

Zufriedene und informierte Patienten genesen schneller

Mit einem Prozessoptimierungsprojekt möchte die Spital Thurgau AG die Patientenzufriedenheit und ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern. Mithilfe von IXPRA (Interface Crossculture Process Analysis Tool) und dem Programm Joint Progress soll der für den Patienten optimale Behandlungspfad definiert werden.

Im Spitalmarkt wird der Wettbewerb immer härter. Insbesondere Zentrums-spitäler spüren dies: Sie konkurrieren mit den Privatkliniken um die Patienten. Daneben sorgen hoher wirtschaftlicher Druck, immer besser aufgeklärte Patienten und sinkende Patientenzahlen dafür, dass sich Spitäler besser positionieren müssen. Neben Spezialisierung und fachlicher Qualifikation wird Prozessoptimierung immer wichtiger, um eine hochwertige und effiziente Versorgung zu gewährleisten. «Eine hohe Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit sind Ziele, die wir bei dem heutigen wirtschaftlichen Druck nur mit bestmöglicher Organisation erreichen können», meint Dr. Marc Kohler, CEO der Spital Thurgau AG. Aus diesem Grund hat er zusammen mit Dr. Michael Schüler, Chefarzt der Orthopädie, ein Prozessoptimierungsprojekt ins Leben gerufen. Das Ziel: ein

für den Patienten optimaler Behandlungspfad. Der Patient soll über den ganzen Prozess umfassend informiert werden. Aus dem Projekt erhofft sich das Spitalmanagement dokumentierte und transparente Prozesse sowie eine Steigerung der Patientenzufriedenheit durch die frühzeitige Information der Patienten. Ausserdem soll das Personal durch abgestimmte und zielgerichtete Aktivitäten entlastet werden.

Mit IXPRA und Joint Progress zu besseren Prozessen

Das Prozessoptimierungsprojekt wird zunächst in der Orthopädie am Standort Münsterlingen durchgeführt. Im Fokus: die Implantatversorgung mit Hüft- und Knieprothesen. Dafür setzt das Spital auf das Programm Joint Progress von DePuy Synthes in Zusammenarbeit mit den Prozessspezialisten der medprocess AG. «Uns hat über-

zeugt, dass Joint Progress den Patienten in den Mittelpunkt stellt: von der ambulanten Vorbereitung über die stationäre Versorgung bis hin zur Pflege und Heilung zu Hause», meint Dr. Michael Schüler. Als Ergänzung nutzt das Spital die Prozessanalysemethode IXPRA.

Beide setzen auf eine Multistakeholder-Orientierung. Während Joint Progress stärker auf die Orthopädie und Implantate fokussiert ist, ist IXPRA eine offene Methode, die jederzeit auch auf andere Bereiche ausgeweitet werden kann. Zusätzlich bietet IXPRA ein Tool zur Dokumentation und Modellierung von Prozessen: Sowohl der Ist- als auch der Soll-Prozess wurden hier bereits in IXPRA dokumentiert.

Der Patient im Mittelpunkt

Wesentlich ist bei dem Projekt, dass nicht nur die Prozesse innerhalb des Spitals untersucht werden. Auch die vor- und nachgelagerten Prozesse werden einbezogen. Deshalb kommt der Multistakeholder-Ansatz bei der Versorgung der Patienten bereits in der ambulanten Sprechstunde und damit in der Zusammenarbeit mit den Hausärzten zum Tragen. Kommunikation ist eine grosse Herausforderung, da alle Beteiligten über ein gemeinsames Verständnis verfügen müssen. Von der OP-Disposition über die

Pflege bis hin zu Orthopädie und Anästhesie – alleine innerhalb des Spitals ist die Liste der Akteure lang. Der Informationsfluss ist jedoch auch über die Spitalgrenzen hinweg sicherzustellen. So muss beispielsweise für die Beurteilung der Narkosefähigkeit die Medikation vollständig dokumentiert sein: Welche Medikamente nimmt der Patient ein, die er allenfalls von einem Arzt ausserhalb des Spitals verordnet bekommen hat?

