

Ambulanz und Notaufnahme

Garant für gute Patientenversorgung, positives Image bei Zuweisern und Sicherung stationärer Erlöse

Ambulanzen, zentrale elektive Aufnahmen und Notaufnahmen sind Schlüsselstellen jeder klinischen Einrichtung. Hier entsteht der erste prägende Eindruck des Patienten von der Qualität der ärztlichen Behandlung sowie der organisatorischen Kompetenz der Klinik. Kliniken bestimmen in der Ambulanz für alle dort eintreffenden Patienten medizinische, organisatorische und wirtschaftliche Behandlungspfade. Doch längst nicht überall können Kliniken dem heutigen Ansturm sowie den Anforderungen seitens der Patienten und des Fachpersonals Rechnung tragen.

Wir freuen uns, mit Ihnen ein konsentiertes, auf Ihre Situation abgestimmtes Konzept dieser zentralen Bereiche in der Krankenhausversorgung für Ihr Haus zu erarbeiten und begleiten Sie im Anschluss bei der Umsetzung und beim Aufbau der dafür nötigen Managementstrukturen.

Wir unterstützen Sie gerne z. B. bei folgenden Themen:

- » Aufbau eines integrierten Ambulanz- und Aufnahmemanagements
- » Einrichtung zentraler Ambulanzstrukturen inklusive Sprechstunden
- » Strukturelle und organisatorische Konzeption einer Zentralen Notaufnahme mit Aufnahme- und Elektivaufnahme einschließlich räumlich-funktionaler Zielplanung
- » Begleitung der Integration von bisher dezentralen Teams in zentrale Strukturen
- » Terminierung und gezielte Steuerung der Patientenflüsse zur Reduzierung von Wartezeiten einbestellter Patienten
- » Gestaltung von gestuften Personalkonzepten inkl. Funktionsbeschreibungen, Organisationshandbüchern
- » Anpassung der Kapazitäten an aktuelle und zukünftige Leistungssteigerungen
- » Schaffung wettbewerbsfähiger Strukturen sowie Optimierung der Kommunikation zur Stärkung der Einweiserbindung
- » Optimierung und Erweiterung der eingesetzten EDV-Struktur
- » Einführung der Triagierung in der Notaufnahme
- » Begleitung von Benchmarkingprojekten etc.

Leistungsinhalte

In der folgenden Übersicht ist eine exemplarische Aufteilung der Themen und Beratertage dargestellt. Je nach Größe und Komplexität der Fragestellung kann sich der Bedarf an Beratertagen unterschiedlich gestalten.

1) Ist-Analyse mittels Prozessbeobachtung, Interviews und Auswertung von Kennzahlen	2-7 Beratertage
2) Workshop zur Identifizierung von Schwachstellen und Gegenüberstellung von Verbesserungspotentialen sowie zur Maßnahmenpriorisierung	2-4 Beratertage
3) Soll-Konzeption inkl. Erstellung eines abgestimmten Handbuchs „Ambulanz- bzw. Aufnahmekonzept“	5-16 Beratertage
4) Implementierung der Soll-Konzeption und Umsetzungsbegleitung	individuell
5) Projektcontrolling mittels Audits, Erhebung und Auswertung von Projektkennzahlen, monatliche/ quartalsweise Statusberichte, Protokolle von Prozessbeobachtungen etc.	4-8 Beratertage

1) Ist-Analyse

In einer **Projekt-Auftaktveranstaltung** werden gemeinsam mit Ihrem Projektverantwortlichen und den relevanten Mitarbeitern die aktuellen Herausforderungen der Ambulanz bzw. Aufnahmebereiche herausgearbeitet sowie das Vorgehen im Projekt abgestimmt.

Mittels Prozessbeobachtung, Interviews und der Auswertung von Kennzahlen inkl. Benchmarks erhalten die Berater ein umfassendes Bild Ihrer Ambulanz bzw. Aufnahme. Zur **Prozessbeobachtung** begleiten wir Sie vor Ort bei Ihrer alltäglichen Arbeit. Dabei liegt der Fokus insbesondere auf der Verteilung von Ressourcen sowie den organisatorischen und medizinischen Prozessabläufe. Durch **strukturierte Interviews** vervollständigen wir das umfassende Analysebild. Wir führen Gespräche mit einzelnen Chef- oder Oberärzten, um nähere Details zum Prozessablauf zu erfahren und ggf. die Vorteile einer neuen Prozessgestaltung vorab anzusprechen und zu diskutieren. Im Rahmen der **Datenerhebung und -analyse relevanter Kennzahlen** werden u. a. das Patientenaufkommen mit den Daten der vorhandenen Personal-, Dienstplan-, Raum- und Organisationsstrukturen gegenübergestellt. Sofern benötigt können zusätzliche Daten wie z. B. Wartezeiten erhoben werden.

