

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Nemocnice

Fakultní nemocnice Brno: AI recepce pro fakultní nemocnici

Fakultní nemocnice Brno, Dětská nemocnice využívá navigační recepční Florence, která navádí pacienty a rodiče po pavilonech přesnou trasou a QR kódem, nepřetržitě.



SPOLEČNOST Fakultní nemocnice Brno, Dětská nemocnice	LOKALITA Brno, Česko	NASAZENO 04/2024
24/7 navigace pacientů a návštěvníků	QR trasa k cíli v mobilu	50+ podporovaných jazyků

VÝZVA

Fakultní nemocnice Brno, Dětská nemocnice patří k předním dětským pracovištím v České republice a pečuje o pacienty z celé Moravy. Areál je rozložený do několika pavilonů a ambulancí, takže orientace je pro pacienty a jejich doprovod opravdu náročná. Každý den se areálem pohybuje velký počet pacientů a rodičů, kteří často zabloudí a ptají se sester a recepčí na cestu. To zvyšuje zátěž personálu a prodlužuje čekání právě tam, kde má být odbavení rychlé.

ŘEŠENÍ

aReception.ai umístila do nemocnice navigační recepční Florence. Návštěvník se zeptá stejně, jako by se ptal personálu, a Florence mu dá přesnou trasu a pokyny, včetně QR kódu, aby si cestu k cíli odnesl v mobilu. Florence rozumí běžným dotazům, i když jsou položeny nepřímě, funguje ve více jazycích a je k dispozici nepřetržitě, takže pacienti i rodiče dostanou spolehlivé navedení v kteroukoli hodinu bez čekání u informací. Řešení lze rozšířit o další terminály bez nutnosti školení.

VÝSLEDEK

Pacienti a doprovod se nyní v pavilonech zorientují sami, opakované dotazy na cestu se vyřizují automaticky a personál se zbaví neustálých dotazů na směr a může se věnovat péči a odbavení. Nemocnice získává klidnou a přístupnou vstupní bránu: navigace je dostupná 24/7, zahraniční rodiny jsou navedeny ve svém jazyce a informační pulty už nejsou úzkým hrdlem jako dřív.

„Rozhodli jsme se pro nasazení řešení aReception především kvůli potřebě odlehčit personálu a zlepšit orientaci pacientů i jejich doprovodu v našem areálu. Digitální průvodkyně Florence se osvědčila jako spolehlivý pomocník při zodpovídání častých dotazů, které jinak zatěžovaly sestry nebo personál na příjmu. Velmi oceňujeme jednoduchost obsluhy a přehledné uživatelské rozhraní, které zvládnou i starší návštěvníci. Díky řešení máme lepší přehled o pohybu osob a můžeme lépe směřovat pacienty na správné oddělení. Kladně hodnotíme i rychlou implementaci a vstřícný přístup týmu aReception, který nám byl nápomocný po celou dobu nasazení.“

MUDr. Ivo Rovný, MBA
ředitel, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Brno