

SuitePad

Der digitale Concierge auf den Zimmern der Max Grundig Klinik

Die Patienten der Max Grundig Klinik sind Gäste, sie "checken ein" und werden von den Mitarbeitern auf eines der 61 Zimmer oder Suiten begleitet, nach ihren Bedürfnissen befragt und individuell betreut. Auch die klassische Willkommensmappe war bisher dabei, immer personalisiert und auf dem neuesten Stand. "Je nach Behandlungsbereich und Patient gab es verschiedene Versionen der Mappe, diese musste also mit jedem ankommenden Patienten neu zusammengestellt, ausgedruckt und ausgehändigt werden. Zusätzlich zu den Änderungen von Terminen und Angeboten hat diese Aufgabe viele wertvolle Ressourcen gebunden, und wir waren trotzdem nicht so flexibel in unserem Informationsangebot, wie wir es uns gewünscht hätten", erklärt Vanessa Wilkins, Hotelmanagerin der Max Grundig Klinik. Denn Patienten, die drei, vier oder gar zehn Wochen in der Klinik bleiben, haben ein hohes Informationsbedürfnis. Sei es zu den Angeboten der Klinik, zur Umgebung oder zum Shuttle-Service. Alles rund um das À-la-carte-Restaurant oder verschiedene Gesundheitskurse bis hin zum Putting Green sind für viele Patienten von Interesse.



Zukünftig wird jede relevante Information rund um die Klinik auf einem SuitePad zu finden sein – gezielt, umfassend und ansprechend aufbereitet. Das praktische, intuitiv bedienbare Tablet steht jedem Patienten auf den Zimmern zur Verfügung. "Blätter schaut man nur einmal an, kein zweites Mal. Und das Aktualisieren dieser Informationen bindet wiederum viel Papier und Zeit unseres Teams. Mit dem SuitePad können wir schnell und sehr individualisiert auf unsere Patienten eingehen. Können ihre Bedürfnisse in den Mittelpunkt

unserer Kommunikation stellen", führt Vanessa Wilkins aus.

Zum Beispiel über interessante Kurse, die der Psychosomatische Klinikbereich bietet, aber eben auch viel Entspannung und Ruhe für die klinischen Reha-Patienten verspricht. "Es geht nicht nur um eine Willkommensbotschaft, persönliche Geburtstagsgrüße oder Terminerinnerungen, sondern um eine gezielte, persönliche Informationsdienstleistung in Echtzeit. Und bei 61 Zimmern ist ein hoher Individualisierungsgrad

MODERNSTE MEDI-ZINISCHE TECHNIK ERGÄNZT UM DIGITALEN **ERLEBNISKOMFORT**

"Fast jeder unserer Patienten bringt ein eigenes Smartphone oder den Laptop mit. Der Umgang mit digitaler Technik ist für viele unserer Patienten also absolut alltäglich. Ein Tablet auf dem Zimmer wird kein Fremdkörper sein, sondern ohne Scheu genutzt", so Vanessa Wilkins. Hochmoderne Technik im medizinischen Bereich ist schon Standard. Vom radiologischen Zentrum, das sich problemlos mit den großen Universitätskliniken vergleichen kann, über das eigene Labor bis zur High-Tech-Ausstattung aller Abteilungen der Inneren Medizin. Dabei reicht das Alter der Patienten von 20 bis 100 Jahre. "Das SuitePad soll alle Patienten gezielt und umfassend über unsere vielfältigen Angebote informieren. Manche Möglichkeiten würden dem Patienten von alleine gar nicht bewusstwerden, in einer Willkommensmappe würden sie einfach überblättert. Mit dem Tablet können wir sie

so aufbereiten, dass sie in den Sichtfokus rücken", erzählt Vanessa Wilkins weiter. So kann das Rezeptions- und Marketingteam der Max Grundig Klinik jeden gewünschten Inhalt auf das Tablet spielen und seine Patienten tagesaktuell informieren, rund um die Uhr, individuell, passend zur Corporate Identity der Klinik.

ECHTEN MEHRWERT DANK DIGITALER MEDIEN - JEDEN TAG

Als Gast, dem jede Annehmlichkeit und täglicher Komfort auch während des Klinikaufenthalts geboten werden soll, steht das Thema Tageszeitung ganz oben auf der Service-Liste. Bei 61 Patienten aus ganz Deutschland und anderen Ländern ist es nicht immer leicht, für jeden die Lieblings-Tageszeitung zu bekommen, vor allem im internationalen Pressewesen eine echte Herausforderung. Mit dem SuitePad stehen alle Tageszeitungen mit einem Klick zur Verfügung. Die Auswahl ist riesig und die Verfügbarkeit auch, zudem ist

diese Art des "Zeitunglesens" absolut hygienisch und entspricht der Philosophie des Hauses. Zeitungen und Zeitschrift sind nur zur Einzelnutzung erhältlich. Ab sofort können die Patienten in Ruhe alle Medien, die ihnen wichtig sind, digital konsumieren. Das Reinigungspersonal reinigt das Tablet und das war's - hygienischer, einfacher und schneller kann ein Hygienekonzept kaum umgesetzt werden.

"Perspektivisch sind weitere Nutzungen wie die Verwendung des Tablets als Fernbedienung oder Telefon durchaus denkbar. Wir starten erstmal mit der Kommunikation via SuitePad, um unseren Gästen bzw. Patienten so einen echten Mehrwert zu bieten, hygienisch und personalisiert. Aber der Markt, die Möglichkeiten bei SuitePad und unsere Klinik entwickeln sich ja stetig weiter, also werden auch neue, zusätzliche Nutzungsmöglichkeiten irgendwann relevant. Alles, was unseren Patienten einen Zusatznutzen und besonderen Komfort bietet, wird in Betracht gezogen", so die Hotelmanagerin.

INFO

SuitePad

ist Europas führender Anbieter von In-Room Tablets in der Hotellerie und Experte für digitale Gästekommunikation. Das Berliner Unternehmen wurde 2012 gegründet und hat mittlerweile über 60 Mitarbeiter. In 2020 und 2021 wurde SuitePad bei den internationalen "Hotel Tech Awards" in der Kategorie "Guest Room Tablets" mit dem ersten Platz ausgezeichnet. Das SuitePad, ein Tablet für das Hotelzimmer, hebt die digitale Kommunikation mit den Gästen auf eine neue Ebene und ersetzt die traditionelle Gästemappe. Neben allgemeinen Informationen zur Umgebung, zu gastronomischen Angeboten und einem Entertainmentmenü dient das SuitePad ergänzend auch als Buchungstool für Spa-Anwendungen oder Restaurantreservierungen und vereint zusätzlich die TV-Fernbedienung und das Telefon in einem Gerät. SuitePad hat weltweit mehr als 1.000 Hotel-Kunden in 30 Ländern und über 60.000 Hotelzimmer mit seinen In-Room Tablets ausgestattet. Zum Portfolio gehören auch eine BYOD-Lösung (Bring Your Own Device) für die Verwendung gasteigener Endgeräte, der SuitePad Lobby Screen sowie SuiteCast, eine Streaming-Lösung für bestehende Hotelfernseher.