



Ente Ospedaliero Cantonale

# ZSVA im Tessin. Umsetzung? Schwierigkeiten?

Antonio Di Iorio

Direktor Zentralstelle Biasca, EOC

eoc

# Inhalt

- EOC kurz umrissen
- Umsetzungsplan ZSVA-Projekt
- *Interne Revision EOC (M. Cauzza)*
- Neuer Umsetzungsplan

# EOC kurz umrissen



Das EOC (Ente Ospedaliero Cantonale) wurde 1983 für die Zusammenlegung aller öffentlichen Spitäler gegründet

# EOC kurz umrissen

Wäscherei und Sterilisation  
(Zentralstelle Biasca)



Die Zentralwäscherei wurde 1991 und die Sterilisation 2008 eingerichtet.

# EOC kurz umrissen

- 8 Standorte + 3 Servicestellen
- 3'600 Mitarbeiter
- 1'000 Betten
- 35'000 Patienten pro Jahr (stationär)
- 210'000 Patienten (ambulante Pflege)
- 450 Mio. CHF Budget/Jahr

Das EOC ist eine öffentliche kantonale Einrichtung mit eigener Rechtspersönlichkeit.

# EOC kurz umrissen

- 7 Spitäler und 1 Rehabilitationsklinik
- 5 OP-Blöcke / 7 Sterilisationen  
mit:
- 23 OP-Sälen
- 5 Endoskopiesälen
- 11 Kreissäle
- verschiedene Dienststellen, die insgesamt:

75'000 STE pro Jahr produzieren

# Umsetzungsplan



Projektbestimmung  
Zusammenstellung Arbeitsgruppen  
Mittelbeschaffung

November 2006

Festlegung Vorgehensweise  
Präzise Bestimmung des Geltungsbereichs  
Detailliertes Budget

Frühling 2007

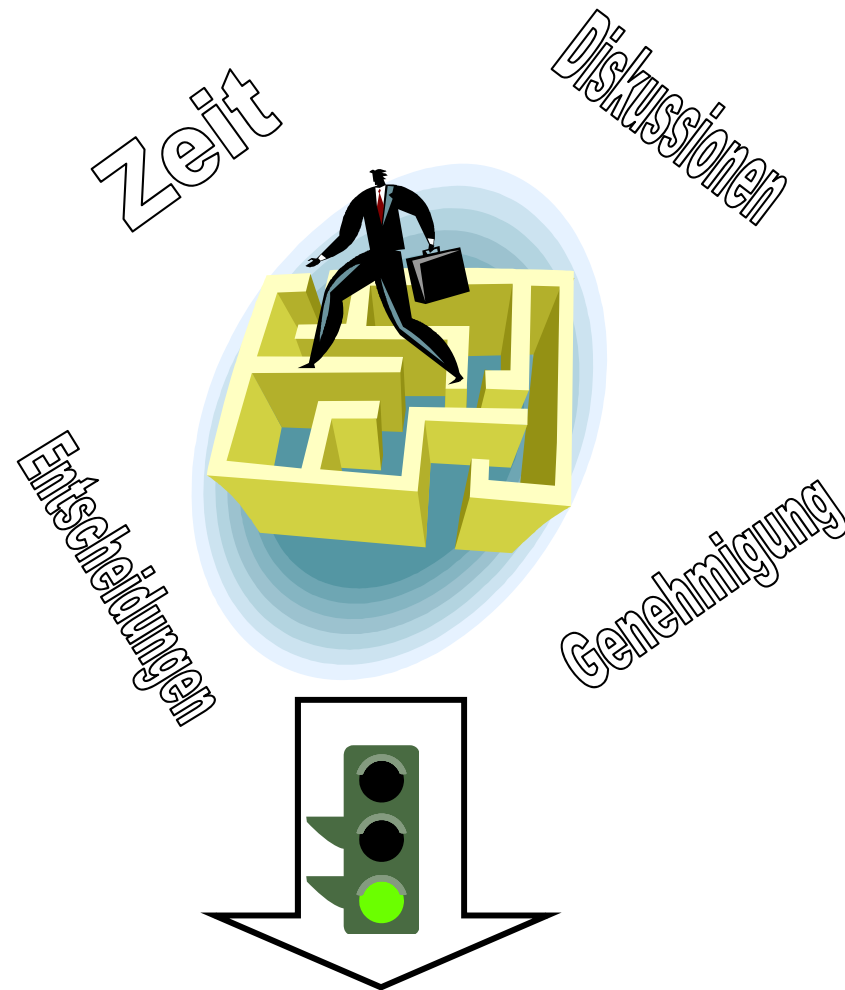
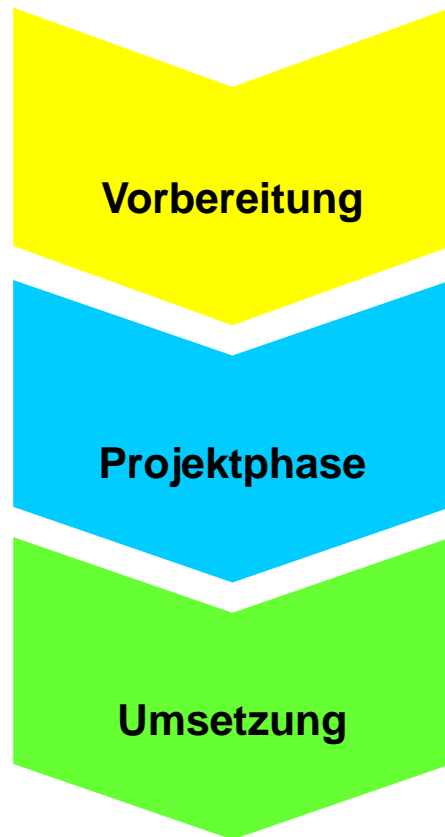
Auswahl und Kauf Ausrüstungen  
Gebäude  
Auswahl und Ausbildung Mitarbeiter

