

Die Logistik boomt - Nur noch nicht in allen Krankenhäusern.

Mit LOGBUCH die Qualitätssteigerungspotenziale einer guten Krankenhauslogistik nutzen

Seit den 80er Jahren zieht die Logistik in Deutschland eine immer größer werdende Aufmerksamkeit in Wissenschaft und Praxis auf sich. Die seither ansteigende Verbreitung des Logistik-Begriffs sowie neuer logistischer Verhaltens- und Denkweisen in Unternehmen macht deutlich, welcher Stellenwert der Logistik bei der Lösung betriebswirtschaftlicher Probleme in der Praxis zukommt. So sehen viele Manager die Fähigkeit, logistische Potentiale konsequent auszuschöpfen, als wesentlichen Erfolgsfaktor im heutigen weltwirtschaftlichen Wettbewerb.

Die Ziele der Unternehmenslogistik sind schnell genannt: es geht um das Sicherstellen einer rechtzeitigen Lieferung bzw. Bereitstellung benötigter Materialien sowie die Erzielung einer hohen Kundenzufriedenheit; um Flexibilität und natürlich – in Zeiten der Wirtschaftskrise mehr denn je – um die Minimierung von Kosten. Relativ einfach lässt sich somit auch festhalten: Logistikaufgaben fallen – wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß – grundsätzlich in jedem Unternehmen an, unabhängig von der Branche. Ob in großen Automobil-

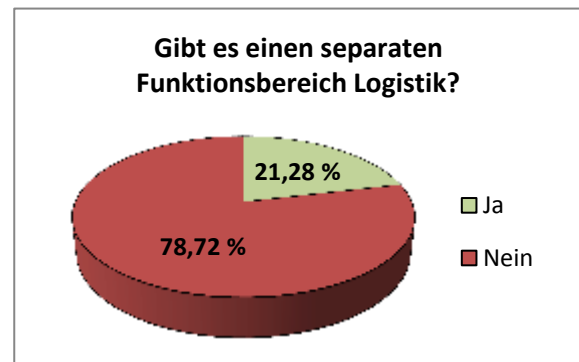


Logistikaufgaben fallen grundsätzlich in jedem Unternehmen an – unabhängig von der Branche.

konzernen, dem kleinen Café um die Ecke oder der Supermarktkette gegenüber. Dennoch fällt bei genauerer Betrachtung auf: Nicht in jeder Branche kommt ihnen

der gleiche Stellenwert zu. So steht insbesondere im Krankenhausbereich die Logistik noch selten im Vordergrund.

Eine Studie der LOGO-Team Unternehmensberatung¹ mit dem Ziel, die aktuelle Situation sowie den derzeitigen Wissensstand der Krankenhäuser und Kliniken in Deutschland in Bezug auf die Logistik darzustellen, macht deutlich, dass die Logistik in den Krankenhäusern bisher noch eine untergeordnete Rolle spielt. So gaben knapp 79 % der Befragten an, keine integrierte Logistik zu haben, sondern die Verantwortlichkeit für die Logistik auf mehrere Funktionsbereiche zu verteilen.



Auch die Frage, ob ein eigenständiger Funktionsbereich Logistik für die nächsten Jahre geplant sei, wurde von 47 % der Krankenhäuser ohne integrierte Logistik verneint.

Doch was sind die Folgen dieser zum Teil noch fehlenden oder mangelnden Logistik in Krankenhäusern?

Hohe Kosten, lange Wartezeiten und unzufriedene Patienten

So viel steht fest: Gerade im Krankenhaus spielt die rechtzeitige Bereitstellung von Materialien wie z. B. Medikamenten oder Blutkonserven eine entscheidende z. T.

¹ Studie LOGO-Team Unternehmensberater für Logistik und Organisation, 2008.

sogar lebensnotwendige Rolle. Fehlende logistische Abstimmungen führen jedoch in erster Linie zu Verzögerungen oder gar zu Ausfällen – und die sind im Krankenhaus kostenintensiv. Exemplarisch sei hier auf den OP als kostenintensivster Bereich eines Krankenhauses verwiesen. Verzögerungen durch mangelnde Transportorganisation haben bereits erhebliche Zusatzkosten insbesondere im Personalbereich zur Folge. Noch höher fallen diese Kosten aus, wenn ein OP-Termin gar ausfällt und damit ein weiterer Behandlungstag anfällt. Auch der derweil wartende Patient kostet das Krankenhaus Geld – und das in zweifacher Hinsicht. Einerseits aufgrund der bereits angesprochenen zusätzlichen Betriebs-, Sach- und Personalkosten, die durch den verlängerten Aufenthalt entstehen. Darüber hinaus zahlt das Krankenhaus allerdings auch für die zunehmende Unzufriedenheit beim Patienten – und das in Form eines Imageverlustes.

