



PROZESSOPTIMIERUNG IM AUGENZENTRUM

IVOM-Workflow
Cataract-Workflow
Wartezeiten-Minimierung
Termin- & Slotmanagement



Impulse für Medizin-Berufe GmbH



optimed ist Augenheilkunde!

OPTIMED IST SEIT 2007 DIE FÜHRENDE BERATUNGS- UND TRAININGSAGENTUR IN DER DEUTSCHEN AUGENHEILKUNDE

Durch unsere Ophthalmo-Spezialisierung bieten wir ein spezifisches Know-how und eine fachliche Expertise, die ihresgleichen suchen. Wir wissen, wie Augenheilkunde wirklich funktioniert: Sämtliche Trainer, Berater und Mitarbeiter von optimed sind nämlich selbst langjährig in der Augenheilkunde tätig gewesen. So gehören u. a. Augenärzte und Ophthalmochirurgen, Verwaltungsleiter, kaufmännische Geschäftsführer, Praxismanagerinnen und OP-Leiterinnen zum Berater- und Trainerteam von optimed.

OPTIMED-PROZESSDESIGN: MEHR EFFEKTIVITÄT, MEHR EFFIZIENZ

Seit mehr als 12 Jahren analysiert und verbessert optimed die Prozesse in augenheilkundlichen Zentren. Bereits seit vielen Jahren gehören dabei die Marktführer der deutschen Ophthalmologie zu unseren Stammkunden. Mit einer spezifisch entwickelten Methodik und einer Ophthalmo-Kompetenz, die im deutschsprachigen Raum ihresgleichen sucht, analysieren die optimed-Berater die Prozesse und identifizieren die wichtigsten Stellhebel zur Prozessoptimierung punktgenau und praxistauglich. Das Ergebnis: ein Prozessdesign, das die gewünschten Ziele effektiv erreicht und dabei die Ressourcen des Zentrums effizient einsetzt. Davon profitieren Unternehmensleitung, Mitarbeiter und Patienten gleichermaßen.



Prozessoptimierung mit Six Sigma

Erfolgreich in der Wirtschaft – erfolgreich in Ihrem Augenzentrum

optimed wendet beim Prozessdesign die etablierte **Six-Sigma-Methodik** an: Hierbei handelt es sich um ein Managementsystem zur Verbesserung der Prozessfähigkeit, das der legendäre Manager Jack Welch Mitte der neunziger Jahre im amerikanischen Konzern General Electric mit sehr großem Erfolg einführte. Inzwischen nutzen zahlreiche Unternehmen weltweit diese verblüffende Methodik. optimed hat Six-Sigma durch verschiedene Anpassungen erstmals auch für Augenarztpraxen, Augenkliniken und augenärztliche MVZ nutzbar gemacht.

Im Rahmen der Six-Sigma-Methodik wird der sogenannte **DMAIC-Zyklus** durchlaufen: Nach individueller Definition der zu erreichenden Qualitätsparameter (Define) misst optimed die aktuellen Performance-Kennzahlen des Zentrums und identifiziert die hierauf Einfluss nehmenden Stellhebel (Measure). In der Analyse-Phase (Analyze) erfolgt eine biomathematische Auswertung des Datenmaterials (u. a. Korrelationsanalysen, Identifikation relevanter Einflussgrößen, Signifikanztests). Nach einer hieraus resultierenden Maßnahmenphase (Improve) werden die Qualitätsparameter erneut gemessen und der Erfolg der getroffenen Maßnahmen wird bewertet (Control).

