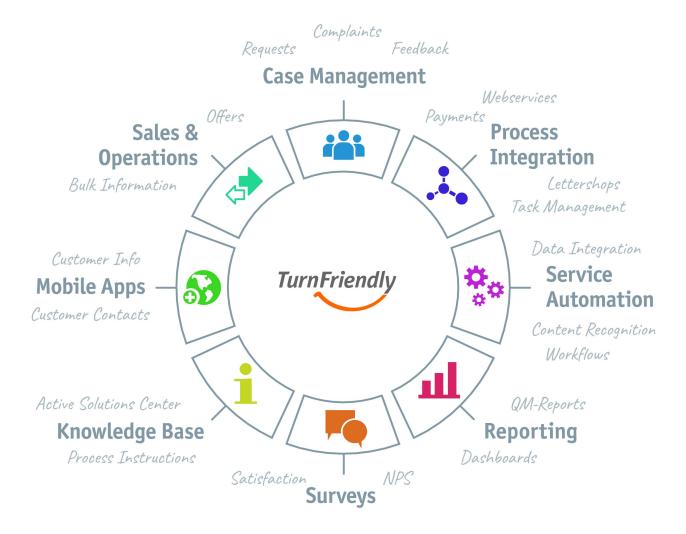


# TurnFriendly Healthcare Factsheet





# Patient Experience Management Software für Kliniken und Pflege

*TurnFriendly Healthcare* ist eine webbasierte Softwareplattform, die Anfragen, Beschwerden, Lobe und Feedbacks Ihrer Patienten klinikweit managt. TurnFriendly digitalisiert alle Patientenerlebnisse und hilft Kliniken dabei die Servicequalität zu steigern und Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und zu beheben.

- Digitaler Beschwerdemanagementprozess im Klinikverbund sorgt für Transparenz und entlastet das Klinikpersonal
- Workflows für Stellungnahmen ersetzen E-Mails und Excel-Listen
- Healthcare Dashboards in realtime f
  ür das Klinikkmanagement
- Integrierter Servicemonitor zur Befragung von Patienten und Klinikpersonal
- Reporting auf Ebene von Kliniken, Fachabteilungen und Stationen



## Beschwerdemanagement ist keine Excel-Liste

Häufig werden in Krankenhäusern die Beschwerden in Excel-Listen eingetragen, der Prozess an sich ist jedoch papierhaft oder auf Basis von E-Mails umgesetzt.

*TurnFriendly Healthcare* denkt patientenorientiert und verfolgt das Ziel, alle Anliegen, insbesondere Beschwerden, unternehmensweit transparent zu machen.

Wesentlich dabei ist, die vollständige Umsetzung des Beschwerdemanagementprozesses in einem System sowie die Integration aller Beteiligten in den digitalisierten Prozess. Durch den ganzheitlichen Ansatz werden wertvolle Informationen gewonnen und die Servicequalität messbar gesteigert.

# So stellen wir uns unternehmensweites Anliegenmanagement für Krankenhäuser vor

Mit *TurnFriendly Healthcare* lassen sich individuelle Anliegenmanagementprozesse für Krankenhäuser steuern. Durch Konfiguration und ohne Programmierung werden beispielsweise klinikspezifische Katgorisierungsbäume, Formulare, Berechtigungen und Workflows individuell eingestellt. Die Aufbauorganisation von Krankenhäusern, deren Fachabteilungen und Stationen sind in *TurnFriendly Healthcare* hinterlegt.

## Der Beschwerdemanagementprozess für Kliniken

#### 1. Anliegen annehmen

Zentralisieren Sie alle Beschwerden in einem System

- Annahme aller Beschwerden über alle Kontaktwege
- E-Mails, Briefe, Telefon
- · Mobile Erfassung von Beschwerden am Krankenbett
- Alle Stakeholder berücksichtigen → Patienten, Angehörige, einweisende Ärzte
- Kontaktformulare auf Websites durch smarte Beschwerdeformulare ersetzen



