



## PROZESSOPTIMIERTE INTERDISZIPLINÄRE ZENTRALE AUFNAHME FÜR ALLE ELEKTIVEN PATIENTEN

Das Pius-Hospital hat sich für eine zentrale elektive Patientenaufnahme entschieden. Die Räumlichkeiten wurden durch einen Neubau geschaffen. Als übergreifende Zielsetzung für die operative Realisierung einer Zentralen Aufnahme formulierte das Pius-Hospital: „Wir haben eine prozessoptimierte, effektive, effiziente und innovative interdisziplinäre Zentrale Aufnahme für alle elektiven Patienten – dies unter der Voraussetzung einer größtmöglichen Patientenorientierung. Die sich anschließenden Prozesse der behandelnden Kliniken, Abteilungen und Bereiche sind optimal darauf abgestimmt. Daraus ergibt sich eine effektive und effiziente Prozessqualität im gesamten Haus.“

## Projektmanagement Zentrale Aufnahme

Das Pius-Hospital beauftragte sycat IMS aus Hannover mit der Projektleitung ihres Zukunftsprojektes. Zu den Aufgaben der qualifiziert ausgebildeten Projektmanager von binner IMS zählte neben dem konsequenten Projektmanagement auch das Einbringen der Methodik zum Prozessmanagement mit Unterstützung der Software sycat als Lösungsansatz in das Projekt.

### Projektziel und Vorbereitungen

In der ersten Phase wurde ein Projektauftrag erarbeitet und freigegeben. Im Projektauftrag wurden konkrete Ziele festgelegt, die Rollen im Projekt bestimmt sowie die Kommunikationswege innerhalb des Projektes dargestellt.



In der zweiten Projektphase wurde ein Nutzungskonzept erstellt, das die neuen Prozesse darstellt und aufzeigt, welche Maßnahmen zur Umsetzung getroffen werden müssen. Das Nutzungskonzept umfasste den Prozess für die Zentrale Aufnahme einschließlich der administrativen, ärztlichen und pflegerischen Aufnahme und des Prämedikationsgesprächs, die Schnittstellen der Zentralen Aufnahme (z.B. Diagnostik, Kliniken) sowie die Ressourcenkalkulationen. Im Anschluss der Freigabe des Nutzungskonzepts begann die dritte Phase der Umsetzungsplanung und der Realisierung. Zeitliche Vorgabe war, dass nach Abschluss des Bauabschnitts eine sofortige Inbetriebnahme der elektiven Patientenaufnahme stattfinden konnte.

## Nutzungskonzept

Zentrales Element des Nutzungskonzepts ist der sehr detaillierte SOLL-Prozess für die Zentrale Aufnahme gewesen, der durch eine interdisziplinäre Projektgruppe des Pius-Hospitals entwickelt wurde. Zuvor war am Beispiel einer Klinik der IST-Prozess festgehalten und mit seinen Schwächen und Verbesserungspotenzialen analysiert worden. Nach Freigabe des Nutzungskonzepts stand fest:

- Der Patient wird ca. 1-2 Tage vor Aufnahme durch die Zentrale Aufnahme angerufen und bekommt seine Einbestellungsuhrzeit mitgeteilt.
- Ärztliches und pflegerisches Aufnahmegespräch (inkl. EKG) finden in Zukunft gemeinsam statt, jede Klinik erhält definierte Timeslots für ihre Aufnahmegespräche innerhalb der Servicezeiten von 08:00-16:00 Uhr.
- Das Prämedikationsgespräch findet im direkten Anschluss an das Aufnahmegespräch statt und wird mit separatem Terminkalender geplant.
- Die administrative Aufnahme findet kurz vor dem Aufnahmegespräch statt und wird ebenfalls in einem separaten Terminkalender eingeplant.
- Der Patient wird von der Station aus der Zentralen Aufnahme abgeholt.
- Die Ausweitung von Servicequalität und Prozesswertschöpfung kann personalkostenneutral realisiert werden.

## Umsetzungsplan und Realisierung

Bis zum Zeitpunkt der Umsetzung des Nutzungskonzeptes mussten mehrere große Arbeitspakete erledigt werden:

- Es wurde eine Einigung der Kliniken auf einen gemeinsamen Einbestellungskalender mit definierten Timeslots für jede Klinik innerhalb der Servicezeiten durchgeführt.
- Die neuen Einbestellungskalender wurden im KIS-System realisiert.
- Es fand eine Personalverlagerung von den Stationen in Richtung Zentrale Aufnahme statt, so dass ein festes Team Zentrale Aufnahme gebildet wurde.
- Das Team in der Zentralen Aufnahme und die Kliniken im Pius-Hospital wurden auf die neuen Prozesse geschult.

## Mehrwert für Patienten und das Pius-Hospital

- Die Gesamtdurchlaufzeit für den Patienten von der Ankunft im Pius-Hospital bis zur abgeschlossenen Aufnahme und Bereitstellung des Bettes konnte um mehr als 60% verringert werden und beträgt nun im Schnitt 60 Minuten.
- Aufgrund der telefonischen Benachrichtigung im Vorfeld einer Aufnahme, der Intensivierung des Aufnahmegesprächs und einer deutlich meßbaren Reduzierung von Wartezeiten und Wegen, konnte der Patientenkomfort erheblich gesteigert werden.
- Die Prozesssicherheit wurde gesteigert, denn der Anruf beim Patienten gewährleistet, dass 90% der Patienten pünktlich zum Termin erscheinen, Umplanungen am Aufnahmetag deutlich unter 5% liegen und die erforderlichen Betten im Haus wie geplant bereitstehen.
- Es wurde eine optimale Auslastung der Zentralen Aufnahme und somit des Pius-Hospitals durch eine gleichmäßige Verteilung sämtlicher Aufnahmen auf den Tagesablauf geschaffen.

## Ergebnisse

Die Prozesse liefen von Beginn an wie geplant ab. Aufgrund einer gewissenhaften Vorplanung wurden mögliche Schwachstellen bereits im Vorfeld verhindert. Mittels eines ausgewogenen Konfliktmanagements mit reglementierten Maßnahmen wurde ein fachgerechter Umgang für Risikosituationen sicher gestellt. Durch den überdurchschnittlichen Erfolg des abgeschlossenen Projektes Zentrale Aufnahme wurden weitere Projekte zur Organisationsentwicklung zusammen mit sycat IMS initiiert.

*„sycat IMS GmbH hat als Projektleitung das Vorhaben Zentrale Aufnahme im Pius-Hospital zum Erfolg gemacht. Mit der prozessorientierten Vorgehensweise und der starken Projektmanagementmethodik hat sie uns sicher durch das Projekt geführt.“*

**Kirsten Habbinga**


Internistin und Leitung der Zentralen Aufnahme  
Pius-Hospital, Oldenburg


## SOFTWARE UND BERATUNG UNTER EINEM DACH



**sycat** IMS GmbH  
Hollerithallee 9a  
D-30419 Hannover


**proWERT** Consulting GmbH  
Hollerithallee 9a  
D-30419 Hannover


 +49 (0) 511 84 86 48 - 200

 +49 (0) 511 84 86 48 - 299

 [kontakt@sycat.com](mailto:kontakt@sycat.com)

 [www.sycat.com](http://www.sycat.com)

 +49 (0) 511 84 86 48 - 400

 +49 (0) 511 84 86 48 - 499

 [info@pro-wert.de](mailto:info@pro-wert.de)

 [www.pro-wert.de](http://www.pro-wert.de)