September 2008

Schrittweiser Transfer der Spitäler  
Zertifizierung

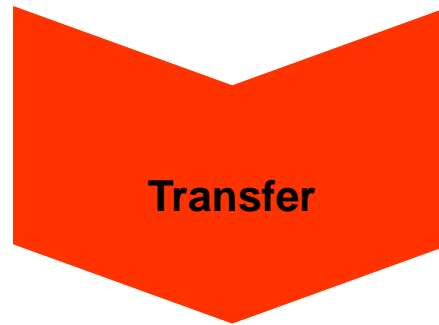
Oktober 2008 - März 2009

# Umsetzungsplan

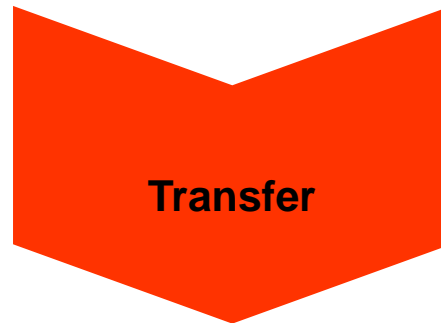




# Umsetzungsplan



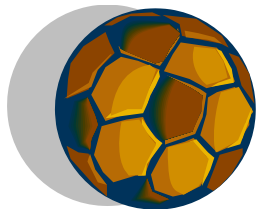
# Umsetzungsplan



# Umsetzungsplan



# Umsetzungsplan

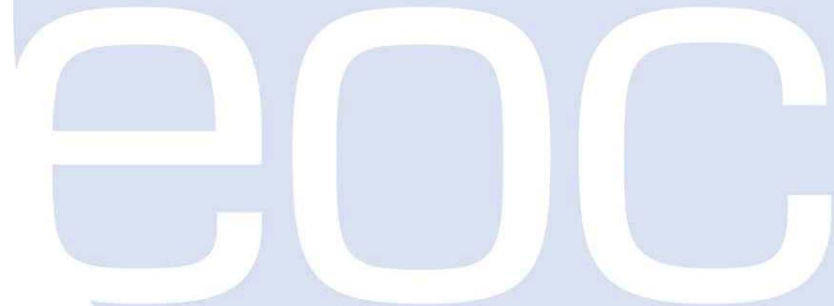




Ente Ospedaliero Cantonale

# Projekt Audit Sterilisation

Dino Cauzza  
Leiter Interne Revision EOC  
lic. oec. HSG, dipl. Wirtschaftsprüfer

