

Reha-Zentrum Utersum auf Föhr

Lebensretter Ressourcen-Management

Das Reha-Zentrum Utersum auf Föhr gehört zu den ersten Kunden der Magrathea Informatik GmbH. Nach jahrelangem Einsatz des Ressourcen-Management-Systems (RMS) TIMEBASE® entdeckt die Klinik die Software neu. Eine Entdeckung mit Folgen.

Bereits seit 1993 setzt das Reha-Zentrum Utersum, eine Fachklinik für Rehabilitationsverfahren und Anschlussheilbehandlungen, ein Termin- und Ressourcen-Management-System der Firma Magrathea ein. Der damalige Einsatz einer Software für die Planung von Zeit und Raum galt als höchst innovativ.

Jahrelang haben bis zu zehn Mitarbeiter, allesamt nicht ausschließlich in diesem Bereich tätig, die wöchentlichen Planungen in den einzelnen Abteilungen Physio-, Physikalische und Ergotherapie, Psychologie und Ernährungsberatung durchgeführt. Anfangs gab es gelbe Laufzettel, von denen die Terminanforderungen in das System übertragen wurden. Später konnte dann die Verordnung über elektronische Formulare automatisch an die Software übergeben werden. Die Planer haben so immer donnerstags

die kommende Woche ihrer Abteilung geplant. Und die Terminvergabe folgte dem persönlichen Sachverstand. „Häufig mussten wir Planungen wiederholen. Physiotherapeutische Maßnahmen wurden zum Beispiel zurückgestellt, weil psychologische Therapien Vorrang hatten. Die notwendigen Umplanungen kamen zustande, da die Abteilungen aneinander vorbeigeplant haben“, beschreibt der heutige Leiter der Termin- und Therapieplanung, Moritz Theodor Andresen, den damaligen Zustand. Die dezentrale Planung ohne einheitliche Struktur führte über die Jahre hinweg zur Beliebigkeit. Jede Leistungsanforderung wurde direkt datiert, ohne die Gliederung der individuellen Behandlung, der Organisation der Abteilung und der ganzen Klinik zu berücksichtigen.

Fortsetzung Seite 2

Es gab keine Kontinuität und viele Ressourcen wurden nicht genutzt. Auch Wünsche, die die Patienten in den täglichen Sprechstunden äußerten, blieben oft unberücksichtigt. Das führte zunehmend mehr zur Unzufriedenheit, bei Patienten, den medizinischen Mitarbeitern und auch bei den Planern selbst.

Überlegungen, Prioritäten in der Vergabe von Terminen zu setzen und das System anders zu konfigurieren, wurden verworfen. Einige Planer waren davon überzeugt, dass durch einen solchen Eingriff ein Zusammenbruch des Systems erfolgen würde. „Die Software hatte hier im Haus nicht den besten Ruf. Teuer und kann nichts, war die Meinung einiger Anwender. Doch das Gegenteil ist der Fall. Aus Unkenntnis wurden die vielen Möglichkeiten nicht genutzt“, bekennt André Wallat, Leiter Physiotherapie und verantwortlicher Koordinationsleiter der Termin- und Therapieplanung.

Anfang 2015 führte schließlich die kritische Lage der Klinik zügiger zum radikalen Umdenken. Personelle Engpässe, die durch die Insellage verstärkt wurden, Qualitätsmängel und wirtschaftliche Probleme setzten einen Prozess in Gang, der neue und schnelle Handlungen zuließ. „Wir wussten, dass das Programm TIMEBASE die Effizienz erhöhen kann, und haben der Klinikleitung den Vorschlag gemacht, die Beratung von Magrathea zu nutzen“, kommentiert Wallat. Die Verantwortlichen erteilten den Auftrag zur Einrichtung einer einheitlichen Terminplanung für alle Fachabteilungen und Fachbereiche. Ziel sollte es sein, die Arbeitsabläufe aufeinander abzustimmen, Arbeitsspitzen an den Aufnahmetagen zu reduzieren, Ressourcen effizienter einzusetzen und die Patientensteuerung zu optimieren.

Wenig später waren die Berater des Softwarehauses in der Einrichtung. Die Analyse des jahrelangen Einsatzes der Software offenbarte die ungenutzten Potenziale und die Defizite in den Abläufen. Gemeinsam entschied man sich, das System als zentral planendes Instrument neu aufzusetzen und sämtliche Prozesse in neu strukturierter Form zu hinterlegen. Gleichzeitig wurde die personelle Ausstattung der Planung neu organisiert. Zweieinhalb Stellen wurden hauptamtlich für die Ressourcenplanung eingerichtet, ein neuer Mitarbeiter mit Programmiererkenntnissen eigens für die kommenden Aufgaben eingestellt.

