

# PASCOM



## ServiceCall

Entlasten Sie Ihr Pflegepersonal durch den effizienten Einsatz vorhandener Ressourcen.

# Entlasten Sie Ihr Pflegepersonal



durch den effizienten Einsatz  
vorhandener Ressourcen.



## Mehr Effizienz

Weniger unnötige Wege und Unterbrechungen sorgen für einen ruhigeren und effizienteren Stationsalltag.

Serviceanfragen werden direkt weitergeleitet, sodass Pflegekräfte sich besser auf die Patientenversorgung konzentrieren können. Gleichzeitig wird das Lichtrufsystem spürbar entlastet.



## Mehr Servicequalität

Durch die Einführung des ServiceCalls schaffen Sie ein modernes Serviceangebot, das die Patientenzufriedenheit nachhaltig steigert.



1

Auslösen eines ServiceCalls über das pascom pTab mit intuitiver Bedienoberfläche



2

Direkte Zustellung der ServiceCall Meldung an die unmittelbar zuständige Pflegestelle



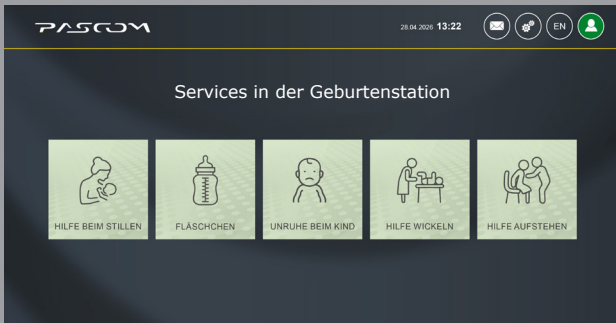
3

Zentrale Anzeige des Bearbeitungsstatus am Stationsstützpunkt



4

Stärkung der Bindung an Ihre Einrichtung durch ein gesteigertes Serviceerlebnis



ServiceCall Arten in den unterschiedlichen Pflegezonen

Noch offene ServiceCalls ansehen

# Volle Transparenz für Ihre Patienten

## Frei definierbare ServiceCall Arten

Egal ob Geburtsstation oder Unfallstation: Die Services können individuell an Ihre Abläufe und Anforderungen angepasst werden.

Dank der übersichtlichen Darstellung mit Bildern und der wählbaren Sprache finden sich Patienten schnell und einfach zurecht. Die Serviceanfrage wird automatisch auf Deutsch an die zuständige Pflegestelle weitergeleitet.

## Aktive Rückbestätigung

Nach Auslösung des ServiceCalls erhält der Patient automatisch eine Rückmeldung zum aktuellen Status, die beispielsweise direkt im laufenden TV-Programm eingeblendet wird.