PRÄZISE ERFASSUNG MIT DEM OPTIMED-PATIENTEN-TRACKING-SYSTEM

Bei Projekten zur Verbesserung der Prozess- und Wartezeiten verwendet optimed ein spezifisch entwickeltes Patienten-Tracking-System. Hierbei werden die Patienten, nach vorheriger Erläuterung und Zustimmung, mit einem Transponder-Chip ausgestattet. Dieser ermöglicht eine sekundengenaue Erfassung der Patientenbewegung innerhalb des Prozesses. So können sämtliche Behandlungs- und Wartezeiten aller Patienten an den verschiedenen Prozessstationen präzise analysiert und mit verschiedenen Einflussfaktoren korreliert werden. Die aufbereiteten Daten sind für die meisten Praxis- und Klinikinhaber sowie für die internen Prozessmanager verblüffend: Erstmals treten objektive Daten an die Stelle von subjektiv geprägten Meinungen. Auf dieser Grundlage können entsprechende Verbesserungsmaßnahmen punktgenau eingeleitet werden. Auch Diskussionen im Team erhalten eine neue Qualität, da alle Prozessbeteiligten nun sachlich auf objektive Daten und Fakten zurückgreifen können.

ZERTIFIZIERTE BERATER-QUALITÄT TRIFFT OPHTHALMO-ERFAHRUNG

optimed ist Pionier bei der Anwendung der Six-Sigma-Methodik in der Augenheilkunde und verfügt in diesem Bereich über die umfassendste Projekterfahrung in ganz Deutschland. So hat optimed in den letzten Jahren über 50 augenheilkundliche Zentren mit dieser Methodik analysiert und optimiert. Dabei werden die Projekte von optimed-Beratern geleitet, die sowohl in der Anwendung der Methodik zertifiziert sind („Six-Sigma Green Belt“) als auch gleichzeitig über umfangreiche Erfahrungen in der Augenheilkunde verfügen. Diese Kombination ist in der ophthalmologischen Beratungsszene bislang einmalig.







Prozessanalyse & -optimierung IVOM

In den letzten Jahren stieg die Anzahl der durchgeführten IVOM in den meisten Augenzentren exponentiell an. Gleichzeitig legen verschiedene Studien den Verdacht nahe, dass zahlreiche Patienten in Deutschland dennoch nicht optimal mit Injektionen versorgt sind. Hieraus ergeben sich zahlreiche Herausforderungen für das Praxis- und Klinikmanagement. Ein perfekt funktionierender IVOM-Prozess ist dabei der Schlüssel zur optimalen Patientenversorgung, zum bedarfsgerechten Personaleinsatz sowie zur wirtschaftlich effizienten Durchführung von Diagnostik und Injektionen. Mit *optimed* verfeinern Sie Ihren IVOM-Prozess so, dass alle Beteiligten davon profitieren: Patienten, Mitarbeiter und Unternehmensführung.

Sie erhalten einen umfassenden, objektiven Blick auf das IVOM-Management in Ihrem Zentrum:

Sie können die Performance und Wirtschaftlichkeit Ihres Zentrums bei der Prozessgestaltung in Praxis und OP objektiv beurteilen und nach unserer Analyse u. a. folgende Fragen beantworten:

- Ist der IVOM-Prozess optimal gestaltet? Greifen die einzelnen Prozessschritte inhaltlich und zeitlich perfekt ineinander?
- Wie stabil und reproduzierbar ist die Prozessgestaltung in Praxis und OP?
- Wie lange sind die Patienten am Tag der (Re-)Indikationsstellung und am OP-Tag im Zentrum?
- Wie lange dauern die einzelnen Untersuchungsschritte?
- Wie lange warten die Patienten zwischen den einzelnen Untersuchungsschritten bzw. vor der Injektion?
- Ist der Personaleinsatz im Rahmen des IVOM-Prozesses quantitativ und qualitativ angemessen?
- Ist das IVOM-Termin- und -slotmanagement in Praxis und OP optimal gestaltet?

