

Erfahrungsbericht: Am Klinikum Augsburg werden interne Krankentransporte online optimiert

Das lange Warten hat ein Ende

Nach Ansicht der Patienten herrschten im Klinikum Augsburg bei den Wartezeiten keine allzu vorbildlichen Zustände. Das hat die Krankenhausleitung zum Handeln veranlasst. Durch den Einsatz eines elektronischen Transportsteuerungs- und -überwachungssystem konnten die internen Transportabläufe erheblich verbessert werden. Damit stieg auch die Patientenzufriedenheit. Aber auch die Mitarbeiter fühlen sich seitdem sichtlich wohler in ihrem beruflichen Alltag.

Die Patienten im Klinikum Augsburg haben im Rahmen einer klinikumsweiten Befragung 2007 mitgeteilt, dass insbesondere der

Aspekt der Wartezeiten verbesserungswürdig sei. Aus Patientenbeschwerden wissen die Verantwortlichen, dass unter anderem die Wartezeit auf den internen Krankentransportdienst zu dieser negativen Bewertung geführt hat. Dabei wurden in den vergangenen Jahren unterschiedliche Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Diese hatten allerdings keinen nachhaltigen Erfolg. So kam es immer wieder vor, dass Patienten in ihrem Bett vor den Untersuchungs- und Behandlungsbereichen unzumutbar lange warten mussten, ehe der Krankentransportdienst sie wieder auf die Station zurückbrachte. Neben den verständlichen Patienten-



Miodrag Juric im Klinikum Augsburg bei der Entgegennahme eines Transportauftrags, der ihm auf einem mobilen Taschencomputer, einem so genannten Smartphone, übermittelt wurde.

BILD: KLINIKUM AUGSBURG

beschwerden hatten diese Verzögerungen aber auch negative Folgen für den Betriebsablauf. In den Untersuchungs- und Behandlungsbereichen und den Stationen warteten Ärzte, Pflegende oder Therapeuten, um diese Patienten weiter zu behandeln.

Negative Folgen für den Betriebsablauf

Letztlich hatte die Wartezeit auch für die Mitarbeiter im Krankentransportdienst negative Folgen. Trotz ihres täglichen Bemühens, die Patienten schnell und freundlich zum gewünschten Ort zu bringen, mussten sie sich bei entstehenden Wartezeiten immer wieder bei Patienten und Kollegen entschuldigen.

Im Rahmen der Diskussionen um einen geeigneten Problemlösungsansatz kristallisierte sich aber eine erfolgversprechende Verbesserungsmaßnahme heraus: die Koordination der Transporte mittels DV-Technik.

Bislang wurde der Transportbedarf telefonisch von den Stationen oder Untersuchungsbereichen in einer Leitstelle angemeldet. Der Mitarbeiter notierte den Auftrag, wobei er



Getragen von der Stadt und dem Landkreis Augsburg ist das in den 1970er Jahren errichtete Klinikum Augsburg heute ein modernes Krankenhaus der höchsten Versorgungsstufe mit über 1.500 Betten.

BILD: KLINIKUM AUGSBURG

auch entsprechende Prioritäten markierte. Die Mitarbeiter im Krankentransportdienst meldeten sich nach Erledigung eines Auftrags in der Leitstelle, um einen neuen Auftrag entgegenzunehmen. Für den Mitarbeiter in der Leitstelle erforderte dies höchste Koordinationsfähigkeit. Aufgrund der vielen Anmeldungen – ca. 800 Transporte pro Tag – mit unterschiedlicher Priorität und durch das permanente Rückmelden von ca. 20 eingesetzten Transportmitarbeitern musste der Koordinator in der Leitstelle in kürzester Zeit entscheiden, welchen Auftrag er an den sich aktuell meldenden Krankentransporteur vergibt.

Transportaufträge bequem über den PC verwalten

Nach einem erfolgreich durchgeführten Workshop wurde gemeinsam mit dem Bereich Medizinische/Klinische Kommunikation, Informatik und DV-Technik (MIT) die Entscheidung getroffen, das Logistiksystem SyncroTess Healthcare des Aachener Systemhauses Inform einzusetzen. Nach einer Projektzeit von nur drei Monaten konnte das System in Betrieb genommen werden. Dieses System wird bereits in mehreren Universitäts- und Großkliniken in Deutschland für die Optimierung vielfältiger logistischer Anforderungen wie zum Beispiel der Steuerung von Transportmitarbeitern einge-



Stefan Graf, Pflegerische Leitung Notaufnahme/ Krankentransport: „Meine Erwartungen, nämlich die Verbesserung der Termintreue und die Handhabbarkeit

des Systems, sowie die Erwartungen der Stationen und Funktionsbereiche wurden bei weitem übertroffen.“ BILD: KLINIKUM AUGSBURG

setzt. Die Software ermöglicht es den Krankenhäusern auch, ihren Transportdienst zentral zu steuern. Darüber hinaus erlaubt sie einen ständigen Überblick über alle zeitgleich stattfindenden Transportaktivitäten.

