

Rundum versorgt

Beim ABF Versorgungsmanagement dreht sich alles um das Wohl der Patienten. Der Service umfasst die ambulante Behandlung schwerstkranker Menschen und die Schulung der pflegenden Angehörigen. Mit cobra CRM PLUS wird das Team bei seiner Arbeit unterstützt und gleichzeitig der Kundenservice optimiert.

Die ABF Versorgungsmanagement GmbH ist ein medizinischer Dienstleister, der sich auf besondere Therapien spezialisiert hat. Viele schwerstkranken Menschen befinden sich in einer Dauertherapie. Die ambulante Versorgung ermöglicht ihnen mehr Lebensqualität und Eigenständigkeit. Dabei ist das fachärztlich ausgebildete Spezialistenteam die Schnittstelle zwischen Patient, Angehörigen, Arzt, Klinik und Sozialstation. Seit der Gründung im Jahr 2003 haben die Pfleger der ABF über 1000 Patienten ambulant betreut.

„Es war sehr kompliziert, den Überblick zu behalten“

Vor der Einführung von cobra wurden sämtliche Stammdaten in Excel-Listen verwaltet, digitale Dokumente waren in Ordnern lokal auf dem Rechner abgelegt. Ein Gesamtüberblick in einer Datenbank fehlte, Mehrfachablagen und doppelt erfasste Kontaktdaten erschwerten die Recherche. Bei einer telefonischen Rückfrage musste in der Regel die Papierakte geholt werden. Ist der Patient länger nicht mehr in der Versorgung, liegen die Unterlagen bei den inaktiven Kunden oder sogar schon im Archiv. Das hatte eine zeitaufwändige Suche zur Folge. „Es war sehr kompliziert, den Überblick zu behalten“, bestätigt der Geschäftsführer Walter Koch.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Seit letztem Jahr befindet sich die ABF Versorgungsmanagement GmbH stark im Wachstum. Neue Mitarbeiter wurden eingestellt, so dass sich die beiden Firmengründer Manuela Savic und Walter Koch verstärkt um die Organisation und Geschäftsführung kümmern können. Klare Strukturen zu schaffen und die Daten systematisch zu erfassen, steht im Mittelpunkt der Verwaltung. Mit der Einführung von cobra CRM PLUS wurde hierfür der Grundstein gelegt. Die Anforderungen waren schnell geklärt: die Übernahme der Stammdaten aus den Excel-Listen, eine einfache Pflege der Kontakthistorie sowie das Verknüpfen mehrerer Datensätze untereinander. Außerdem sollten in Zukunft alle ambulanten Einsätze im CRM dokumentiert werden können.

Klare Strukturen schaffen

In der Adressmaske werden nun die Kontaktdaten von Patienten, Ärzten, Kliniken, Pflegediensten, Lieferanten, Apotheken, Krankenkassen und Sozialstationen gepflegt. Dubletten werden bei Eingabe sofort erkannt und müssen nicht mehr zeitaufwendig identifiziert werden. Die Daten landen über die integrierte Schnittstelle automatisch in Outlook, wo Termine und Aufgaben verwaltet werden. In einer Zusatztablette werden die Adressen automatisch eingetragen, die beim Patienten

ABF Versorgungsmanagement GmbH

Otto-Seeling-Promenade 2-4
D-90762 Fürth
Telefon +49 911 8919162
www.abf-versorgungsmanagement.de



„Ein zufriedener Patient ist unsere beste Werbung“

Walter Koch, Geschäftsführer
ABF Versorgungsmanagement GmbH

Überblick

Branche: Gesundheitswesen

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PLUS
- cobra Mobile CRM

Anzahl der Anwender: 4

Einsatzbereich:

Adress- und Kontaktmanagement,
Organisation, Dokumentation

Betreuer der cobra Partner:

tutum
DOCUMENTMANAGEMENT

tutum GmbH

Emilienstr 9
Telefon +49 911 235557-0
Telefax +49 911 235557-20
D-90489 Nürnberg
www.tutum.biz



mit der Funktion Adresse verknüpfen verbunden werden. So ist es möglich, aus den Kontaktdaten des Patienten heraus einen Brief an die verknüpfte Krankenkasse oder den Arzt zu erstellen. Ein standardisierter Formularsatz, der im System hinterlegt ist, erleichtert die Arbeit enorm.

Die tutum GmbH, autorisierter Partner von cobra, sorgte dabei für die individuelle Anpassung. Mit einem Klick werden alle nötigen Formulare generiert: vom Stammblatt über den Infusionsplan, Rezeptanforderungen, Anmelde- und Bestellformulare bis hin zu Besuchsberichten. Eine auf den jeweiligen Patienten zugeschnittene Eingabemaske mit einer festgelegten Produktauswahl vereinfacht so zum Beispiel den Bestellvorgang. Alle Angelegenheiten, die einen Kunden betreffen, sind in einer Maske zusammengefasst. Die nötigen Anforderungen können aus dieser heraus generiert werden.

„Ich muss nicht mehrere Programme offen haben und hin und her klicken“, beschreibt Walter Koch, „ich sehe sofort, mit welchen Produkten ein Patient versorgt wird, und wel-

cher Arzt oder Sozialdienst zuständig ist, ohne dass ich mühsam eine Papierakte suchen und mich da durchwühlen muss“. Problematisch war vor allem, wenn ein Mitarbeiter gerade mit der Papierakte zu einem Patienten unterwegs war. Kam dann eine Rückfrage von der Apotheke oder dem Sozialdienst, konnte man keine genaue Auskunft geben und musste zu einem späteren Zeitpunkt wieder zurückrufen. Das gehört nun der Vergangenheit an. Die Firmenleitung ist begeistert von der lückenlosen Dokumentation, die mit cobra CRM PLUS möglich ist. „Den Nutzen in der Kundenbindung habe ich dann, wenn eine Rückfrage kommt“, bestätigt Walter Koch.

„Ein zufriedener Patient ist unsere beste Werbung“

So ist auch die Vorbereitung auf einen Einsatz einfacher geworden. Die Pfleger sehen in der Kontakthistorie, was beispielsweise ihr Kollege bei einem vorherigen Besuch durchgeführt hat oder was telefonisch besprochen wurde. Die Mitarbeiter des ABF Versorgungsmanagements können gezielter auf die speziellen Anforderungen und Wünsche ihrer Kunden

eingehen. „Ein zufriedener Patient ist unsere beste Werbung“, so der Geschäftsführer. Auch die Firmenchefin Manuela Savic ist von der cobra CRM-Lösung überzeugt: „Bei uns herrscht nun viel mehr Ordnung im System. Man findet die Sachen sofort, alles ist übersichtlicher und strukturierter – das ist sehr schön!“

Die Zukunft mit cobra Mobile CRM

Die 24-Stunden-Rufbereitschaft erfordert viel Flexibilität vom Personal. Deshalb soll demnächst cobra Mobile CRM zum Einsatz kommen. Walter Koch möchte dafür das iPhone sowie das iPad nutzen: damit greift er jederzeit auf alle Kundeninformationen aus cobra CRM PLUS zu – egal, wo er sich gerade befindet. „Man kann ja nicht nach Feierabend hunderte von Patientenakten mit nach Hause nehmen“, gibt er zu verstehen. Ein nächtlicher Notruf kann durch den standortunabhängigen Zugriff einfacher bearbeitet werden. Ein weiterer Schritt für die Geschäftsführung ist die Auswertung der Einsätze, die im Kontaktdialog erfasst werden. Ziel dabei ist, die Personaleinsatzplanung zu optimieren.