Sie können valide Aussagen zur Versorgungssituation Ihrer Patienten machen und nach unserer Analyse u. a. folgende Fragen beantworten:

- Gibt es (visus-)relevante Verzögerungen im Behandlungsbeginn nach Indikationsstellung?
- Wie kontinuierlich erfolgt die Behandlung? Werden die Therapieintervalle korrekt eingehalten? Gibt es Versorgungslücken und wann entstehen diese?
- Besteht ein Verdacht auf eine Unter-/Übertherapie der Patienten?

optimed erstellt außerdem einen Benchmark zu Augenarztpraxen und Aufenkliniken vergleichbarer Größe. So wissen Sie, wo Ihr Zentrum im Vergleich zu anderen IVOM-Zentren steht. Auf Grundlage der erhobenen und analysierten Daten erstellt *optimed* abschließend einen spezifischen Ziel- und Maßnahmenplan zur möglichen Optimierung des IVOM-Prozesses in Ihrem Zentrum. Hierdurch kann Ihr IVOM-Prozess noch patientenorientierter, effektiver und wirtschaftlicher gestaltet werden.



DATENERHEBUNG UND KENNZAHLENANALYSE:

Folgende Kennzahlen werden für Ihr Zentrum individuell ermittelt und im Benchmark beurteilt (jeweils Aussagen zu Mittelwerten und zur Varianz/Prozessstabilität).

Prozesskennzahlen

- Durchlaufzeit Praxis
- Prozesszeiten Praxis (differenziert nach Prozessstationen)
- Wartezeiten Praxis (gesamt und zwischen den einzelnen Prozessstationen)
- Durchlaufzeit OP
- Prozesszeiten OP (differenziert nach Prozessstationen)
- Wartezeiten OP (gesamt und zwischen den einzelnen Prozessstationen)
- Prozess- und Wechselzeiten im OP-Saal

Personaleinsatz

- Quantitative und qualitative Beurteilung des Einsatzes von ärztlichem und nichtärztlichem Personal in Bezug auf Fallzahlen und Prozessgestaltung

Termin- und Slotmanagement

- Vergleich der geplanten und realisierten Slot-Struktur und -Frequenz. Beurteilung des Terminmanagements in der Praxis und am OP-Tag.

Versorgungskennzahlen

- IVOM pro Patient pro Jahr
- Soll-Ist-Abweichung der Injektionstermine
- Abstand Verdachtsdiagnose zu erster IVOM

Sie erhalten eine detaillierte Analyse der einzelnen Kennzahlen (Grafiken und schriftliche Erläuterungen) sowie ein zusammenfassendes, übersichtliches Cockpit-Chart mit den wichtigsten Daten. Darüber hinaus erstellen wir eine Benchmark-Übersicht, die die einzelnen Kennzahlen Ihres Zentrums im Vergleich zu anderen IVOM-Zentren darstellt.

PROZESSOPTIMIERUNG:

Auf Grundlage der durch die Datenanalyse gewonnenen Erkenntnisse benennt optimed mögliche Stellhebel zur Verbesserung der jeweiligen Qualitätsparameter. Diese werden in Form eines spezifischen Ziel- und Maßnahmenkatalogs praxisnah zusammengestellt und individuell für Ihr Zentrum aufbereitet. So erhalten Sie konkrete Handlungsoptionen, die Ihren IVOM-Workflow spürbar und nachhaltig verbessern werden.

CONTROL-PHASE:

Auf Wunsch führt optimed in einem definierten Zeitraum nach Implementierung der Verbesserungsmaßnahmen eine erneute Messung der Qualitätsparameter durch. Alternativ kann dies auch in Eigenregie durch die Mitarbeiter Ihres Zentrums geschehen (Anleitung durch optimed).





Prozessanalyse & -optimierung Cataract-OP

Die Cataract-Operation zählt zum „Brot-und-Butter-Geschäft“ in fast allen ophthalmochirurgischen Zentren. Voruntersuchung und OP binden ein erhebliches Maß an Personal- und Raumressourcen, die optimal eingesetzt und effizient genutzt werden wollen. Auch die Ansprüche der Patienten an die präoperative Beratung und das OP-Ergebnis steigen: „Welcher Linsen-Typ ist der richtige für mich? Werde ich nach der OP deutlich besser sehen können? Brauche ich noch eine Brille für die Fernsicht?“ Ein inhaltlich und zeitlich perfekt gestalteter Cataract-Prozess in Praxis und OP ist gleichermaßen Schlüssel für zufriedene Patienten sowie für betriebswirtschaftlich sinnvolles Handeln. optimed hilft Ihnen dabei, Ihren Cataract-Prozess auf ein neues Level zu heben.