Ab Mai 2015 wurde intensiv in Begleitung des IT-Dienstleisters aus Hannover gearbeitet. Wöchentlich traf sich die eigens gegründete Arbeitsgemeinschaft, um Konzepte und Strukturen zu entwickeln. Neue Dienstpläne für Ärzte und Mitarbeiter der Pflege wurden erstellt, mehr Anreisetage eingeführt, ein Organigramm mit neuen

Prozessen angefertigt. Neue Arbeitsabläufe und Checklisten für die Fachabteilungen und Fachbereiche wurden ausgearbeitet und mit den jeweiligen Fachbereichsleitern fein säuberlich abgestimmt. Zugleich wurde der Fortschritt des Projektes regelmäßig an die Klinikspitze berichtet. Bereits zum ersten August 2015 wurde das Konzept „Einheitliche Terminplanung“ mit seinem eindeutigen und verpflichtenden Regelwerk offiziell in der Klinik eingeführt.

Da kurz zuvor neue Hardware angeschafft wurde, waren die technischen Voraussetzungen bereits geschaffen, um die neueste Version des Ressourcen-Managementsystems zu installieren. Nach der Installation konnte das vorkonfigurierte Programm an die klinikeigenen Anforderungen angepasst und der Probelauf gestartet werden. „Früher arbeitete jeder Arzt mit großem individuellem Gestaltungsraum. Da gab es dann Patienten, die einen sehr vollen Terminplan hatten. Und es gab Patienten mit einem eher übersichtlichen Plan. Also eine große Diskrepanz. Hier war ein Steuerungsinstrument dringend notwendig, um das Erreichen des Therapieziels für die Patienten besser sicherzustellen. Wir haben dann therapeutische Verordnungspakete gestrickt und diese mit den neuen Prozessen im System hinterlegt“, erklärt der Ärztliche Direktor Dr. med. Wolfgang Scherer. „Das war eine sehr intensive Zeit. Wir haben uns mit dem Projektleiter von Magrathea zweimal für eine Woche regelrecht eingeschlossen. Abteilungsweise haben wir Pakete erarbeitet, Arbeitslisten für die nächsten Wochen und Monate erstellt. Und es gab klare Pläne und Vorgaben des Softwarehauses, um unser Ziel zu erreichen. Das war wirklich sehr produktiv“, ergänzt Planungsleiter Moritz Andresen.

Bis zum Jahresende konnte eine Abteilung nach der anderen umgestellt werden. Zuerst wurde umstrukturiert, dann die abteilungsspezifischen Anforderungen abgestimmt, programmiert, getestet und letztlich der Probelauf gestartet. Besonders hilfreich war in dieser Phase auch das Programmierer-Know-how des neu eingestellten Planers. „Da ich erst mit Projektstart in die Klinik gekommen bin, musste ich mir das nötige Wissen über das Programm und die Rehabilitation insgesamt aneignen. Das war sehr komplex. Durch die sehr erfahrenen Kollegen und die Beratung ging das aber ganz gut. Ich konnte dann wirklich helfen und die elektronischen Verordnungsbögen im laufenden Projekt den Bedürfnissen des jeweiligen Bereiches anpassen. So sind wir ganz gut vorangekommen“, beschreibt Planer Sascha Wagener den Verlauf.

Zum ersten Januar 2016 konnte die Ressourcenplanung auf Realbetrieb umgestellt werden. Dank der umfangreichen

Vorarbeit lief die Portierung reibungslos. Von nun an wurde der Betrieb der Klinik zentral geplant.

In den folgenden Wochen bekamen gut 50 Mitarbeiter individuelle Schulungen zum Programm. Ärzte, Psychologen, Physio- und Ergotherapeuten, Schwestern, Reha-Assistenten und Ernährungsberater erhielten auf sie abgestimmte Lerneinheiten. Da die Ausbildung direkt an dem laufenden System erfolgte, konnten spezielle und akute Fragestellungen sofort geklärt werden. „Da wir ja alle fünf geforderten Maßnahmen - das waren die zentrale Therapie- und Terminplanung, die Einführung der therapeutischen Verordnungspakete, der Einsatz der Reha-Assistenten, den Dienstplan der Ärzte und die Verlängerung der Anreisetage - innerhalb dieser kurzen Zeit umgesetzt und eingeführt hatten, gab es natürlich

