

## Ein neues Patientenerlebnis

### Westfriesgasthuis

HOORN, NIEDERLANDE

Das Westfriesgasthuis befindet sich am Markermeer in Hoorn, einer 660 Jahre alten Stadt circa 35. Kilometer nördlich von Amsterdam. Dank der unmittelbaren Nähe zur Innenstadt bietet das Westfriesgasthuis den Bewohnern der Umgebung ein Krankenhaus, in welchem sie sich fast wie zu Hause fühlen können. Darüber hinaus tragen die moderne Ausstattung und der technologische Fortschritt des Krankenhauses dazu bei, dass den Patienten der bestmögliche Komfort geboten wird.



#### IMPLEMENTIERUNG EINER VISION

Nils van Mourik, Director of Facility Services & Real Estate am Westfriesgasthuis, ist immer auf der Suche nach neuen Möglichkeiten, die das Patientenerlebnis verbessern können. Im Jahr 2010 beschloss er, die Art und Weise, wie Patienten Unterhaltung konsumieren, mit dem Pflegeteam interagieren und mit Verwandten und Freunden während des Krankenhausaufenthalts in Kontakt stehen, grundlegend zu verändern. Alles begann mit einem iPad.

Zwei Jahre später rief er ein iPad Programm ins Leben, das er zu Beginn mit 60 Betten auf zwei Stationen testete: der Onkologie und der Gastroenterologie/Hepatologie. „Ich dachte, wenn wir mit den schwierigsten Stationen des Krankenhauses beginnen, dann würde die Implementierung auf den anderen Stationen einfach werden“, sagte er. Das zweimonatige Pilotprogramm war ein voller Erfolg, sodass Ende 2014 das iPad Programm im gesamten Krankenhaus etabliert wurde. Derzeit stellt das Westfriesgasthuis seinen Patienten 350 iPads direkt am Bett zur Verfügung und zudem mindestens zwei Geräte in den Aufenthaltsräumen jeder Station, sodass auch Besucher von den iPads profitieren können.

#### AUF EINEN BLICK

Westfriesgasthuis

jamf PRO



Ein Krankenhaus mit 350 Betten, das in 26 medizinischen Bereichen spezialisiert ist.

Verwendet Jamf Pro, um die insgesamt 474 iPads zu verwalten.

Der App Room Service erlaubt Patienten, Essen via iPad zu bestellen.

Erwartet 100.000 Euro für Druckkosten zu sparen, indem Materialien auf iPad platziert werden.

Laut Patienten war das iPad der Hauptgrund für die gestiegene Patientenzufriedenheit.

iPads erschaffen qualitativ hochwertige Konversationen zwischen Patienten und Pflegeteam.



## EINE BESSERE PFLEGE MIT TECHNOLOGIE

An der Wand jedes Krankenzimmers ist heute ein iPad platziert. Neue Patienten erhalten einen Code, mit dem sie das Gerät aus einer Sicherheitshülle entsperren und anschließend direkt nutzen können. Der Home-Bildschirm jedes Geräts weist eine einzige App auf: PIECA. Diese unterbreitet dem Benutzer eine große Auswahl an TV, Musik, Spielen, Nachrichten und mehr. Die Geräte verfügen zudem über Inhalte zur Patientenaufklärung sowie zu Krankenhausdiensten, die auf die jeweilige Station abgestimmt sind. Dank der Geräteverwaltung mit Jamf Pro, einer Mobile Device Management (MDM) Lösung, können die iPads kinderleicht aktualisiert werden und stets mit den Materialien ausgestattet werden, die am besten auf den Patienten zugeschnitten sind.

Als Thea für eine Knieoperation ins Westfriesgasthuis kam, war sie begeistert ein iPad während ihres Aufenthalts zu erhalten. „Andere sollten diesen Service ebenfalls anbieten, denn er ist so hilfreich“, sagte Thea. Sie hat das iPad tagtäglich in Gebrauch genommen, insbesondere für Kartenspiele, die Nachrichten sowie für das Durchforsten von Informationen zu ihrer Knieoperation. Auf diese Weise konnte sie tiefgreifendere Gespräche mit ihrem Arzt führen. Mit einem Schmunzeln fügte sie hinzu: „Wäre ich auf dem Zimmer alleine gewesen, oder hätte ich es mir mit eher unangenehmen Zimmernachbarn teilen müssen, hätte ich das iPad sicherlich noch öfter genutzt.“

Mitarbeiter waren zu Beginn des Programms nicht wirklich angetan. Sie hätten nicht gedacht, dass es älteren Benutzern wie Thea Vorteile bieten könnte. Glücklicherweise konnten zufriedene Patienten ihre Meinungen ändern. Laut Schwester Judith Buismann, die seit sieben Jahren auf der Station für Geriatrie arbeitet, haben die iPads den älteren Patienten mehr Geborgenheit geschenkt. Sie spielt Patienten oft Musik oder Klänge auf dem iPad vor, die sie beruhigen. „Die Musik vereinfacht die Konversationen.“ Und auf diese Weise kann sie eine bessere Pflege bieten.