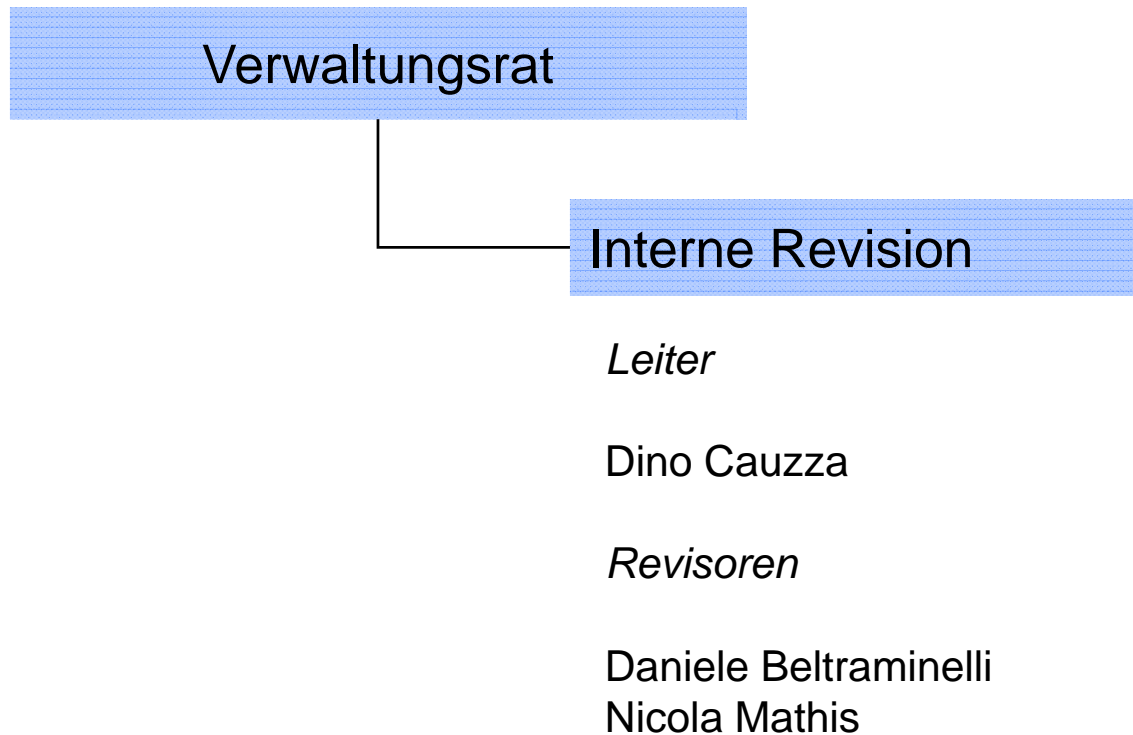


eoc

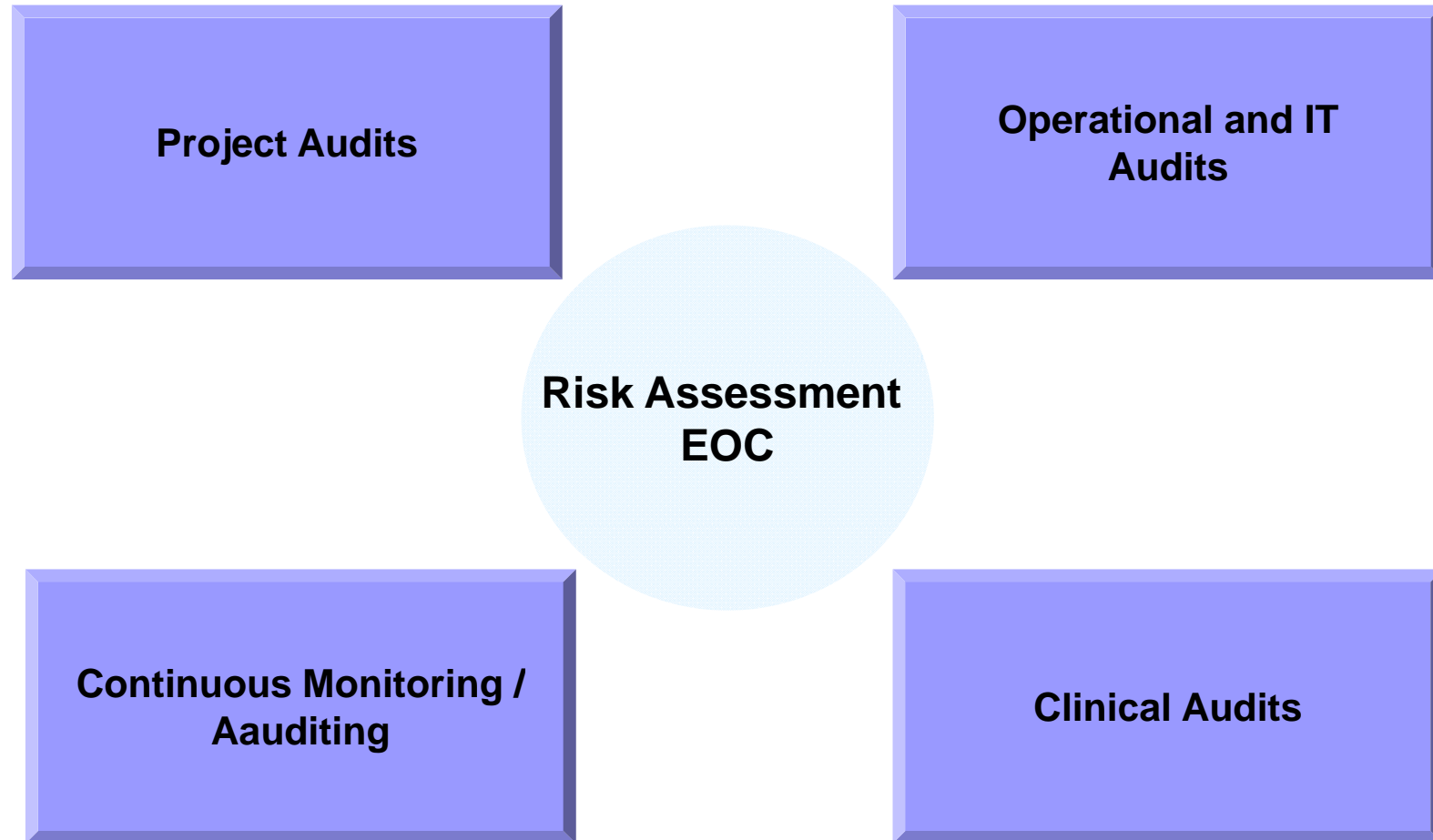
# Inhalt

- Interne Revision EOC
- Projekt Audit: ZSVA EOC
- Lehren

# Interne Revision EOC - Organisation



# Interne Revision EOC





# Definition von Interne Revision

Die Interne Revision ist eine unabhängige und objektive Tätigkeit.

Ihre Aufgabe besteht sowohl in der Feststellung der Sicherheit ("Assurance") als auch in der Beratung.

Sie ist auf Wertschöpfung und Verbesserung der Geschäftsaktivitäten ausgerichtet.

Die Interne Revision trägt zur Zielrealisierung von Organisationen bei, indem sie eine systematische und anerkannte Vorgehensweise für die Bewertung und Steigerung der Effektivität des Risikomanagements, der Steuerung und Verwaltung ("Governance") bereitstellt.

# Aufgaben der interne Revision

Einheiten und/oder Prozesse sind so organisiert/aufgestellt, dass sie:

- Unternehmensstrategie umsetzen
- Risiken identifizieren und managen
- Unternehmensressourcen effizient einsetzen
- sich auf zuverlässige Daten und Informationen stützen
- Gesetzen und internen Reglementen folgen
- kontinuierliche Verbesserungen verfolgen
- interdisziplinäre und Team-Arbeit fördern

# Revisionsthemen: einige Beispiele

- Verwaltung von Drittmitteln
