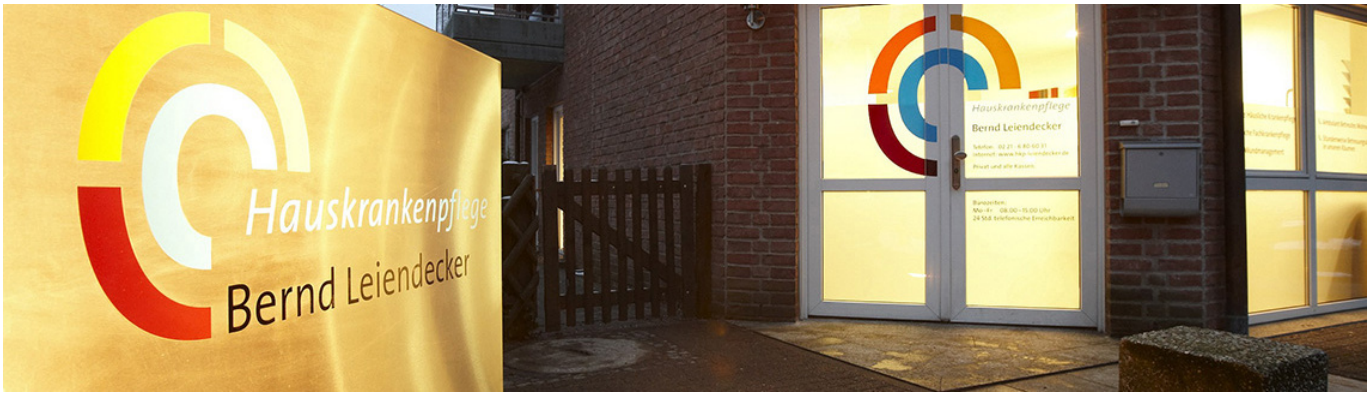


Hauskrankenpflege Bernd Leiendecker in Köln-Dellbrück – gewachsene Pflege, neu organisierte Kommunikation.

Hauskrankenpflege
Bernd Leiendecker

seit 1990

AMBULANTE PFLEGE

4 Fachbereiche

PFLEGE · PSYCHIATRIE · HAUSWIRTSCHAFT · BEWO

Köln-Dellbrück

RECHTSRHEINISCHES KÖLN

ÜBER HAUSKRANKENPFLEGE LEIENDECKER

Die Hauskrankenpflege Bernd Leiendecker GmbH wurde 1990 gegründet. Vier spezialisierte Teams kümmern sich um allgemeine häusliche Krankenpflege, psychiatrische Fachkrankenpflege, Hauswirtschaft und Ambulant Betreutes Wohnen. Der Einzugsbereich liegt im rechtsrheinischen Köln.

PROVIDER

GERTH TELECOM — Bereitstellung der Telefonielösung.

TECHNISCHE UMSETZUNG

Computer Rheinland eG
Telefonanlage, Rufkonzept, DECT, Clients und Betreuung.

IT-PARTNER DES KUNDEN

2do IT — Netzwerk Computer Beratung Wartung

2do-IT · Sascha Altgeld
IT-, Server- und Netzwerkinfrastruktur.

PFLEGE & ERREICHBARKEIT

Wenn im Sekretariat das Telefon nicht stillsteht, muss die Kommunikationslösung mitdenken.

Wie die Hauskrankenpflege Bernd Leiendecker ihr wachsendes Anrufaufkommen neu organisiert hat – mit getrennten Anrufwegen, flächendeckender mobiler Erreichbarkeit und zwei Technikpartnern, die miteinander statt nebeneinander arbeiten.

DIE AUFGABE

Mit der Erweiterung der Hauskrankenpflege sollte auch die historisch gewachsene Telefonie ersetzt werden. Das Hauptsekretariat war zentrale Anlaufstelle für einen Großteil der Gespräche – dort stand das Telefon entsprechend kaum still. Gleichzeitig haben Patienten, Angehörige, Mitarbeitende und Geschäftspartner sehr unterschiedliche Anliegen. Das Anrufaufkommen musste deshalb sinnvoll kanalisiert werden.

DIE HERAUSFORDERUNG

Ein ambulanter Pflegedienst funktioniert nicht wie ein klassisches Büro. Während ein Teil des Teams unterwegs ist, laufen Verwaltung, Abrechnung und Organisation weiter. Mit der räumlichen Vergrößerung kam hinzu, dass Mitarbeitende im gesamten Standort mobil erreichbar bleiben sollten. Gleichzeitig musste sich die neue Telefonie sauber in die bestehende, von 2do-IT betreute IT-Infrastruktur einfügen.