**„MDM ist großartig. Es ist jetzt viel einfacher, Apps bereitzustellen, die Patienten benötigen. Aufgrund der Potenziale, die das iPad mit sich bringt, haben die Patienten weniger Schwierigkeiten.“**

– Nils van Mourik, Director of Facility Services & Real Estate am Westfriesgasthuis





Neben der gewöhnlichen Verwendung für Musik, Spiele, Filme oder Nachrichten kann das iPad auch tiefgründigen Zwecken dienen. Buisman erzählte die berührende Geschichte eines Mannes, der im Sterben lag, während seine Familie versuchte die Reise von Australien in die Niederlande zu meistern. Da sie sich nicht sicher sein konnten, ob sie rechtzeitig ankommen würden, verabschiedeten sie sich über das iPad. „Der Patient nutze FaceTime, um mit seinem Sohn zu sprechen“, sagte Buisman. Die iPads geben den Patienten laut Buisman mehr Freiheit. „Zuvor hatten wir nur Fernseher auf den Zimmern und jetzt haben wir dies“, sagte sie mit einem iPad in ihrer Hand. „Es bietet so viel mehr für den Patienten. Sie sind viel mobiler.“ Sie fügte hinzu, dass im Gegensatz zu der einzigen Option eines Fernseher, den Patienten mit dem iPad ein breiteres Spektrum an Möglichkeiten geboten wird, die letztendlich den Krankenhausaufenthalt ein wenig angenehmer machen.

Mit dem Jamf Self Service können den Benutzern verschiedene Apps zum Download angeboten werden. Dies erschafft eine Vielfalt an Unterhaltungsmöglichkeiten für den Patienten. Da die Apps zudem auf Anfrage verfügbar sind – und nicht auf dem iPad gespeichert sind – ist mehr Speicherraum auf dem Gerät vorhanden, was wiederum die Geschwindigkeit des Geräts positiv beeinflusst. Nachdem ein Patient entlassen wurde, wird das iPad für eine neue Bereitstellung vorbereitet – der gesamte Verlauf besuchter Seiten sowie heruntergeladene Apps werden in einem Prozess entfernt. Der Prozess dauert im Durchschnitt dreieinhalb Minuten pro Gerät.

**„Letzte Woche bekam ich die Anfrage einer Station: ‚Könntest Du diese App auf ein spezifisches iPad spielen?‘. Dank Jamf war dies innerhalb von fünf Minuten von zu Hause erledigt.“**

– Rob Kolles, Director of Operations bei BeagleBoxx



## DEN ERFOLG DES PROGRAMMS FEIERN

Ungefähr 70 % aller Patienten des Westfriesgasthuis benutzen ihr iPad. Diese Prozentzahl beinhaltet auch die Patienten, die aufgrund ihres Krankheitsbildes keine Technologien verwenden können. Die Stationen mit den höchsten Nutzungsraten sind Kinderheilkunde, Dialyse und Onkologie. Jedes iPad beinhaltet fünf Umfragen, darunter eine, die Patienten nach Feedback zu den Unterhaltungsmöglichkeiten im Krankenhaus befragt und eine andere, die sich komplett auf das iPad Programm bezieht. In der Vergangenheit, als die Patienten nur Fernsehen nutzen konnten, erhielt das Westfriesgasthuis kontinuierlich eine sechs (auf einer Skala von 1-10) bezüglich der Kundenzufriedenheit zu Unterhaltungsmöglichkeiten und Informationen. Seit der Einführung des iPad Programms, konnte das Krankenhaus laut Mourik in den Umfragen auf eine acht klettern – ein handfestes Ergebnis, das den Erfolg des Programms widerspiegelt. Die Frage, ob der iPad Service den Krankenhausaufenthalt qualitativ verbessert habe, erhielt ebenfalls eine acht.





## AUS DER VERGANGENHEIT LERNEN UND DAS POTENZIAL DER ZUKUNFT FOKUSSIEREN

Hinter dem iPad Programm des Krankenhauses steht ein technischer Prozess. BeagleBoxx, ein Mobilfunkanbieter, arbeitet mit dem Westfriesgasthuis zusammen, um die Patientenerfahrung mithilfe von Technologie zu verbessern. Hierbei verwenden sie Jamf Pro, um alle iPads des Krankenhauses effizient zu verwalten.

In der Vergangenheit sah dies jedoch anders aus. Rob Kolles, Director of Operations bei BeagleBoxx sagte: „Ich habe immer noch Alpträume von dieser Zeit. Ich musste jedes iPad manuell zurücksetzen – jedes einzelne.“ Er sagte, dass Jamf alles änderte. „MDM macht den Unterschied.“ Kolles und sein Kollege Peter Sommer, Managing Director bei BeagleBoxx, sehen großes Potenzial in ihrer neuen Partnerschaft mit Jamf, da ihnen mehr Möglichkeiten für das iPad Programm geboten werden. „Jamf

ist sehr zuverlässig, sodass die Verwaltung der iPads, der Verlauf von iOS Updates sowie die App-Verwaltung innerhalb der von uns gesetzten Zeit- und Budgetbeschränkungen ablaufen“, sagte Sommer. „Die Zusammenarbeit mit Jamf ist großartig und wir merken, dass wir in unserer Mission, die absolut beste Patientenerfahrung mit iPads in Krankenhäusern zu bieten, unterstützt werden.“ Zukünftige Pläne des Programms beinhalten die Option für Patienten, ihre Patientenakte einzusehen und Termine zu machen. Laut van Mourik ist es wichtig, dass iPad Programm fortlaufend zu optimieren, sodass die bestmögliche Patientenerfahrung umgesetzt werden kann. „Ich wünsche mir Workshops von unseren eigenen Ärzten“, fügte er mit der Erkenntnis hinzu, dass mit dem richtigen Support fast alles möglich ist. Letztendlich ergänzte er: „Alles beginnt mit einem Traum.“



[www.jamf.com/de](http://www.jamf.com/de)

© 2018 Jamf, LLC. Alle Rechte vorbehalten.

Um mehr darüber zu erfahren, wie sie Jamf Pro für die Verwaltung Ihrer Macs oder iOS nutzen können, besuchen Sie [jamf.com/de](http://jamf.com/de).