

## Case-Study:

# Optimierung der Zentralambulanz der Vulpius Klinik

von Dr. Elke Eberts und Dr. Alexander Alscher

## Summary

Die Vulpius Klinik setzt samedi<sup>®</sup> seit 2009 selektiv zur Ambulanz-Terminierung, Online-Buchung, SMS- und E-Mail-Notifikation-Service für Patienten und Zuweiser ein. In 2014 wurde mit der Ruhl Consulting AG ein Projekt zur Neuorganisation einer kompletten fachabteilungsübergreifenden Zentralambulanz aufgesetzt. In diesem Projekt werden die bis dato kleinteilig segmentierte Funktionalorganisation entlang der Prozesskette durch eine umfassende Qualifizierungsinitiative integriert, Abläufe vereinheitlicht sowie eine Ressourcen- und Terminplanung erarbeitet. Diese Vorgaben sind stringent in samedi<sup>®</sup> abgebildet, um sowohl die Klinik im ambulanten Workflow IT-technisch zu unterstützen als auch die Integration externer Patienten und Zuweiser online zu ermöglichen. Aus konsequenten Detailabsprachen resultieren abteilungsübergreifende Prozessverbesserungen, mittelfristig Entlastungen und Zeiteinsparung bei allen involvierten Mitarbeitern durch eine effektivere und IT-gestützte Zusammenarbeit - bei gleichzeitig geringerer Fehleranfälligkeit Arbeitsablauf und geringeren Leerlauf- und Wartezeiten.

## Ausgangslage



© Bildrechte Focus 2013

Die Vulpius Klinik in Bad Rappenau ist eine orthopädisch-chirurgische Fachklinik mit den Schwerpunkten Endoprothetik, Handchirurgie und Schulterchirurgie. Bei 117 Planbetten und 330 Mitarbeitern werden insgesamt über 4.800 Patienten stationär und über 26.000 Patienten ambulant behandelt. Die Klinik stellt sich dabei als profiliertes orthopädisches Kompetenzzentrum unter einen medizinischen Excellence-Anspruch. Sie ist gleich mit mehreren Chefärzten in der Fokus-Toprankingliste deutscher Orthopäden aufgeführt. Neben Ihrem medizinischen Renommee strebt die Klinik kontinuierlich danach, ganz im Sinne der Patientenorientierung in der Prozessorganisation moderne neue Wege zu gehen und Standards zu setzen.

Seit 2009 setzt die Vulpius Klinik so bereits die international und national ausgezeichnete Online-Terminplanungs- und Vernetzungssoftware samedi<sup>®</sup> zur Ambulanz-Terminierung und zur Online-Kommunikation mit Patienten und Zuweisern ein. Mittlerweile findet samedi<sup>®</sup> sowohl in der Zentralambulanz als auch im ambulanten OP-Zentrum klinikübergreifend Anwendung.

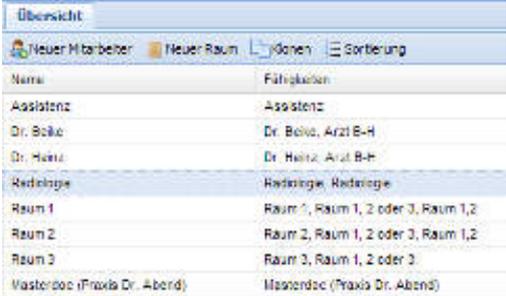
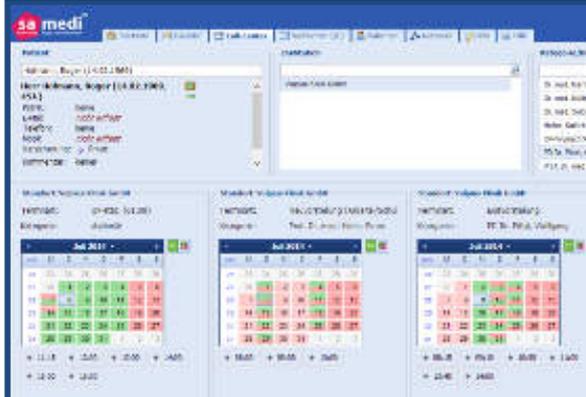
## Analyse, konzeptionelle Beratung, Umsetzungsbegleitung

