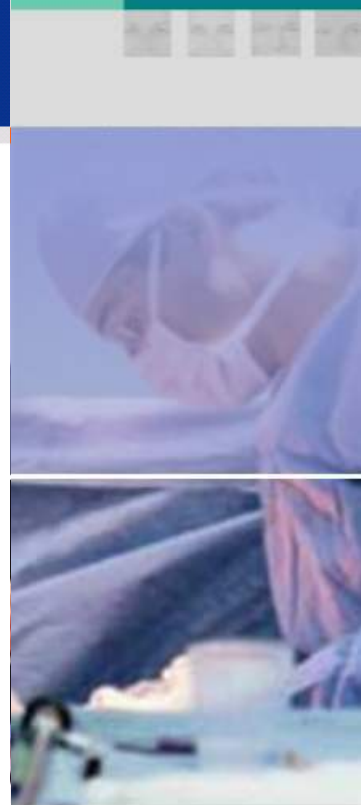


Die Notaufnahme als strategischer Erfolgsfaktor eines Klinikums

Studie über die Organisation der Notaufnahmen in deutschen Kliniken



Die Notaufnahme als strategischer Erfolgsfaktor eines Klinikums .

Studie über die Organisation der Notaufnahmen in deutschen Kliniken.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Steria Mummert Consulting.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Stand: 18.11.2005

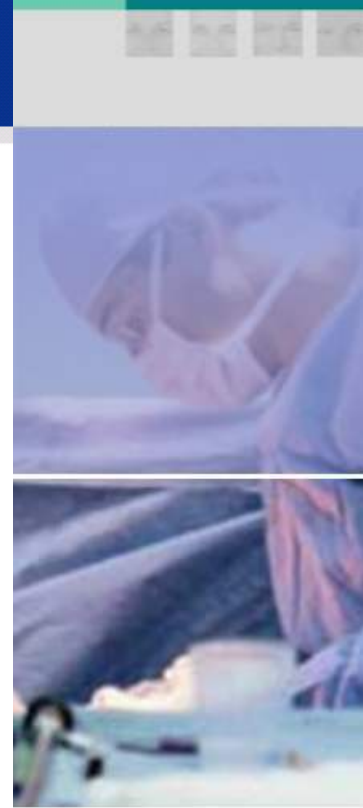
Team:

Lothar Traub
Consultant

Matthias Warmuth
Principal Consultant

Steria Mummert Consulting AG
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
D-22085 Hamburg
Tel: +49 40 22703-0
Fax: +49 40 22703-7999
mailto: info@steria-mummert.de

- **Kapitel 1** **Vorstellung**
- **Kapitel 2** **Trends in der Notaufnahme**
- **Kapitel 3** **Ergebnisse der Studie**
- **Kapitel 4** **Fragen und Diskussion**



Vorstellung.

- 1.1 Steria Mummert Consulting AG**
- 1.2 Notfallaufnahme Studie 2005**

1 Eine starke Allianz für starke Lösungen.

Vorstellung.



Die Steria Mummert Consulting AG ist ein Unternehmen der Groupe Steria S.C.A.

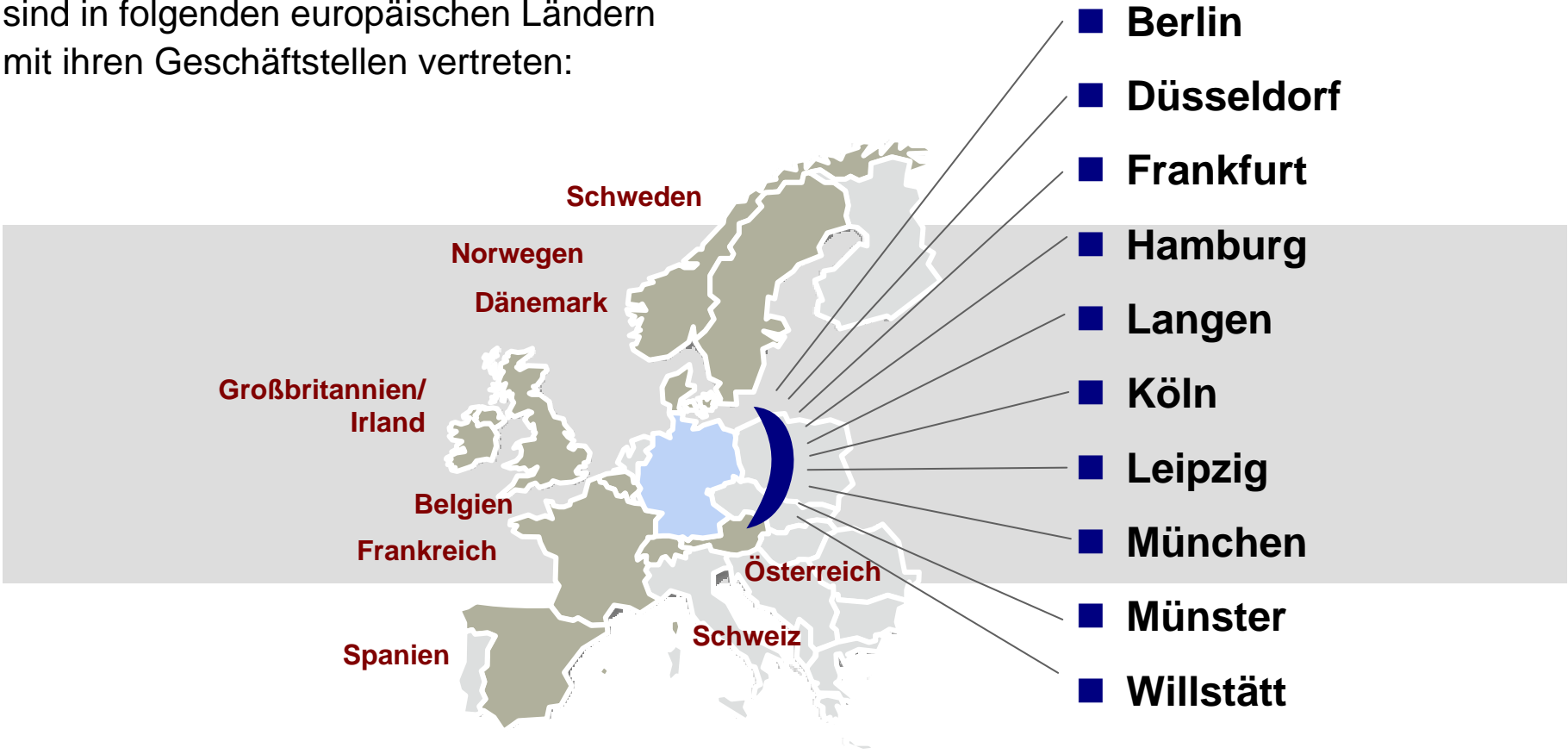
Gemeinsam mit der Groupe Steria bieten wir unseren Kunden die komplette Wertschöpfungskette der Beratung von der Management- und Prozess-Beratung über die Systemintegration bis hin zu Managed Services in den wichtigsten europäischen Märkten. Basis für unsere Leistungen sind das langjährige Branchen-Know-how und eine exzellente Technologie-Expertise.

1 Leistungsstarke, kundennahe Organisation.

Vorstellung.

Steria Mummert Consulting und die Groupe Steria

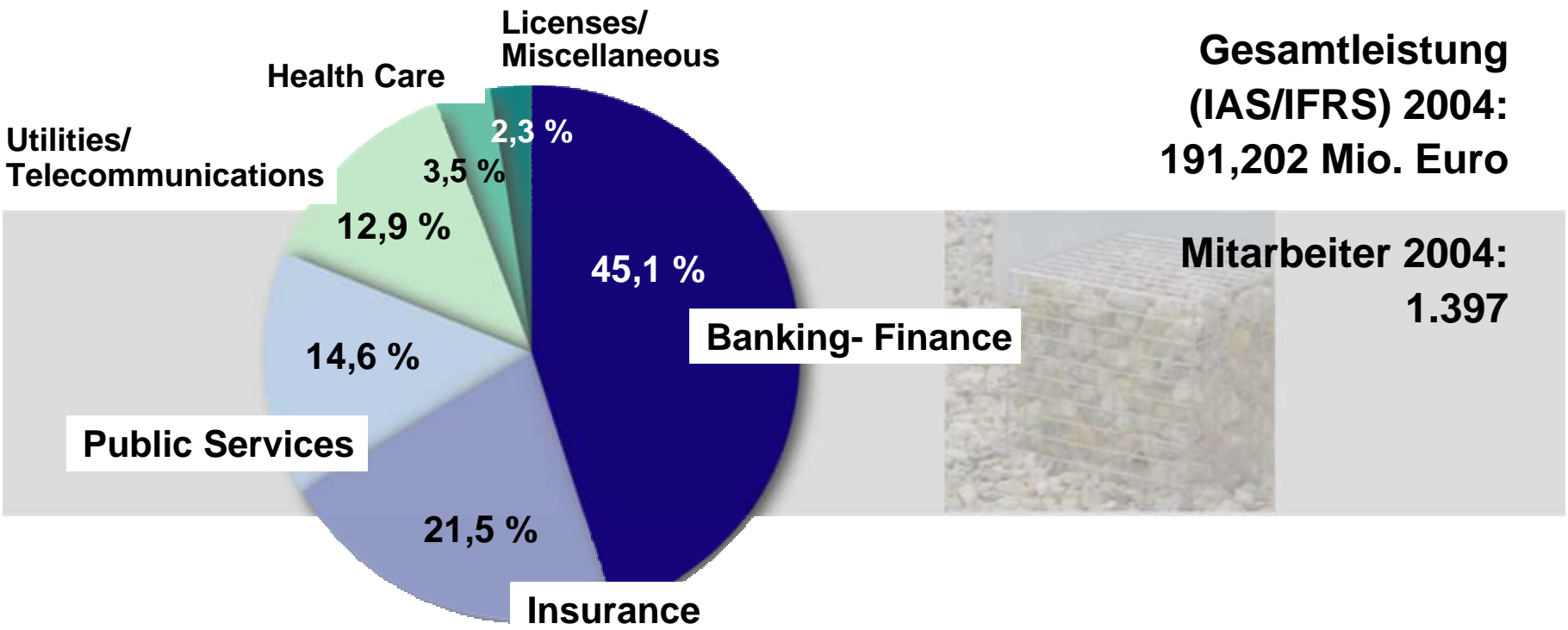
sind in folgenden europäischen Ländern mit ihren Geschäftsstellen vertreten:



1 Dienstleistungsbranchen im Fokus.

Vorstellung.