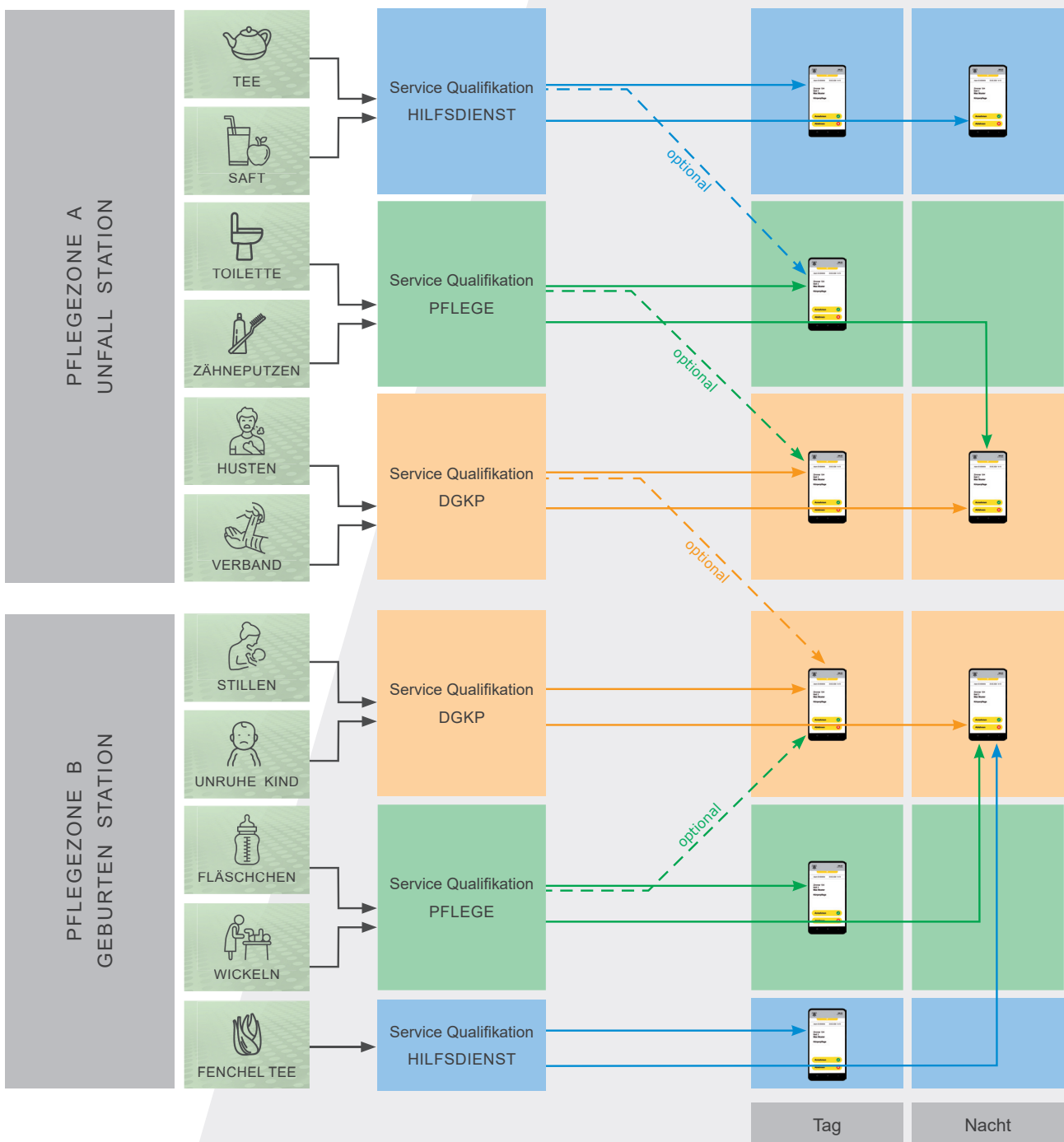


Zusätzlich können Patienten jederzeit den aktuellen Status ihrer noch offenen Calls einsehen.

# Flexible Benachrichtigungskette

Jede Serviceart ist einer Qualifikation zugeordnet und jede Qualifikation einem Mobiltelefon. Optional kann festgelegt werden, welches Mobiltelefon benachrichtigt wird, wenn eine Service Qualifikation beispielsweise nicht besetzt ist.

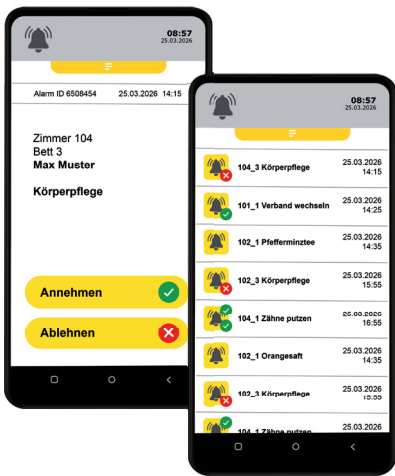
Durch diese strukturierte Zuordnung lassen sich Benachrichtigungsketten flexibel und individuell konfigurieren, wobei auch unterschiedliche Dienstzeiten zuverlässig berücksichtigt werden können.





Übersicht der offenen Calls am Stationsstützpunkt

## Zustellung der Serviceanfragen in Echtzeit



### Übersichtliche App

Die pascom Mobile App zeigt eingehende ServiceCalls sofort per Push-Nachricht und Signalton an. Dabei sind alle relevanten Informationen auf einen Blick ersichtlich – das auslösende pTab mit Namen, Zimmer- und Bettnummer sowie gegebenenfalls die Eskalationsstufe.

Eine übersichtliche Tabelle mit Bearbeitungsstatus sorgt jederzeit für Transparenz im Benachrichtigungsprozess.

### Eskalation

Wird ein Call nicht angenommen, kann er auf bis zu zwei weitere Eskalationsstufen weitergeleitet werden.

### Überblick am Stationsstützpunkt

Am Stationsterminal erhalten Sie die Übersicht über alle laufenden Serviceanfragen und deren aktuellen Bearbeitungsstatus.

Calls können direkt angenommen und auf erledigt gesetzt werden, wenn ein Auftrag von den angesprochenen Mobilgeräten nicht übernommen wurde.

Zusätzlich lassen sich bereits abgeschlossene Serviceaufträge bequem anzeigen. So wird das Terminal zur zentralen Steuerungs- und Informationsplattform für einen effizienten und transparenten Serviceablauf.

### Transparenter Prozessablauf

Automatisierte Auswertungen aus dem pascom Management System inklusive E-Mail-Zustellung sorgen zusätzlich für maximale Kontrolle und Nachvollziehbarkeit.

## Was unser Produkt BESONDERS macht



### Intuitive Bedienung

Der ServiceCall ist ohne Erklärung am Patientenbett bedienbar.



### Individuelle Gestaltung

Die Benutzeroberfläche ist nach Ihren Wünschen frei gestaltbar.



### Aktive Rückbestätigung

Annahme des Serviceauftrags wird dem Patienten im laufenden Programm rückbestätigt.



### Flexible Benachrichtigungskette

Benachrichtigungsprozesse können flexibel gesteuert werden.



### Übersichtliche App

Das zuständige Pflorgeteam wird in einer übersichtlichen App am Mobilgerät benachrichtigt.



### Automatische Eskalation

Serviceaufträge werden automatisch an bis zu 2 weitere Eskalationsstufen weitergeleitet.



### Übersicht am Stationsstützpunkt

Am Stationsstützpunkt wird eine Übersicht für die weitere Bearbeitung angezeigt.



### Auswertungen

Verschiedene Auswertungsmöglichkeiten im pascom System stehen zur Verfügung.



### Zufriedene Patienten

Und nicht zuletzt: Sie erhöhen die Kundenzufriedenheit erheblich!



# PASCOM

**pascom Kommunikationssysteme GmbH**

Technologiestraße 4, A-4341 Arbing

Tel. +43 (7269) 60760-0

**pascom Kommunikationssysteme GmbH**

Raiffeisenstraße 13/1, D-70794 Filderstadt

Tel. +49 (711) 99 720 800

**pascom Deutschland GmbH**

Flugplatz 21, D-44319 Dortmund

Tel. +49 (231) 228 1904-0

[www.pascom.at](http://www.pascom.at)

[office@pascom.at](mailto:office@pascom.at)



IMPROVING PEOPLE'S LIVES