

Der Einfluss einer neuen Behandlungsmethode auf modernes Patientenmanagement im ambulanten Bereich einer Universitäts-Augenklinik

Ausgangslage

Die altersabhängige Makuladegeneration (AMD) ist eine Erkrankung, die zumeist bei älteren Menschen beidseits auftritt und in der progressiven feuchten Form rasch und zwangsläufig zur Erblindung führt. Seit einigen Jahren kann die feuchte AMD sehr erfolgreich mit Ranibizumab (Lucentis®), einem Medikament, welches sehr potent gegen unerwünschte Gefässneubildungen am Punkt des schärfsten Sehens wirkt, durch einfache Injektion in den Glaskörperraum (Intravitreale Therapie - IVT) behandelt werden. Da die AMD eine chronische Erkrankung mit immer wiederkehrender pathologischer Aktivität ist, wird die beste Behandlungswirkung erzielt, wenn der Patient alle 4 Wochen kontrolliert und ggf. wieder neu therapiert wird.

Durchgeführte Massnahmen

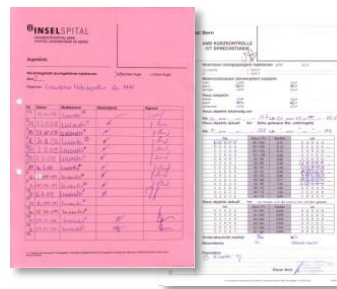
Die Ausgangslage impliziert ein striktes Monitoring der immer stärker steigenden Patientenanzahl aufgrund der Demographie und der zukünftigen Erweiterung der IVT auf andere Diagnosen wie das Diabetische Makulaödem (DMÖ). In Zusammenarbeit mit ESPRiT Consulting AG wurden daher alle von der AMD-Behandlung und -Untersuchung betroffenen Prozesse analysiert. Die Ist-Situation wurde dargestellt und darauf basierend Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Die Massnahmen in Form einer hochgradigen Standardisierung aller Prozesse sind anschliessend von der Augenklinik des Inselspitals priorisiert und selbstständig umgesetzt worden.

Gesamtergebnis

Aufgrund der konsequenten Umsetzung einer dedizierten AMD-Sprechstunde mit dafür standardisierten Prozessen und Dokumentationen konnte die Prozess- und Wartezeit in allen Bereichen massgeblich innerhalb von 6 Monaten reduziert werden. Dies ermöglicht die Untersuchung und Behandlung von mehr Patienten unter Beibehaltung der gleichen Qualitätsstandards und der gleichen Anzahl Personal. Zusätzlich ist die Zufriedenheit der Patienten gestiegen. Durch die Standardisierung in allen Bereichen der AMD-Behandlung ist die Skalierbarkeit deutlich erhöht worden. Damit ist das Inselspital optimal für die zukünftig wachsenden Patientenzahlen dieser Krankheit vorbereitet.

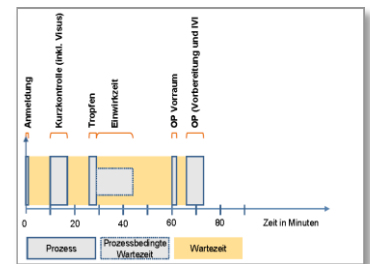
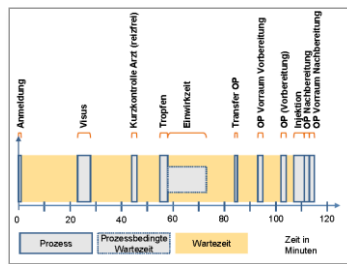
Standardisierte Dokumentation

Die präoperative Dokumentation wurde von einer klassischen Erhebung auf verschiedenen Zetteln in eine standardisierte Patientendokumentation (Berner Verlaufsbogen – Adaption des Bonner Verlaufsbogens) überführt. Mehrere Klinikbesuche werden nun auf einer A4-Seite zusammengefasst. Dies reduziert den Dokumentationsaufwand erheblich während der Untersuchung. Zusätzlich ist die Patientenhistorie auf einer Seite übersichtlich dargestellt, was ein schnelleres Auslesen der wesentlichen Daten ermöglicht und einen schnellen Überblick über den individuellen Erfolg der Therapie ermöglicht. Ebenso wurde die Leistungsverrechnung standardisiert und direkt von der Administration bei der Anmeldung erfasst. Dadurch konnten die Prozesszeiten erheblich verkürzt werden.