Unternehmensberatung für Dienstleistungsbranchen.



1 Marktposition – Ranking 2004.

Vorstellung.

TOP 10 der Managementberatungs-Unternehmen in Deutschland 2004

Quelle: Lünendonk, 2005, *) Daten teilweise geschätzt

Unternehmen	Umsatz in Mio. Euro	
	2004	davon im Inland
1 McKinsey & Company Inc. Deutschland, Düsseldorf	540,0	540,0
2 Roland Berger Strategy Consultants, München *)	530,0	318,0
3 The Boston Consulting Group GmbH, München *)	246,0	246,0
4 Deloitte Consulting GmbH, Düsseldorf	198,0	198,0
5 Booz Allen Hamilton GmbH, Düsseldorf	190,0	190,0
6 Mercer Consulting Group GmbH, München	167,0	167,0
7 A.T. Kearney GmbH, Düsseldorf	158,0	153,0
8 Steria Mummert Consulting AG, Hamburg (nur Mummert Consulting AG)	147,0	143,0
9 Bain & Company Germany Inc., München	130,0	130,0
10 Droege & Comp. GmbH, Düsseldorf	112,6	80,3
11 Arthur D. Little GmbH, Wiesbaden	72,1	72,1
12 MC Marketing Corporation AG, Bad Homburg	54,8	54,8
13 Simon, Kucher & Partner GmbH, Bonn *)	46,5	36,0
13 Horváth AG (Horváth & Partners Gruppe) Stuttgart	46,5	33,7
15 Management Engineers GmbH & Co.KG, Düsseldorf	46,0	38,2

1 Branchenspez. Beratungsangebot: Health Care.

Vorstellung.

Basis			
Unternehmensführungs-Prozesse	Betriebswirtschaftliche Service-Prozesse	Branchenspezifische Prozesse (Content & Methodik u. IT)	Technologische Service-Prozesse

Kernthemen Mummert Consulting			
<ul style="list-style-type: none">■ Unternehmenssteuerung■ Unternehmensstrategie■ Marketing	<ul style="list-style-type: none">■ Personalmanagement■ Finanzen■ Controlling■ Beschaffungs- und Bestandsmanagement■ Immobilien	<ul style="list-style-type: none">■ Krankenhaus-informationssysteme■ Fusionsmanagement■ Elektronische Gesundheitskarte■ DRG-Zukunftskonzept■ Wissensmanagement■ Leistungskosten-senkung (LKS)	<ul style="list-style-type: none">■ Architektur/EAI/ Plattformen■ Enterprise Content Management■ CRM Technologie■ Business Intelligence■ Infrastruktur/ Betrieb■ IT-Security■ IT-Governance■ SAP Solutions

- Studie „Die Notfallaufnahme als strategischer Erfolgsfaktor eines Klinikums“ (Dauer von Mai bis Juli 2005).
- Fragebogen mit 53 Fragen aus den Themenblöcken
 - Unternehmensangaben,
 - Struktur der Notaufnahme,
 - Organisation Notaufnahme,
 - Prozesse Notaufnahme.
- Teilnahme von 53 Krankenhäuser an der Befragung (Rücklaufquote von 11%), mit Schwerpunkt Grund- und Regelversorger und Maximalversorger (80% < 1000 Betten)

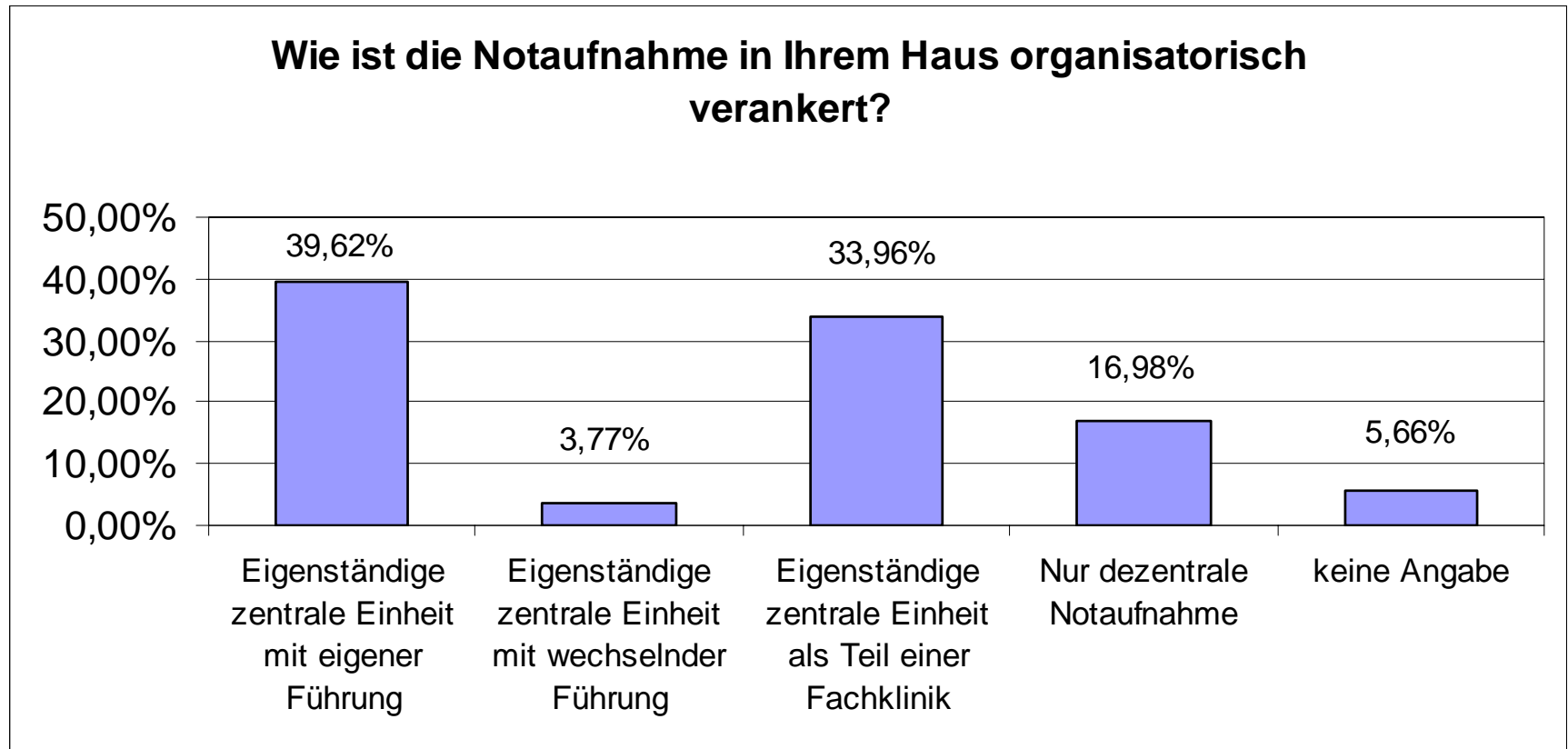
Trends in der Notaufnahme.

- 2.1 Zentrale Organisation der NFA**
- 2.2 Prozessoptimierung**
- 2.3 Kein Schichtsystem im ärztlichen Dienst**
- 2.4 Festlegung der Behandlungsreihenfolge**
- 2.5 Pflegekonzept in der Notaufnahme**

2 Zentrale Organisation der NFA.

Trends in der NFA.

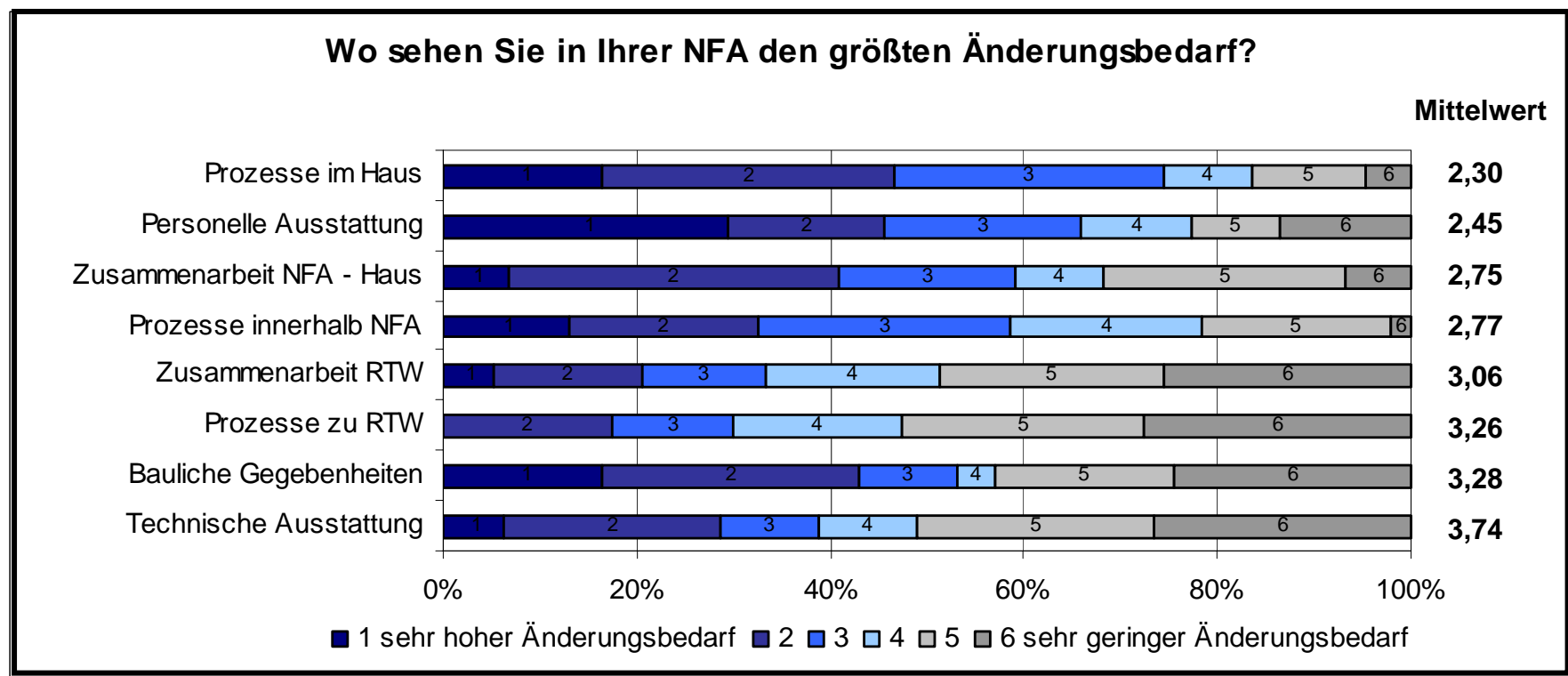
- Die zentrale Organisation der Notfalleinheiten ist ein erkennbarer Trend.
- Unterschiede zwischen Maximalversorgern und Grund- und Regelversorgern.



