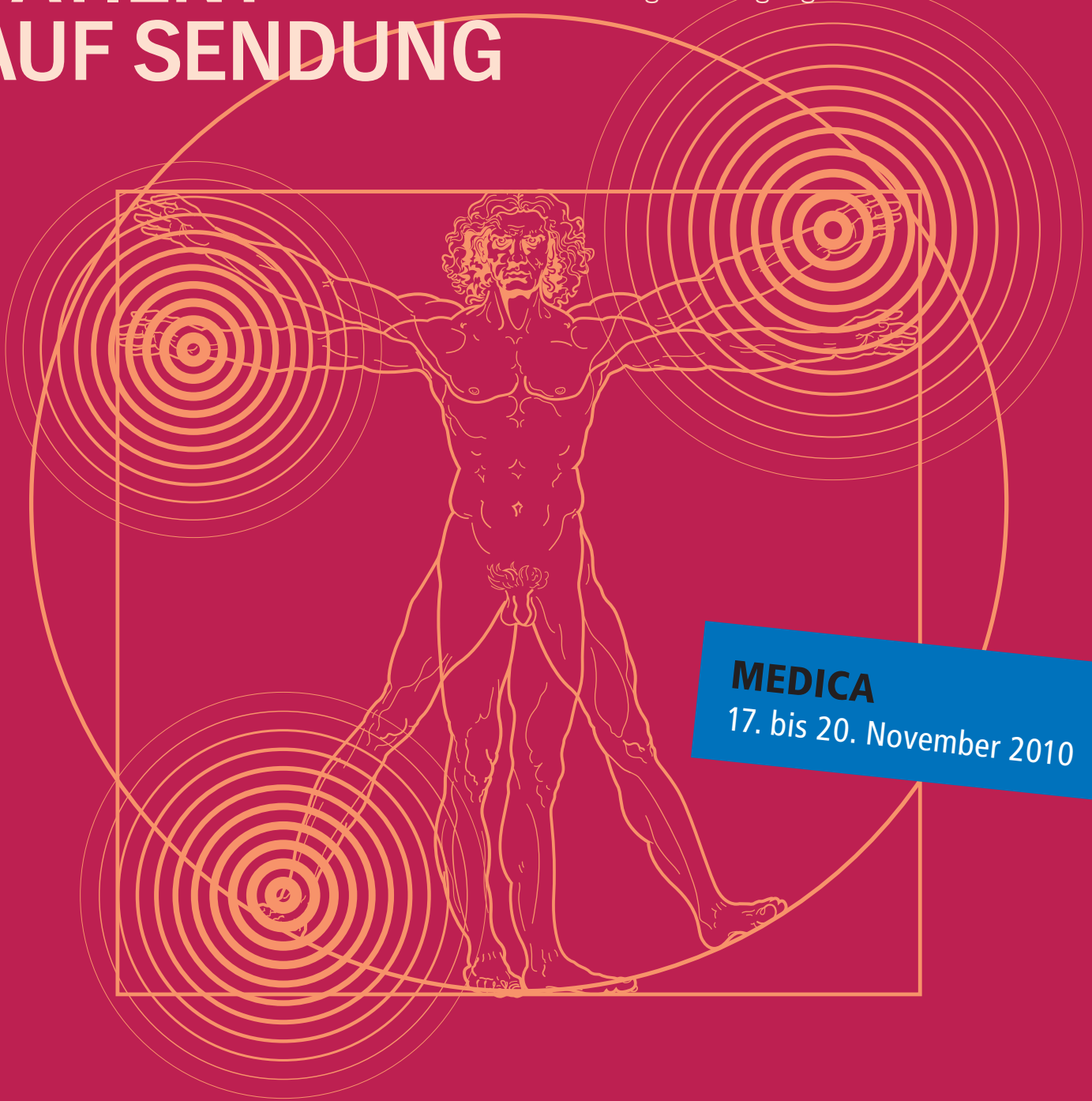


## PATIENT AUF SENDUNG

Telemonitoring steigert die Versorgungsqualität und vermeidet  
Klinikaufenthalte. Teil der Regelversorgung ist es noch nicht.



**MEDICA**

17. bis 20. November 2010

**Berater:**  
Glamour? Nein danke!

**Porträt:**  
Dorothea Dreizehner – Die Authentische



TERMINMANAGEMENT

## Ausfälle verringern

Viele Kliniken haben bereits Terminmanagement-Systeme für einzelne Abteilungen, allen voran für die kostenintensiven OP-Räume. Ein zentrales Terminmanagement, das alle Termine im Krankenhaus steuert, ist derzeit noch die Ausnahme. Solche Systeme verkürzen vor allem die Wartezeiten der Patienten.

