

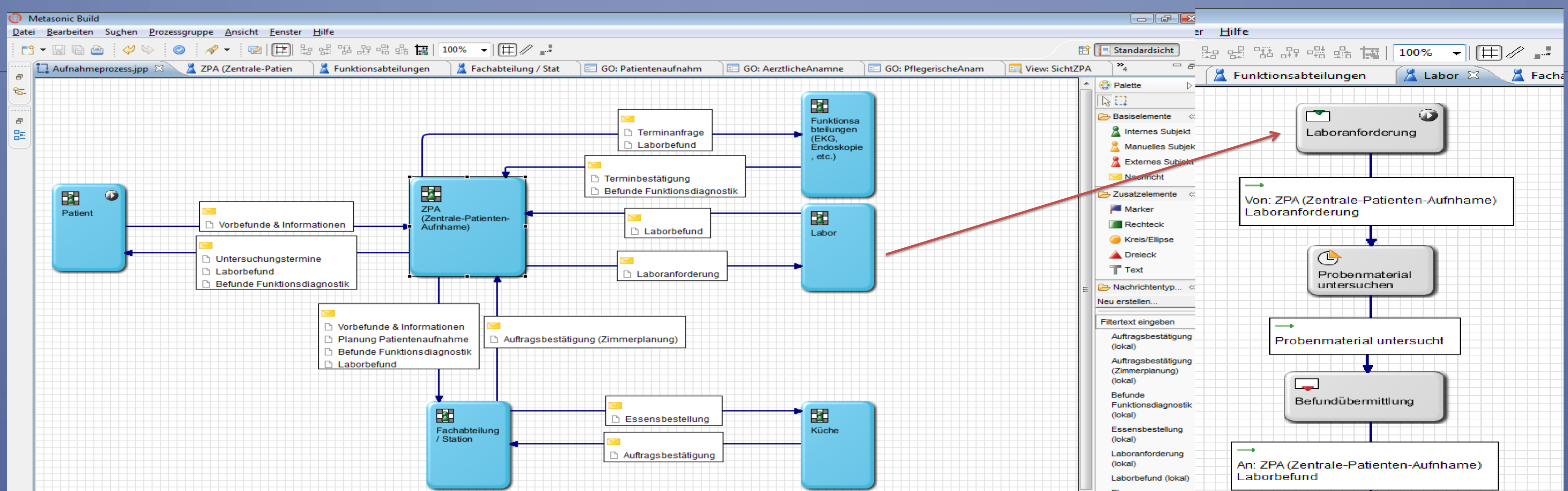
# Aufnahmemanagement der Zukunft

## Subjektorientierte Geschäftsprozessoptimierung (S-BPM)

Autoren: Lena Hundertmark und Florian Stolberg

### Welche Problemstellungen ergeben sich aus dem aktuellen Aufnahmemanagement in deutschen Krankenhäusern für die dort arbeitenden Gesundheitsberufe?

- steigende Arbeitsbelastung des medizinischen Personals
  - erhöhter bürokratischer Aufwand
- hoher Kostenaufwand durch zu lange Wartezeiten und dadurch entstehende Verzögerungen
  - steigende Patientenunzufriedenheit
- fehlende MRSA-Screenings vor Aufnahme führt zu erheblichen Kosten bei Infektionen anderer Patienten bis zu 6000 €
  - Verzögerung des Befundrücklaufs aus anderen Abteilungen



Subjektorientierte Prozessmodellierung zur Darstellung der Kommunikationsbeziehungen zwischen den beteiligten Einheiten und Modellierung der jeweiligen Verhalten jeder einzelnen Personengruppe

### Eine eigens initiierte deutschlandweite Umfrage mit n = 100

#### Teilnehmern ergab:

- 70% empfanden den Aufnahmeprozess im Krankenhaus als eher mittelmäßig bis schlecht
- die Hauptprobleme sahen die Teilnehmer in langen Wartezeiten, Schnittstellenproblematiken, die Datenaufnahme und den Informationsfluss, unklare Zuständigkeiten und fehlende Koordination
- Auf die Frage, was die Teilnehmer am aktuellen Aufnahmemanagement verändern würden, gaben diese eine Verbesserung der Koordination und Kommunikation / Transparenz zwischen Abteilungen, bessere verständliche Strukturen (Ausbau der technischen Elemente / WfMS), schnellere Bearbeitung und Informationsweitergabe an
- 76% schätzen die Transparenz hinsichtlich der Kommunikation zwischen den einzelnen Berufsgruppen als eher mittelmäßig bis schlecht ein

Einheitlicher, transparenter und jederzeit in den Stationen und Funktionseinheiten zur Verfügung stehender Fragebogen

### Welche Vorteile bietet das Aufnahmemanagement der Zukunft?

- Arbeitsentlastung für Mitarbeiter
  - Doppeluntersuchungen und Fehlbelegungen werden vermieden
  - Verringerung des bürokratischen Aufwandes
- Kostenersparnis durch einheitliches und transparentes Aufnahmemanagement
  - Allgemeine Kosten- Und Zeitersparnis
  - Steigerung der Patientenzufriedenheit
- kürzere Verweildauer und geringere Wartezeiten bei Untersuchungen
- durch einen frühen MRSA-Befund lässt sich die Kontamination bei Mitpatienten durch besiedelte Patienten vermeiden
  - einfache Einbindung in die elektronische Patientenakte