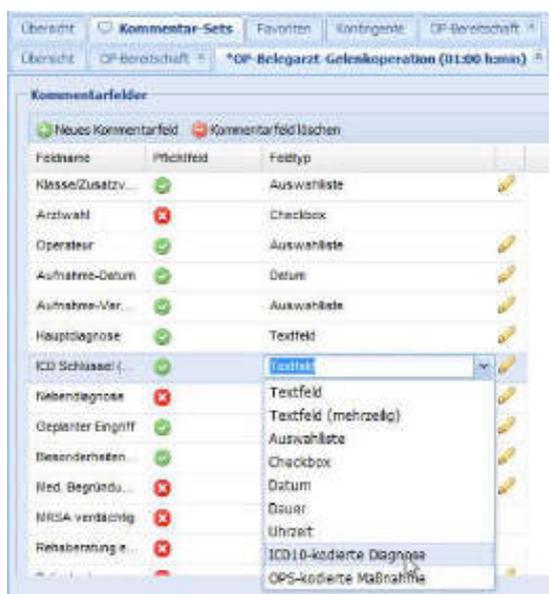
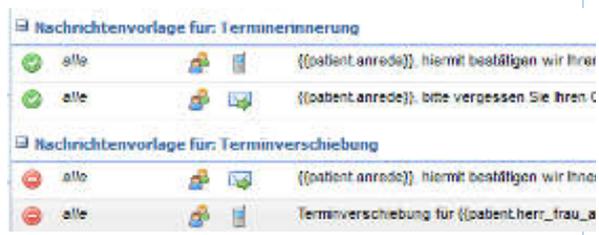
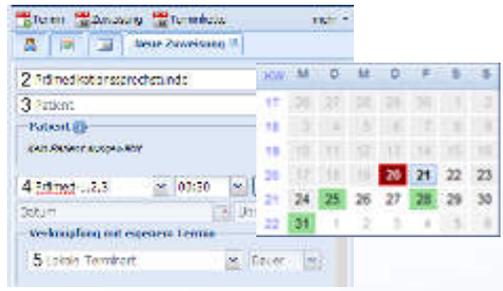
Um die medizinische Top-Performance mit einer ebenso effektiven Prozessorganisation weiter zu stärken, wurde Anfang 2014 von Geschäftsführung und Aufsichtsrat ein Projekt zur Neuorganisation der fachabteilungsübergreifenden Zentralambulanz aufgesetzt. Analyse, strategische Konzeptions- und Umsetzungsbegleitung wurden der Ruhl Consulting AG anvertraut. Kernelement ist dabei der Umbau und Reorganisation des nicht-ärztlichen Ambulanzpersonals zu einem Großteam unter einer gemeinsamen Führung. Die bisher kleinteilig aufgestellte Funktionalorganisation wird entlang der Prozesskette durch eine umfassende Qualifizierungsinitiative integriert. Teamentwicklung, Erweiterungen der individuellen Kompetenzen und der Aufbau eines systematischen Ausfallmanagement sind wichtige Punkte auf der Projektagenda, um die Flexibilität des Personaleinsatzes zu stärken. Gleichzeitig bedarf es auf dem Weg zur Umsetzung einer patientenzentrierten Prozessorganisation der Managementqualitäten des Leitungsteams als Gesamtes: vereinheitlichte Abläufe in den Fachambulanzen, eine stringente Regelkommunikation, Transparenz und Disziplin in puncto Ressourcen- und Terminplanung sind wichtige Bausteine.

## Lösungsansätze und technische Umsetzung

Entscheidend bei der Projektumsetzung sind die nachhaltige Verankerung, Automatisierung und technische Entlastung der Mitarbeiter in ihren täglichen Aufgaben und Anforderungen in der Patientenkoordination. Daher wurden die konzeptionellen, analytischen Ausarbeitungen der Ruhl Consulting AG stringent durch das webbasierte Ressourcenplanungs- und Vernetzungssystem samedi<sup>®</sup> abgebildet. Es unterstützt die Mitarbeiter im Tagesgeschäft, indem die genauen, spezifischen Regeln zu den Verfügbarkeiten von Ärzten, Assistenz-Personal, Räumen, Geräten bzw. Untersuchungen und weiteren Ressourcen für die Aufnahmeplanung wie Betten und OP-Kapazitäten in samedi<sup>®</sup> hinterlegt wurden. Über eine flexible Zuordnung der Ressourcen zu den Leistungen und Terminarten, inkl. Vorlaufzeiten, Kontingenten, Kapazitäten, Versicherungseinschränkungen etc. können Präferenzen und Prioritäten bei der Auslastungsoptimierung hinterlegt und erreicht werden.

Im Folgenden werden ausgewählte Verbesserungsmaßnahmen aus dem Projekt der Ruhl Consulting AG vorgestellt, die in samedi<sup>®</sup> abgebildet sind und sowohl den klinik-internen Workflow IT-seitig unterstützen als auch die Integration der externen Gruppen Patienten und Zuweiser online ermöglichen.

