

Patientenflusssteuerung mittels elektronischer Ressourcenplanung und digitalem Wegleitsystem

Haller Barbara

Universitätsklinik Balgrist, Zürich, Switzerland

Ausgangslage

Mit den baulichen Erweiterungen in der Universitätsklinik Balgrist wurde auch ein Fokus auf die Modernisierung der Patienten-Logistik gelegt. Das Ziel war dabei, mittels technischen Fortschritten den Patientenfluss gastfreundlicher zu gestalten und so die Wartezeiten unserer Patientinnen und Patienten zu reduzieren und die verschiedenen Schalter zu entlasten.

Die Orthopädie-Sprechstunde verzeichnet täglich im Schnitt ca. 300 Patienten, welche alle in der Termin-Disposition vom KIS-System geplant werden. Alle Patienten mussten sich jeweils bei der ambulanten Aufnahme (Polischalter) anmelden, egal um welche Art von Termin es sich dabei handelte (Erstkonsultation, OP-Besprechung, Kontrolltermin etc.). Dadurch entstanden lange Wartezeiten für die Patienten wie auch ein Mehraufwand seitens Mitarbeitenden am Polischalter. Mit der baulichen Klinikerverweiterung wurden der Empfang/Eingangsbereich, der Polischalter, der Sprechstundenbereich der Orthopädie, sowie die Radiologie ausgebaut und modernisiert. Im Zuge der verschiedenen Umbauten und Erneuerungen sollte ein Patientenflusssystem zur Optimierung der Prozesse evaluiert und eingeführt werden.

Methode

Bei Projektstart wurde eine gründliche Analyse der aktuellen und der künftigen Patientenflüsse gemacht. Für die verschiedenen Untersuchungen wurden bereits vor dem Projekt Terminarten verwendet. Diese waren die Grundlage für die Patientenflüsse und sind die zentralen Stueckelemente in der technischen Implementation, weshalb die Termitypen und Terminarten für die gewünschten Patientenflüsse verfeinert und neu klassifiziert wurden. Der Informationskiosk nutzt die über eine HL7-Schnittstelle übermittelten Termin-Informationen und weist die Patientinnen und Patienten direkt in den ko-

rekten Wartebereich. Über Monitore können die Patienten in den verschiedenen Bereichen aufgerufen werden. Die digitalen Türbeschilderungen der Behandlungszimmer mit Belegungs- und Ticketanzeige runden den gesamten Patientenfluss digital ab.

Resultate

Alle Patienten erhalten digital oder per Post ein Aufgebotschreiben mit den Termindetails. Darauf ist auch ein QR-Code gespeichert. Mit diesem Code können sich die Patienten beim Haupteingang an den Check-in-Terminals anmelden. Bei der Anmeldung erhalten die Patienten ein Ticket und den Hinweis, wo sie sich als nächstes melden können. Die Wegleitung findet nicht elektronisch, sondern über Wegweiser, welche mit dem Patientenflusssystem abgestimmt wurden, statt. Durch die Terminplanung im KIS, können die Patienten aufgrund ihrer Terminart an die richtigen Stellen geleitet werden. Bei der Umsetzung der Lösung war eine Integration in unser KIS-System wichtig. Der behandelnde Arzt kann seine Patienten direkt aus dem KIS über eine Schnittstelle ins Patientenflusssystem in das richtige Behandlungszimmer aufrufen. Aktuell wird das System auf die stationäre Aufnahme ausgeweitet, wo die Patienten ebenfalls vom Check-in mit QR-Code profitieren sollen. Im nächsten Schritt soll die Abteilung Radiologie ins System integriert werden.

Fazit

Durch die Einführung des Patientenleitsystems haben sich die Wartezeiten der Patienten verkürzt. Das Patientenaufkommen konnte durch die direkten Wegleitungen am Polischalter um über 50% reduziert und die Arbeitslast deutlich verringert werden. Somit konnten dort Personalkosten mit einer natürlichen Fluktuation eingespart werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Patienten nicht mehr per Name aufgerufen werden müssen, sondern anonym mit der bereits beim Check-in erhaltenen Nummer.

Correspondence:

Barbara Haller, Projektmanagerin Informatik, Universitätsklinik Balgrist, Forchstrasse 340, CH-8008 Zürich, barbara.haller[at]balgrist.ch