**B**itte bestätigen Sie den Termin.“ Die Aufforderung kennt fast jeder vom heimischen Computer, wenn man gerade einen Urlaubsflug bucht. Aber als SMS-Text auf dem Handy ist so eine Nachricht eher selten. Besonders, wenn es sich dabei um eine Erinnerung an den OP-Termin im Krankenhaus handelt. Der Service „BookinaFlash“ der Imilia Interactive Mobile Application GmbH kann solche SMS für Krankenhäuser verschicken. Gesellschafter Roger Sturm sagt: „Durch die SMS-Erinnerung an Patienten lassen sich Ausfälle verringern. Kliniken können dadurch Geld sparen, wenn sich beispielsweise die Leerlaufzeiten im OP reduzieren.“

Doch der SMS-Service ist nur die Spitze des Eisbergs an Möglichkeiten, die Kliniken im Bereich Terminmanagement gerade bieten. „Effizienzsteigerung ist einer der großen Trends“, sagt Andreas Lange, Vorstandsvorsitzender des Verbands der Hersteller von IT-Lösungen für das Gesundheitswesen (VHITG). Das Terminmanagement sei dabei einer der zentralen Ansatzpunkte. Lange ist sich sicher: „In fünf bis zehn Jahren werden

Wartezimmer

sich zentrale Terminmanagement- und Ressourcenmanagement-Verfahren weitestgehend durchgesetzt haben.“ Davon ist man heute aber noch weit entfernt. OP-Planung hätten die meisten Kliniken bereits umgesetzt, auch in der ein oder anderen Fachabteilung – häufig in der Radiologie – seien autarke Systeme im Einsatz. Was meist fehle sei ein zentrales System, das alle Termine im Krankenhaus steuert.

**Koordinierte Termine für alle Stationen**

Viele Patienten durchlaufen mehrere Abteilungen. Nach der Untersuchung beim Arzt wird ein Labortermin vereinbart. Anschließend geht es zu Röntgenaufnahmen. Untereinander koordiniert sind die Termine häufig nicht. Das heißt, ein Patient muss entweder mehrmals zu Voruntersuchungen kommen oder eine Menge Zeit und Geduld

mitbringen. Moderne Terminmanagement-Software, die die verschiedenen Einzelsysteme vereint, schlägt für bestimmte Krankheitsbilder gleich Termingruppen vor – zum Orthopäden-Termin etwa gleich anschließend die Röntgenuntersuchung und das MRT. Die Mitarbeiter entscheiden dann, ob nur ein Einzeltermin, die gesamte Gruppe oder nur Teile daraus gebucht werden sollen. Die Regeln, nach denen die Software vorschlägt, können die Krankenhäuser selbst festlegen. „Die meisten Ärzte haben ohnehin schon eine hohe Arbeitsbelastung. Hier geht es darum, alles drum herum zu verbessern: die Auslastung der Geräte, Räume, der Patienten und des Pflegepersonals“, sagt Lange. Speziell die Nachsorge müsse in diese Prozesse einbezogen werden. Es hilft wenig, einen Patienten zu operieren, wenn die notwendigen Nachsorge-Einheiten nicht

im direkten Anschluss verfügbar sind. Und durch genaue Terminplanung, so lange, lasse sich auch die Warteliste für ausgewählte Eingriffe verkürzen. Sagt ein Patient etwa auf eine SMS-Erinnerung hin einen Termin im Vorfeld ab, kann ein anderer Patient mit derselben Indikation als Ersatz gesucht werden. Ohne Absage kann nur spontan ein stationärer Patient als Ersatz genommen werden. Häufig sind das dann Routineeingriffe, die keiner großen Vorbereitung bedürften. Die Warteliste für den eigentlich geplanten komplizierten Eingriff verringert sich so nicht.

**Industrie ist 20 Jahre voraus**

Das Verbundklinikum Landkreis Ansbach führt gerade ein Terminmanagement-System ein. Das Klinikum besteht aus mehreren Häusern. Da sei Organisation und Kommunikation nicht nur



**MEDICA 2010**  
 17. - 20. November 2010  
 Düsseldorf  
 Halle 14, Stand-Nr. A48

**Seco CareNET**

**Die Zukunft der Kommunikation im Gesundheitswesen.**

Die Kombination von Betriebssicherheit, Ökonomie, Entlastung von Verwaltung und Personal sowie Komfort und Sicherheit Ihrer Patienten und Bewohner sichert Ihnen den entscheidenden Vorsprung. Neueste IP-Technologie ermöglicht umfassende und spezifische Lösungen.



D-77855 Achern  
 Von-Drais-Str. 33  
 Tel.: +49-7841-62 23-0  
 info@securiton.de  
 www.securiton.de

A-1122 Vienna  
 Eibesbrunnnergasse 18  
 Tel. +43-1-811 57-0\*  
 office@schrack-seconet.com  
 www.schrack-seconet.com







**Extern oder intern:** Für Frank Schneider, Geschäftsführer der Nexus CIS GmbH, müssen Terminplaner im KIS integriert sein.

mit Patienten, sondern auch innerhalb des Hauses sehr wichtig, erklärt Andreas Goepfert, Vorstand des Verbundklinikums. Er meint: „Bei der Prozesssteuerung hängen wir im Gesundheitswesen der Industrie rund 10 bis 20 Jahre hinterher. Diejenigen, die das jetzt am schnellsten umsetzen, werden auch zukünftig vorne mitspielen.“ Sein Krankenhaus hat sich für die Software I-Soft Enterprise Scheduling als Terminplaner entschieden. Thorsten Dusberger, Portfolio Director bei der I-Soft, meint, dass sich durch Terminmanagement in vier Bereichen sparen ließe: höhere

