

Case Study

für die



AMBULANTE REHA AM KRANKENHAUS
Teil der rehaneo-Gruppe



Über die Ambulante Reha am Krankenhaus

Als Teil der rehaneo-Gruppe stehen wir für hohe Qualität in der ambulanten Rehabilitation. Unsere beiden Standorte in Geilenkirchen und Würselen behandeln jährlich zahlreiche Patienten mit orthopädischen sowie psychischen bzw. psychosomatischen Erkrankungen. Unser Konzept ermöglicht es den Rehabilitanden, tagsüber medizinische und therapeutische Maßnahmen

zu erhalten und das Erlernte in ihrem Alltag direkt umzusetzen. Ergänzt wird unser Angebot durch umfangreiche Nachsorgeprogramme sowie Heilmittelbehandlungen, um den Therapieerfolg nachhaltig zu sichern. Besonders wichtig ist uns ein gesundes Arbeitsumfeld, in dem Vertrauen, Herzlichkeit und eine gute Work-Life-Balance im Vordergrund stehen.



NINA SEVENICH

Prokuristin der Ambulanten
Reha am Krankenhaus GmbH

„Patienten schätzen vor allem die Flexibilität, ihre Anliegen rund um die Uhr platzieren zu können, sowie die zügigen Rückmeldungen.“



Das Konzept

Als Teil der rehaneo-Gruppe möchten wir uns als Qualitätsführer für ambulante Rehabilitation in Deutschland etablieren und den Stellenwert der ambulanten Versorgung im Gesundheitswesen deutlich erhöhen.



1996
Gründung



2
Standorte



150
Mitarbeitende



ca. **500**
Patienten pro Tag

INTERVIEW NINA SEVENICH



„Durch VITAS können unsere Mitarbeitenden den Fokus stärker auf die Betreuung vor Ort legen – eine spürbare Entlastung für alle.“

Wie hat sich das Unternehmen in den letzten 10 Jahren im Bezug auf Digitalisierung entwickelt?

Die letzten Jahre waren geprägt von einem enormen Fortschritt in der Digitalisierung. Vom Übergang zur digitalen Patientenakte bis hin zur Einführung von „Kurt“, unserem digitalen Telefonassistenten, haben wir zahlreiche Prozesse optimiert. So sind beispielsweise die digitale Verordnung und regelhafte Online-Meetings fester Bestandteil unseres Arbeitsalltags. Uns geht es hierbei häufig nicht schnell genug, wir sind aber der Meinung, dass der Mensch im Mittelpunkt stehen muss – Patienten und Mitarbeitende sollen sich bei der Digitalisierung gut begleitet fühlen.

Warum haben Sie sich entschieden mit VITAS zusammenzuarbeiten?

Wir sind, gemeinsam mit der rehaneo-Gruppe, täglich auf der Suche nach sinnvollen digitalen Lösungen, die unsere Arbeitsabläufe vereinfachen. Dabei hat uns VITAS sofort überzeugt. Die intuitive Bedienbarkeit, die Möglichkeit der individuellen

Anpassung und der unkomplizierte Austausch waren entscheidend. VITAS ist für uns eine flexible Lösung, die es uns ermöglicht, auf die wachsenden Anforderungen im Bereich der Telefonie effizient zu reagieren.

Wie hoch ist das Anrufvolumen, das VITAS derzeit bearbeitet?

Mit durchschnittlich 200 Anrufen und zahlreichen Vor-Ort-Anfragen pro Tag war das Arbeitsaufkommen für unser Personal enorm. Dank VITAS konnten wir die Telefonie deutlich entlasten, ohne dass Patienten in der Warteschleife hängen bleiben. Der smarte Telefonassistent filtert Anrufe vor und ermöglicht es uns, flexibler und strukturierter auf Anfragen zu reagieren. Dadurch können unsere Mitarbeitenden den Fokus stärker auf die Betreuung vor Ort legen – eine spürbare Entlastung für alle.

Wie reagieren Mitarbeiter:innen und Patient:innen auf den virtuellen Telefonassistenten?

Natürlich möchten einige Anrufer lieber mit einem „echten“ Menschen sprechen. Doch unsere Mitarbeitenden stehen voll hinter VITAS und konnten selbst Skeptiker überzeugen. Patienten schätzen vor allem die Flexibilität, ihre Anliegen rund um die Uhr platzieren zu können, sowie die zügigen Rückmeldungen. Die Rückrufe erfolgen in der Regel noch am selben Tag und sind durch die bereits aufgenommenen Informationen deutlich strukturierter.

Haben Sie bereits konkrete Verbesserungen oder Einsparungen durch den Einsatz des smarten Telefonassistenten feststellen können?

Mit VITAS sparen wir durchschnittlich 100 Stunden Anrufzeit pro Monat ein. Wobei nicht zu vergessen ist, dass trotzdem Rückruf erfolgen und gelegentlich vollständige Anrufe überprüft werden müssen. Die Arbeitsatmosphäre hat sich erheblich entspannt und der Arbeitsablauf ist deutlich effizienter geworden – was sich positiv auf das gesamte Team auswirkt. Das ist für uns die hauptsächliche Verbesserung.

Wie zufrieden sind Sie mit VITAS? Was ist Ihre Lieblingsfunktion auf der VITAS Plattform? Würden Sie VITAS weiterempfehlen?

Besonders hilfreich ist die Filterfunktion, die Anrufe nach Kategorien sortiert und so eine gezielte Bearbeitung ermöglicht. Wir freuen uns auf das

kommende LLM-Feature, das eine automatische Erkennung des Anrufgrundes während des Gesprächs bietet. Ja, wir würden VITAS definitiv weiterempfehlen – sonst würden wir diese Success Story nicht erzählen!

Herzlichen Dank an Nina Sevenich, die sich die Zeit für dieses Interview genommen hat und Ihr detailliertes Feedback sowie Ihre Erfahrungen zu VITAS mit uns geteilt hat.

Bereit für Ihre telefonische Entlastung?

Gerne beraten wir Sie kostenlos zu Ihrem individuellen Anwendungsfall.

Kontakt: **Mareike Tatic (Head of Sales)**
E-Mail: mareike.tatic@vitas.ai

Über VITAS

Mit der VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten werden bereits hunderte Unternehmen in Ihrer Telefontätigkeit entlastet. Die No-Code Plattform zeichnet sich dadurch aus, dass sie ohne technische Kenntnisse eingerichtet werden kann und in unter einer Stunde einsatzbereit ist. Datenschutz hat dabei oberste Priorität: Es werden keine personenbezogenen Anruferdaten von ausländischen Anbietern verarbeitet.