Sie erhalten einen umfassenden, objektiven Blick auf das Cataract-Management in Ihrem Zentrum:

Sie können die Performance und Wirtschaftlichkeit Ihres Zentrums bei der **Prozessgestaltung** in Praxis und OP objektiv beurteilen und nach unserer Analyse u. a. folgende Fragen beantworten:

- Ist der Cataract-Prozess optimal gestaltet? Greifen die einzelnen Prozessschritte inhaltlich und zeitlich perfekt ineinander?
- Wie stabil und reproduzierbar ist die Prozessgestaltung in Praxis und OP?
- Wie lange sind die Patienten zur Voruntersuchung und am OP-Tag im Zentrum?
- Wie schnell wird die präoperative Diagnostik durchgeführt? Wie lange braucht das Refraktivmanagement für das Beratungsgespräch?
- Wie lange warten die Patienten zwischen den einzelnen Untersuchungsschritten in der Praxis und vor der OP?
- Wie lange sind die Eingriffs- und Wechselzeiten im OP-Saal?
- Ist der Personaleinsatz im Rahmen des Cataract-Prozesses quantitativ und qualitativ angemessen?
- Ist das Cataract-Termin- und -slotmanagement in Praxis und OP optimal gestaltet?

Sie können valide Aussagen zur **Versorgungssituation** in Ihrem Zentrum machen und nach unserer Analyse u. a. folgende Fragen beantworten:

- Wie hoch ist das Verhältnis von Cataract-Operationen zur Gesamtscheinzahl in einem definierten Zeitraum? Wie liegt Ihr Zentrum hierbei im Benchmark zu anderen ophthalmochirurgischen Zentren?
- Bei welchem Visus wird durchschnittlich die Indikation zur Cataract-Operation gestellt? Gibt es Unterschiede bei den jeweils indizierenden Ärzten? Wie liegt Ihr Zentrum im Benchmark zu anderen ophthalmochirurgischen Zentren?
- Welche Zeit vergeht zwischen Indikationsstellung, OP-Voruntersuchung und durchgeführter OP?
- Wie hoch ist die Realisierungsquote des präoperativen Diagnostik-IGeLs (z. B. IOL-Master, OCT, Endothelzellmessung)? Wie liegt Ihr Zentrum im Benchmark zu anderen ophthalmochirurgischen Zentren?
- Wie hoch ist die Quote implantierter IOL mit Zusatzfunktion („Premium-IOL“)? Wie liegt Ihr Zentrum im Benchmark zu anderen ophthalmochirurgischen Zentren?

Sie erhalten wichtige Erkenntnisse zur **Ergebnisqualität** Ihres Zentrums (ggf. auch differenziert nach Operateuren) und können nach unserer Analyse u. a. folgende Fragen beantworten:

- Wie hoch ist der durchschnittliche Visusgewinn der Patienten nach der Operation?
- Wie zuverlässig wird die angestrebte Zielrefraktion erreicht?

optimed erstellt außerdem einen Benchmark zu Augenarztpraxen und Augenkliniken vergleichbarer Größe. So wissen Sie, wo Ihr Zentrum im Vergleich zu anderen Cataract-Zentren steht. Auf Grundlage der erhobenen und analysierten Daten erstellt optimed abschließend einen spezifischen Ziel- und Maßnahmenplan zur möglichen Optimierung des Cataract-Prozesses in Ihrem Zentrum. Hierdurch kann Ihr Cataract-Prozess noch patientenorientierter, effektiver und wirtschaftlicher gestaltet werden.