Die Aufträge können von den Stationen und Untersuchungsbereichen bequem über den PC im System verwaltet werden. So werden die Auftragsanforderungen nun von den Mitarbeitern über eine Eingabemaske eingepflegt. Bei der vollautomatischen Steuerung der Transportaufträge vergibt das System unter Berücksichtigung vorher festgelegter Rahmenbedingungen den Transportauftrag selbstständig an den geeigneten Krankentransporteur. Die Weiterleitung der Aufträge an die Mitarbeiter des Krankentransportdienstes erfolgt über eine Datenfunkanbindung auf tragbare Taschencomputer.

Durch diese Datenfunkanbindung können die Mitarbeiter nicht nur

Aufträge erhalten, sondern auch zur Situation passende Rückmeldungen geben. So ist das System immer über den aktuellen Status zu jedem Transportauftrag informiert und kann gezielte Rückmeldungen an die Stationen und Funktionsbereiche geben. Von Beginn an kam es zu einer deutlichen Reduzierung der Wartezeiten für die Patienten. Grund dafür war zum einen sicherlich die optimierte Steuerung des Systems. Das heißt, das System verwendet zur Disposition mathematische Algorithmen aus dem Operations Research, um die besten Auftragsketten unter Unsicherheiten im Klinikalltag bilden zu können. Dies erhöht auch die Reaktionsfähigkeit des Transportdienstes auf spontane Änderungen in der Einsatzsituation und der Auftragslage.

Die Workflowverbesserung war sofort zu spüren

Durch den schnelleren Informationsfluss von der Beauftragung über die automatische Disposition bis hin zur Weiterleitung des Transportauftrags an den Transportmitarbeiter können weitere Wartezeitminuten eingespart werden. Damit können auch angemeldete Transportaufträge, die zwischenzeitlich nicht mehr benötigt werden, besser erkannt und aus dem System genommen werden, was bislang nicht erfolgte.



Boris Gasperov kontrolliert die Transportaufträge bei der Umstellung der Leitstelle auf die vollautomatische Disposition.



Miodrag Juric legt nach dem Patiententransport den Untersuchungsantrag in das Fach der entsprechenden Abteilung. Dadurch wird die korrekte Reihenfolge bei den Untersuchungen gewährleistet.

BILDER: KLINIKUM AUGSBURG

Auf diese Weise werden unsinnige Wege für die Transporteure vermieden. Diese legen an einem Tag bis zu zehn Kilometer zurück, zusammengenommen pro Tag rund 130 Kilometer. Eine beachtliche Leistung, wenn man bedenkt, dass die Patienten über einen weiten Teil dieser Strecken im Krankbett oder im Rollstuhl durch die Flure des Klinikums manövriert werden.

Sehr schnell war die Termintreue auf 90 Prozent gestiegen

Am meisten profitieren die Patienten von dieser Situation. Bereits wenige Tage nach der Einführung waren über 90 Prozent der Transporte termingerecht. Nur in Ausnahmefällen dauert es einmal länger als eine halbe Stunde. Stefan Graf, Leiter des Krankentransportdienstes, führt diesen

Erfolg auch auf die hervorragende Zusammenarbeit aller Beteiligten bei diesem Projekt zurück. Dies trifft sowohl für die Mitarbeiter des Bereichs MIT zu, die insbesondere in der Vorbereitungs- und Umsetzungsphase ihre hohe Kompetenz eingebracht haben, als auch für die Vertreter von Inform, die auf die Belange des Krankenhauses in besondere Weise eingegangen sind.

Von Anfang an war aber auch eine hohe Motivation bei den Krankentransporturen vorhanden, die Servicequalität für die betroffenen Bereiche und vor allem für die Stationen zu verbessern.

Die Mitarbeiter der Stationen und Funktionsbereiche waren schnell mit der Bedienung des Systems vertraut. Durch die aktuellen Rückmeldungen zu den von ihnen beauftragten Transporten sind sie heute in der Lage, Patienten zeitnah

vorzubereiten. Alle positiven Rückmeldungen von dieser Seite haben nochmals zu einer höheren Zufriedenheit der Transporteure beigetragen.

Holger Jegust, Stefan Graf

Kontakt

Inform GmbH
Zdravka Ley
Pascalstraße 23
52076 Aachen
Tel.: 0 24 08 / 94 56-44
zdravka.ley@inform-ac.com
www.syncrotess.de/healthcare

Klinikum Augsburg
Stefan Graf
Pflegerische Leitung Krankentransport und Notaufnahme
Stenglinstraße 2
86156 Augsburg
Tel.: 08 21 / 4 00-44 70
www.klinikum-augsburg.de