

Porsche Consulting 27.04.2016

Mehr Gehör für Patienten

Bei deutschen Krankenhäusern steigt die Bereitschaft, ihre Organisation und in der Folge die Reputation zu verbessern.

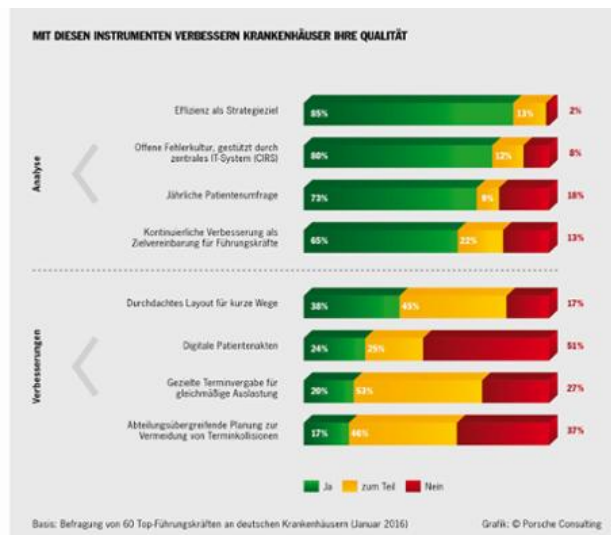


Die Mehrzahl der Kliniken will die besonders häufig kritisierten organisatorischen Mängel so schnell wie möglich beseitigen: Acht von zehn Einrichtungen haben es sich zum Ziel gesetzt, die Abläufe im Klinikalltag zu optimieren. Das ergibt eine neue Studie der Managementberatung Porsche Consulting.

Angesetzt werden soll vor allem bei den Ursachen für unnötige Wartezeiten. Laut den Erhebungen der Berater verbringen neu eingetroffene Patienten in 32 Prozent der Krankenhäuser nicht selten mehrere Stunden in der Notaufnahme bis sie beispielsweise geröntgt werden. Und nur jedem fünften Krankenhaus gelingt es, das Patientenaufkommen über den Tag und während der Woche so zu verteilen, dass extreme Wartezeiten die Ausnahme bleiben. Für Patienten, die stationär aufgenommen werden, wirkt sich die schlechte Planung auf den gesamten Klinikaufenthalt aus. Die Umfrage ergab: Zwei Drittel der deutschen Krankenhäuser sind nicht oder nur bedingt in der Lage, ihren Patienten am Tag der Aufnahme einen Wochenplan mit allen relevanten Aktivitäten und Ansprechpartnern auszuhändigen.

Angespannter Personalsituation und hohe Arbeitsbelastung

Doch nicht nur die Koordination geplanter Behandlungen und die zeitgleiche Versorgung von Notfällen macht den Krankenhäusern bei meist angespannter Personalsituation und entsprechend hoher Arbeitsbelastung zu schaffen. Auch ungünstige Rahmenbedingungen am Standort kosten unnötige Zeit und stellen einen überflüssigen Aufwand dar. Laut der Umfrage von Porsche Consulting geben sechs von zehn Krankenhäusern selbstkritisch an, dass lange Wege und Transportzeiten innerhalb ihrer Einrichtung die Arbeit erschweren und Schuld an Verzögerungen tragen, die die Patienten zu spüren bekommen.



Mit diesen Instrumenten verbessern Krankenhäuser ihre Qualität

Um herauszufinden, wie der Klinikaufenthalt angenehmer gestaltet werden kann, befragen inzwischen 73 Prozent der Krankenhäuser mindestens einmal im Jahr ihre Patienten. Die verantwortlichen Krankenhausmanager nutzen die Ergebnisse, um aus Fehlern zu lernen. „Eine große Hilfe ist die Einführung einheitlicher Standards und Abläufe, vor allem für Patienten mit typischen, häufig vorkommenden Krankheitsbildern“, sagt Dr. Roman Hipp, der als Partner bei Porsche Consulting für die Studie verantwortlich ist. Einheitliche Arbeits- und Vorgehensweisen, unter anderem in der Diagnostik, bei Therapien und der Verordnung von Medikamenten, würden nicht nur das medizinische Personal entlasten, sondern auch die Qualität der Behandlung erhöhen und dem Patienten während seinem Aufenthalt so viel mehr Transparenz und Sicherheit gewähren, so Hipp.

