

Diakonie Neuendettelsau
Krankenhauswesen

Clinic Neuendettelsau



Clinic Neuendettelsau

Zielsetzung

Bis zum Ende des Jahres werden die bestehenden **Abläufe der geplanten chirurgischen Aufnahmen** evaluiert, die **Verweildauer der Patienten bis zu ihrer Aufnahme auf Station analysiert** und die **momentan bestehenden Abläufe** gegebenenfalls optimiert.

- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

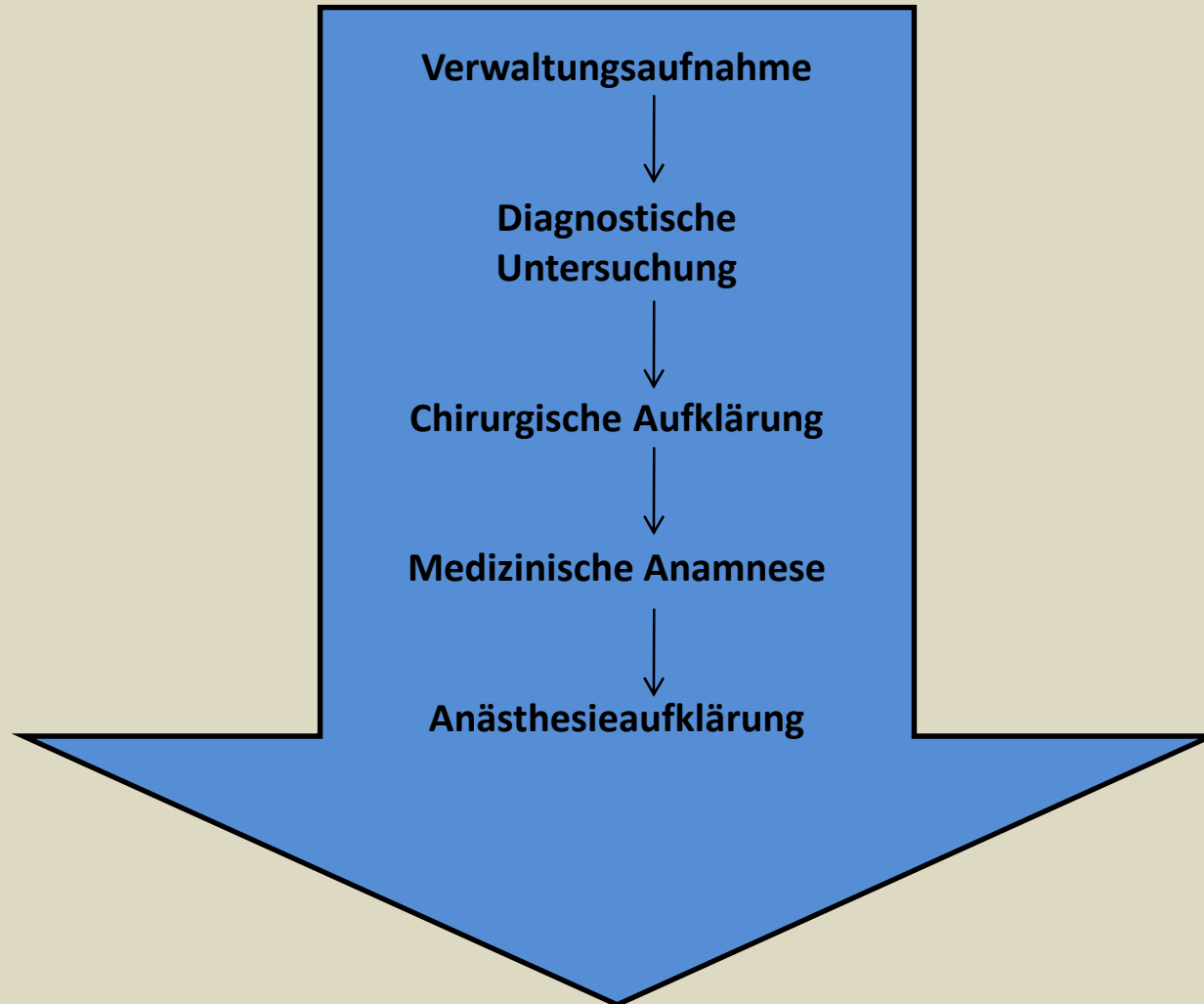
Datengrundlage

- **Patientenfragebögen**
- **Mitarbeitergespräche**
 - Anästhesie
 - Chirurgie
 - Team Zentrale Aufnahme
- **Feedbackbögen Station A1/B1**
- **Hospitation**

- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

Ist- Analyse

Idealsituation



- **Evaluation der geplanten chirurgisch Aufnahmen**

- Verweildaueranalyse der Patienten
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