2) Maßnahmenpriorisierung

Ziel des Workshops ist es, die erhobenen Daten und Erkenntnisse zu sichten und in einer verbindlichen und **konsensorientierten Atmosphäre** den Prozess der Reorganisation voranzutreiben. Dabei werden die zu erarbeitenden Inhalte der Reorganisation mit den Vorstellungen und Zielen des Teilnehmerkreises abgestimmt und in Einklang gebracht. Dies ist von besonderer Wichtigkeit, weil der Erfolg der Umsetzung in hohem Maße von der Unterstützungsbereitschaft der Teilnehmer abhängt. Abschließend erfolgt die Verknüpfung der Maßnahmen mit einer verbindlichen Zeitplanung. In dieser werden für das weitere Vorgehen im Gesamtprojekt **Meilensteine** festgelegt und Projektziele definiert.

3) Soll-Konzeption

Die **klinikspezifischen Lösungen** erarbeiten wir in einer **berufsgruppenübergreifenden Projektgruppe**, um alle notwendigen Perspektiven zu integrieren und die Akzeptanz und Mitarbeit der Führungskräfte in der Umsetzungsphase sicherzustellen. Aufbauend auf der verabschiedeten Projektplanung gestalten wir gemeinsam **engpassorientiert entlang der Leistungserbringung** die notwendigen Restrukturierungen. So definieren wir beispielsweise gemeinsam mit Ihnen die Schnittstellen, Verantwortlichkeiten und Prozessziele zwischen Ambulanz bzw. Aufnahme und Stationen sowie Funktionsbereichen zur adäquaten Verzahnung der Organisationseinheiten. Je nach Workshopergebnis erarbeiten wir ausführliche Handlungsanweisungen, Regelungen, Formulare und Informationsblätter, so dass die veränderten Prozesse auf sicheren Strukturen aufbauen. Am Ende der Soll-Konzeption werden die Ergebnisse in einem **Organisationshandbuch** zusammengefasst.

4) Implementierung und Umsetzungsbegleitung

Viele Veränderungsprojekte erzielen nicht die erhofften Ergebnisse, da es an einer disziplinierten und dabei gleichzeitig mitarbeiterbezogenen Umsetzungsbegleitung mangelt. So braucht es auf der einen Seite eine gewisse Strenge und Stringenz im **Projektmanagement** und auf der anderen Seite die Fähigkeit, die **Mitarbeiter für die Veränderung zu motivieren**, ihre Potenziale zu aktivieren sowie ihr Engagement und ihren Verantwortungswillen zu mobilisieren. Wir sorgen für eine erfolgreiche Implementierung des Sollkonzeptes unter Berücksichtigung beider Aspekte.

5) Projektcontrolling

Die erfolgreiche Umsetzung des Handbuchs wird durch unsere Berater regelmäßig einer **Überprüfung** unterzogen. Über einen Zeitraum von mindestens zwölf Monaten werden Vor-Ort-Erhebungen durchgeführt. Gemeinsam mit Ihrem Projektverantwortlichen werden kritische Bereiche im kollegialen Dialog identifiziert und konkrete **Hilfestellungen** angeboten. Im Bedarfsfall erfolgen gezielte Gespräche, um die Unterstützung aller Hierarchieebenen für eine erfolgreiche Umsetzung zu gewährleisten. Unsere langfristige Begleitung stellt sicher, dass insbesondere Projekte der Reorganisation, die einer längerfristigen Implementierung bedürfen, einem transparenten und für alle Beteiligten verbindlichen **Projektmanagement** folgen.

Ihre Kontaktdaten

Ansprechpartner: _____
Einrichtung: _____
Adresse: _____
Telefon: _____
E-Mail: _____

Ihr Ansprechpartner

Stefan Ruhl
Dr. Elke Eberts

Ruhl Consulting AG
Harrlachweg 1
68163 Mannheim

Tel.: 0621 3288 649-0
Fax: 0621 3288 649-5
E-Mail: info@ruhl-consulting.de

Was können wir für Sie tun?

Ich habe Interesse am Thema Ambulanz-/ Aufnahmemanagement und bitte um

- ein Angebot.
- einen Telefontermin.
- weitere Informationen.

Ich habe Interesse am Seminarangebot und bitte um

- | | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ein Angebot zum Thema: | <input type="checkbox"/> Management von Notfallaufnahmen – Pflegerische Triage |
| | <input type="checkbox"/> Stationsmanagement – Effektivität durch Zusammenarbeit |
| | <input type="checkbox"/> Patientenorientierte Kommunikation |
| | <input type="checkbox"/> Projektmanagement |
| | <input type="checkbox"/> Sonstiges: |
- einen Telefontermin.
 - weitere Informationen.

Nachricht:

Ort, Datum

Unterschrift/ Firmenstempel