



CASE STUDY

Potentiale der Digitalisierung den
Bürger:innen zugänglich machen



ÜBER DAS GESUNDHEITSAMT KREIS HÖXTER



**REALISIERUNG VON
PROJEKTEN ZUR
DIGITALISIERUNG**



**CA. 50 MITARBEITENDE
IM FACHBEREICH
GESUNDHEITSWESEN**



DAS KONZEPT
Bürgernahe, wirtschaftlich
handelnde Dienstleistungs-
verwaltung



*Wir empfehlen VITAS auf jedenfall weiter!
Unsere Mitarbeitenden im Telefondienst
waren sehr stark belastet, weshalb wir
nach einer Lösung gesucht haben, die
sowohl unsere Arbeitsweise effizienter
gestaltet, als auch einfach zu bedienen
ist. Durch das asynchrone, strukturierte
Abarbeiten der Anrufe sparen wir viel
Zeit und Geld.*

DENNIS SCHELLARTZ

Sachbearbeiter Digitalisierung

BEWÄLTIGUNG VON HERAUSFORDERUNGEN

Das Gesundheitsamt Kreis Höxter beschäftigt sich im Rahmen des Projekts Digitalisierung mit dem Gesamtaufreten des Fachbereichs für das Gesundheitswesen. Trotz zahlreicher Online-Angebote für bspw. Anfragen für Gutachten, gehen noch immer viele Anliegen per Telefon bei den Fachkräften ein. Pro Anruf ist hier mit einem Zeitaufwand von ca. 10 Minuten zu rechnen. Für das Personal ist dies eine enorme Belastung, da diese ständig aus anderen Tätigkeiten herausgerissen werden. Das hohe Anruferkommen steht so einer fokussierten und effizienten Arbeitsweise im Weg.

PERSONAL EFFEKTIV ENTLASTEN

Mit VITAS konnte das Gesundheitsamt seine Arbeitsabläufe im Telefondienst neu erfinden: Sämtliche telefonische Anfragen werden automatisiert über den VITAS Telefonassistenten entgegengenommen, ganz ohne Personalaufwand. So können Anrufende Termine für den Kinder- und Jugenddienst oder Belehrungen nach dem Infektionsschutzgesetz rund um die Uhr anfragen. Der Assistent stellt alle Anruferdetails strukturiert in der VITAS Plattform zur Verfügung und beantwortet einfache Fragen sogar direkt. Die Darstellung der Anrufe in Textform ermöglicht eine asynchrone Abarbeitung der komplexeren Anliegen. Mittels der Benachrichtigungsfunktion erhalten Anrufende schließlich eine SMS mit allen für sie notwendigen Informationen. Durch die Digitalisierung der Anrufe wird eine entspannte und fokussierte Arbeitsatmosphäre unterstützt, die nicht durch das Telefonklingeln unterbrochen wird.



~ 200 ANRUF E

pro Monat



~ 35 h

gesparte Anrufzeit pro Monat