Auch ein stärkerer Austausch der Mitarbeiter untereinander kann Qualität steigern. Berater Hipp empfiehlt, die gewonnenen Informationen digital zu verarbeiten und dem Personal zugänglich zu machen. „Wenn das Personal eingetretene Fehler sofort an ein zentrales IT-System meldet, ist eine anonyme Dokumentation möglich, durch die niemand Nachteile erleiden muss.“ Solche aus der Luftfahrt bekannten Datenbanken, Critical Incident Reporting Systems genannt, verhindern auch in Krankenhäusern, dass sich vermeidbare kritische Situationen wiederholen. Die damit verbundene „Fehlerkultur“ würde, so Hipp, im Gesundheitswesen allerdings noch zu wenig gelebt. Fortschrittliche Krankenhäuser verknüpfen das Berichtswesen über Fehler mit einer neu geschaffenen Zentralstelle, die nach kritischen Ereignissen das Problem hausintern analysiert und sofort Lösungsmöglichkeiten entwickelt.

Prozessoptimierung in den Kliniken

Nicht nur den Patienten sondern auch dem behandelnden Personal gehen die Optimierungen noch nicht schnell genug. „Das Verständnis für die Bedeutung von Prozessoptimierung in den Kliniken zu implementieren, ist ein langwieriger Prozess“, sagt Dr. Dominik Pförringer, Unfallchirurg am Münchner Klinikum rechts der Isar. „Es müsste insgesamt viel klarer geregelt sein, wer über welche Zuständigkeit verfügt.“ Dabei könnte der neue Beruf des sogenannten Case Managers helfen. Seine Aufgabe ist es, den gesamten Aufenthalt des Patienten zu koordinieren – von der Aufnahme über die Diagnostik und Behandlung bis hin zur Entlassung. Dieses Vorgehen könnte gleich ein weiteres typisches Problem lösen: die Kommunikation zwischen unterschiedlichen medizinischen Fachbereichen. Noch zu oft führt Informationsmangel dazu, dass Patienten zu zwei Untersuchungen gleichzeitig eingeplant werden. Laut Umfrage ist das in 37 Prozent der Krankenhäuser der Fall. Das ist im Zeitalter der Digitalisierung kaum zu glauben. Doch Pförringer erinnert an die Realität: „Manche Krankenhäuser besitzen nicht einmal ein IT-Budget oder leiden unter einem deutlich zu niedrigen.“ Die Porsche Consulting GmbH, Bietigheim-Bissingen, ist eine Tochtergesellschaft des Sportwagenherstellers Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, Stuttgart. Sie wurde 1994 gegründet, begann damals als vierköpfiges Team und beschäftigt heute 385 Mitarbeiter. Das international agierende Unternehmen hat vier Auslandsbüros in Mailand, São Paulo, Atlanta und Schanghai. Porsche Consulting zählt zu den führenden Beratungsgesellschaften in Deutschland. Die Experten für operative Exzellenz beraten weltweit Konzerne und mittelständische Unternehmen aus der Automobilindustrie, der Luft- und Raumfahrt sowie dem Maschinen- und Anlagenbau. Weitere Klienten kommen aus dem Finanzdienstleistungssektor, dem Gesundheitswesen, der Konsumgüterindustrie und dem Handel sowie aus der Baubranche.

Für die Studie befragte Porsche Consulting von Dezember 2015 bis Januar 2016 insgesamt 60 Ärzte, Verwaltungs- und Pflegedirektoren an deutschen Krankenhäusern.

Linksammlung

Link zu diesem Artikel

<https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-umfrage-patienten-krankenhaus-chef-patienten-12482.html>

Weitere Artikel

<https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-gesundheit-gesundheitswesen-administration-falle-12357.html>

<https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-zufriedenheit-patient-rendite-max-planck-institut--12401.html>

<https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-eine-erfolgsgeschichte-10556.html>

Media Package

<https://newsroom.porsche.com/media-package/kopie-porsche-consulting-umfrage-patient-krankenhaus-chef-patienten-2>

Externe Links

<http://www.porsche-consulting.com/de/medien/know-how/>