2 Prozessoptimierung.

Trends in der NFA.

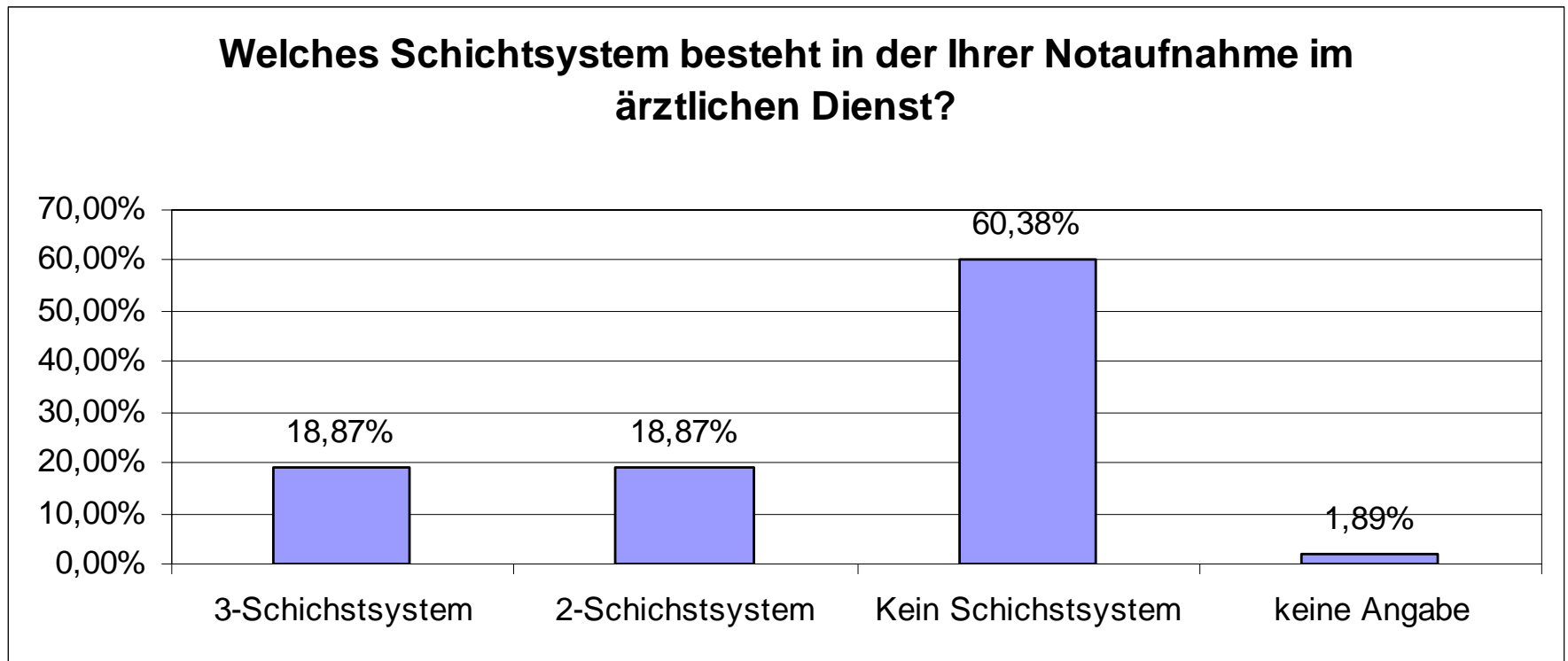
- Prozessoptimierung und personelle Ausstattung sind die wichtigsten Themen in der NFA.
- Großes Augenmerk sollte die Zusammenarbeit mit dem Haus genießen.



2 Ärztliche Dienstzeiten.

Trends in der NFA.

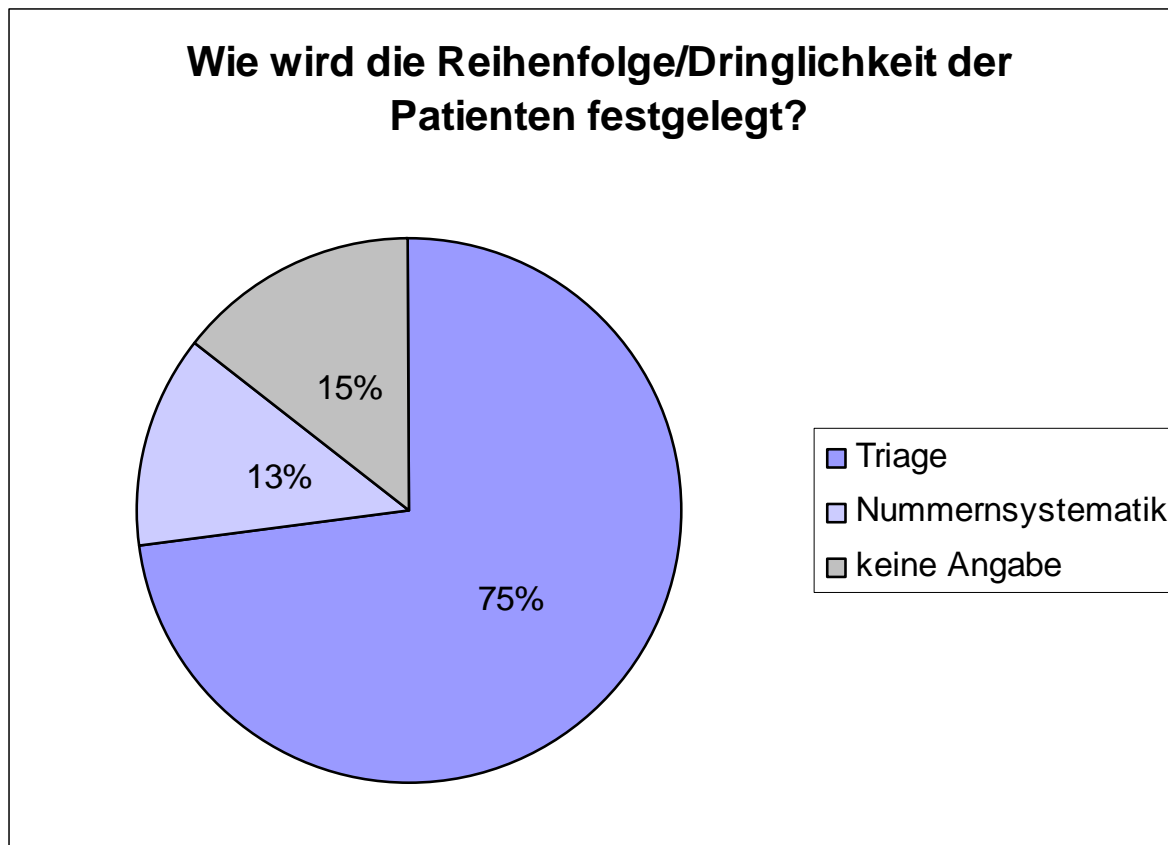
- Derzeit geringe Verbreitung des Schichtdienstes.
- Höhere Kostenbelastung in den meisten NFAs zu erwarten durch Wegfall des Bereitschaftsdienstes.



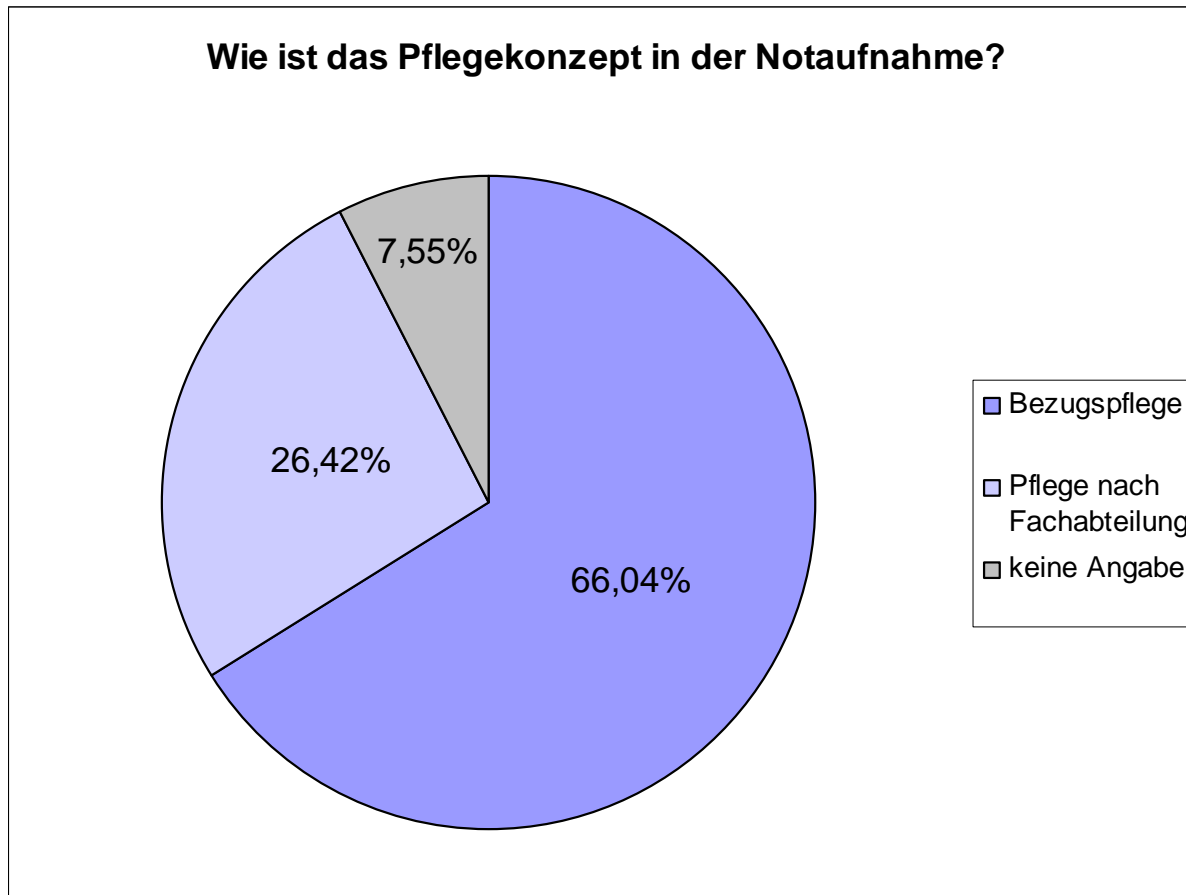
2 Festlegung der Behandlungsreihenfolge.