DIE LÖSUNG

Computer Rheinland entwickelte gemeinsam mit 2do-IT ein abgestimmtes Kommunikationskonzept. Getrennte Rufwege leiten Anrufergruppen gezielt zu passenden Ansprechpartnern und entlasten das Hauptsekretariat. Ein Multizellen-DECT-System sorgt über alle Räume für mobile Erreichbarkeit. Im Sekretariat ergänzen Software-Clients die Tischtelefone – als Steuerung oder eigene Telefonielösung. GERTH TELECOM stellt die Telefonie als Provider bereit.



„Erreichbarkeit ist für uns unverzichtbar. Aber nicht jeder Anruf muss automatisch im Sekretariat landen.“

Bernd Leiendecker · Geschäftsführer
Statement zur Freigabe

DER ENTSCHEIDENDE EFFEKT

Weniger Dauerläuten. Mehr gezielte Erreichbarkeit.

Die eigentliche Verbesserung besteht nicht darin, mehr Telefone zu haben. Kommunikation wird heute dort bearbeitet, wo sie hingehört. Das entlastet die Verwaltung, verbessert die interne Abstimmung und schafft gleichzeitig mehr Flexibilität im gesamten Gebäude.



Viele Kontakte, viele Zuständigkeiten: Erreichbarkeit braucht Struktur, damit Pflege und Verwaltung ruhig zusammenarbeiten.

FÜR DAS SEKRETARIAT

Anrufe gezielter verteilen
Nicht jedes Gespräch läuft automatisch an einem zentralen Arbeitsplatz auf.

Separate Anrufkanäle
Patienten, Angehörige und andere Ansprechpartner können über unterschiedliche Rufwege geführt werden.

PC und Telefon arbeiten zusammen
Software-Clients steuern die Tischtelefone oder funktionieren bei Bedarf selbst als vollständiges Telefon.

Weniger Unterbrechungen
Die Verwaltung kann konzentrierter arbeiten, obwohl der Pflegedienst weiterhin zuverlässig erreichbar bleibt.

FÜR DAS GESAMTE TEAM

Flächendeckendes Multizellen-DECT
Mobile Endgeräte bleiben auch über die erweiterten Räumlichkeiten hinweg verbunden.

Telefonie folgt dem Arbeitsplatz
Erreichbarkeit hängt nicht mehr ausschließlich von einem bestimmten Tischtelefon ab.

Mit dem Betrieb gewachsen
Die Kommunikationslösung wurde parallel zur räumlichen Erweiterung aufgebaut und lässt sich weiterentwickeln.

Erreichbarkeit bleibt Leistungsversprechen
Auch außerhalb der Bürozeiten bleibt der Pflegedienst per Rufweiterschaltung telefonisch erreichbar.

ZWEI TECHNIKPARTNER. EINE LÖSUNG.

Kein Zuständigkeits-Pingpong.

2do-IT betreut die vorhandene IT-Umgebung des Kunden; Computer Rheinland übernimmt die technische Umsetzung der Kommunikationslösung. Wenn ein Thema mehrere Bereiche betrifft, muss die Hauskrankenpflege nicht entscheiden, wen sie zuerst anruft: Die Ansprechpartner stimmen sich direkt miteinander ab. GERTH TELECOM stellt die Telefonielösung als Provider bereit.



2do IT Netzwerk Computer Beratung Wartung

„Eine gute Lösung entsteht, wenn jeder sein Fachgebiet beherrscht und die Schnittstellen gemeinsam gelöst werden. Mit Computer Rheinland funktioniert die Abstimmung direkt und unkompliziert – und am Ende zählt, dass es für unseren gemeinsamen Kunden funktioniert.“

Sascha Altgeld · 2do-IT

DIE IDEE DAHINTER

Für die Hauskrankenpflege sollte Technik kein zusätzliches Organisationsproblem schaffen. IT, Netzwerk und Telefonie werden von den jeweiligen Spezialisten verantwortet – und an den Schnittstellen direkt miteinander abgestimmt. So bleibt mehr Zeit für das eigentliche Kerngeschäft: Menschen zu versorgen, statt technische Zuständigkeiten zu koordinieren.