Patientenzufriedenheit als Imagefaktor

Fehlende Krankenhauslogistik führt nicht nur zu höheren Kosten aufgrund von Leerwegen, Ausfällen und Verzögerungen, sondern vor allem auch zu höheren Wartezeiten – und damit zu unzufriedenen Patienten. Besonders fatal in Zeiten, in denen Klinik-Bewertungsportale im Internet zunehmend höheren Anklang finden und Unstimmigkeiten und Unzufriedenheit während eines Patientenaufenthaltes immer häufiger detailliert ihren Weg in die breite Öffentlichkeit finden.

Das Image eines Krankenhauses ist mehr denn je durch all das geprägt, was von Dritten, Medien, Bekannten etc. über Krankenhäuser allgemein und über das jeweilige spezielle Krankenhaus berichtet wird. Erst kürzlich veröffentlichte die AOK Rheinland-Hamburg die Ergebnisse einer Patienten-Befragung² und erstellte ein Ranking von über 140 Kliniken nach der

ermittelten Patientenzufriedenheit. Da bei der Motivation für die Krankenhausauswahl neben dem Ruf der medizinischen Experten und der Lage vor allem auch der gute Ruf einer Klinik entscheidend ist³, sollten Krankenhäuser also auch unter Imageaspekten nicht länger auf eine optimierte Krankenhauslogistik verzichten, um so unnötige Wartezeiten für Patienten zu vermeiden.

Mit LOGBUCH:

Potenziale der Krankenhauslogistik nutzen

Krankenhäuser sind gefordert, die Verfügbarkeit sämtlicher benötigter Ressourcen (Personal, OP-Säle, Betten, Medikamente) sicherzustellen, um eine optimale Patientenversorgung zu gewährleisten. Bei stetig steigendem Kostendruck durch Fallpauschalen und neue Tarifabschlüsse sind sie gleichzeitig dazu angehalten, Kosten zu reduzieren und neue Wege der Wirtschaftlichkeit zu finden. Die Logistik hat das Potenzial, genau diese Ziele zu unterstützen; denn logistische Faktoren und entsprechende Denkansätze wirken sich auch im Krankenhaus entscheidend auf eine gute Prozessgestaltung aus.



Mit LOGBUCH, der führenden Software für Patienten-, Materialtransporte und Service, werden die logistischen Prozesse eines Krankenhauses realitätsgenau und optimiert organisiert. Durch die hohe Integrationsfähigkeit zu anderen Systemen sowie die modulare Bauweise (Basis- und Optionsmodule) kann die Software in Krankenhäusern und Krankentransportdiensten unterschiedlichster Größe eingesetzt und den jeweiligen Angaben speziell angepasst werden. Als Komplettsystem zur Organisation der Krankenhauslogistik

² AOK Rheinland 2010; Einzelergebnisse unter www.rp-online.de/wirtschaft

³ Vgl. Hospital Branding 2005, Haarmann Hemmelrath Consultants.

ermöglicht LOGBUCH ein abgestimmtes Zusammenspiel aller Bereiche eines Krankenhauses und damit die effiziente Nutzung der verfügbaren Ressourcen.

Was das bedeutet? Die gleichzeitige Information aller Beteiligten, besser planbare Basisleistungen und Transporte, eine gleichmäßige Auslastung von Transporteuren und Fahrzeugen, die Verringerung der gesamten Kosten, der Abbau unnötiger Wartezeiten, erhöhte Patientenzufriedenheit und damit einhergehend auch ein Imagegewinn für das öffentliche Bild eines Krankenhauses. Das bereits angesprochene Klinik-Ranking der AOK Rheinland⁴ bestätigt dies: so freuen wir uns ganz besonders, eines unserer langjährigen Referenzhäuser „Lukaskrankenhaus Neuss“ auf Platz 2 der Kliniken mit der höchsten Patientenzufriedenheit zu sehen.

⁴ Siehe Fußnote 2