Trends in der NFA.

- Festlegung der Patientenreihenfolge mittels Triage ist Standard in deutschen NFAs.



- Die Bezugspflege ist als besonders Patienten orientierte Pflege ist Standard in deutschen NFAs.

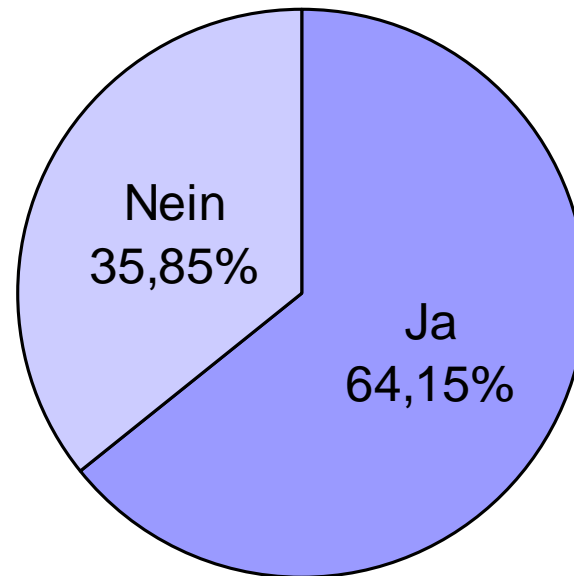


Ergebnisse der Studie.

- 3.1 Rettungsmittel**
- 3.2 Fallzahlen**
- 3.3 Bedeutung der NFA**
- 3.4 Patientenzufriedenheit**
- 3.4 Controlling in der Notaufnahme**
- 3.6 Personalorganisation**
- 3.7 Konkurrenzsituation**
- 3.8 Behandlungspfade**

- Zwei von drei Krankenhäusern haben ein Rettungsmittel am Haus stationiert.

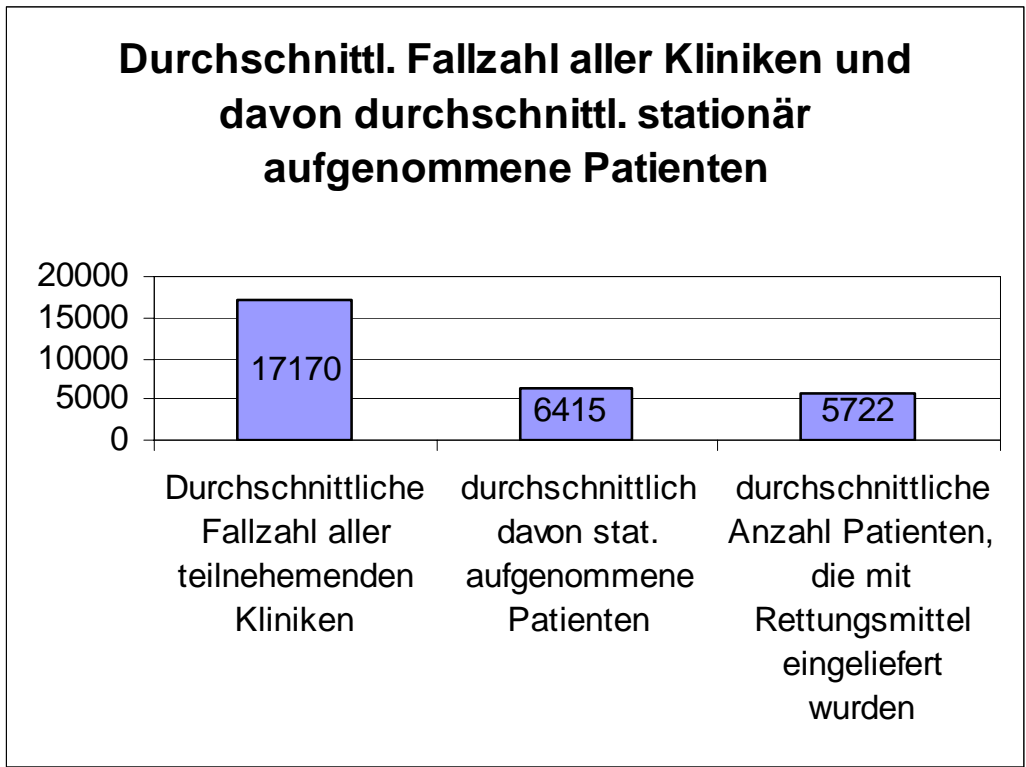
Haben Sie eigene Rettungsmittel an Ihrem Haus stationiert?



3 Fallzahlen der NFA.

Ergebnisse der Studie.

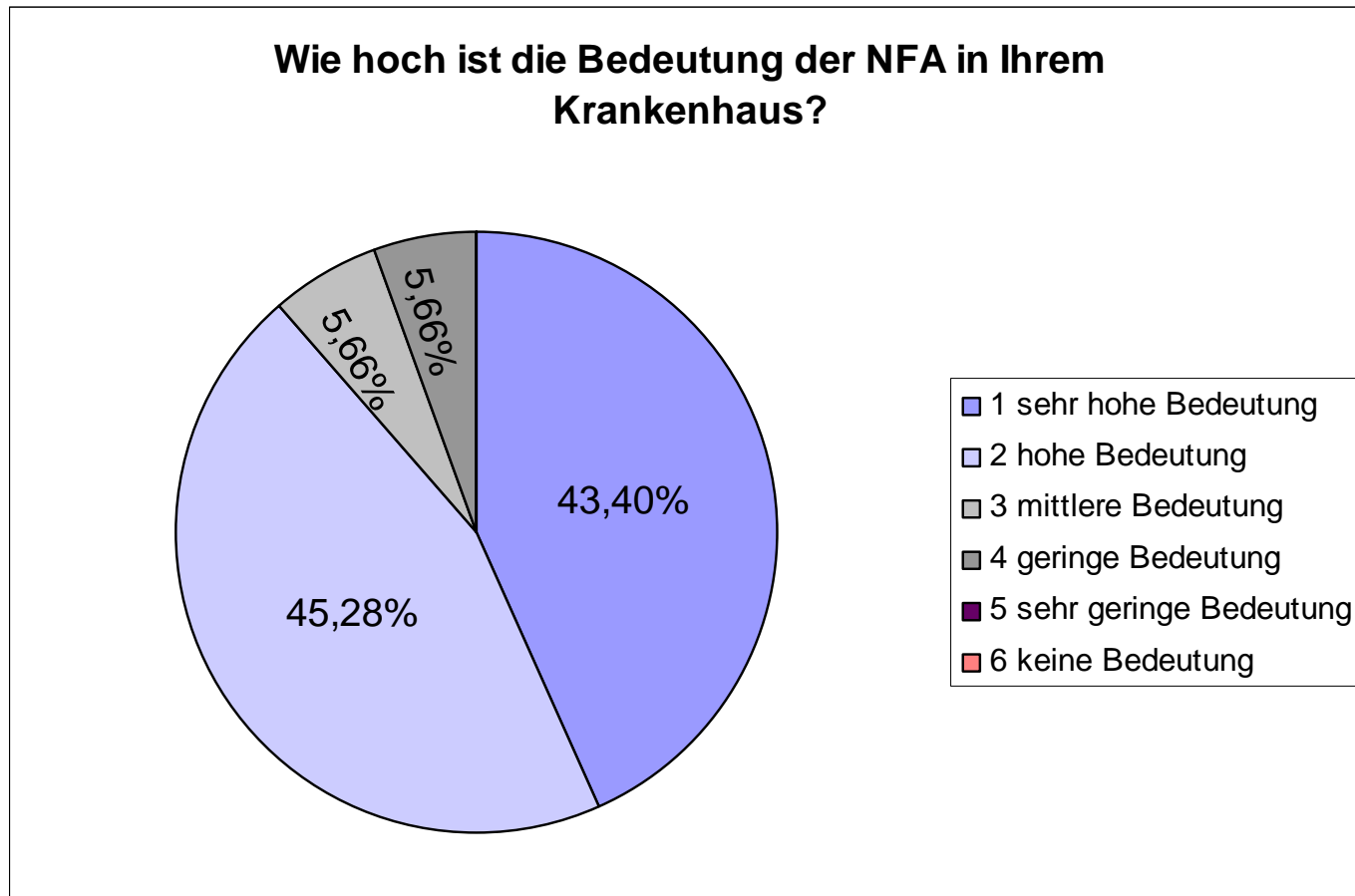
- Rund zwei Drittel der Patienten werden ambulant behandelt und sind direkte Multiplikatoren für die Notfallaufnahme und das Krankenhaus.
- Fast jeder dritte Patient wird mit einem Rettungsmittel in eine Notfallaufnahme eingeliefert.



3 Bedeutung der NFA.

Ergebnisse der Studie.

