

KLINIKPERSONAL AM TELEFON ENTLASTEN – MIT HÖCHSTEM DATENSCHUTZ

VITAS Das medizinische Personal in Krankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen muss ein steigendes Arbeitspensum bewältigen. Die Stressbelastung unter Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel ist hoch. Administrative Aufgaben, u.a. der Telefondienst, nehmen den Fachkräften wertvolle Zeit, die in die Patientenversorgung besser investiert wäre. Genau an diesem Punkt setzt VITAS an. **Tobias Bäuml** ist Mitgründer des Unternehmens.

Herr Bäuml, was genau ist die Idee hinter der VITAS GmbH?

Der Fachkräftemangel im Gesundheitswesen lag 2022 auf einem Rekordniveau. Das und weitere Faktoren verursachen eine erhöhte Stressbelastung beim Personal. So wird der Telefondienst z.B. neben der Patientenversorgung bewältigt. Das Gesundheitspersonal ist an der Belastungsgrenze – und wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, hier zu unterstützen. Mit unserer VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten werden telefonische Anfragen, wie Terminvereinbarungen oder Rezeptbestellungen, automatisiert in einem natürlichen Gespräch entgegengenommen. Die aufgenommenen Daten werden anschließend direkt in der Plattform als Text hinterlegt. Das ermöglicht eine schnelle und effiziente Abarbeitung

der Anfragen, ohne dass hierfür eine Fachkraft das Telefon beantworten muss.

Inwieweit profitieren Gesundheitseinrichtungen von der Technologie?

Der zentrale Profit ist die Entlastung der Fachkräfte am Telefon bei gleichzeitig optimierter telefonischer Erreichbarkeit. Die Patienten sind zufriedener, da sie ohne Warteschleife direkt ihr Anliegen anbringen können. Unser Assistent spricht mit bis zu 60 Anrufern gleichzeitig, so werden belegte Leitungen vermieden.

Wie sieht die technische Umsetzung bei VITAS genau aus?

Wir wissen, dass nicht jede Einrichtung über eine eigene IT-Abteilung verfügt. Und wenn, sind die Kapazitäten oft eingeschränkt. Deshalb ist die No-Code Plattform so aufgebaut, dass sie ohne technische Kenntnisse oder spezielle Voraussetzungen bedient werden kann.

Sie arbeiten mit sensiblen Patientendaten: Wie gehen Sie mit dem Thema Datenschutz um?

Der Schutz der Daten steht an oberster Stelle. Deshalb ist die ISO-27001-Zertifizierung für Informations- und Datensicherheit ein großer Meilenstein für uns. Außerdem werden bei VITAS keine personenbezogenen Anruferdaten von ausländischen Anbietern verarbeitet. Damit gehen wir weiter als die nur standardmäßige DSGVO-Konfor-

mität, was uns von unseren Marktbegeleitern unterscheidet.

Wo sehen Sie die Herausforderungen bei der Auswahl KI-basierter Telefonassistentensysteme?

Bei der Auswahl sollten verschiedene Aspekte wie der Datenschutz berücksichtigt und hinterfragt werden. Zudem sollte sichergestellt werden, dass das System flexibel an die individuellen Anforderungen anpassbar ist. Andernfalls müssen selbst kleine Änderungen, wie etwa krankheitsbedingte Ausfälle oder das Angebot saisonaler Grippeimpfungen, mühselig über den Support abgewickelt werden. Das kostet häufig Zeit und Nerven.



Das Gründertrio von VITAS
(v.l.: Thomas Abend, René Straub, Tobias Bäuml)



VITAS GmbH

Tel.: +49-(0)911-14 89 69 96

E-Mail: hallo@telefonassistent.de

www.telefonassistent.de/arzt