Der Patient steht über das gesamte Projekt hinweg im Mittelpunkt. Dabei kommen sozial-medizinische Erkenntnisse zum Tragen: Aufgeklärte Patienten, die von Anfang an über den Behandlungsablauf informiert sind und wissen, wie sie diesen unterstützen können, sind nicht nur zufriedener Patienten, sie sind auch schneller wieder schmerzfrei und selbstständig. Das wiederum trägt zur Kostenoptimierung bei. «Es ist uns wichtig, diese Patientenzufriedenheit messbar zu machen», erklärt Dr. Schüler. Dafür sollen künftig das subjektive Schmerzempfinden sowie die objektive Beweglichkeit standardisiert erfasst werden.

Pilotphase startet im Frühjahr 2016

Nach dem Projektstart Ende April 2015 ist die Analysephase bereits abgeschlossen. Bis dato wurde aus den Interviews mit den verschiedenen Berufsgruppen im Spital der Ist-Prozess als gemeinsames Verständnis erarbeitet. «Bis jetzt sind die Gespräche sehr gut verlaufen», sagt Dr. Marc Kohler.



Die Spital Thurgau AG möchte die Patientenzufriedenheit steigern. Dafür setzt sie auf IXPRA und Joint Progress. Das Prozessoptimierungsprojekt läuft derzeit am Standort Münsterlingen in der Orthopädie. Bildnachweis: Spital Thurgau AG.

«Alle Beteiligten haben eine hohe Bereitschaft zur Mitarbeit und sind gewillt, Bestehendes infrage zu stellen und zu verbessern.»

Der nächste Schritt sind die Multistakeholder-Workshops, in denen der Ideal-Prozess definiert werden soll. Im Frühjahr 2016 geht es dann mit ausgewählten Patientengruppen in die Pilotphase. Ein Bestandteil der Pilotphase sind die Patientenschulungen. Vor dem Eintritt ins Spital wird der Patient von den Beteiligten, wie beispielsweise Orthopäden und Physio-

therapeuten, über den Verlauf informiert. Er hat so die Möglichkeit, die an seinem Eingriff beteiligten Personen kennenzulernen und Vertrauen zu fassen. Ausserdem kann er eine Begleitperson mitbringen.

Für die Zukunft ist angedacht, das Projekt auf andere Behandlungspfade auszuweiten. So profitieren noch mehr Patienten und Spitalmitarbeiter – und damit auch das Spital – von den Vorzügen optimierter Prozesse. ||

Frank Brüggemann

ANZEIGE



BZDietikon
BERUFSBILDUNGSZENTRUM

Höhere Fachschule Dietikon
044 745 84 84 | 8953 Dietikon | www.bzd.ch



KARRIERE im supply-network?

dipl. Techniker/in HF Logistik

Unternehmensprozesse steuern, Logistikprojekte umsetzen...
Der einzige HF-Studiengang der Schweiz mit der gesamten Supply Chain im Blick.
Neu! Noch studierfreundlicher, an den Arbeitsmarkt angepasst.

* Vorkurs ab 5. November 2015 * Studien-Start am 22. Februar 2016 *



IXPRA-Seminar: 5.–9. Oktober 2015 in Biel

Für Prozessverantwortliche und -berater aus dem Gesundheitswesen bietet GS1 Schweiz ein viereinhalbtägiges Seminar an. Inhalte: Prozessanalyse und Prozessmodellierung mithilfe von IXPRA, Moderation von Multistakeholder-Tischen, Erarbeitung von Lösungsvorschlägen, GS1 Standards im Gesundheitswesen. Im Seminar wird viel Wert auf Praxis gelegt. So können die Teilnehmenden bei den praktischen Übungen einen Behandlungspfad für ihr Spital erarbeiten. Weitere Informationen: Erwin Zetz, ez@gs1.ch, +41 (0)58 800 70 39, www.ixpra.ch