

# Patienten-Telefon/Fernsehen/Internet im Umbruch

Prof. Dr.-Ing. Wolfgang Riedel (IfK Institut für Krankenhauswesen)



Das „**Digitale Krankenhaus**“ ist ein Thema der Zukunft und betrifft auch die Patienten im Krankenhaus. Während viele Krankenhäuser heute noch die klassischen alten Lösungen einsetzen mit

- Patientenfernsehen (vielfach noch Röhren-Fernseher als Raum-TV),
- geschlossener Ton am Bett mit Leitungen zu einem Raumfernseher,
- Telefon am Bett mit analoger Leitung,
- teilweise mit Aufschaltung von Fernsehton bzw. Schwesternruf,
- Inkassomodelle mit Chipkarte und Kassenautomaten,

zeigt sich doch immer mehr, dass viele Patienten nicht mehr bereit sind, für Telefon und Fernsehen zu bezahlen und die Einnahmen aus Telefon und Fernsehen oft stark rückläufig sind. Lediglich die Internetnutzung verzeichnet noch steigende Nachfrage, allerdings auf meist niedrigem Niveau, da viele Kliniken keine flächendeckende Internetnutzung für Patienten anbieten können.

Viele Krankenhäuser haben die Digitalisierung im Bereich Telefon-Fernsehen-Internet für Patienten zu lange ignoriert. Erst jetzt mit der Abkündigung von ISDN für 2018 durch die Telefonprovider kommt Bewegung in den Markt, viele Kliniken erkennen, dass sie für die digitale Zukunft ihrer Patienten nicht gerüstet sind und nicht das passende Angebot haben.

Viele Patienten haben eigene Geräte wie Smartphones und Tablets oder Notebooks, die sie für Telefon/TV/Internet auch in die Klinik mitbringen. Hier stoßen sie dann auf eine altmodische Welt ohne flächendeckende Funknetze, fehlende IP-Anschlüsse und fehlende Möglichkeiten für IP-Fernsehen und IP-Streaming sowie Internet.

Die Anbieter von Lösungen für diesen Bedarf haben bisher überwiegend moderne Bedside-Terminals im Portfolio, mit Touchscreen und Kopfhörer sowie Halterung an der Wand oder am Nachttisch. Als Inhalt wird meist TV, Internet und Telefon angeboten, je nach verfügbaren Netzanschlüssen des Krankenhauses. Diese Lösungen erfordern jedoch meist einen hohen Investitionsaufwand, wenn dies flächendeckend an allen Betten angeboten werden soll. Außerdem fehlt oft die Differenzierung für Patienten mit Wahlleistungen. Viele Kliniken suchen daher nach Alternativen mit überschaubarem Investaufwand und geringem Kostenrisiko.

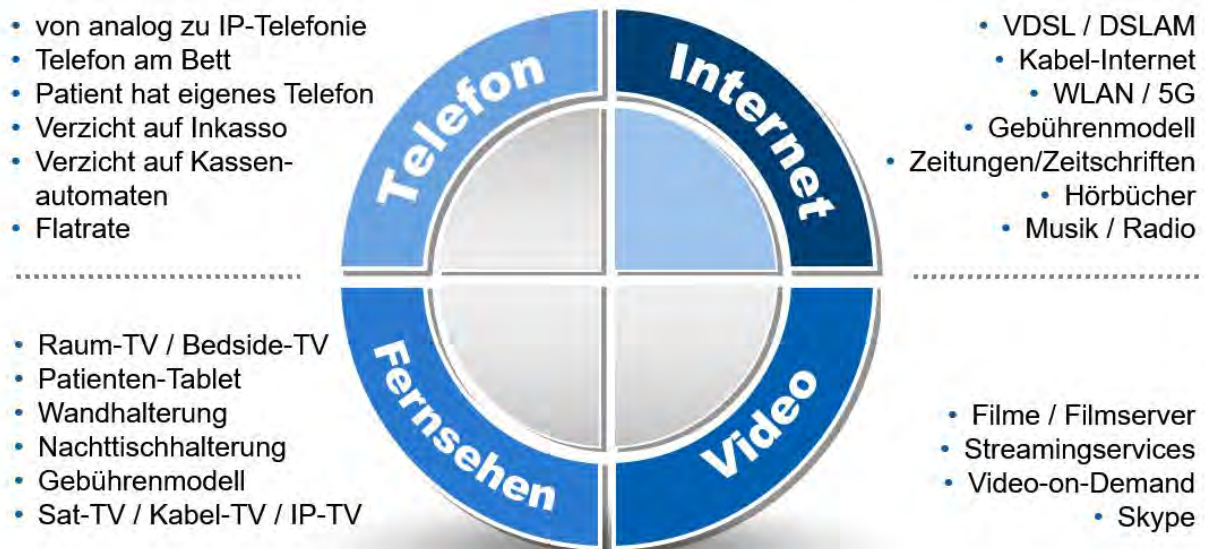
Da viele Patienten eigene Telefone und Internetgeräte mitbringen, werden die neuen Lösungen daher durch folgende Forderungen getrieben:

- Telefonie bringt keine Kostendeckung, die Patienten haben meist eigene Smartphones,
- Geräte für Internetzugang bringen immer mehr Patienten ins Krankenhaus mit,
- daher möglichst kein oder geringer Inkassoaufwand, Verzicht auf Chipkarten und reparaturanfällige Kassenautomaten für diverse Geldscheine,

Lediglich Fernsehen ist derzeit für Patienten oft noch nicht über Flatrate-Streaming abgedeckt, dies wird allerdings in der nächsten Zeit auch zum Standard.

## Patienten-Telefon / Fernsehen / Internet im Umbruch

Die Bausteine einer modernen Patientenkommunikation



**Daher stehen Krankenhäuser jetzt vor der Frage:**

- will man noch flächendeckend Telefon für Patienten anbieten?
- oder reichen Mobiltelefone, die an Patienten ohne eigenes Telefon leihweise ausgegeben werden?
- will man weiterhin Raum-Fernsehen anbieten oder muss das TV-Angebot an jedem Bett variabel verfügbar sein?
- will das Krankenhaus noch eigene TV-Geräte vorhalten (am Bett oder je Raum), oder bringt der Patient künftig sein eigenes Gerät mit, z. B. Tablet?
- will das Krankenhaus noch Gebühren- und Inkassomodelle anbieten, in Konkurrenz zu den öffentlichen Providern und der dort zunehmenden Bandbreite, z. B. im 5G-Netz der Zukunft?
- ist das Datennetz des Krankenhauses überhaupt für Internet und TV-Streaming in größerem Ausmaß vorbereitet oder muss nachgerüstet werden?

Sicher werden Krankenhäuser zukünftig verstärkt in bandbreitenintensive Datennetze bzw. Funknetze investieren müssen. Dafür könnten die Investitionen in teure bettseitige Investitionen für TV/Telefon/Internet entfallen, da nur noch für bestimmte Personengruppen wie ältere Menschen Ersatzgeräte vorgehalten werden müssten.

Patienten werden im Krankenhaus künftig ähnliche Services erwarten, wie sie es von Zuhause gewohnt sind, also TV-Streaming, Zugriff auf Mediatheken usw. Die Hotelbranche macht es gerade vor und investiert auch entsprechend.

Jedes Krankenhaus sollte daher die derzeitige Umstellung auf IP-Telefonie und damit die Investition für neue Telefonanlagen nutzen, um die richtigen Antworten auf die genannten Fragen zu finden. Es gibt aber nicht das eine richtige Modell für diese Fragen. Jedes Krankenhaus ist anders, hat andere Umgebungsparameter, andere Netzumgebungen und auch unterschiedliche Klientel. Das IfK Institut für Krankenhauswesen mit Prof. Dr.-Ing. Wolfgang Riedel hat dafür ein Baukastensystem entwickelt, mit dem sich jedes Krankenhaus für seine Umgebungsvoraussetzungen die richtige Strategie für Telefonie, TV und Internet zusammenstellen kann.

Interessenten können sich an das IfK wenden unter [www.IfK-bs.de](http://www.IfK-bs.de).

Aber auch die **Erwartung der Patienten** an ein digitales Krankenhaus wird rasant in den nächsten Jahren zunehmen. Der Patient wird digitale Services im Krankenhaus erwarten, zum Beispiel für die Terminvereinbarung, Abrechnung, Reduzierung von Wartezeiten, Vorbereitung von Operationen, Aufklärung usw. Hier werden die Internetangebote sowie die bisher stark papierbasierten Prozesse sowie die langen Wartezeiten in Kliniken für Patienten zunehmend ein Auswahlkriterium ihres Krankenhauses.

Prof. Dr.-Ing. Wolfgang Riedel

**IfK Institut für Krankenhauswesen, Braunschweig**

[www.IfK-bs.de](http://www.IfK-bs.de)

April 2017