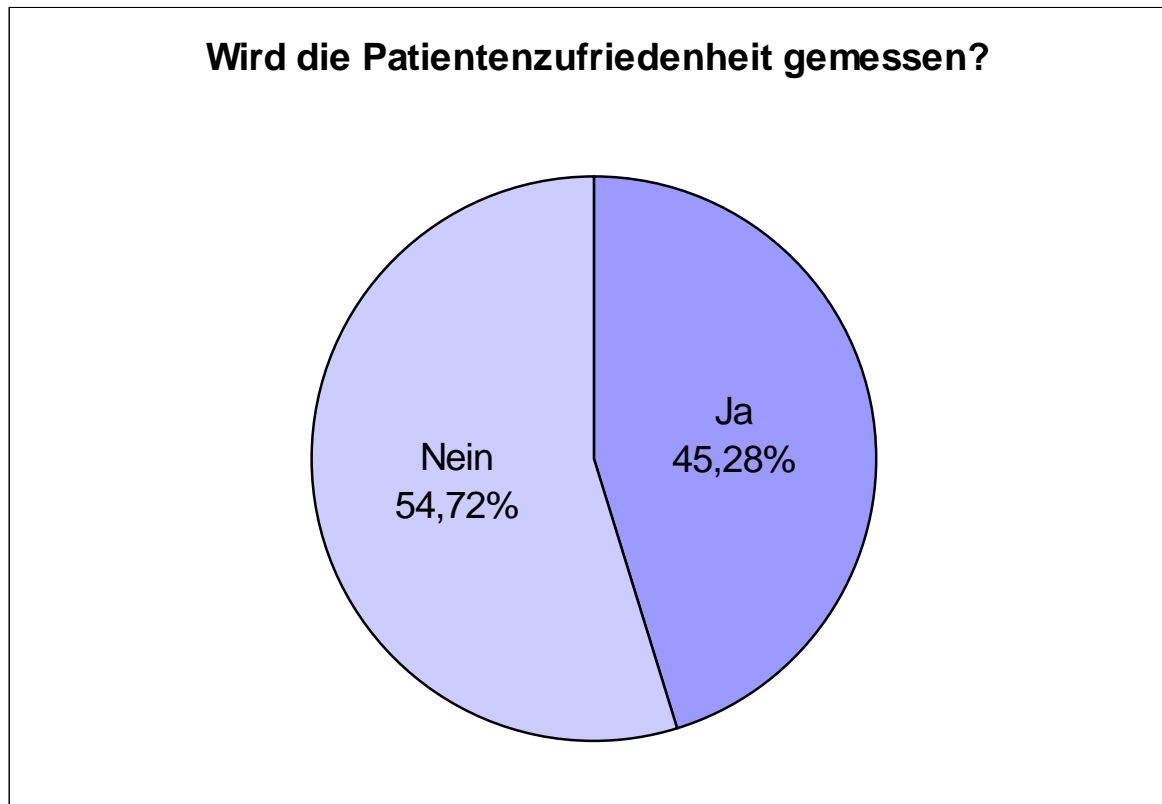
- Intern wird der Notfallaufnahme eine sehr hohe Bedeutung zugeschrieben.



3 Patientenzufriedenheit in der NFA.

Ergebnisse der Studie.

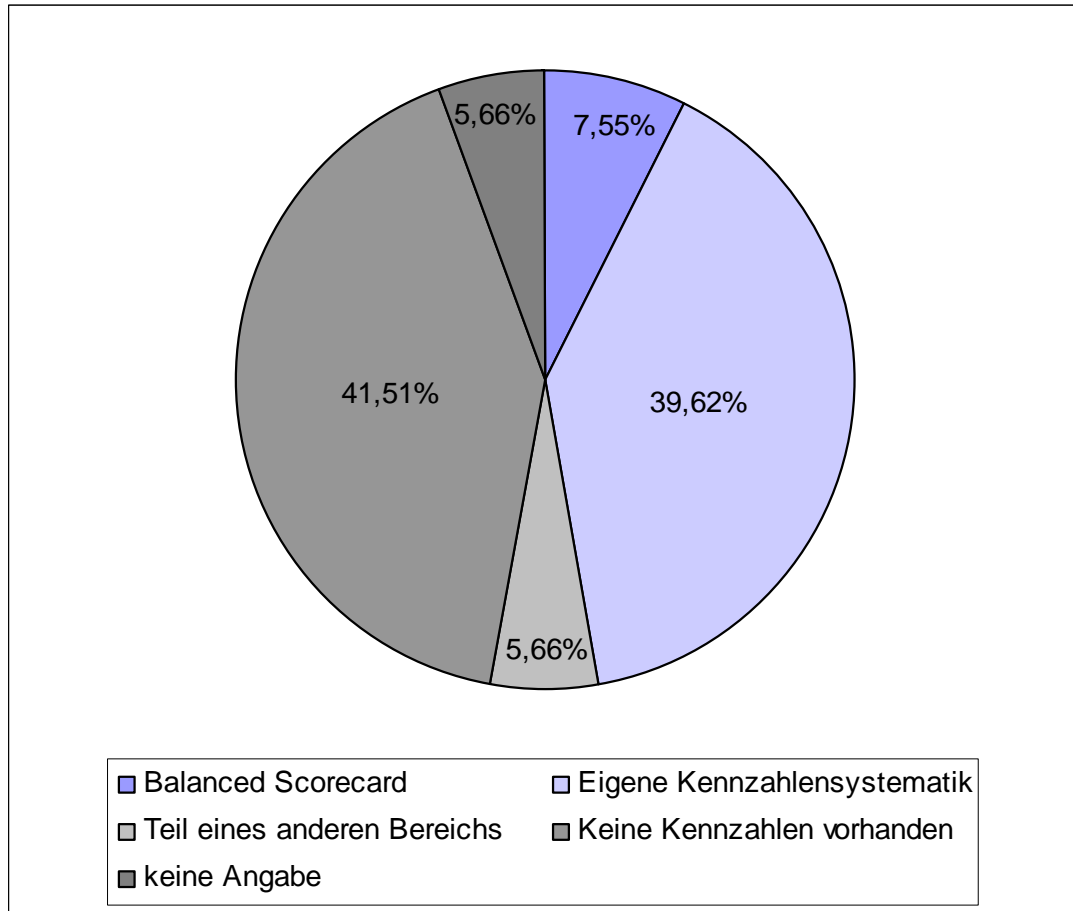
- Die Meinung der Patienten wird in zu geringem Maße genutzt.
- Die hohe Bedeutung der NFA steht im Gegensatz zur geringen Konzentration auf die Patientenbedürfnisse.



3 Controlling in der NFA.

Ergebnisse der Studie.

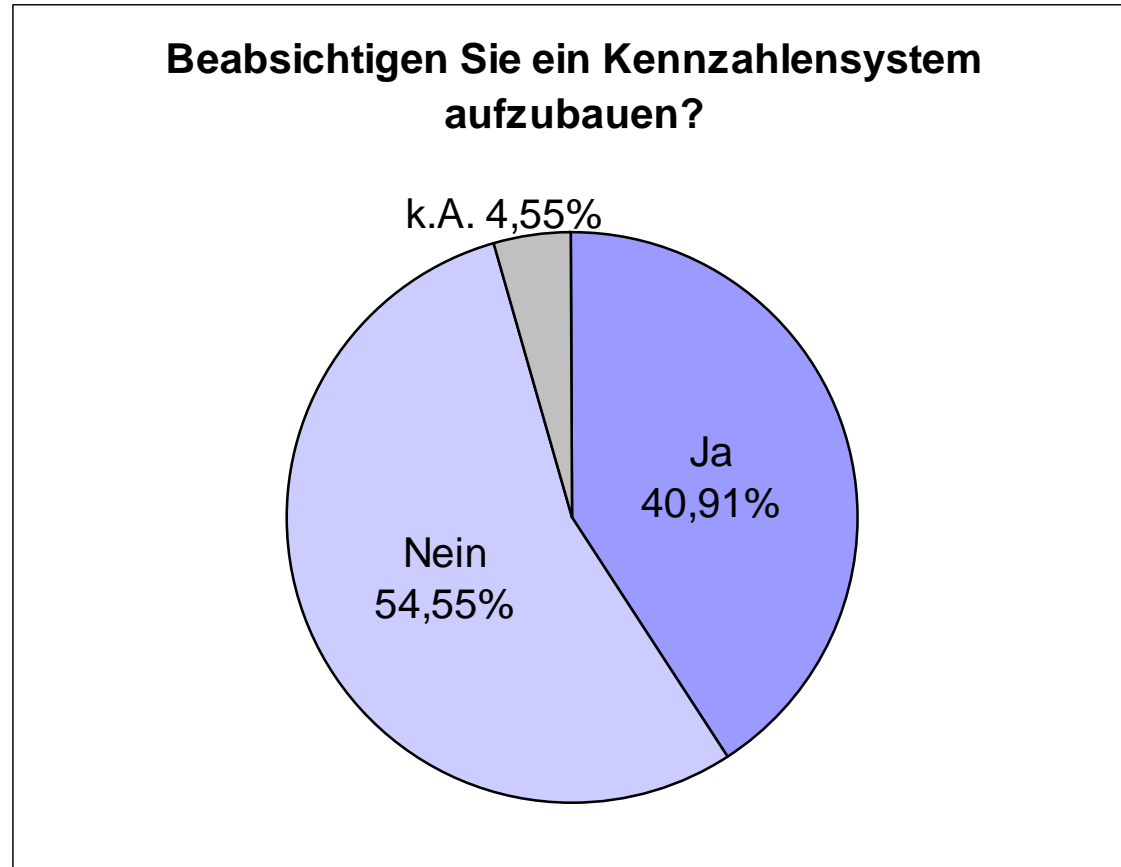
- Zur Steuerung der NFA wird in zu geringem Maße auf die Möglichkeit von Kennzahlensystemen gesetzt.



3 Controlling in der NFA.

Ergebnisse der Studie.