- Aufnahme und Entlassung von Patienten und Bettenmanagement
- Wartung medizintechnischer Geräte
- Hoteldienste
- HR-Prozesse
- Einkaufszentrale und Einkaufsprozesse
- Informatikabteilung nach Cobit
- Intensivmedizin
- Notfallstationen
- Day Hospital / Surgery
- Chirurgie

# Projekt Audit ZSVA EOC

## Ziel:

- Effizienz und Wirksamkeit der Prozesse überprüfen
- Analyse der Transferphase (zentral-dezentral)

## Ansatz:

- Prozessanalyse bei Pilot-Standort Bellinzona
- Überprüfung der Bereitschaft anderer Standorte
- Aufzeigen von Problembereichen (Feststellungen)
- Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen (Empfehlungen)

# Situationsbeschreibung

- Pilot-Standort Bellinzona seit zwei Monaten teilweise mit ZSVA in Biasca, Sets teilweise noch lokal sterilisiert
- Konflikt zwischen OP Bellinzona und ZSVA
- Nachbestellungen von Sets höher als geplant
- bestellte Sets noch nicht komplett vorhanden
- Änderung des Revisionsansatzes:  
Interne Revision = Vermittlung

# Audit - Feststellungen I

- Sprachunterschiede zw. OP und ZSVA
- OP-Set-Bedürfnisse ungleich Angebot (Inhalt und Anzahl)
- Set-Listen nicht ergonomisch
- Kein Inventar der Abteilungsbedürfnisse (Sets)
- Pilot-Standort sterilisiert lokal und für gewisse Sets zentral
- Lieferschwierigkeiten (Termine) für Nachbestellungen