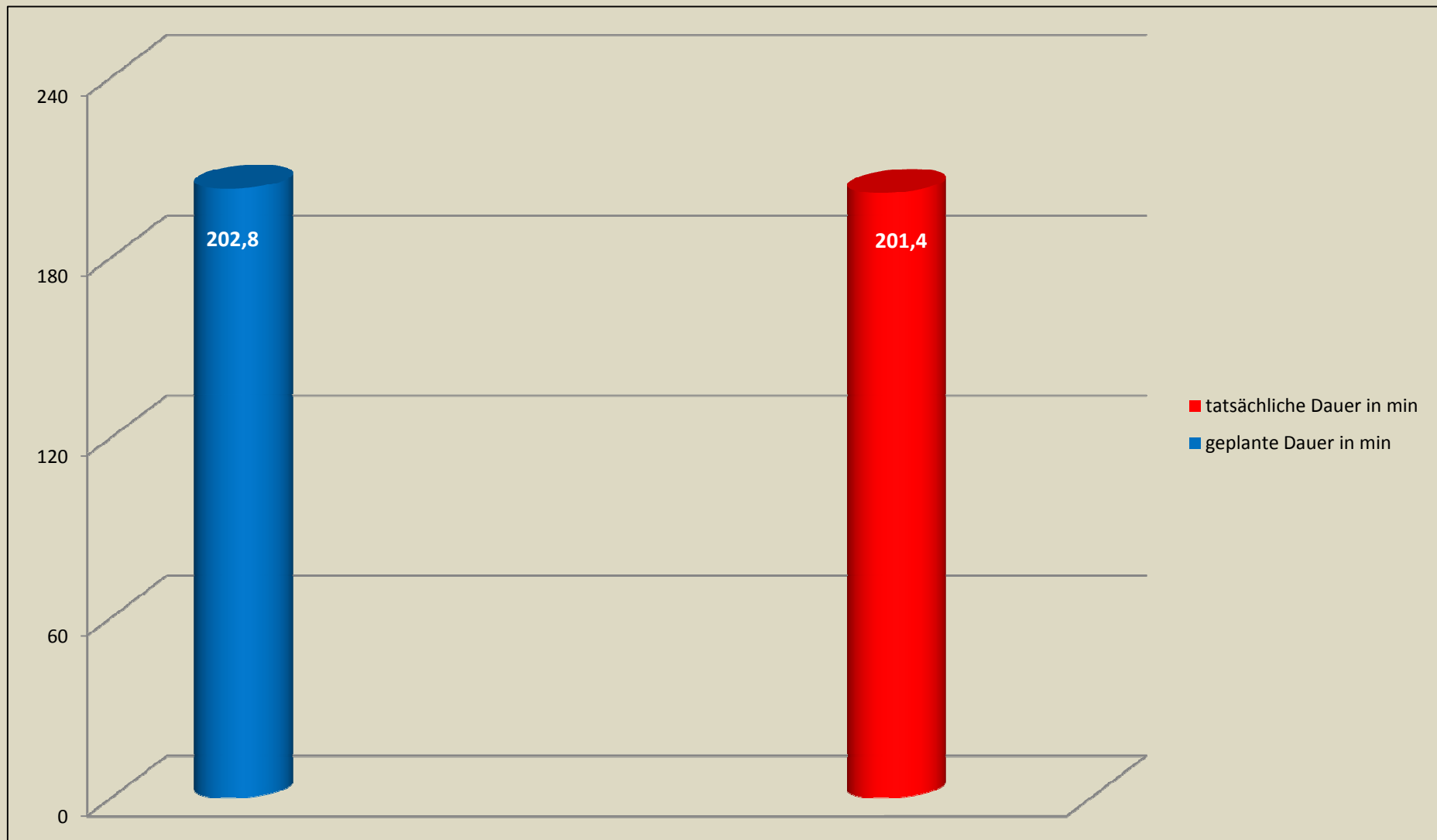
Verweildaueranalyse

Nr.	Wochentag	Termin	vom Patienten geplante Dauer einer Aufnahme in Minuten	tatsächliche Dauer einer Aufnahme in Minuten	Reihenfolge Stationen*	Wartezeiten zwischen den Stationen in Minuten*	Beginn Anästhesieaufklärung
3	Montag	08:30	180	240	1 - 5 - 2 - 3 - 4	10 120 15 15	11:35
13	Mittwoch	12:00	60	60	1- 3 - 2/4	0 0	12:30
19	Freitag	08:30	360	420	1 - 5 - 2 - 3	10 20 330	15:20
25	Montag	08:30	480	360	1 - 2 /4 - 3	30 210	13:30

- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten**
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

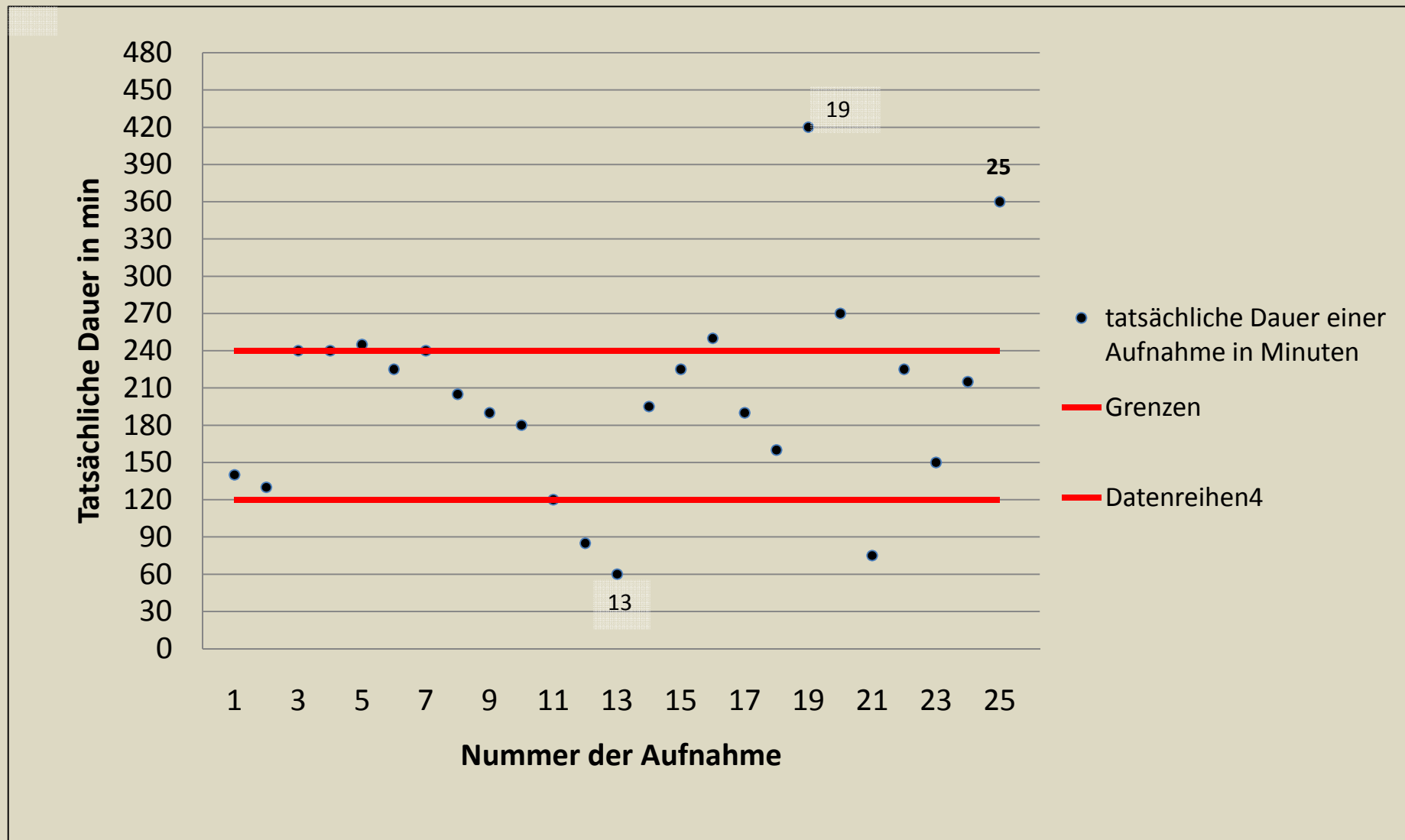


Erhebung der Wartezeiten



- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten**
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

Analyse der Patientenverweildauer



- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten**
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

PROBLEMERHEBUNG

PROJEKT: Optimierung der Ablauforganisation der Patientenaufnahme am Beispiel geplanter chirurgischer Aufnahmen