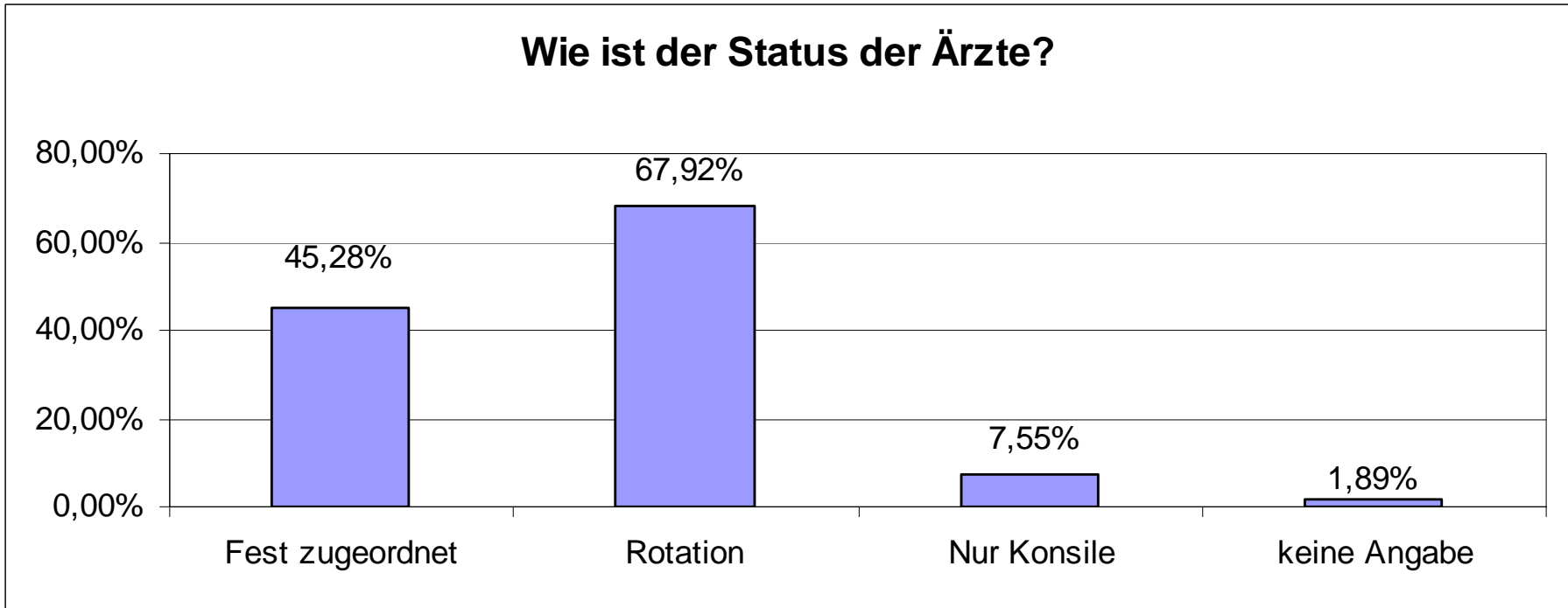
- Jede fünfte Klinik möchte auch in Zukunft kein Kennzahlensystem für die NFA aufbauen.



3 Status des ärztlichen Personals.

Ergebnisse der Studie.

- In fast der Hälfte der Häuser gibt es fest angestellte Notfallmediziner.
- Wegen des Trends zu zentralen Organisationseinheiten dürfte diese Zahl weiter steigen.

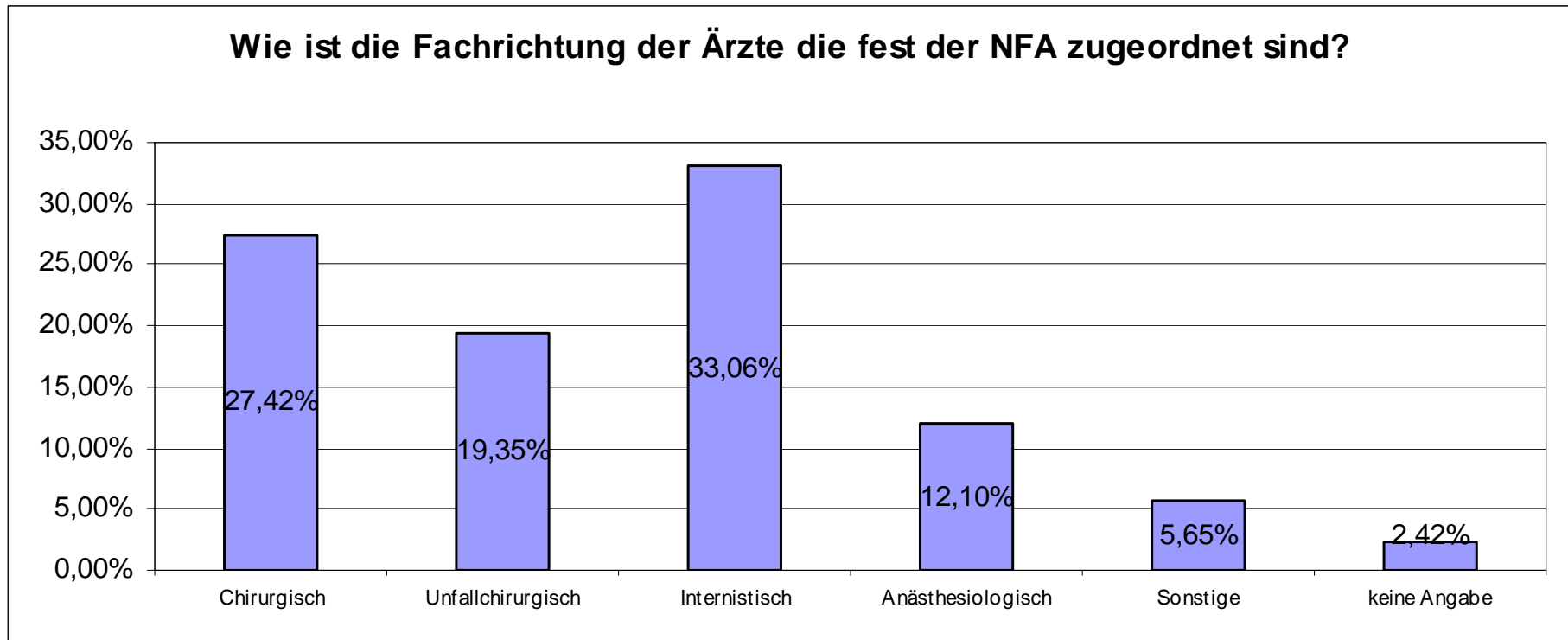


Mehrere Antwortmöglichkeiten möglich

3 Fachrichtung des ärztlichen Personals.

Ergebnisse der Studie.

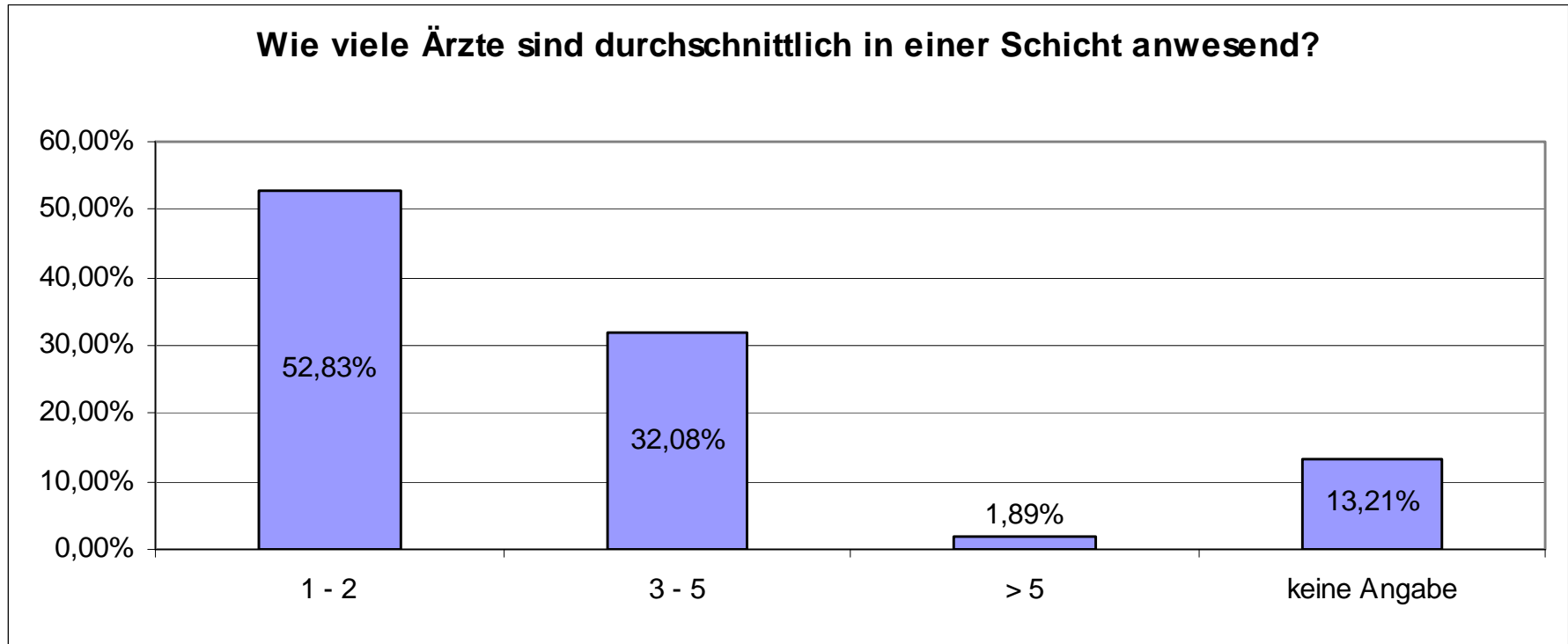
- Fast 50% der Notfallmediziner haben einen chirurgischen Hintergrund.
- Jeder dritte Notfallmediziner ist Internist.



3 Anzahl Ärzte pro Schicht.

Ergebnisse der Studie.

