



# Satysfakcja pacjenta a wyniki finansowe

## studium przypadku

### Tło

Przyjmujący ponad 50 000 pacjentów rocznie szpital uniwersytecki cieszył się renomą i uznaniem. Pacjenci przyjmowani i diagnozowani byli szybko i skutecznie, ale nie patrzono na koszty. Na korytarzach mówiło się, że personel i kadra zarządzająca już dawno pogodzili się z tym, że oddział ratunkowy będzie przynosić straty. Wysokiej jakości usługom, i statystykom, których nie powstydzilyby się wiodące szpitale w Europie, towarzyszyły więc stale pogarszające się wyniki finansowe. Nieefektywne kodowanie i rozliczanie procedur, nieskuteczny system pozyskiwania i przepływu danych oraz brak osoby, która mogłaby kontrolować koszty, sprawiły, że sytuacja szpitala zaczęła przyjmować zły obrót. Jak uratować finanse szpitala, zachowując jednocześnie wysoki poziom jakości świadczonych usług i satysfakcji pacjentów?

### Rozwiązania

Konsultanci Philips rozpoczęli od diagnozy sytuacji. Po dokładnym przeanalizowaniu danych statystycznych i finansowych przekazanych przez szpital, wykonanych obserwacji oraz wywiadów z osobami odpowiedzialnymi za wynik finansowy zaproponowano wiele efektywnych kosztowo rozwiązań odpowiadających potrzebom i specyfice oddziału.

Po pierwsze stworzyliśmy stanowisko kontrolera kosztów, który odpowiadał za optymalizację procesów pod względem finansowym. Odpowiednio kodowane procedury mogły wreszcie zacząć przynosić zyski.

Po drugie pokazaliśmy, w jaki sposób należy podejść do tworzenia podstawowego zestawu procedur medycznych przeprowadzanych każdorazowo podczas przyjęcia pacjenta na oddział, aby było to efektywne kosztowo i łatwe we wdrożeniu. Aspekt ten poprawia nie tylko efektywność finansową, ale i kliniczną.

Po trzecie zarekomendowaliśmy zmianę w systemie triage, która z jednej strony zachowała specyfikę aktualnego systemu dającego w wielu aspektach bardzo dobre efekty, a z drugiej strony była ukłonem w stronę personelu, któremu bywało ciężko w okresach wzmożonych przyjęć pacjentów. Zaproponowaliśmy także inne rozłożenie pracowników w ciągu doby, aby dopasować liczbę pracowników do faktycznych potrzeb SOR, minimalizując w ten sposób koszty i zwiększając komfort pracy personelu na oddziale.

### Wyniki

Wykazaliśmy, że optymalizacja procedur i kontrola ich kodowania pozwolą osiągnąć minimum 2 miliony złotych dodatkowego przychodu w skali roku. Zaproponowano, aby oszczędności osiągnięte na zmianie obłożenia lekarzy wykorzystano jako dodatkowe premie celem zwiększenia satysfakcji pracowników i wywołania pozytywnego nastawienia do wprowadzanych zmian.