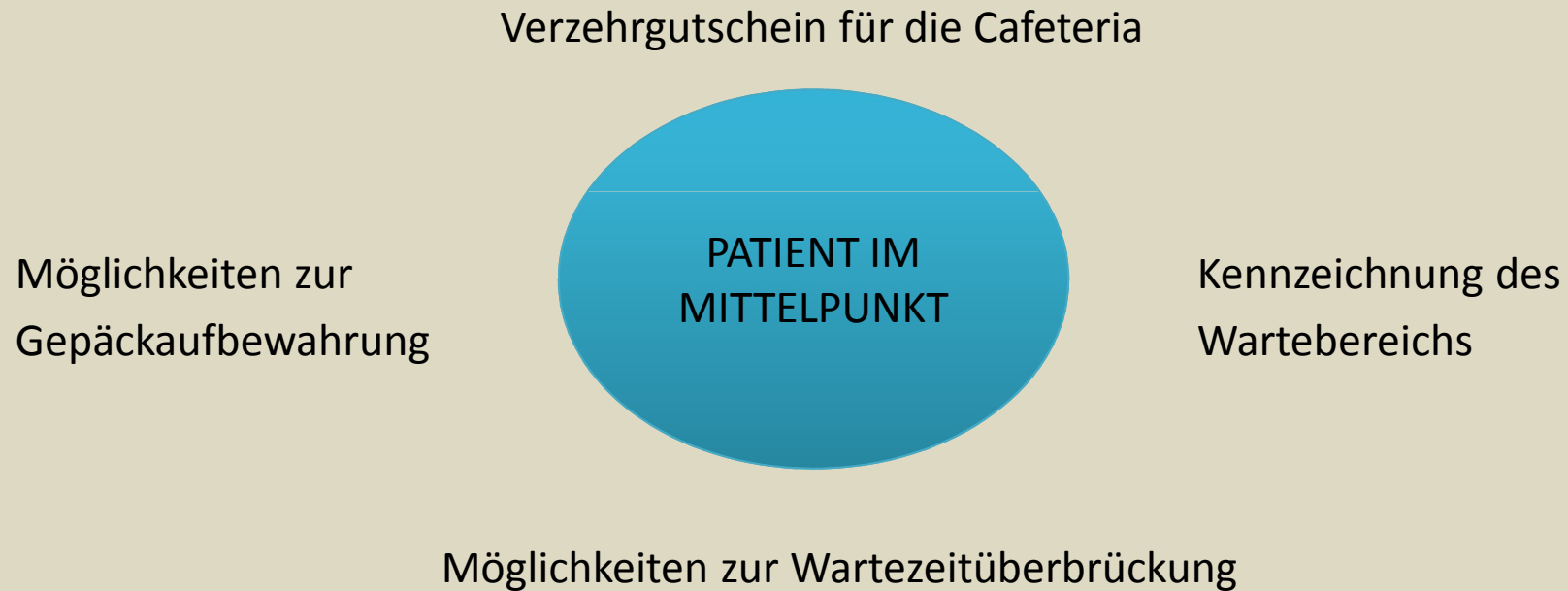
Nummer	Problemdefinition	Mögliche Ursachen	Folgen	Lösungsvorschläge
2	Datenschutz und Privatsphäre von Patienten werden nicht gewährleistet	<ul style="list-style-type: none"> - Durch bestehende Räumlichkeiten nicht möglich - Fehlende räumliche Trennung von stationären Aufnahmen und Notfällen 	<ul style="list-style-type: none"> - Rechtliche Probleme - Patientenunzufriedenheit - Mangelnde Kundenwertschätzung 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Klare Trennung der Wartebereiche von stationären Aufnahmen und Notfallpatienten ⇒ Schaffung einer geschützten Atmosphäre
3	Patientenunzufriedenheit	Lange Wartezeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Notfälle - Personalmangel (v.a. Anästhesie und MA der ZA) - Prozesse vorhanden, aber nicht kommuniziert 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Personalmanagement ⇒ Aufnahmetermin auf 9:30 legen ⇒ Prozessanpassung und Prozessverbesserung
		Fehlende Kennzeichnung des Wartebereichs	<ul style="list-style-type: none"> - Patienten finden sich nicht zurecht - Zusatzbelastung der MA durch erhöhte Nachfragen 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Patienten als KUNDEN in den Mittelpunkt stellen
		Mangelnde Kundenwertschätzung wegen: <ul style="list-style-type: none"> - Fehlendem Angebot zur Wartezeitüberbrückung - Mangelnder Versorgung mit Essen/ Getränken - Gepäckaufbewahrung 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunden gehen verloren, Konkurrenzdruck!! 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Verzehrgutschein Cafeteria, Getränke bereitstellen ⇒ Fernseher (vor Verwaltungsaufnahme), Lesezirkel, Patientenhandy usw. ⇒ Möglichkeiten zur sicheren Gepäckaufbewahrung schaffen ⇒ Wartebereich deutlicher ausschildern

- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe**



Problemerkhebung

Patientenzufriedenheit



- Evaluation der geplanten chirurgischen Aufnahmen
- Verweildaueranalyse der Patienten
- Optimierung der momentan bestehenden Abläufe

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit

