



Das Projektteam plant die Umsetzung des Integralen Kapazitätsmanagements.

# Kurze Wartezeiten für Patient:innen, Entlastung für Mitarbeitende

Zentraler Bettenspiegel und transparente Kommunikation

Die Zahl der Menschen mit psychischen Erkrankungen nimmt stetig zu. Dementsprechend klettert auch die Zahl der Klinikanmeldungen und der Notfalleintritte in die Höhe. Damit das PZM die zunehmende Belastung weiterhin stemmen kann, braucht es stationsübergreifende neue Prozesse. Mit dem Projekt «Integrales Kapazitätsmanagement» (IKM) will das PZM den Herausforderungen begegnen.



## Veraltete Prozesse

«Bis dato war die Anmeldung von Patient:innen zeitaufwändig und stellte für alle Beteiligten eine hohe Belastung dar», so Christoph Janser, Leiter Pflegeinformatik und Hauptverantwortlicher des IKM-Projekts. Da die Anzahl freier Betten nirgendwo ersichtlich war, funktionierte die Anmeldung ausschliesslich über Telefonanrufe auf die Stationen. Waren auf den jeweiligen Stationen keine Betten frei oder erreichte man die zuständige Person nicht, wurde die nächste Station antelefoniert. Mit dem stetig steigenden Bedarf an psychiatrischer Versorgung geriet das System zunehmend an seine Grenzen.

## Mit Design Thinking zu neuer Lösung

Um den Patient:innenfluss zu optimieren und der wachsenden Belastung der Mitarbeitenden entgegenzuwirken, arbeitete das Projektteam um Christoph Janser an einer neuen Lösung: dem Integralen Kapazitätsmanagement.

*«Unser übergeordnetes Ziel war, dass bei der eigentlichen Anmeldung nur noch ein einziger Anruf nötig ist.»*

Christoph Janser  
Projektleiter IKM

Während drei zweitägigen Workshops diskutierten alle involvierten Berufsgruppen – Mitarbeitende der Patienten Anmeldung, Ärzt:innen, Pflegende, Psycholog:innen und Sozialarbeitende – mögliche Prozessoptimierungen und wesentliche systemische Voraussetzungen für einen reibungslosen Anmeldeablauf. Mit der Design Thinking-Methode dachte das Team die Prozessabläufe neu und stellte sie plastisch dar. «Unser übergeordnetes Ziel war, dass bei der eigentlichen Anmeldung nur noch ein einziger Anruf nötig ist. Mit diesem informiert die Patienten Anmeldung die Station darüber,

dass und wann ein Patient bzw. eine Patientin kommt. Alles andere, also die Absprache bei der Suche nach einem freien Bett, geschieht bereits vorher in der Prozesskette», erklärt der Projektleiter. «Damit können wir Wartezeiten massiv verringern und den Eintritt für Patient:innen deutlich angenehmer gestalten.»

## Transparenz bei Bettenbelegung

Seit Anfang September kommt der neue Prozess im Pilotprojekt zur Anwendung. Hauptsächlichste Veränderung ist die Einführung eines zentralen Bettenspiegels, der in Echtzeit die Anzahl verfügbarer Betten auf den Stationen anzeigt. Christoph Janser verdeutlicht die Vorteile des Tools: «Im alten System wurde die Bettenbelegung dezentral geregelt. Sprich: Nur die jeweilige Station hatte den Überblick über ihre Ein- und Austritte. Mit einem zentralen Bettenspiegel ist sowohl für die Patienten Anmeldung als auch für alle Stationen sofort und transparent ersichtlich, wie viele Betten aktuell im gesamten PZM belegt sind und wann Ein- oder Austritte stattfinden sollen.» Zusätzlich zum zentralen Bettenspiegel ist ein Eskalationsplan angedacht, der bei übermässiger Bettenbelegung durch Notfälle zum Einsatz kommt. Auch die Triage bei nächtlichen Eintritten hat das Team neu definiert. Damit das neue System funktioniert, tauschen sich die Verantwortlichen regelmässig aus. Auf diese Weise können Eintritte längere Zeit im Voraus angesetzt und stets genug freie Betten für Notfälle eingeplant werden.

## Anstoss zum Kulturwandel

Projektleiter Christoph Janser ist sich sicher, dass das Projekt einen Kulturwandel anstossen wird. «Mit dem IKM wollen wir in den Köpfen unserer Mitarbeitenden den Dienstleistungsgedanken verankern. Wir müssen und wollen allen ankommenden Patient:innen ohne Wartezeiten ein Bett anbieten können – das ist unsere Dienstleistung an sie als psychiatrische Grundversorgerin.»