# Audit - Feststellungen II

- Unterschiedliche Wahrnehmungen
  - Transport-Risiko wird von Kunden sehr hoch eingeschätzt
  - Platzbedarf in OP sehr unterschiedlich gerechnet nach Standort
- Set-Änderungsprozess / Nachbestellungsprozess von Kunden nicht bekannt
- 3 Transporte pro Tag werden ungleich ausgelastet
- Personal der ZSVA kennt die Realität im OP wenig

# Audit - Empfehlungen

- sofortige aktive Einbeziehung von OP in Problemlösung
- Neue Projektoplanung (Risiko > Kosten Verzögerung des Projekts)
- Set-Listen verbessern und neu genehmigen
- Set-Änderungsprozess und -Beschaffungsprozess definieren
- Kommunikation mit Kunden erhöhen
- Service Level Agreement mit Kunden definieren



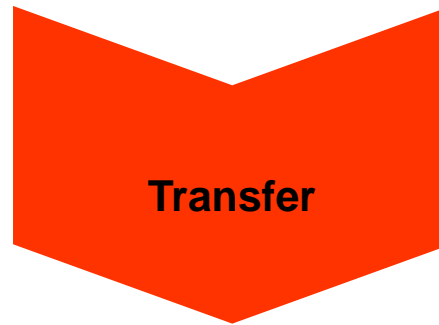
# Lehren

- Kunden können sich schlecht vorstellen, was auf sie zukommt (Change Management)
- Einbeziehung ist nicht gleich aktive Einbeziehung
- Aktive Einbeziehung erhöht Akzeptanz und Problem-Toleranz
- Pilot ist gut, muss aber speziell behandelt werden (Pilot Task Force)
- Der Teufel liegt im Detail
- Genügend Zeit und Ressourcen einplanen, um allfällige Probleme zu beseitigen

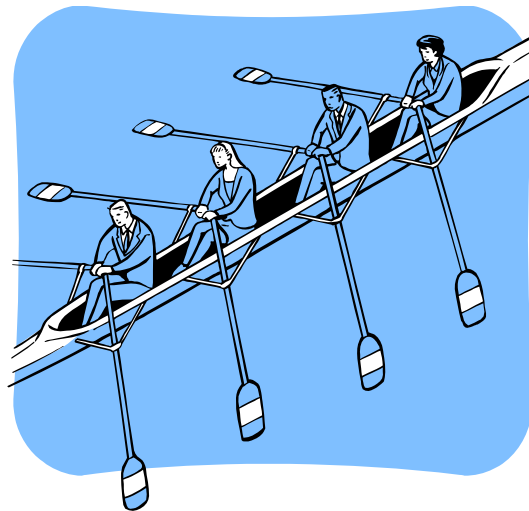
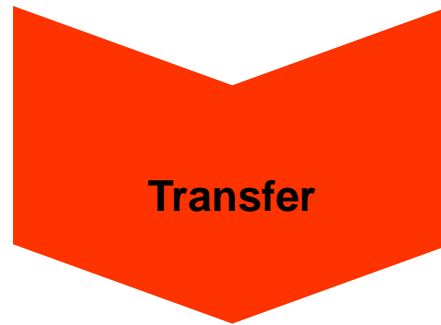
# Neuer Umsetzungsplan

Hôpital	Activités	Résponsable	mar.09	apr.09	mag.09	giu.09	lug.09	ago.09	set.09	ott.09	nov.09	dic.09
ORBV	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Consolidation des services	SCB	-----	-----	-----							
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Période de consolidations des activités	SCB/ORBV			-----	-----						
ODL	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Consolidation des services	SCB				-----	-----	-----				
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Transfer des activités à SCB	SCB/ODL					◆					
	Période de consolidations des activités	SCB/ODL				-----	-----					
OBV	Achat des nouveaux instruments	SCB / EOSCA										
	Consolidation des services	SCB						-----	-----	-----		
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Transfer des activités à SCB	SCB/OBV										
	Période de consolidations des activités	SCB/OBV								-----	-----	
ORL	Achat des nouveaux instruments	SCB / EOSCA										
	Consolidation des services	SCB									-----	-----
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Transfer des activités à SCB	SCB/ORL										
	Période de consolidations des activités	SCB/ORL										-----
SCB	fase 2 Software iSteriC	SCB										
SCB	Test alternative di trasporto	SCB										
SCB	Lavori per certificazione	SCB										
SCB	Certificazione ISO	SCB / EOQUAL										

# Umsetzungsplan



# Umsetzungsplan





DANKE