen. Die Patientenakten waren entsprechend den Standardverfahren für Notaufnahmen nach Behandlungsdatum in alphabetischer Reihenfolge abgelegt. Wenn ein Patient sich nicht an das Datum seiner letzten Behandlung erinnerte, gab es keine automatische Suchmöglichkeit. Ließ sich eine Akte nicht sofort finden, wurde die Anfrage an die Verwaltung weitergegeben, wodurch sich die Personalkosten erhöhten. Dieser mühselige Abrufprozess war frustrierend für das Personal und führte zu längeren Wartezeiten bei den Notaufnahmepatienten. Das Wyckoff Heights Medical Center wusste, dass ein vereinfachtes und kostengünstigeres Aktenabrufverfahren zu einem verbesserten Ablauf für die Patienten und das Pflegepersonal führen würde. Nach der Bewertung einer ganzen Reihe strategischer Optionen unter der beratenden Leitung von Judy DelPozzo, einer erfahrenen Beraterin im Gesundheitswesen und Interimsleiterin für das Krankendaten-Management, wurde beschlossen, die Notaufnahmeakten mit dem Dokumentenkonvertierungsservice und dem Digital Record Center von Iron Mountain zu scannen und zu archivieren.

Iron Mountain ist ein Garant für Qualitätsverbesserung. Nicht nur der Zugriff auf eingescannte und bei Iron Mountain archivierte Patientenunterlagen ist wesentlich einfacher, zusätzlich konnten wir die Wartezeit der Patienten in der Notaufnahme beträchtlich verkürzen.

— Cliff Miller, Vice President der Notaufnahme des Wyckoff Heights Medical Center.

DIE LÖSUNG

Eine Überarbeitung der Notaufnahmeakten mit dem Dokumentenkonvertierungsservice und dem Digital Record Center für elektronische Dokumente von Iron Mountain.

Das Wyckoff Heights Medical Center wählte ein benutzerfreundliches Programm zum Scannen von Dokumenten und Archivieren medizinischer elektronischer Dokumente, das keine große finanzielle Investition voraussetzte. Die Wahl fiel auf Iron Mountain wegen seines ausgezeichneten Rufs im Bereich des Archivmanagements und seiner Erfahrung in der

Bereitstellung kostengünstiger, maßgeschneiderter Lösungen für seine Kunden im Gesundheitswesen.

„Wyckoff benötigte eine Komplettlösung. Unser Team hat Iron Mountain voll und ganz unterstützt, weil wir wussten, dass sie uns helfen würden, unser Ziel zu erreichen – eine verbesserte Versorgung der Patienten bei gleichzeitiger Kostensenkung“, sagte DelPozzo. „In all den Jahren hat Iron Mountain mich noch nie enttäuscht. Dieses Unternehmen ist ein echter Visionär, wenn es um die Zukunft des Archivmanagements im Gesundheitswesen geht.“

Mit dem Dokumentenkonvertierungsservice von Iron Mountain begann das Krankenhaus sofort, einen neunmonatigen Überhang von Notaufnahmekarten zu scannen. Nachdem Wyckoff seine Papierunterlagen überarbeitet hatte, begann das erfahrene Team von Iron Mountain, die Akten zu scannen und in das Digital Record Center zu laden.

Das Digital Record Center für elektronische Dokumente ist ein gehosteter Service, über den Wyckoff schnell und problemlos rund um die Uhr auf seine Notaufnahmekarten zugreifen kann. Das Personal braucht jetzt nicht mehr die physischen Patientenakten anzufordern, sondern kann diese Akten elektronisch abrufen, wobei die gescannten Unterlagen dieselbe Qualität haben wie die Papierakten. Die Schulung des Personals an dem neuen System hat nicht einmal einen Tag gedauert.

