

LabCheck am Universitätsspital Basel

"Roche hat sehr viel Zeit und Energie investiert, um die Beobachtungen und Erkenntnisse zu analysieren (...). Es ist sehr hilfreich, das Labor aus einer anderen Perspektive zu sehen. Ich bin motiviert, die Lösungsvorschläge anzugehen und umzusetzen."

- Teamleitung klinische Chemie

Ziel des durch Roche Consulting umgesetzten LabChecks am Universitätsspital Basel war es, eine Aussensicht auf die Laborprozesse von der Blutentnahme bis hin zur Befundung abzugeben. Nebst der detaillierten Aufnahme des Probenflusses, wurde ein 360° Feedback bei den einsendenden Stationen und Servicefunktionen wie der Labor IT zu den angebotenen Laborleistungen eingeholt.

Über mehrere Wochen wurden Interviews vor Ort durchgeführt und die Mitarbeitenden im Rahmen Ihrer Routinetätigkeiten begleitet. Die Analyse erfolgte unabhängig von Roche Produkten und bot eine produktagnostische Sicht auf die Laborprozesse. Die Beobachtungen und Empfehlungen wurden unterteilt nach den Teilbereichen Menschen/Kommunikation/Kultur, Prozesse sowie Infrastruktur/Tools.



Welchen Nutzen hat das Universitätsspital Basel gewonnen?

Das Universitätsspital Basel hat einerseits eine Bestätigung der gut funktionierenden Prozesse und andererseits eine neutrale Aussensicht auf Herausforderungen und Optimierungspotenziale erhalten. Die Erkenntnisse aus dem LabCheck bieten dem Universitätsspital Basel eine umfassende Übersicht der möglichen Handlungsfelder, aufbereitet in einem grafisch ansprechenden Design.

Im Rahmen des LabChecks wurde eine ganzheitliche Übersicht von einzelnen möglichen inkrementellen Verbesserungen erarbeitet sowie eine strategische Handlungsempfehlung vermittelt (wie nachhaltige Organisationsentwicklung, Kultur, Value Stream), um die Summe der Einzelnennungen nachhaltig zu verbessern und das bestehende Arbeitsumfeld zu optimieren. Konkrete nächste Schritte sind im Detail ausgearbeitet worden, inklusive Skizzen von Zielbildern. Roche steht dem Universitätsspital Basel für eine weitere Umsetzung zur Verfügung.



"Die Befragung sowie das Mitlaufen im Labor war für uns äusserst angenehm. Roche konnte rasch Vertrauen zu uns aufbauen. Es verlief verständnisvoll und es wurde sehr gut Rücksicht auf uns und die Routinearbeit genommen."

- BMA klinische Chemie



Menschen, Kultur und Kommunikation

Ebenen der Zusammenarbeit

Mitarbeiterzufriedenheit,
Kultur und Kommunikation



Prozesse

Prozesse entlang des
Probenflusses

Station zu Labor, innerhalb
des Labors, Schnittstellen



Infrastruktur und Tools

Nutzung der Räumlichkeiten
und Supportsysteme

Labor Informationssystem,
Labor Order Entry und Mobilar

Betrachtung von End-zu-End Prozessen auf verschiedenen Ebenen



"Ich war äusserst positiv überrascht über die detaillierte und strukturierte Aufarbeitung und Berichterstattung der Beobachtungen inkl. Einbringung von Lösungsvorschlägen. Die Mitarbeiter von Roche zeigten ein gutes Gespür für das Wesentliche. Es entstand sehr rasch eine Vertrautheit mit unserem Personal, welche sich in den Gesprächen öffnete und so konstruktive und hilfreiche Rückmeldungen zustande kamen."

- Operative Laborleitung

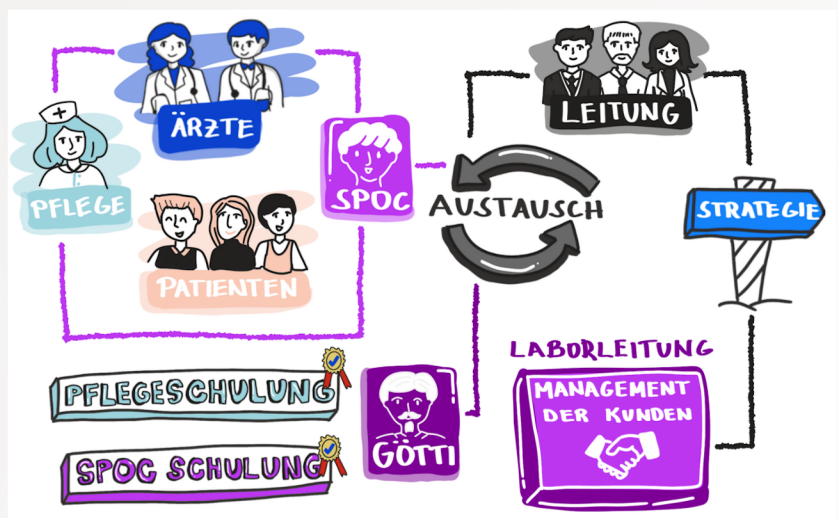


Untersuchte Fragestellungen

- Wie ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess sichergestellt?
Wie können Mitarbeitende Verbesserungen einbringen?
-
- Welches sind die Herausforderungen in der Routine? Wie werden die Herausforderungen bewältigt?
-
- Wie ist die Aussensicht der Stationen auf das Labor und wie bewerten diese die Zusammenarbeit und Dienstleistung?
-
- Wie reduzieren wir den Druck/Belastung auf die Spät- und Nachtschicht?
-
- Wo liegt der kritische Pfad in der Probenbearbeitung? Welche Teilschritte limitieren die Gesamtdurchlaufzeit?
-
- Wie ist die aktuelle Verteilung des Probenaufkommens? Wann sind Peaks und Engpässe?
-
- Können gewisse Arbeitsschritte verlagert/umgelagert werden, um eine optimale Verteilung der Tätigkeiten auf die Arbeitsplätze zu erwirken?
-
- Wie funktionieren die Abläufe/Verständigung, wenn es Überschneidungen gibt? (z.B. Probensuche, Nachforderungen)

Vorgehen und Ergebnisse

Die einzelnen Findings wurden in tabellarischer Form entlang des Prozesses aufbereitet. Gestartet auf der Station, hin zur Annahme, der Analytik und bis zur IT. Jedes Finding wurde mit einem Optimierungsvorschlag ergänzt. Die Hauptfindings sind je Bereich zusammengefasst und auf die Einzelnennungen referenziert. Um Optimierungen nachhaltig zu implementieren wurde im strategischen Teil des Reports ein möglicher Zielzustand der Arbeitsaufteilung und Arbeitsorganisation skizziert. Unter anderem, wie das bestehende LEAN Setup noch effektiver genutzt, die Zusammenarbeit mit den Stationen neu aufgesetzt und der Aufbau der Labororganisation umgestaltet werden könnte.



Das Consulting Team stellt die Ergebnisse der Organisation vor und steht dem Universitätsspital Basel für die weiteren Umsetzung zur Seite.