Nr	Prozessorganisation in der Zentralambulanz (Projekt des Leitungsteams mit der Ruhl Consulting AG)	Umsetzung mit samedi®
1	<p><b>Organisation der Personaleinsatz-, der Raum- und Funktionsplanung sowie der Sprechstundentermine.</b></p> <p>Abbildung des erarbeiteten und geplanten Leistungsgeschehens und Ressourcenvorhaltung in der Behandlungs- und Terminplanungslösung.</p>	<p>Abbildung der Mitarbeiter und Ressourcen mit Verfügbarkeiten und Fähigkeiten</p> 
2	<p><b>Workflow-Optimierung</b></p> <p>IT-gestützte Abbildung der Ambulanzplanung mit Sicherstellung der Besonderheiten und Alleinstellungsmerkmale (Facharztstandard, Patientenkontakt in den Spezialsprechstunden direkt mit dem potenziellen späteren Operateur).</p>	<p>Arbeitsschritte und besondere Fähigkeiten in Terminplanung berücksichtigt</p> 
3	<p><b>Zentrale Terminvergabe</b></p> <p>Aufbau einer fachbereichsübergreifenden Zentralen Terminvergabe, die mit hohem Serviceanspruch nach den Regeln und Vorgaben der einzelnen Abteilungen Termine managt und eine dienstleistungsorientierte Kommunikation pflegt. Damit bereitet sie den Ablauf in der Klinik optimal vor und spart Zeit, die dann der eigentlichen Betreuung in der Zentralambulanz zugutekommt.</p>	<p>Call-Center-Modul von samedi® ermöglicht schnelle, zielgenaue Terminierung ohne lange Tage-weise Kalenderspalten durchzusehen</p> 

<p><b>4</b></p>	<p><b>Zügige Patienten-Anmeldung</b></p> <p>Optimierung von Wartezeiten und Vermeidung von Leerlaufzeiten durch im Vorfeld des Aufenthaltes systematisch zusammengetragene Informationen</p> <p>Fachspezifische Konfiguration der patientenbezogenen Informationen von den Vorerkrankungen, Diagnosen, Allergien etc. bis hin zur automatisierten Informations-bereitstellung zur Vorbereitung einer fundierten Patientenaufklärung.</p>	<p>Einstellung der Termin-Pflichtfelder:</p> 
<p><b>5</b></p>	<p><b>Patientenführung &amp; Information</b></p> <p>Aufbau eines strukturierten CRM-Patienteninformationssystems für wiederkehrende Patienten zur Unterstützung des Patienten-Services und zur Entlastung der Mitarbeiter in der administrativen Patienten-Kommunikation (automatisierte SMS-Benachrichtigung zum Ambulanztermin und Versand von elektronischen Informationspaketen).</p>	<p>Aktivierung SMS-Erinnerung:</p> 
<p><b>6</b></p>	<p><b>Online Check-in</b></p> <p>In Zeiten, in denen das Leben immer mehr über das Internet organisiert wird, wird Patienten und Zuweisern die zeitsparende und strukturierte Möglichkeit gegeben, Ambulanztermine mit der Vulpiusklinik - nach Vereinheitlichung der Prozedere in den einzelnen Fachbereichen – elektronisch, direkt über die Startseite der Homepage zu vereinbaren. Die elektronische Vorab-Erfassung von Informationen spart Zeit in der ambulanten Aufnahme am Ambulanztag vor Ort und der Patient, vermeidet Fehler und ermöglicht dem Patienten eine autarke Terminbuchung.</p>	<p>Automatische Freigabe der noch freien Ambulanz-Sprechstunden online an Praxen und Patienten:</p> 

## Ergebnis

Bereits seit 2009 in der Handchirurgie hat die Vulpius Klinik durch die Online-Vernetzung samedi<sup>®</sup> in einzelnen Abteilungen eine Quote von 10% in den Online-Patientenanmeldungen und 30% in den ambulanten Online-OP-Buchungen erreicht. Darüber hinaus werden nun über das Projekt zur Organisation der Zentralambulanz mit der Ruhl Consulting AG die Möglichkeit die samedi<sup>®</sup> zur Unterstützung der Managementprozesse bietet, konsequent weiter ausgeschöpft:

- **Prozess-Effizienz:** Bewusster Umgang mit Arbeitszeit, Vermeiden von Ressourcenverschwendung wegen suboptimalen Einsatz von Arbeitszeit oder unabgestimmten Einzeltätigkeiten. Effizienz und Effektivität in der interprofessionellen und interdisziplinären Zusammenarbeit konnten gesteigert werden. So wird insgesamt die Qualität der Servicedienstleistung als auch die wirtschaftliche Tragfähigkeit der Ambulanz verbessert.
- **Finanz-Optimierung:** Jedem Mitarbeiter werden individuell nachhaltige Entwicklungsperspektiven geboten, das Ambulanzteam im Zusammenwachen gestärkt und durch die enge gegenseitige Unterstützung von extremen Belastungsspitzen und systematisch anfallenden Überstunden entlastet. Die Führungskräfte sind Vorbilder einer wertorientierten Unternehmenskultur und verbindlichen Prozessorganisation.
- **Mitarbeiter-Entwicklung:** Eine gute Stimmung im Ambulanzteam wurde durch Glättung von Belastungsspitzen und nachhaltige Mitarbeiterentwicklung gestärkt. Ausbildung von neuen Führungskräften sind Vorbilder einer wertorientierten Unternehmenskultur geworden.
- **Kundenservice:** Durch gezieltes Wartezeiten-, Wartezimmer, Fehler- und Service-Level-Management wird die Kundenorientierung gezielt gefördert.

Als Fazit lässt sich herausstellen, dass die Zusammenarbeit des Führungsteams in der konzeptionellen Beratung durch Ruhl Consulting und in der technologischen Umsetzung von samedi<sup>®</sup> zu einem stringenten Aufbau einer Prozessorganisation in der Zentralambulanz über alle Berufsgruppen und Fachbereiche geführt hat. Ein Kennzahlencontrolling zum Monitoring der laufenden Prozessverbesserungen in den vier Dimensionen (Prozess, Finanz, Mitarbeiter, Kunden) wurde in einem Regelreporting aufgesetzt. Bei Interesse steht Ihnen die Vulpiusklinik hierfür gerne offen zum Erfahrungsaustausch zur Verfügung.

## Anhang

### Über die Vulpius Klinik

Die Vulpius Klinik in Bad Rappenau ist eine orthopädisch-chirurgische Fachklinik mit den Schwerpunkten Endoprothetik, Handchirurgie und Schulterchirurgie. Bei 117 Planbetten und 330 Mitarbeitern werden insgesamt über 4.800 Patienten stationär und über 26.000 Patienten ambulant behandelt. Die Klinik stellt sich dabei als profiliertes orthopädisches Kompetenzzentrum unter einen medizinischen Excellence-Anspruch. Sie ist gleich mit mehreren Chefärzten in der Fokus-Toprankingliste deutscher Orthopäden aufgeführt. Die Klinik zählt zu den zehn führenden Kompetenzzentren für Endoprotheseimplantationen im Bereich des Hüft- und Kniegelenks.

### Über Ruhl Consulting

Als Partner der Top-Entscheider im Krankenhaus und Beratung im Gesundheitswesen gestaltet die Ruhl Consulting AG gemeinsam mit ihren Kunden strategische Entwicklungsperspektiven. Der Fokus liegt in der lang- und mittelfristigen Entwicklung von medizinischen Fachabteilungen und ihren Leitungsteams im Umfeld qualitativer und wirtschaftlicher Anforderungen. Die Strategieberatung im Krankenhaus von Ruhl Consulting bietet dabei sowohl realisierbare Konzepte als auch eine direkte Umsetzungsbegleitung auf Augenhöhe mit den Führungskräften und Mitarbeitern aller Hierarchieebenen auf dem Weg zu einer nachhaltigen Prozessorganisation.

### Über samedi<sup>®</sup>

samedi<sup>®</sup> ist ein Anbieter von hoch-sicheren, webbasierten Lösungen in den Bereichen e-Health und in der Online-Gesundheitsversorgung. Das Unternehmen wurde im Jahr 2008 gegründet und ist weltweit tätig. Die Produkte und Lösungen werden von zehntausenden Ärzten und medizinischen Professionals zur Versorgung von über fünf Millionen Patienten genutzt. Die Koordination der Patiententermine und des Behandlungsprozesses sowie die digitale Abbildung aller relevanten Kommunikationswege zwischen Arztpraxen, Kliniken, Patienten, Kostenträgern und anderen medizinischen Dienstleistern wird über samedi<sup>®</sup> entsprechend höchster Sicherheitsanforderungen umfassender und zugleich effizienter gestaltet werden.

### Kontaktdaten:

Firma:	Vulpius Klinik	Ruhl Consulting AG	samedi GmbH
Name:	Herr Klaus Harder	Frau Dr. Elke Eberts	Herr Dr. Alexander Alscher
Anschrift:	Vulpiusstr. 29 74906 Bad Rappenau	Eastsite II Harrlachweg 1 68163 Mannheim	Hessische Str. 11 10115 Berlin
Telefon/Fax:	07264 60-172	0621-32886490	030-212307070
E-Mail:	harder@vulpiusklinik.de	<a href="mailto:elke.eberts@ruhl-consulting.de">elke.eberts@ruhl-consulting.de</a>	aalscher@samedi.de