



Kundenreferenz Beratung

Prozessoptimierung

Universitätsspital Basel, Klinik Anästhesiologie

«Als Klinik Anästhesiologie bieten wir präoperative Sprechstunden für ambulante und stationäre Eingriffe und Interventionen an. Dabei werden Patienten in unserer ambulanten Sprechstunde sowie auf den chirurgischen Stationen betreut. Durch die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen und den Patienten aus der stationären Versorgung, entstehen verschiedene Herausforderungen. Unvollständige Patienteninformationen, fehlende Unterlagen oder unzureichende Kommunikation zwischen den Abteilungen führen dabei zu erhöhtem Organisationsaufwand. Die Leitung der Anästhesiesprechstunde hat bereits viel optimiert, wie die Vereinheitlichung von Prozessen oder Patienteninformationen. Als weiteren Schritt hat die Klinikleitung entschieden, Stärken und Schwächen durch einen externen Spezialisten analysieren zu lassen, mit dem Ziel die Prozesse zu beurteilen, Potenziale heraus-

zuarbeiten wie auch positive Faktoren zu erkennen. Dafür haben wir FMH Services beauftragt, da sie in der ambulanten Versorgung versiert ist und auf eine breite Erfahrung zurückblicken kann. Während zwei halben Tagen wurden die Sprechstunden begleitet und analysiert sowie Mitarbeitende verschiedener Abteilungen und Patienten befragt. Ebenfalls wurde für die Analyse Datenmaterial zur Verfügung gestellt und Befragungen der Klinikleitung miteinbezogen. Aus diesen Gesprächen und den Erfahrungen aus den Sprechstunden sowie Daten hat die FMH Services einen Bericht in Form eines Protokolls erarbeitet, welcher intern besprochen und priorisiert wurde. Wir haben bereits mit der Umsetzung, der für uns wichtigen Punkte begonnen und freuen uns auf die daraus resultierenden Optimierungen.»

Universitätsspital Basel, Klinik Anästhesiologie

Herausforderung

- Längere Wartezeiten reduzieren
- Angleichen der Länge der Sprechzeiten
- Gezielte Lenkung der abteilungsübergreifenden Patienten

Lösung

- Analyse der Patientenströme
- Prozesse innerhalb der Sprechstunden optimieren
- Befragungen der Abteilungen sowie Anspruchsgruppen

Nutzen

- Kürzere Wartezeiten durch gezielten Patientenablauf
- Optimierung von Prozessen dank unabhängiger Sichtweise
- Weitere Angleichung der spitalinternen Prozesse

CONSULTING

FMH Consulting Services AG

Burghöhe 1
6208 Oberkirch
Telefon 041 244 60 60
mail@fmhconsulting.ch
www.fmhconsulting.ch