

SERIE: ENTWICKLUNGSCHANCEN VON MVZ (TEIL 4)

Wie eine gute Logistik für zufriedene Patienten sorgt

Lange wurde der Logistik im Gesundheitswesen zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Die sich ändernden Rahmenbedingungen lassen inzwischen jedoch den Kosten- und Konkurrenzdruck auf die Kliniken wachsen und haben auch den Blick für das Potenzial logistisch optimierter Prozesse geschärft.



Sitzen gelassen, weil Verbandmaterial fehlt? Das ist nicht die beste Werbung für eine Einrichtung.

Was in der Industrie schon lange an der Tagesordnung steht, macht auch nicht vor Krankenhäusern und Medizinischen Versorgungszentren (MVZ) halt: Um die Patienten muss geworben werden, der Aufenthalt sollte bestenfalls Hotelcharakter besitzen. Eine Erhöhung des Servicelevels sowie die Ausweitung des Leistungsspektrums sind Themen, mit denen sich nahezu jedes Management von Krankenhäusern und MVZ beschäftigen muss. Während die Kosten möglichst geringgehalten werden müssen, spielen das Image eines Hauses sowie die Qualität der Behandlung eine immer entscheidendere Rolle beim Werben um Patienten.

Patienten sind fachlich jedoch häufig gar nicht in der Lage, die Qualität einer medizinischen Behandlung zu beurteilen.

Deshalb ziehen sie andere Faktoren zur Beurteilung ihres Krankenhausaufenthalts heran, wie z.B. die Wartezeiten, die Hygiene, das Speisenangebot und die Prozessorganisation innerhalb des Hauses. Patientenzufriedenheit ist also das Schlagwort – in erster Linie einhergehend mit einer hohen Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der Behandlungen sowie einer möglichst geringen Verweildauer.

UNNÖTIGE WARTEZEITEN KOMMEN TEUER ZU STEHEN

Leerlauf und unnötige Wartezeiten führen nicht nur zu unzufriedenen Patienten. Sie haben für das Krankenhaus v.a. auch unnötig hohe Kosten zur Folge. So fallen für jeden weiteren Tag, den ein Patient aufgrund ausgefallener Behandlungen im

Krankenhaus verbringt, einschließlich aller Sach-, Betriebs- und Personalkosten, etwa 350 Euro Pflegegebühren an. Ein Tag auf der Intensivstation verursacht je Patient Kosten in Höhe von etwa 1.400 Euro. Für jede Minute, die ein OP aufgrund von Verspätungen leer steht, fallen einem großen Berliner Krankenhausbetreiber zufolge Kosten zwischen 10 und 15 Euro an. Zahlen, aus denen schnell horrende Summen werden können: In einem Berliner Krankenhaus entstanden durch eben solche vermeidbare Verspätungen in nur einem Jahr Kosten in Höhe von mehr als einer Million Euro. Das Krankenhaus handelte, indem es in die Identifikation der Ursachen sowie in die Optimierung seiner logistischen Prozesse investierte.

Gerade in Krankenhäusern und MVZ sind die Anforderungen an die Logistik häufig höher und schwieriger zu erfüllen, als es in anderen Bereichen der Fall ist: Zeitlich nicht kalkulierbare Leistungsschwankungen im täglichen Krankenhausbetrieb, Notfälle, kurzfristige Änderungen sowie die individuellen Bedürfnisse der Patienten und Mitarbeiter spielen dabei eine Rolle. Prozesse laufen häufig parallel, bedingen oder überschneiden sich. Ein Beispiel für solche Vernetzungen liefert etwa die termingerechte Versorgung der MVZ mit behandlungsspezifischen Materialien: Erscheint der Patient pünktlich zu seinem Behandlungstermin, kann es sein, dass er dennoch warten muss, da beispielsweise nicht ausreichend Verbandmaterialien vorhanden sind. Unnötige Wartezeiten und Ausfälle sind in einem solchen Fall programmiert. Eine mögliche Folge: Der Patient ist von den mangelhaften Abstimmungen verunsichert und ent-

scheidet sich im Zweifel beim nächsten Mal für eine andere Klinik.

Der Ablauf der Kernprozesse wird also durch eine Vielzahl von Randtätigkeiten gestört, die den eigentlichen medizinischen sowie pflegerischen Bereich gar nicht betreffen.

Für sich ideal geplante Abläufe scheitern so an scheinbar trivialen Dingen. Die Lösung liegt in einer ganzheitlichen und bereichsübergreifenden Koordination und Steuerung der logistischen Abläufe – denn erst eine in alle Bereiche integrierte Logistik schafft als Bindeglied zwischen den medizinischen und nicht-medizinischen Abläufen die Voraussetzungen für einen reibungslosen Krankenhausalltag.

GANZHEITLICH UND BEREICHS-ÜBERGREIFEND: SOFTWAREGESTÜTZTE KRANKENHAUSLOGISTIK

Der Einsatz einer Logistiksoftware ermöglicht eben jene bereichsübergreifende Gestaltung der zahlreichen logistischen Abläufe in den Einrichtungen. Durch die Verknüpfung der verschiedenen Stationen sowie Funktions- und Servicebereiche werden alle Aufträge

einheitlich über ein System angefordert und dokumentiert. So werden ein abgestimmtes Zusammenspiel aller Bereiche sowie die effiziente Nutzung der verfügbaren Ressourcen gewährleistet. Durch die nahtlose Integration in bestehende EDV-Systeme, z.B. das Informationssystem des Krankenhauses, sind alle patientenrelevanten Daten bereits hinterlegt. Zahlreiche weitere etablierte Schnittstellen ermöglichen zudem eine durchgehende und dynamische Prozessgestaltung.

Den Einsatzmöglichkeiten der Logistiksoftware sind dabei kaum Grenzen gesetzt. So kann z. B. bei defekten mobilen Medizintechnikgeräten oder Geräten, bei denen ein Wartungstermin ansteht, automatisch ein Transport vom MVZ zur Medizintechnik organisiert werden. Den Technikern werden so zusätzliche Wege erspart: Sie müssen den Geräten – und das sind oft viele Tausende – nicht mehr hinterherlaufen. Auch die Reinigungskräfte können mit Hilfe mobiler Kommunikationsgeräte Spontanaufträge, wie etwa zur Aufbereitung von Behandlungsplätzen im MVZ, erhalten. Darüber hinaus können auch die Essenplanung und Versorgung der stationären Patienten mit Speisen oder die Organisation von Veran-

staltungen über die Logistiksoftware gesteuert werden.

MIT LOGISTIK AGIEREN STATT NUR ZU REAGIEREN

Durch zahlreiche hausindividuelle Einstellungen, automatisierte Prozessabläufe und sinnvolle Verknüpfungen ermöglicht eine softwaregestützte Logistik eine aktive Steuerung der einzelnen Prozesse in Krankenhäusern und MVZ. So können nicht nur übermäßige Belastungsspitzen abgebaut, Leerlauf vermieden und Kosten eingespart, sondern v.a. auch unnötige Wartezeiten auf ein Minimum reduziert werden. Und das zur Zufriedenheit der Patienten, die sich gut versorgt fühlen und sich im Falle einer erneuten Behandlung wieder für die gleiche Einrichtung entscheiden.

FRANZISKA SCHMIDT

Autorin des Buches „Medizinische Versorgungszentren – Entwicklungschancen und Perspektiven“ (Deutsche Verlagsgesellschaft Düsseldorf) 2013.
Kontakt: franziska.schmidt@dynamed.de