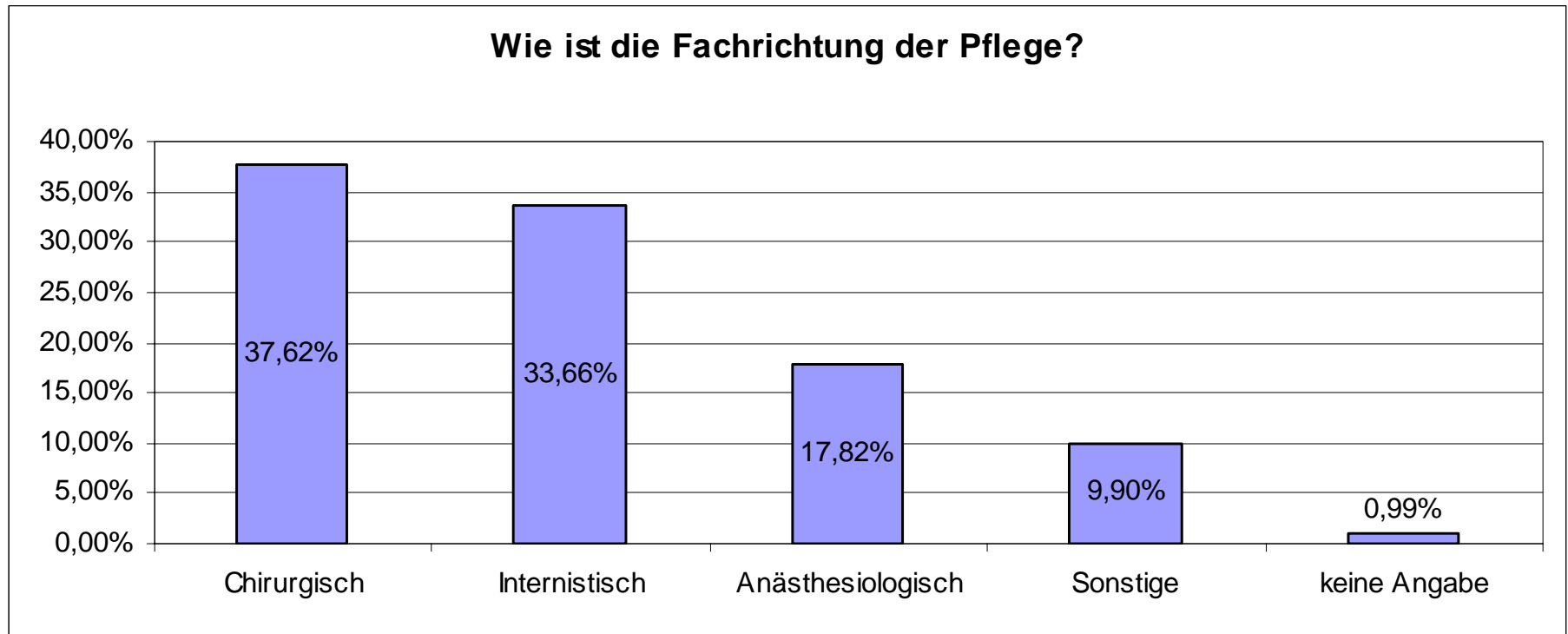
- In über der Hälfte der Notfallaufnahmen sind ein bis zwei Ärzte pro Schicht anwesend.



3 Fachrichtung des Pflegepersonals.

Ergebnisse der Studie.

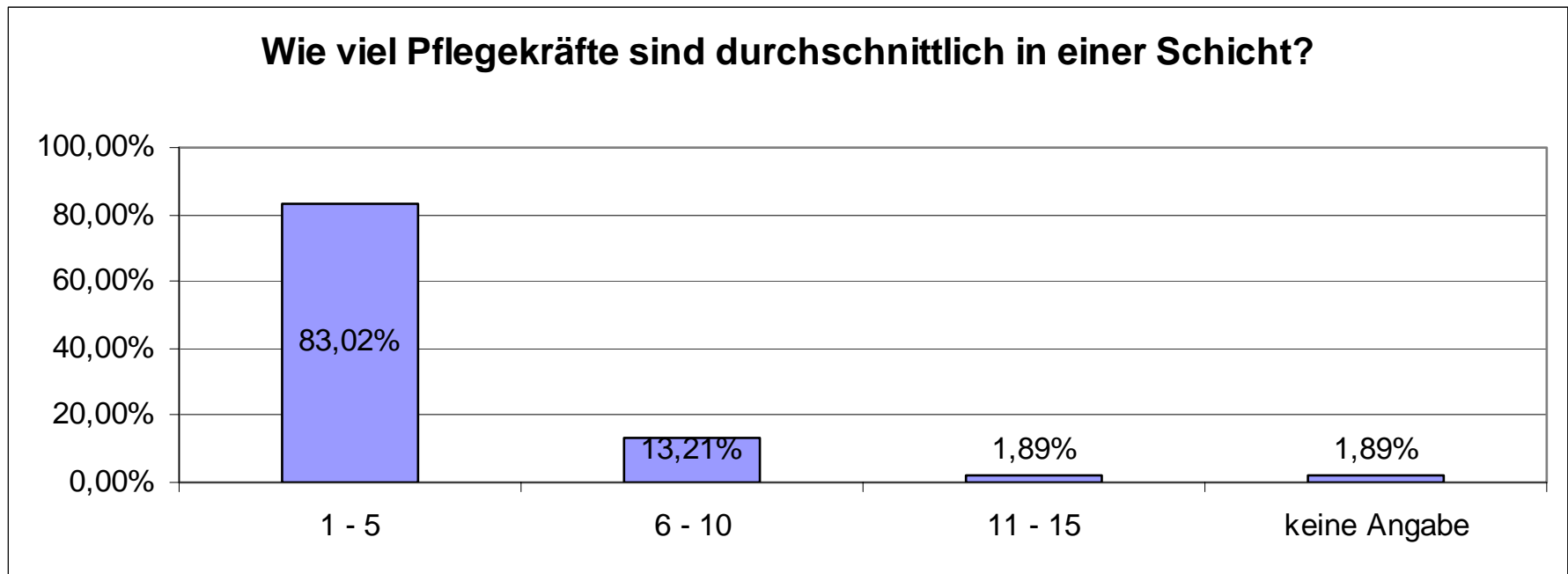
- Im Vergleich zum ärztlichen Personal gibt es weniger chirurgisch ausgebildetes Pflegepersonal.



3 Anzahl Pflegepersonal pro Schicht.

Ergebnisse der Studie.

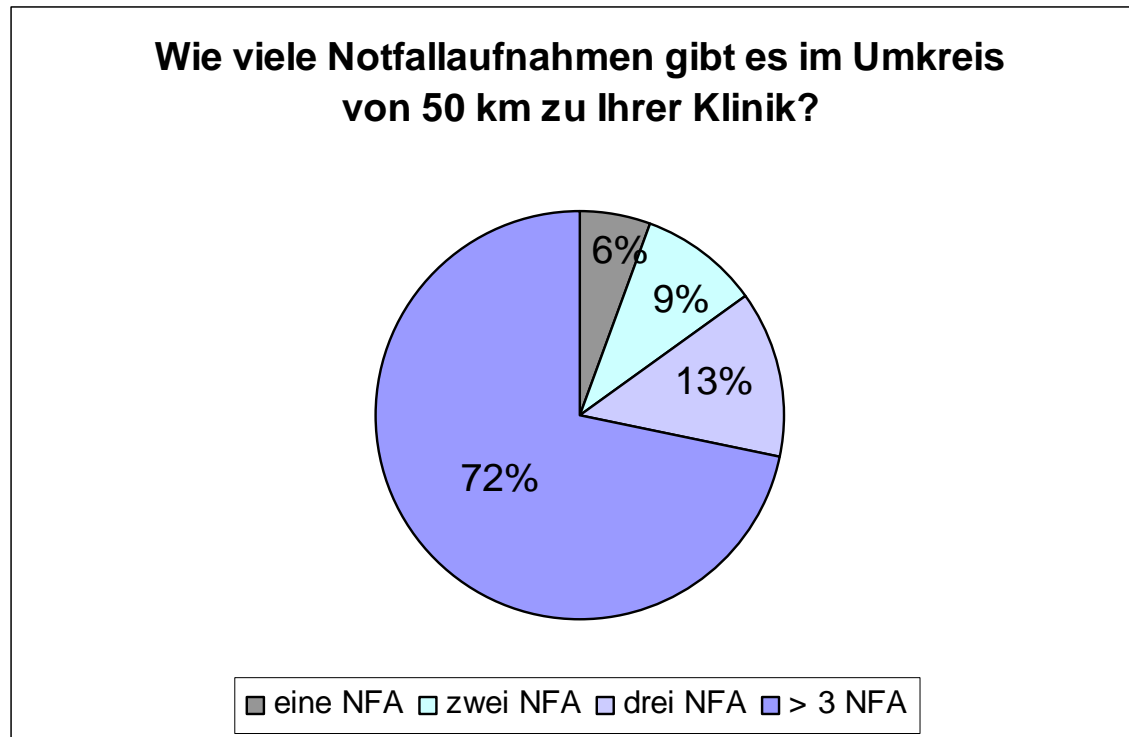
- Bei einer großen Mehrheit sind pro Schicht zwischen ein und fünf Pflegekräfte anwesend.



3 Konkurrenzsituation.

Ergebnisse der Studie.

- Es herrscht große Konkurrenzsituation zwischen den Notfalleinheiten
- Grundsätzliche strategische Entscheidung sind erforderlich.



