

Bewerbung Medizin-Management-Preis 2011

Dr. med. Martin Maurer, Charité – Universitätsmedizin Berlin

Executive Summary

Effizientes Patientenmanagement und Sicherung der Patientenzufriedenheit in der radiologischen Abteilung einer Universitätsklinik

Eine effiziente Gestaltung der Arbeitsabläufe von medizinischen Leistungen gewinnt hinsichtlich knapper finanzieller und personeller Ressourcen im Gesundheitswesen zunehmend an Bedeutung. Gleichzeitig stehen die Anbieter medizinischer Leistungen aufgrund vielseitiger Wahlmöglichkeiten der Patienten in einem starken Wettbewerb untereinander. In der Klinik für Radiologie der Universitätsklinik Berlin (Charité) wurden daher zwei Studien durchgeführt, um einerseits Ansatzpunkte für Verbesserungen in den Arbeitsabläufen zu evaluieren und andererseits die Zufriedenheit der Patienten mit den erbrachten Leistungen zu erfassen.

So konnte gezeigt werden, dass das *ServiceBlueprint-Modell* ein auch in der klinischen Medizin nutzbares Dienstleistungsmanagementkonzept darstellt. Es ermöglicht die Dokumentation, Visualisierung und Analyse von klinischen Diagnose- und Behandlungsprozessen und bietet Ansätze zur Restrukturierung und Optimierung von Leistungsabläufen, bei der Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen und der Mitarbeiterführung.

Zudem erfolgte eine Evaluation der Verwendbarkeit und des Nutzenpotenzials zweier ereignisorientierter Messmethoden – die *Critical Incident Technique* und die *Sequentielle Ereignismethode* – zur Bewertung der Patientenzufriedenheit mit radiologischen Untersuchungsleistungen am Beispiel von Computertomographie (CT)- Untersuchungen. Dabei konnte gezeigt werden, dass sich beide Methoden zur Erfassung der Patientenzufriedenheit im klinischen Alltag eignen. Von den Patienten genannte positive Ereignisse bestätigen die bisherige Organisation der eigenen Leistung, negative Ereignisse bieten konkrete Ansätze zur Verbesserung der Leistungsqualität.