#### 2. Anliegen verteilen

#### TurnFriendly automatisiert die Verteilung der Beschwerden

- Anliegen werden automatisch an die zuständige Klinik, Fachabteilung oder Station weitergeleitet
   → Skill-based routing
- Unnötige Liegezeiten werden vermieden
- Die Anzahl offener Beschwerden je Themengebiet und Organisationseinheit hilft den Überblick zu bewahren

#### 3. Anliegen bearbeiten

Sammeln und strukturieren Sie wertvolle Informationen während der Beschwerdebearbeitung

- Anliegen kategorisieren → aus Texten werden auswertbare Strukturen
- Eingangs- und Zwischenbescheide erstellen
- Stellungnahmen einholen → webbasierte Workflows
- Ursachen analysieren
- Dokumente und Notizen in der elektronischen Anliegenakte ablegen

#### 4. Anliegen beantworten

Nutzen Sie die integrierte Briefschreibung von TurnFriendly

- Briefvorlagen sparen enorm viel Zeit bei der Erstellung von Antwortschreiben
- Antwortbriefe mit MS-Word oder als E-Mail erstellen
- Textbausteine können auch mehrsprachig eingesetzt werden
- Integrierte Knowledge-Base zeigt kontextbasiert automatisch Lösungsvorschläge an



#### 5. Anliegen auswerten

Mit dem TurnFriendly Healthcare Beschwerdereporting gewinnen Sie wertvolle Erkenntnisse

- Detailliertes Dashboard mit Drill-Down-Analysefunktionen
- Beschwerdeauswertung je Klinik, Fachabteilung und Station
- Häufigkeit je Beschwerdegrund der medizinischen Behandlung und Pflege
- Vorjahresvergleiche nach Anliegentypen
- Monitoring offener Anliegen
- Überwachung der Service Level Agreements (SLA)
- Qualitätsreporting und Ursachenauswertungen
- Kostenreporting
- Fragebogenauswertungen und Feedbackanalysen
- Wertvoller Input f
  ür das Qualitätsmanagement der Klinik

#### 6. Qualität verbessern

Schaffen Sie fundierte Entscheidungsgrundlagen für zeitnahe Verbesserungen

- Erkannte Ursachen abstellen
- ullet Korrekturmaßnahmen einleiten ullet Beziehung zu Beschwerdegründen ist hergestellt
- Prozesse optimieren
- Fehlervermeidungskultur f\u00f6rdern
- Umsetzung des Beschwerdemanagement Krankenhaus Gesetz
- Qualitätsmanagement Richtlinien des G-BA erfüllt



# Abbildung individueller Serviceprozesse für Ihre Klinik

Alle fachlichen Inhalte können durch Administrationsdialoge konfiguriert und jederzeit angepasst werden.

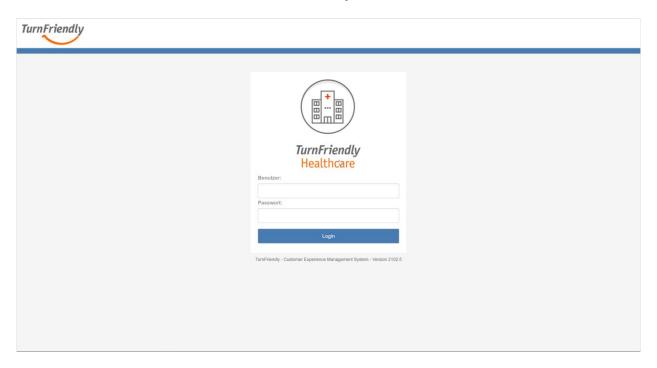
Stakeholder und Personenmerkmale  Patienten Angehörige Einweisende Ärzte	Aufbauorganisation und Verantwortliche  Kliniken Fachabteilungen Stationen	Medizinische Kategorisierungsbäume  Behandlung Pflege Organisation
<ul> <li>Benutzerberechtigung</li> <li>Detailliertes     Berechtigungs-konzept</li> <li>Single Sign-On</li> <li>LDAP/AD</li> </ul>	<ul> <li>Anpassung der Formulare</li> <li>Definition individueller Felder</li> <li>Auswahllisten, Checkboxen</li> </ul>	<ul> <li>Briefvorlagen und Textbausteine</li> <li>Mehrsprachig</li> <li>Word- und E-Mail-Templates</li> <li>Platzhalter</li> </ul>
<ul> <li>Systemmerkmale</li> <li>Mandantenfähig</li> <li>DSGVO-konform</li> <li>Revisionssicher</li> <li>Mehrssprachig</li> <li>Webbasiert</li> <li>Skalierbar</li> </ul>	Workflows für webbasierte Serviceprozesse  Leistungsfähige Workflow-Engine Aufgaben-management Stellungnahmen Selbst definierbare Checkisten	Regelbasiertes     Risikomanagement     Frühzeitiges Erkennen von     Critical Incidents innerhalb der     Beschwerde-bearbeitung     (CIRS)



