

Optimierte Prozesse, zufriedene Mitarbeitende

Neues Kapazitätsmanagementsystem im UZB.

Das Universitäre Zentrum für Zahnmedizin Basel (UZB) hat ein für zahnmedizinische Kliniken neues Kapazitätsmanagementsystem eingeführt und konnte damit bereits im ersten Jahr Erfolge erzielen. Die Sachkosten wurden um 0,6 Prozent reduziert und die Patientenzahlen um 3 Prozent erhöht.

Adrian Neidhart, CFO, und Gerlinde Spitzl, CEO und Vorsitzende der Geschäftsleitung des UZB, erläutern im Gespräch die Herausforderungen und die positiven Ergebnisse.

Seit August 2022 setzt das UZB als Pionier im deutschsprachigen Raum auf ein integrales Kapazitätsmanagementsystem. Welche Ziele werden damit verfolgt?

Gerlinde Spitzl: Das übergeordnete Ziel unseres Kapazitätsmanagementsystems ist es, Unterbrechungen in den Arbeitsprozessen zu reduzieren und Standards und Regeln zu vereinheitlichen. Unsere Mitarbeitenden sollen sich voll auf ihre Kernaufgabe fokussieren können und nicht durch «Zwischenarbeiten» abgelenkt werden.

Adrian Neidhart: Dadurch, dass alle unsere sieben Kliniken einheitliche Regelungen und Prozesse haben, gibt es weniger Unklarheiten und folglich auch weniger Diskussionen. Die Effizienz konnte damit deutlich gesteigert werden.

Vereinheitlichung, «Waste-Reduktion» und neue Standards. Wie funktioniert das Kapazitätssystem konkret?

G.S.: Vor der Einführung des Systems war es so, dass jede Klinik bzw. jedes Stockwerk seine eigenen Regelungen hatte und sich um die administrativen Belange kümmerte. Es gab einen einzigen Empfang, der sämtliche Patienten aufgenommen hat und zur jeweiligen Fachdisziplin weiterschickte. Da kam es immer wieder vor, dass sich Patienten im Stockwerk geirrt oder das Behandlungszimmer nicht auf Anhieb gefunden haben. Nun gibt es auf jedem Stockwerk einen Empfang, es werden Zeitstempel gesetzt und wir wissen genau, wann der Patient bei uns angekommen ist.



Adrian Neidhart, CFO, und Gerlinde Spitzl, CEO und Vorsitzende der Geschäftsleitung des UZB.

A.N.: Zugleich haben wir mit der Einführung des Systems nun auch ein spezielles Operations Center geschaffen, welches für die gesamte Planung und Koordination aller Mitarbeitenden zuständig ist.

Wie können durch das neue System die Planung, Koordination und Steuerung der Ressourcen optimiert werden?

G.S.: Durch die Vereinheitlichung werden Fehler reduziert und folglich wird auch Stress beim Personal abgebaut. Der Fokus liegt klar auf der Aufgabe im Kerngeschäft, wodurch auch die Qualität der Arbeit verbessert wird. Nicht nur das Personal profitiert, sondern auch die Finanzen. Wir haben heute 0,6 Prozent weniger Sachkosten, dafür 3 Prozent mehr Patienten.

A.N.: Durch die Standardisierung sprechen alle vom selben, was wiederum die Planung vereinfacht – auch im Bereich Finanzen bzw. in der Budgetierung ist alles deutlich stringenter.

Jährlich werden am UZB rund 30'000 Patienten behandelt. Welche Vorteile ergeben sich durch das neue System für sie?

A.N.: Die Patienten werden sofort bedient und die Wartezeiten konnten deutlich reduziert werden. Im Schnitt warten sie heute noch zwei bis sieben Minuten. Unser Ziel ist es, die Wartezeit weiter zu optimieren. Der Patient soll den Termin so einplanen, dass er bei uns ankommt und direkt auf dem Zahnarztstuhl Platz nehmen kann. Ein Vorteil ist sicherlich auch, dass wir verschiedene Spezialisten im Haus haben und diese bei komplexeren Zahnproblemen direkt einbezogen werden können.

G.S.: Durch die Optimierung der Prozesse haben wir mehr Kapazitäten und konnten deshalb die Öffnungszeiten verlängern. Besonders beliebt sind Randzeiten vor oder nach der Arbeit.

Welches Feedback bekommen Sie von Ihren Mitarbeitenden?

G.S.: Anfänglich war mancherorts eine gewisse Skepsis spürbar, inzwischen hat sich das System aber etabliert und niemand möchte mehr zurück zum «alten» Organisationssystem. Wir haben eine gemeinsame Kultur geschaffen und das «Gärtchendenken» zwischen den Kliniken ist weg.

A.N.: Es ist eine komplette Veränderung der Arbeitsweise und das erforderte einiges an Überzeugungsarbeit und Durchhaltevermögen. Wichtig ist eine offene Kommunikation, weshalb wöchentlich ein Meeting zum Kapazitätscheck stattfindet. Hierbei tauschen wir uns aus und schauen, wo aktuell Handlungsbedarf besteht. Ich stelle auch eine verbesserte Kommunikation fest, weil allen Mitarbeitenden die Planungsregeln bekannt sind.

Quelle: www.medinside.ch

ANZEIGE



Wer Te sagt, muss auch Pe sagen!

Und wer die Zähne putzt, sollte auch an die Zahnzwischenräume denken – mit TePe.

Für Sie ist das selbstverständlich – für viele Patienten noch nicht. Empfehlen Sie daher die tägliche Anwendung von TePe Interdentalbürsten für eine effiziente Reinigung der Zahnzwischenräume.

TePe – Mundgesundheit aus einer Hand.



NEU
Besonders milde
Zahnpasta

Die Produkte von TePe sind über Ihren Schweizer Dental Händler bestellbar.