DATENERHEBUNG UND KENNZAHLEN-ANALYSE:

Folgende Kennzahlen werden für Ihr Zentrum individuell ermittelt und im Benchmark beurteilt (jeweils Aussagen zu Mittelwerten und zur Varianz/Prozessstabilität).

Prozesskennzahlen

- Durchlaufzeit Praxis („OP-Voruntersuchung“)
- Prozesszeiten Praxis (differenziert nach Prozessstationen)
- Wartezeiten Praxis (gesamt und zwischen den einzelnen Prozessstationen)
- Durchlaufzeit OP
- Prozesszeiten OP (differenziert nach Prozessstationen)
- Wartezeiten OP (gesamt und zwischen den einzelnen Prozessstationen)
- Prozess- und Wechselzeiten im OP-Saal

Personaleinsatz

- Quantitative und qualitative Beurteilung des Einsatzes von ärztlichem und nichtärztlichem Personal in Bezug auf Fallzahlen und Prozessgestaltung

Termin- und Slotmanagement

- Vergleich der geplanten und realisierten Slot-Struktur und -Frequenz. Beurteilung des Terminmanagements in der Praxis und am OP-Tag.

Versorgungskennzahlen

- Cataract-OPs im Verhältnis zur Gesamtscheinzahl je Zeiteinheit
- Visus bei Indikationsstellung zur OP
- Zeitlicher Abstand zwischen Indikationsstellung und Voruntersuchung und OP
- Realisierungsquoten IGeL und Premium-IOL

Kennzahlen zur Ergebnisqualität

- Differenz des Visus prä- zu postoperativen Visus
- Postoperative Abweichung von der Zielrefraktion

Sie erhalten eine detaillierte Analyse der einzelnen Kennzahlen (Grafiken und schriftliche Erläuterungen) sowie ein zusammenfassendes, übersichtliches Cockpit-Chart mit den wichtigsten Daten. Darüber hinaus erstellen wir eine Benchmark-Übersicht, die die einzelnen Kennzahlen Ihres Zentrums im Vergleich zu anderen Cataract-Zentren darstellt.

PROZESSOPTIMIERUNG:

Auf Grundlage der durch die Datenanalyse gewonnenen Erkenntnisse benennt optimed mögliche Stellhebel zur Verbesserung der jeweiligen Qualitätsparameter. Diese werden in Form eines spezifischen Ziel- und Maßnahmenkatalogs zusammengestellt und für Ihr Zentrum aufbereitet.

CONTROL-PHASE:

Auf Wunsch führt optimed in einem definierten Zeitraum nach Implementierung der Verbesserungsmaßnahmen eine erneute Messung der Qualitätsparameter durch. Alternativ kann dies auch in Eigenregie durch die Mitarbeiter Ihres Zentrums geschehen (Anleitung durch optimed).





Wartezeiten- Minimierung

„Patienten-Wartezeiten kann man nicht vermeiden! Notfälle kann man nicht einplanen! Wir können auch nicht mehr als arbeiten!“ – Sätze wie diese hören wir aus vielen Augenzentren. Viele Wartezeiten-Probleme sind allerdings hausgemacht und es gibt einen Schlüssel, die Patienten-Wartezeiten deutlich zu reduzieren. Mit Hilfe der Six-Sigma-Methodik und des digitalen optimed-Patienten-Tracking-Systems erhalten Sie eine völlig neue, oftmals verblüffende Sicht auf die altbekannte „Wartezeiten-Problematik“. Objektive Daten und aussagekräftige Ursache-Wirkungs-Analysen liefern Ihnen neuen Input, um des leidigen Themas endlich Herr zu werden.

Sie erhalten eine differenzierte Analyse der Prozess- und Wartezeiten in Ihrem Zentrum. So wird erkennbar, wo und wann Wartezeiten entstehen und wie lang diese wirklich sind. Durch Korrelationsanalysen und Signifikanztests können die wichtigsten Einflussfaktoren und Stellhebel auf den Prozessfluss sowie auf die entstehenden Wartezeiten objektiv identifiziert werden. So wird die Grundlage für einen effektiven Maßnahmenplan zur Reduktion der Wartezeiten geschaffen.

DATENERHEBUNG UND KENNZAHLENANALYSE:

- Sekundengenaue Erfassung der Prozesszeiten (z.B. Patientenzeit an der Anmeldung, Dauer der Voruntersuchung, Zeitaufwand für die Terminvereinbarung)
- Erfassung der Gesamtwartezeit sowie der Wartezeiten zwischen den einzelnen Prozessstationen (z.B. Wartezeit zwischen Voruntersuchung und OCT, Wartezeit zwischen Gesichtsfeld- und ärztlicher Untersuchung)
- Berechnung durchschnittlicher, minimaler und maximaler Prozess- und Wartezeiten, Berechnung der Prozessstabilität (Varianz in Prozess- und Wartezeiten)
- Berechnung des Patientenaufkommens je Stunde (Gesamtpraxis und einzelne Prozessstationen)
- Analyse und Darstellung der Wartezeiten in Abhängigkeit von verschiedenen Variablen (z.B. Ankunftszeit des Patienten, Besuchsgrund des Patienten, Umfang und Art parallel verlaufender Sprechstunden, untersuchender Arzt)
- Quantitative und qualitative Beurteilung des Einsatzes von ärztlichem und nichtärztlichem Personal in Bezug auf Fallzahlen und Prozessgestaltung
- Vergleich der geplanten und realisierten Slot-Struktur und -Frequenz. Beurteilung des Terminmanagements insgesamt und für die einzelnen Terminarten.

Sie erhalten eine detaillierte Analyse der einzelnen Kennzahlen (Grafiken und schriftliche Erläuterung), umfassende Korrelationsdarstellungen und Signifikanztests sowie ein zusammenfassendes, übersichtliches Cockpit-Chart mit den wichtigsten Daten. Darüber hinaus erstellen wir eine Benchmark-Übersicht, die die einzelnen Kennzahlen Ihres Zentrums im Vergleich zu anderen augenheilkundlichen Zentren vergleichbarer Größe darstellt.

PROZESSOPTIMIERUNG:

Auf Grundlage der durch die Datenanalyse gewonnenen Erkenntnisse benennt optimed mögliche Stellhebel zur Reduktion der Patienten-Wartezeiten. Diese werden in Form eines spezifischen Ziel- und Maßnahmenkatalogs zusammengestellt und für Ihr Zentrum aufbereitet.

CONTROL-PHASE:

Auf Wunsch führt optimed in einem definierten Zeitraum nach Implementierung der Verbesserungsmaßnahmen eine erneute Messung der Prozess- und Wartezeiten durch. Alternativ kann dies auch in Eigenregie durch die Mitarbeiter Ihres Zentrums geschehen (Anleitung durch optimed).







Termin- & Slotmanagement

„Vor der Anmeldung stehen Schlangen bis ins Treppenhaus! Ständig ist der OCT-Raum belegt, wenn man eine Untersuchung durchführen möchte! Eine Mitarbeiterin alleine kann die Voruntersuchungen nicht schaffen!“
Kommen Ihnen solche Sätze bekannt vor? Die Anzahl der einbestellten Patienten, deren Einbestellrhythmus sowie die Zuordnung zu bestimmten Behandlungsprozeduren wird als Termin- und Slotmanagement bezeichnet – und ein solches ist in vielen Augenarztpraxen schlichtweg nicht bedarfsgerecht und ressourcenorientiert geplant. Die Folge: Personalüberlastung oder -unterforderung, wartende und unzufriedene Patienten sowie ein unwirtschaftlicher Einsatz von Personal-, Geräte- und Raumressourcen. optimed hilft Ihnen dabei, Ihr Termin- und Slotmanagement endlich in den Griff zu bekommen.

Wir checken und analysieren Ihr Termin- und Slotmanagement und zeigen auf, wo sich Fehler verstecken und Fallen lauern. Gemeinsam mit Ihnen und Ihrem Team planen wir die neue Termin- und Slot-Struktur Ihres Zentrums: bedarfsgerecht, ressourcenorientiert und wirtschaftlich.

Dabei gehen wir wie folgt vor:

1. PROJEKT-KICK-OFF:

In einem telefonischen Projekt-Kick-off werden die verschiedenen im Praxisbetrieb umgesetzten Prozesse identifiziert. Es erfolgt eine Zusammenstellung der hieraus resultierenden unterschiedlichen Terminarten. Anschließend werden die Prozesse hinsichtlich ihres Ressourcenverbrauchs nach dem Pareto-Prinzip gewichtet. Diese Prozesse werden im weiteren Projektverlauf live auditiert. Ergänzend hierzu werden seitens optimed weiterführende Inhalte zu den wichtigsten Prozessen mit Hilfe eines Fragebogens eruiert und dokumentiert.

2. LIVE-CHECK DER PRAKTIZIERTEN PROZESSE:

Die nach Pareto-Prinzip identifizierten wichtigsten Prozesse werden live auditiert. Hierbei sollen vor allem folgende Fragestellungen beantwortet werden:

- Welche Tätigkeiten werden inhaltlich an den einzelnen Prozessstationen durchgeführt? Sind diese im Rahmen des Prozesses medizinisch-inhaltlich sinnvoll?
- In welcher chronologischen Reihenfolge werden die einzelnen Prozessschritte durchgeführt?
- In welcher Zeit und mit welchem Personaleinsatz werden die einzelnen Prozessschritte durchgeführt?

Auf der Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse werden die wichtigsten Prozesse in ihrer derzeitigen Ausübung hinsichtlich Effektivität und Effizienz bewertet.

3. DATENAUFNAHME ZUR TERMIN- & SLOT-STRUKTUR:

Nach erfolgter Auditierung der praktizierten Prozesse erfolgt ein Abgleich zwischen der geplanten und der im Praxisalltag realisierten Slot-Frequenz. Um diesen Abgleich durchführen zu können, erfolgt eine detaillierte Aufnahme der bis dahin praktizierten Termin- & Slot-Struktur. Hierbei sollen vor allem folgende Fragestellungen beantwortet werden:

- Welche Slot-Art wird aktuell wann und wie häufig eingesetzt?
- Welches ist die limitierende Ressource (z. B. Personal, Raum, Geräte) für Slot-Anzahl und Slot-Frequenz der Terminart?
- Welche weiteren Ressourcen sind bei der Termin- und Slot-Planung zu berücksichtigen?
- Wie hoch ist die jeweilige Patientennachfrage?
- Mit welchem maximalen zeitlichen Vorlauf sollen die unterschiedlichen Slot-Arten vergeben werden?

4. DATENANALYSE:

Die erhobenen Daten werden zusammengestellt und aufbereitet. Es erfolgt ein Soll-Ist-Abgleich der auditierten Prozesse sowie der praktizierten Termin- und Slot-Struktur mit den Zielvorgaben der Geschäftsleitung.

5. ERSTELLUNG EINES MÖGLICHEN ZIEL-, ZEIT- UND MASSNAHMENKATALOGS:

Aus den vorgenannten Analysedaten werden konkrete Handlungsoptionen abgeleitet und hieraus wird ein zentrumsindividueller Ziel-, Zeit- und Maßnahmenkatalog abgeleitet und formuliert.



Ihr nächster Schritt ...

... auf dem Weg zu mehr Effizienz, zufriedenen Mitarbeitern und glücklichen Patienten

Seit mehr als 12 Jahren analysiert und verbessert optimed die Prozesse in augenheilkundlichen Zentren. Wir haben das Know-how, die Erfahrung und den fachkompetenten Blick von außen, der Ihnen dabei hilft, Ihre Strukturen und Prozesse auf das nächste Professionalitäts-Level zu heben.

Beratung ist Vertrauenssache. Man möchte die Menschen und deren Expertise kennenlernen, bevor man mit ihnen zusammenarbeitet und ihnen einen Blick hinter die Kulissen des eigenen Zentrums gestattet. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, dass wir Ihnen jederzeit für ein erstes, natürlich kostenfreies Beratungsgespräch zur Verfügung stehen. Gerne erläutern wir Ihnen hierbei unser methodisches Vorgehen ganz genau, nennen Ihnen Referenzen aus vergleichbaren Projekten und besprechen mit Ihnen, welcher Weg für Sie und Ihr Zentrum der sinnvollste ist.

Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen!



RA Henning Goebel
Partner und Geschäftsführer

VEREINBAREN SIE EINEN TELEFONISCHEN
KENNENLERN- UND ERSTBERATUNGSTERMIN MIT UNS!
NATÜRLICH KOSTENFREI.

Schicken Sie hierzu eine eMail mit Ihrem Terminwunsch an info@optimed-duesseldorf.com oder rufen Sie unser Backoffice unter **0211 542188-0** an.



Dr. med. Martin Zeitz
Partner und Geschäftsführer



Victoria Pollig
Leitung Prozessanalyse/Prozessoptimierung



Einige Feedbacks unserer Kunden

„optimed verfügt über eine jahrelange Beratungs-Expertise in der chirurgischen Augenheilkunde. Dank ihrer Analyse und Optimierung sind unsere Prozesse noch patientenorientierter, effizienter und wirtschaftlicher geworden. Unsere Mitarbeiter haben mehr Sicherheit und Motivation in ihrer Arbeit erhalten.“

Dr. Kaweh Schayan-Araghi
Ärztlicher Direktor/Vorsitzender der Geschäftsführung
ARTEMIS Augenkliniken und MVZ

„optimed hat uns sehr dabei geholfen, unsere Prozesse effizienter, kostengünstiger und für den Patienten serviceorientierter zu gestalten.“

Dr. Reinhard Lehmann
Leitender Arzt VISION 100 Mönchengladbach

„Besonders hat uns die professionelle Herangehensweise überzeugt, mit der optimed gearbeitet hat: Das digitale Patienten-Tracking und die Six-Sigma-Methodik haben unsere Prozesse in bisher nicht bekannter Weise transparent und objektiv erfassbar gemacht. Das ermöglicht uns, effektiv und punktgenau an weiteren Verbesserungen in den Prozessabläufen zu arbeiten.“

Dr. Susanne Eller-Woywod
Leitende Ärztin Augenklinik und Augenzentrum Gütersloh

„Die Fokussierung von optimed ausschließlich auf die Augenheilkunde ist in Deutschland einmalig. Das hat uns bereits zahlreiche Vorteile sowohl in der strategischen als auch in der Prozessberatung gebracht.“

Dr. Thomas Haupt
Kaufmännischer Leiter Augenklinik Dardenne Bonn

„Sehr professionelle Datenerhebung, kompetente Analyse, anschauliche Aufbereitung und nachvollziehbare Präsentation. Wir haben sehr nützliche Erkenntnisse für das Prozessmanagement in der täglichen Arbeit gewinnen können.“

Dr. Christos Papoulis
Chefarzt der Klinik für Augenheilkunde Evang. Stift und
Augenzentrum Koblenz

„Seitdem wir die Beratung durch optimed in Anspruch genommen haben, sind unsere Prozesse noch stringenter, mitarbeiterfreundlicher, patientenorientierter und wirtschaftlicher geworden. Die optimal designten Prozesse sind eine Win-Win-Situation für alle Prozessbeteiligten.“

Dr. Gisbert Schilgen
Leitender Arzt Augenzentrum Schilgen Krefeld



DIE ZUKUNFTSMACHER



Impulse für Medizin-Berufe GmbH

Am Wehrhahn 8
40211 Düsseldorf

fon 0211.54 21 88 - 0
fax 0211.54 21 88 - 99

info@optimed-duesseldorf.com
www.optimed-duesseldorf.com