Effizientere Prozesse

Standardisierte Untersuchungstypen wurden festgelegt (Kurzkontrolle, Grundkontrolle, Injektion). Der Flaschenhals (Untersuchung durch Arzt) im Untersuchungsprozess wurde behoben, indem Teile der Untersuchung an geschultes Personal ausgelagert wurde. Die Prozessschritte wurden so angepasst, dass die Dauer möglichst gleichmässig verteilt ist. Im präoperativen Untersuchungsbereich werden neu ausschliesslich AMD-Patienten (Aussortieren aus allgemeiner Poliklinik) einbestellt. Dies ermöglicht eine hohe Routine bei der Durchführung der Untersuchung, sowie eine zuverlässige Terminplanung der standardisierten Untersuchungen. Die Aufenthaltsdauer für den Patienten wurde in allen Bereichen deutlich reduziert.



Neue Räumlichkeiten

Ein neuer ambulanter Untersuchungsbereich neben dem OP-Bereich ermöglicht den Fokus auf die AMD-Behandlung und kurze Wege zum OP. Durch das neue Raumlout und die angepassten Prozesse ist Untersuchung und Injektion am selben Tag möglich.

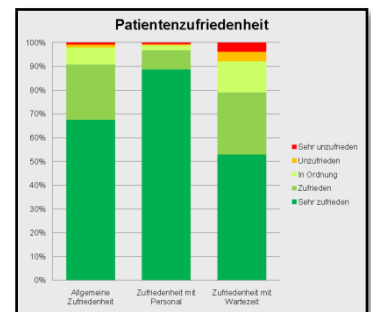
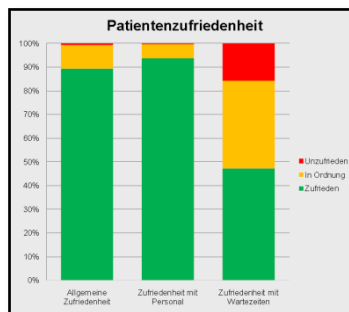
Vor der Optimierung fanden Untersuchungen und Behandlungen unstandardisiert auf 2 Stockwerken und in 3 unterschiedlichen Räumen statt, was dazu führte, dass nicht alles an einem Tag durchgeführt werden konnte und die Prozesszeiten zu lang waren.

Vorteile für den Patienten

- Erhöhung des Patientenkomforts
- Reduktion der Transferzeiten zwischen den einzelnen Untersuchungen
- Reduktion der Anzahl Besuche je Patient und geringerer administrativer Aufwand

Steigerung der Patientenzufriedenheit

Die Zufriedenheit der Patienten wurde Ende 2009 und nach der Umstellung Mitte 2010 befragt. Dazu sind Patientenfragebögen an die Patienten ausgeteilt worden. Bei der ersten Umfrage waren es über 120 Fragebögen und bei der zweiten Umfrage wurden bereits über 250 Fragebögen ausgefüllt retourniert und anschliessend ausgewertet. Insbesondere die Zufriedenheit mit den Wartezeiten wurde um 30% gesteigert und die bereits hohe allgemeine Zufriedenheit konnte nochmals um 8% erhöht werden. 100% aller Patienten aus der 2. Befragung würden das Inselspital für die Behandlung weiterempfehlen.



Entwicklung Patientenzahl, Behandlungs- und Wartezeit

Die Anzahl Patienten hat während der beiden Bewertungszeiträume zugenommen, da insbesondere für Kurzkontrollen vor IVT die Untersuchungszeit um 75% reduziert werden konnte. Dem gegenüber haben sich die durchschnittlichen Behandlungs- und Wartezeiten eben signifikant verringert, und das bei gleicher Personalbesetzung. Dies verdeutlicht die erhöhte Skalierbarkeit der standardisierten Prozesse. Auch für die Zukunft ist das Inselspital somit effizient aufgestellt um IVTs schnell, effektiv ohne grosse Wartezeiten für die Patienten durchzuführen.

