

THE FUTURE OF HEALTHCARE IV

Customer Experience und User Centered Design: Erfolgsfaktoren der Digitalisierung im Krankenhaus

09. Mai 2019

Innovationspark Augsburg



Mit Unterstützung durch:

Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie



Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege



CUSTOMER EXPERIENCE UND USER CENTERED DESIGN: ERFOLGSFAKTOREN DER DIGITALISIERUNG IM KRANKENHAUS

Auch in der vierten Ausgabe der Veranstaltungsreihe „The Future of Healthcare“ setzen wir uns intensiv mit den Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung, aber auch mit deren Hürden auseinander. Der diesmalige Schwerpunkt liegt dabei auf der Customer-Experience: Wie erlebt der Kunde den Alltag in deutschen Krankenhäusern? Kann die Digitalisierung für spürbare Verbesserungen sorgen? Und wer ist überhaupt der Kunde im Krankenhaus?

Jeder kennt es aus eigener Erfahrung: Ein Aufenthalt im Krankenhaus bringt viele Erfahrungen mit sich, die teilweise als unangenehm, umständlich oder ineffizient erlebt werden und letztlich auch einen subjektiv empfundenen mangelhaften Qualitätseindruck hinterlassen. Schlecht abgestimmte Prozesse, mangelnde Berücksichtigung von Usability-Engineering und ein generell niedriger Digitalisierungsgrad rauben den Ärzten und Pflegekräften wertvolle Zeit, die dann für die Betreuung des Patienten fehlt. Sind digitale Lösungen vorhanden, so fehlt es oft an ausreichender Schulung oder die innovativen Systeme sind nicht in den klinischen Workflow eingepasst.

Wie die Digitalisierung im Krankenhaus dabei helfen kann, Patienten und Angehörige aktiver in den Versorgungsprozess einzubinden, aber auch Anwender wie Ärzte, Pflegekräfte oder die Verwaltung wirksam durch digitale Lösungen unterstützt werden können, wird in dieser Veranstaltung diskutiert.

Entscheidend ist, dass bei dieser Thematik der Blickwinkel der Patienten eingenommen wird, aber auch die medizinischen und pflegerischen Fachkräfte als Kunden berücksichtigt werden. Experten werden spannende Lösungsansätze präsentieren, wie die Digitalisierung im Krankenhaus unterstützt werden kann. Außerdem wird es darum gehen, wie digitale Lösungen konzipiert und umgesetzt werden müssen, damit sie maximalen Nutzen entfalten können. Dabei spielt auch die Schulung eine wichtige Rolle. Abgerundet wird der Tag durch eine Reihe von Praxis-Beispielen von Lösungen, die bereits in der Umsetzung sind.

PROGRAMM

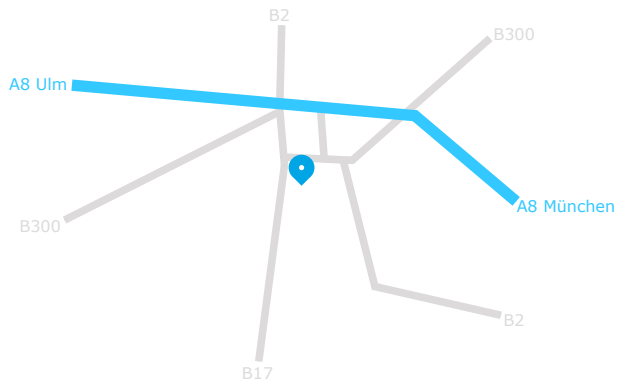
10:00 - 10:10	Begrüßung
10:10 - 10:40	Krankenhaus als Servicezentrum? Neue Rollen durch Technologie Dr. Christian Golling Universitätsklinikum Augsburg
10:40 - 11:10	Der Kunde ist König - der Patient auch? Dr. Cinthia Briseño Frisk Innovation GmbH
11:10 - 11:40	How Patients Know Best Nicholas Jones Patients Know Best
11:40 - 12:10	Patientenaufnahme und -aufklärung – Wo stehen wir auf der Innovationskurve? Alexander Wahl Thieme Compliance GmbH
12:10 - 13:10	Mittagspause
13:10 - 13:40	Digitalisierung und Customer Experience - Tools für Patienten, Mitarbeiter und Verwaltung Dr. Tobias Müller RHÖN-KLINIKUM AG
13:40 - 14:10	Erlebbarer Kunst gibt Brot und Gunst. – Wie partizipative Methoden und ein holistischer Blick auf das Produkt- & Serviceerlebnis einzahlen Sibylle Wollender designaffairs GmbH
14:10 - 14:40	Agile Entwicklung eines OP-Informationssystems – User-Experience im Real-Life Setting evaluieren Dr. Stefan Taing und James Berge M3i GmbH und EIZO GmbH
14:40 - 15:00	Kaffeepause
15:00 - 15:30	Digitalisierung zwischen Therapeuten und Therapierten - aus der Sicht eines Klinikarztes PD Dr. Daniel Kraus Universitätsklinikum Würzburg
15:30 - 16:00	Das Skills Lab - Chancen für Innovationswachstum und Qualitätssteigerung in Gesundheitseinrichtungen durch neue Lernformen Michael Springs Bamberger Akademie für Gesundheitsberufe gemeinnützige GmbH
16:00 - 16:30	Digitalisierung – Effiziente Prozesse zur Versorgung und Sicherheit der Patienten Florian Blume und Christoph Prechter OrgaCard Siemantel & Alt GmbH
16:30 - 17:00	Digitalisierung im Krankenhaus – geht es wirklich nur um Prozesse? Dr. Manfred Criegee-Rieck Klinikum Nürnberg

TERMIN UND ORT

09.05.2019

10:00 - 17:00 Uhr

Augsburg Innovationspark



Augsburg Innovationspark
Am Technologiezentrum 5
86159 Augsburg

Anmeldung:

Die Veranstaltung ist kostenfrei

Anmeldung über: <https://en.xing-events.com/tfohiv>

Weitere Informationen und Programm:

<https://zentrum-digitalisierung.bayern/veranstaltungen/the-future-of-healthcare-iv/>

Veranstalter:



Mit Unterstützung durch:

Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie



Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege

