



CASE STUDY

Mehr Effizienz bei der
Patientenorganisation



ÜBER DAS REHAZENTRUM



1950 GEGRÜNDET



~ 100 MITARBEITENDE



DAS ANGEBOT

- Ganzheitliches Konzept von Prävention bis Nachsorge
- Interdisziplinäre Teams
- Vorreiter in digitaler Nachsorge



Unser Verwaltungsteam ist begeistert! Als wir das System kurzzeitig abgeschaltet hatten, um intern etwas zu ändern, wurde ich direkt gefragt, wann VITAS endlich wieder das Telefon übernehmen würde. Wir möchten nicht mehr auf die Entlastung durch den Telefonassistenten verzichten!

MARIO HIMMER
Bereichsleitung

DIE SITUATION VOR VITAS

Für die Patient:innen des Rehazentrums ist das Telefon nach wie vor der bevorzugte Kontaktkanal. So sammeln sich an einem durchschnittlichen Arbeitstag 75 Nachrichten auf dem Anrufbeantworter. Die zum Abhören eingeräumten Zeitfenster reichten kaum aus, um jede Nachricht einzeln abzuarbeiten und die Daten händisch aufzunehmen. Dies sorgte für enormen zusätzlichen Stress im Verwaltungsteam.

SCHLUSS MIT TELEFONDIENTST

Standardanliegen wie Rückrufwünsche, Kursabsagen oder einfache Fragen werden nun durch den VITAS Telefonassistenten erledigt. Damit entfällt das langwierige Abhören des Anrufbeantworters, da dem Team alle benötigten Informationen strukturiert aufbereitet zur Verfügung stehen.

Die uneingeschränkte Erreichbarkeit ist auch für die Patientenseite ein Gewinn, die nun ihr Anliegen direkt vorbringen kann, ohne mehrmals anrufen zu müssen.



~ 1000

Anrufe pro Monat



75 %

Zeitersparnis für telefonische Anfragen



2300 €

Kostensparnis pro Monat