DIE ERGEBNISSE:

Ein zeitnaher Zugriff auf die Akten führt zu einer verbesserten Patientenversorgung – und senkt die Kosten. „Iron Mountain ist ein Garant für Qualitätsverbesserung“, sagte Cliff Miller, Vice President der Notaufnahme des Wyckoff Heights Medical Center. „Nicht nur der Zugriff auf eingescannte und bei Iron Mountain archivierte Patientenunterlagen ist wesentlich einfacher, zusätzlich konnten wir die Wartezeit der Patienten beträchtlich verkürzen, was bedeutet, dass sie schneller behandelt werden und unser Personal produktiver arbeiten kann.“

Mit den bewährten Archivmanagementlösungen von Iron Mountain hat das Wyckoff Heights Medical Center seine Notaufnahmekarten von Grund auf umstrukturiert. Das System sorgt für einen schnelleren Aktenabruf, mehr Sicherheit sowie eine höhere Zufriedenheit des Personals, was alles wiederum das Hauptziel unterstützt – eine bessere Versorgung der Patienten.

IHRE VORTEILE SIND:

Kürzere Abrufzeiten. Das Wyckoff-Personal braucht nun nicht mehr manuell Patientenakten aus dem Archiv zu nehmen, was manchmal Stunden in Anspruch nimmt, sondern kann jetzt die elektronischen Patientenakten innerhalb von Sekunden finden. Akten stehen schnell zur Verfügung, ob zur Gewährleistung einer durchgehenden Behandlung, für Anfragen im Zusammenhang mit Rechtsstreitigkeiten oder zu Abrechnungs- und Prüfungszwecken. Nach Aussage von Cliff Miller gibt es inzwischen wesentlich weniger Beschwerden von Pflegekräften und Patienten.

Bessere Platzausnutzung. Räume, in denen vorher Notaufnahmekarten untergebracht waren, wurden für andere Zwecke umfunktioniert; der begrenzte Archivierungsraum im Krankenhaus wird jetzt effizienter genutzt.

Erhöhte Sicherheit. Mit Benutzernamen und Kennwörtern kann Wyckoff den Aktenzugriff auf die wichtigsten Nutzer beschränken. Außerdem können die Nutzer über das Digital Record Center selektiv nur das für die Behandlung erforderliche elektronische Dokument abrufen und drucken, statt sich durch seitenlange Akten und Einverständniserklärungen zu kämpfen.

Schnellere Abrechnung. Weil die Patientenakten jetzt elektronisch verfügbar sind, hat sich die Bearbeitungszeit für die Abrechnung und Kostenerstattung verkürzt. Und da alle Patientenakten zeitnah in das System eingepflegt werden, konnte die Einzugsrate für ausstehende Rechnungsbeträge ebenfalls erhöht werden.

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit. Die Krankenhausmitarbeiter können jetzt den Patienten mehr Zeit widmen, weil sie nicht lange nach Patientenakten suchen müssen. Außerdem haben die Mitarbeiter des Archivmanagements jetzt mehr Möglichkeiten zum Erlernen neuer Fähigkeiten, was der bereichsübergreifenden Schulung und der Karriereplanung dient.

„Die Ergebnisse sind so positiv, dass jetzt auch andere Abteilungen im Krankenhaus ein digitales Archivsystem implementieren wollen“, sagte DelPozzo. „Das effiziente Archivmanagement ist eine Herausforderung für alle Krankenhäuser, und ich würde sofort Iron Mountain empfehlen, weil Iron Mountain eine einfache Lösung bietet, die von Fachleuten implementiert wird.“



Iron Mountain Deutschland GmbH
Reifenberger Straße 1
65719 Hofheim am Taunus
Bundesrepublik Deutschland

Iron Mountain Österreich
Hauptplatz 8
2301 Groß Enzersdorf
Österreich

Iron Mountain operiert auf den wichtigsten Märkten weltweit und bedient Tausende von Kunden in Europa, den USA, Kanada, Asien-Pazifik und Lateinamerika. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.ironmountain.de oder www.ironmountain.co.at

© 2009 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Berg-Symbol sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated.