**L3\_1 Aufgabe Zentrale Notaufnahme (ZNA)**

In der zentralen Notaufnahme des städtischen Krankenhauses haben sich immer wieder Patienten darüber beschwert, dass sie einer dringenden Behandlung bedurften, aber sehr lange Wartezeiten in Kauf nehmen mussten.

Diese Beschwerden wurden der Abteilung Prozessoptimierung zugespielt, die sich daraufhin entschied, eine Ist-Analyse des aktuellen Ablaufs in der ZNA durchzuführen. Ein Interview mit dem Stationsleiter ergab:

„… ein neuer Patient trifft in der ZNA ein, wo er sich am Empfang präsentiert und dort aufgefordert wird, das Aufnahmeformular auszufüllen. Wenn der Patient fertig ist, wird er ins Wartezimmer gebeten. Anschließend werden die Formulardaten in das Patientenverwaltungssystem ORBIS eingegeben.

Je nach Arbeitsaufkommen in der ZNA muss der Patient länger oder weniger lange im Wartezimmer verweilen. Wenn er an der Reihe ist, wird er zum Labor geschickt.

Wenn der Patient im Labor eingetroffen ist, werden mit ihm die Laboruntersuchungen durchgeführt und die Ergebnisse in ORBIS eingegeben. Danach wird der Patient zum Empfang zurückgeschickt.

Vom Empfang der ZNA wird der Patient erneut ins Wartezimmer gebeten. Wenn der Patient an der Reihe ist, wird mit ihm im Behandlungsraum die Erstuntersuchung durchgeführt, wobei auf die Laborergebnisse in ORBIS zurückgegriffen wird.“

Nach Abschluss der Untersuchung wird der Patient zum Empfang zurückgeschickt. Dort werden ihm die Untersuchungsbefunde zur Weitergabe an den Hausarzt überreicht.

**Arbeitsaufträge**

1 Modellieren Sie den oben beschriebenen Ablauf als EPK

2 Erörtern Sie, wie die Wartezeit der Patienten, die dringend behandelt werden müssen, verkürzt werden kann. Beschreiben Sie einen optimierten Prozessablauf.

3 Erstellen Sie eine EPK, die den verbesserten Ablauf beschreibt.