

Case Study

Die Vulpius Klinik setzt samedia® seit 2009 selektiv zur Ambulanz-Terminierung, Online-Buchung, SMS- und E-Mail-Notification-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 samedia® abgebildet, um sowohl die Klinik im ambulanten Workflow IT-technisch zu unterstützen als auch die Integration externer Patienten und Zuweiser online zu ermöglichen. Als konsequente Detailabsprachen resultieren abteilungsübergreifende Prozessverbesserungen, mittelfristig Entlastungen und Zeiteinsparung bei allen involvierten Mitarbeitern durch eine effektivere und IT-gestützte Zusammenarbeit - bei gleichzeitig geringerer Fehleranfälligkeit im Arbeitsablauf und geringeren Leerlauf- und Wartezeiten.

Die Vulpius Klinik stellt sich als profiliertes orthopädisches Kompetenzzentrum unter einem medizinischen Excellence-Anspruch. Sie ist gleich mit mehreren Chefarzten 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-Terminierungs- und Vernetzungssoftware samedia® zur Ambulanz-Terminierung und zur Online-Kommunikation mit Patienten und Zuweisern ein. Mittlerweile findet samedia® 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 die 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 Ausfallmanagements 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 samedia®

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 samedy® 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 samedy® abgebildet sind und sowohl den klinik-internen Workflow IT-seitig unterstützen als auch die Integration der externen Gruppen Patienten und Zuweiser online ermöglichen.

Ergebnis

Bereits seit 2009 hat die Vulpius Klinik durch die Online-Vernetzung samedy® 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 samedy® zur Unterstützung der Managementprozess 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 Zusammenwachsen 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 samedy® 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.