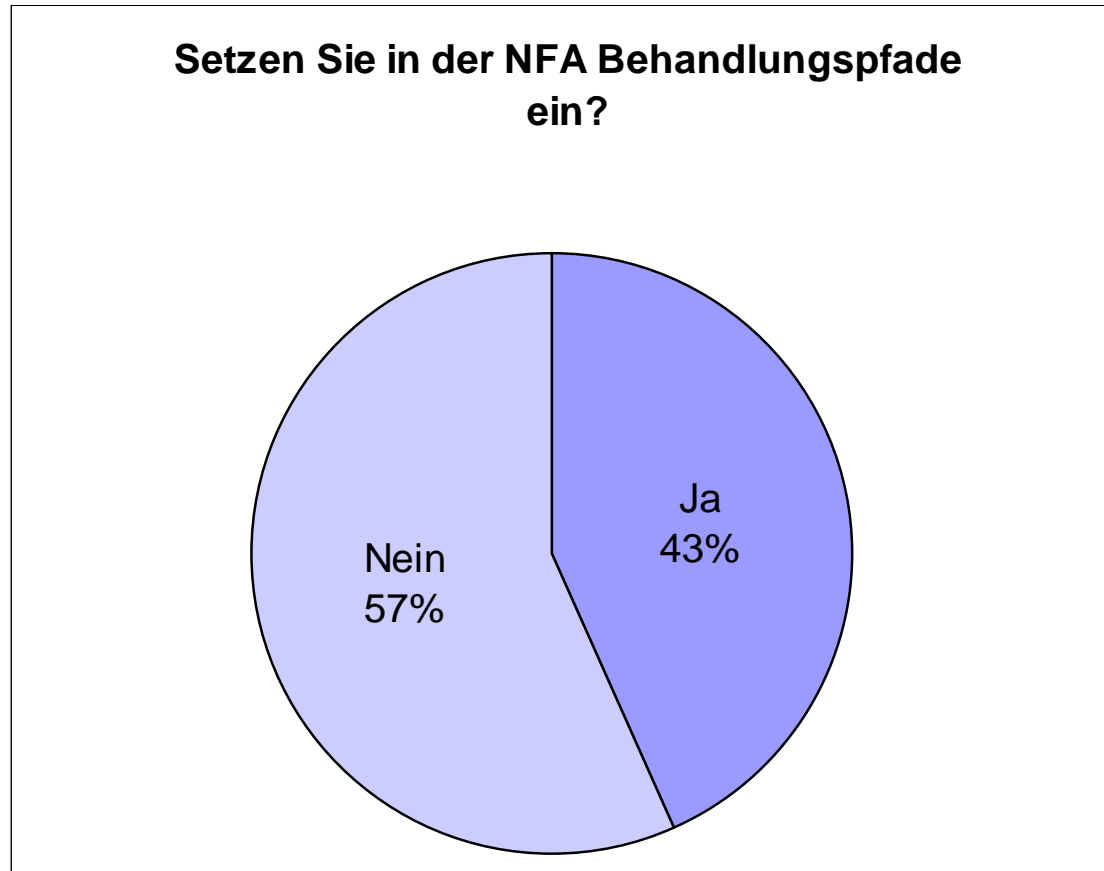
- Möglichkeiten der Kooperation werden in geringerem Maße genutzt.



3 Behandlungspfade I.

Ergebnisse der Studie.

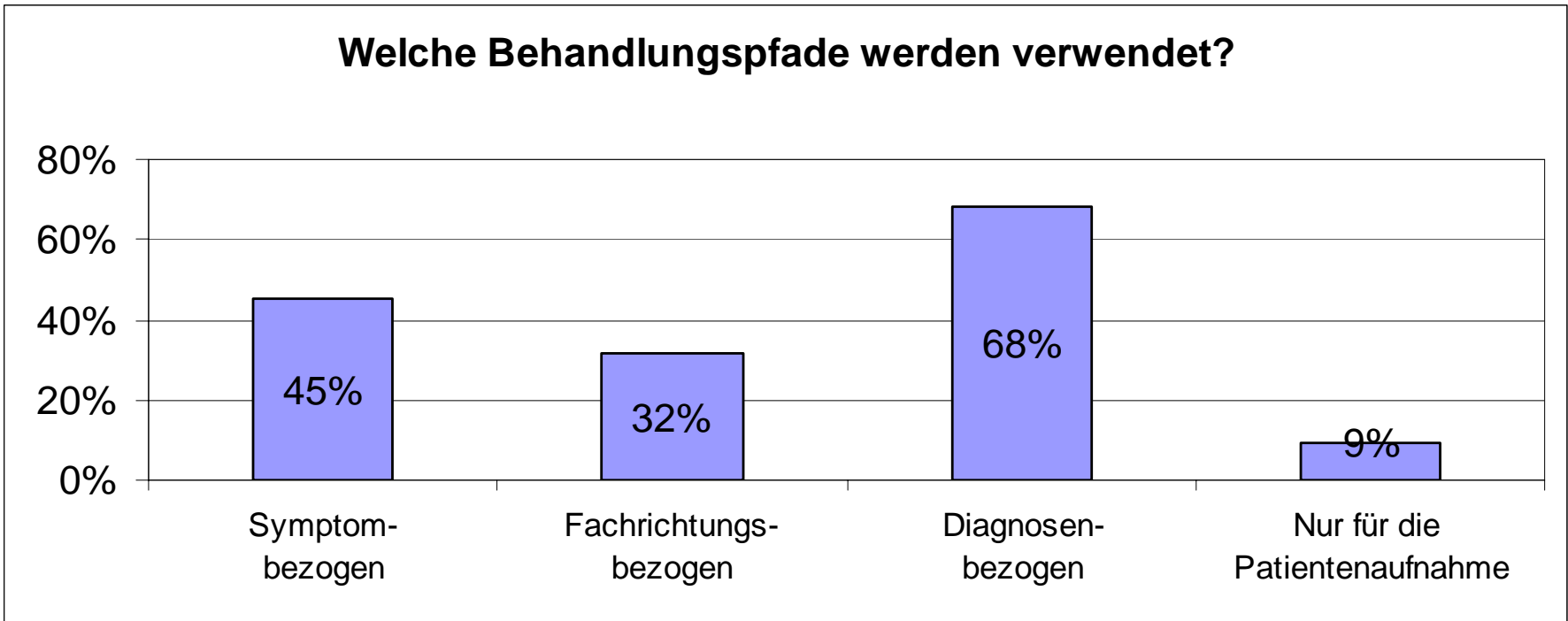
- Auch in der NFA werden verstärkt Behandlungspfade eingesetzt



3 Behandlungspfade II.

Ergebnisse der Studie.

- Diagnosenbezogene Behandlungspfade werden am häufigsten eingesetzt entsprechend des verstärkten Einsatzes der Triage.

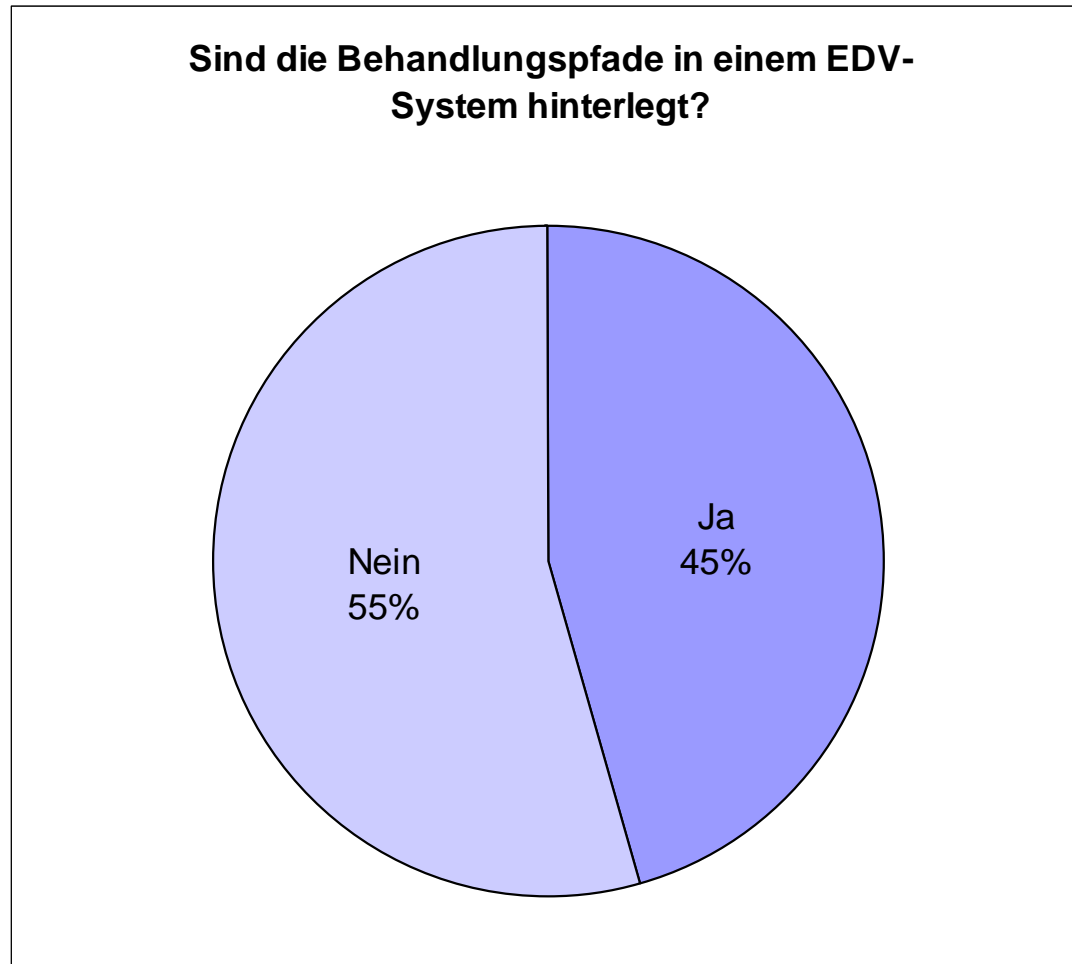


Mehrere Antwortmöglichkeiten möglich

3 Behandlungspfade und EDV.

Ergebnisse der Studie.

- Derzeit werden die Pfade überwiegend noch nicht IT - technisch unterstützt.



3 Zusammenfassung.

Ergebnisse der Studie.

- Die Bedeutung der Notfallaufnahme steigt.
- Eine große Anzahl der Patienten gewinnt einen Eindruck vom gesamten Krankenhaus über die Notaufnahme.
- Es gibt allgemein verbreitete und akzeptierte Lösungen für die Notfallaufnahme.
- Kooperationen können ein weiterer Lösungsweg sein.
- Im Bereich des Personals ist mit Kostensteigerungen durch Umstellung auf Schichtdienst zu rechnen.
- Regelmäßige Patientenbefragungen können den Blick auf Kundenbedürfnisse stärken.
- Der Aufbau von Kennzahlensystemen sollte der Bedeutung der Notfalleinheit entsprechend erfolgen.
- Weitere Studien sind wünschenswert mit einem stärkeren Fokus auf betriebswirtschaftliche Kennzahlen.

Fragen und Diskussion.

**Zusammenkommen
ist ein Beginn,**

**zusammenbleiben
ein Fortschritt,**

**zusammenarbeiten
ein Erfolg.**

Henry Ford