### **User Interface**

Damit Sie sich einen ersten Eindruck machen können, geben wir Ihnen einen Einblick in die Benutzeroberfläche.

### So melden Sie sich an TurnFriendly Healthcare an



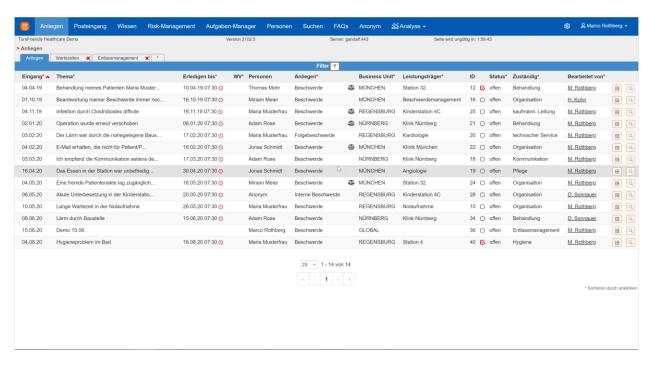
Die Benutzeranmeldung kann auch über die Integration eines zentralen Benutzerverzeichnisses (LDAP) erfolgen.

- TurnFriendly Healthcare ist eine webbasierte Anwendung, die über alle modernen Browser aufgerufenwerden kann.
- Es ist keine weitere Installation von Software auf Arbeitsplatzrechnern erforderlich
- Die Benutzeroberfläche ist mehrsprachig



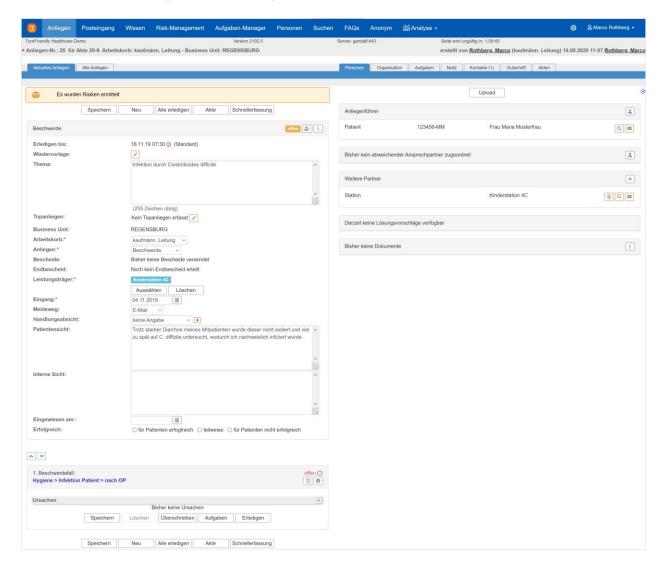
#### Die To-do-Liste

Hier werden alle offenen Anliegen angezeigt, für die der User zuständig ist.





#### Die Bearbeitung von Anliegen



Die Anliegenbearbeitung bietet eine strukturierte Erfassung und Bearbeitung aller Anliegen aus allen Kommunikationskanälen. Von hier aus werden Stellungnahmen, Eingangs-und Zwischenbescheide und Ursachen dokumentiert. Automatische Anzeige von Lösungsvorschlägen und Verfahrensanweisungen unterstützen die Bearbeitung. Die integrierte Erstellung von Antwortschreiben ist komfortabel integriert.



#### Dashboard



Eine Vielzahl von Charts gibt schnell Überblick über die Servicequalität Ihrer Klinik(en).