Meierhofer, Vorstandsvorsitzender des KIS-Herstellers Meierhofer AG, hin: „Terminplanung alleine erzeugt noch keine Transparenz. Die Dokumentation dessen, was tatsächlich erfolgt ist, ist entscheidend. Dann kann man die Abläufe entsprechend auswerten.“ Deshalb müsse das Terminmanagement auch integraler Bestandteil des KIS sein, fordert Meierhofer, damit alle Prozesse, von der Planung über die Durchführung bis zur Dokumentation zentral erfasst würden.

Frank Schneider, Geschäftsführer der Nexus CIS GmbH, wie Meierhofer ein KIS-Hersteller, stimmt dem zu: „Von externen Terminplanern, die nicht Teil eines KIS sind, halte ich nicht viel. Das ist zwar technisch möglich, aber nicht besonders sinnvoll.“ Die Patientendaten aus dem KIS könnten nicht ohne weiteres über eine Schnittstelle übertragen werden, weil es sich nicht nur um Patientenstammdaten, sondern auch um Behandlungsdaten und teilweise komplexe Therapien handele. Insofern würde dies einen erheblichen Aufwand bedeuten. Terminplaner und KIS aus einer Hand. Das Verbundkli-

so aus: „Entscheidend ist, dass das System gelebt wird. Wir können die Termine aus unserem KIS auch mit dem Outlook vom Chefarzt synchronisieren. Aber wenn der Chefarzt sich die E-Mails ohnehin ausgedruckt auf den Tisch legen lässt, dann bringt das ganze System nichts.“

Meierhofer warnt aber vor zu hohen Erwartungen an das Terminmanagement. Im OP habe die Prozessoptimierung zu großen Einsparungen geführt, weil OP-Minuten sehr teuer seien. Jetzt gehe es aber vor allem darum, in den peripheren Bereichen Patientenabläufe zu optimieren. Meierhofer sagt: „Das wird lange nicht solche hohe Einsparungen bringen. Kliniken können aber auf andere Art gewinnen: Sie erhöhen die Patientenzufriedenheit, wenn ein Patient nicht stundenlang vor irgendwelchen Untersuchungsräumen warten muss.“

**Player oder Dienstleister?**

Um die Patienten noch besser zu erreichen, will das Verbundklinikum Ansbach die Termine auch online – von Patienten und Zuweisern – buchen lassen. Für das zweite Halbjahr 2011 plant das Krankenhaus, die Funktion freizuschalten. Damit geht das Klinikum einen Schritt, den viele andere Häuser nicht einschlagen. Laut den KIS-Herstellern Meierhofer und Nexus wird die Funktion kaum nachgefragt. „Die meisten Häuser wollen die Hoheit über die Termine behalten“, sagt Schneider von Nexus. Goepfert vom Verbundklinikum Ansbach kann das zwar nachvollziehen, wählt für sein Haus aber einen anderen Weg: „Das ist eine Frage der Unternehmensphilosophie. Verstehe ich mich als Player, der alles vorgibt, oder als Dienstleister? Wir sehen uns als Dienstleister im Gesundheitswesen. Wenn die Zuweiser ihren Patienten direkt aus der Praxis einen Termin bei uns buchen können, dann sind die Patienten zufrieden und die Zuweiser auch.“

Sebastian Schnabel

**"Wenn Zuweiser ihren Patienten direkt bei uns buchen, sind die Patienten und Zuweiser zufrieden."**

*Andreas Goepfert, Vorstand des Verbundklinikums Ansbach*

Termtreue der Patienten, schnellere Buchungsprozesse der Mitarbeiter, weniger Stillstand im OP und kürzere Liegezeiten. Letztere würden sich durch optimierte Abläufe ergeben, etwa wenn die Reha-Termine schon vor der OP für die Zeit direkt im Anschluss gebucht sind. „Zusammen ergibt das ein Einsparpotenzial von mehreren Millionen Euro im Jahr“, sagt Dusberger.

Doch nicht die koordinierte Planung allein sorgt für mehr Effizienz. Wichtig ist auch, das auszuwerten, was tatsächlich passiert ist. Darauf weist Matthias

nikum Ansbach hat aus diesem Grund Terminplaner und KIS von I-Soft genommen. Momentan wird das neue System eingeführt. Dabei setzt die Klinik darauf, die Mitarbeiter frühzeitig über die neuen Prozesse zu informieren. Das zahle sich aus, meint Goepfert: „Unsere Mitarbeiter sind dem neuen System gegenüber sehr aufgeschlossen. Das liegt auch daran, weil sie mit dem alten KIS unzufrieden waren.“ Dass die Mitarbeiter den Terminplaner auch wollen, ist elementar wichtig – das betonen die Hersteller einstimmig. Meierhofer drückt das

Foto: pixelhol (RainerSturm)/gg24\_de / AOK-Medien dienst / Nexus