Nach über einem Jahr Einsatz der neuen Organisation und des neu gestalteten Ressourcenmanagements blicken die Verantwortlichen der Utensumer Klinik sehr zufrieden auf ihr Werk. Der gesamte Betrieb der Reha-Klinik läuft in geordneten Bahnen. Es gibt klar definierte Prozesse, an die sich alle halten. Auch die Behandlungsqualität und die Leistungsmenge haben sich deutlich verbessert. „Anfangs wussten wir, dass das Verhältnis von In- zu Output, also von dem Einsatz unserer Ressourcen zu den abrechenbaren Pflegesätzen, verbesserungsfähig ist. Mit Hilfe der Firma Magrathea haben wir heute ein deutlich besseres Ergebnis. Die Produktivität ist also dramatisch gewachsen. Das ist ein großer Erfolg. Gleichzeitig haben Qualität und Menge enorm zugenommen. Unsere Leistungen sind somit auf einen Schlag günstiger und besser geworden“, resümiert Jürgen Finsterbusch, Kaufmännischer Direktor der



v.l.n.r.: Gudrun Steidel, André Wallat, Moritz-Theodor Andresen, Jürgen Finsterbusch und Sascha Wagener

Einwände und große Aufregungen. Zum Beispiel wurde die Umstellung von zwei auf vier Anreisetagen kritisch gesehen. Die Anzahl der anreisenden Patienten blieb aber mit 60 Personen pro Woche gleich.

Einige Ärzte mussten früher pro Woche bis zu 15 Aufnahmen machen, heute sind es für alle Ärzte 8 bis 10 pro Woche. Die Aufnahme verteilt sich und wir haben den Druck von den Mitarbeitern genommen. Das ist auch für die Patienten ein Traum. Ähnlich verhält es sich bei den anderen Maßnahmen. Heute gibt es insgesamt nur noch positive Rückmeldungen“, schildert der Ärztliche Direktor Dr. med. W. Scherer die Reaktionen der betroffenen Kollegen.

Klinik, und führt fort: „Wie alle deutschen Rehakliniken werden wir monatlich und quartalsweise nach den Qualitätsindikatoren verglichen. Die Zahlen dokumentieren, dass wir explosionsartige Leistungssprünge bei der Anzahl der therapeutischen Leistungen zu verzeichnen haben. Nach jetzt gut einem Jahr haben wir in Teillbereichen zwischen 50 bis 100 Prozent Steigerungen vorzuweisen. In zwei, drei Feldern müssen wir unsere Qualitätsindikatoren noch weiter verbessern. Aber auch hier belegen die Werte schon deutliche Fortschritte.“

Die Qualitätssteigerungen und die geordneten Strukturen blieben auch bei den Patienten nicht unbemerkt. Sowohl die Zahlen der Behandlungserfolge, als auch

die subjektiven Beurteilungen erhalten positive Bewertungen. Die Patientenzufriedenheit hat sich messbar gesteigert und die Patienten wie auch die Mitarbeiter sind mit mehr Freude bei der Sache. Diese Bestätigung ist gleichzeitig aber auch Auftrag für die Zukunft. „Hundert Prozent der Möglichkeiten haben wir mit dem Ressourcen-Management-System bei Weitem noch nicht erreicht. Da ist noch Luft nach oben. Wir bereiten gerade den Einsatz neuer Module für die elektronische Verordnung vor. Und

für das Berichtswesen bestehen auch noch Wünsche. Für die nahe Vergangenheit lässt sich aber sagen, dass die gesamten IT- und Organisationsmaßnahmen für die Standortsicherheit und die Sicherheit zum Überleben der Klinik absolut notwendig waren. Und über die Insel hinaus betrachtet, kann das Projekt Schule für die öffentlichen Kliniken machen“, urteilt der Kaufmännische Direktor Jürgen Finsterbusch abschließend.

Hintergrundinformation

DRV Bund Reha-Zentrum Utersum auf Föhr

Das DRV Bund Reha-Zentrum Utersum auf der Nordseeinsel Föhr ist eine Fachklinik für Rehabilitationsverfahren und Anschlussheilbehandlungen bei onkologischen und pneumologischen Erkrankungen. Das direkt an der Nordsee gelegene Haus wurde 1931 als Kurheim Utersum eröffnet. Über 100 Mitarbeiter versorgen in der Einrichtung mit 190 Betten gut 3.000 Patienten jährlich.

Träger der Klinik ist die Deutsche Rentenversicherung Bund.

Magrathea Informatik GmbH

Die Magrathea Informatik GmbH bietet Softwareprodukte für Akut-Krankenhäuser und Rehabilitationskliniken. Das 1992 gegründete IT-Unternehmen mit Hauptsitz in Hannover ist Hersteller des Termin- und Ressourcen-Management-Systems TIMEBASE® und des Medical Dashboards I.DASH®. Magrathea beschäftigt 42 Mitarbeiter, die mehr als 330 Kunden im In- und Ausland betreuen.



Magrathea Informatik GmbH

Goseriede 1-5

30159 Hannover

Telefon: +49 511 54388 - 0

Elektronische Post: info@magrathea.eu

Internet: www.magrathea.eu