

Quantitative Absicherung von Verbesserungsprojekten – Erstellung eines Maßnahmenplans für KMU zur Prozessverbesserung am Beispiel von wahrgenommener Pre-Process Wartezeit bei Dienstleistungen

Zielstellung: Wartezeit steht häufig im Fokus von Verbesserungsprojekten. Ist die Reduzierung der realen Wartezeit, z. B. aus wirtschaftlichen Gründen, nicht realisierbar, können Unternehmen Strategien zur Reduzierung der wahrgenommenen Wartezeit einsetzen. Es wurde ein Maßnahmenplan zur Reduzierung der wahrgenommenen Wartezeit und zur Steigerung der Zufriedenheit von Wartenden entwickelt. Dabei erfolgte eine Konzentration auf Pre-Process Wartesituationen in separaten Wareräumen im Gesundheitswesen.

Methode: Zielwerte für die wahrgenommene Wartezeit wurden mittels der Betrachtung theoretischer Perspektiven zur Zufriedenheitsentstehung sowie der Durchführung von Zielgruppenbefragungen definiert. Im Rahmen der Betrachtung theoretischer Perspektiven zur Wartezeitwahrnehmung, einer systematischen Literaturrecherche und einer Expert*innenbefragung wurden Einflussfaktoren auf die wahrgenommene Wartezeit und Wartezufriedenheit erfasst. Weiterhin wurden auf diesem Weg Lösungen zur Reduzierung der wahrgenommenen Wartezeit und Steigerung der Wartezufriedenheit identifiziert und durch eine Kano-Befragung priorisiert. Es wurde ein Erklärungsmodell für wahrgenommene Wartezeit und Wartezufriedenheit entwickelt. Die Ergebnisse wurden in einem Demonstrator zusammengeführt. Dabei folgt der Aufbau des Demonstrators dem Six Sigma Konzept.

Ergebnisse: Die akzeptable Wartezeit eignet sich als Referenzgröße für die Bestimmung eines geeigneten Zielwerts für wahrgenommene Wartezeit. Im Gesundheitswesen wird bei Wartesituationen mit Terminvergabe ein Zielwert von 5 min empfohlen. Die wahrgenommene Wartezeit, das Dienstleistungspersonal und die Raumausstattung haben einen signifikanten Einfluss auf die Wartezufriedenheit im Gesundheitswesen. Es wurde ein geeigneter Ansatz zur Erfassung und Analyse der Ist-Situation in Form einer Zielgruppenbefragung entwickelt sowie ein Lösungskatalog als Grundlage für die Auswahl geeigneter Verbesserungsmaßnahmen erstellt.

Wert der Arbeit: Prozessverbesserung in Unternehmen steigert die Wettbewerbsfähigkeit. Die Durchführung dafür erforderlicher Verbesserungsprojekte bindet Ressourcen, was insbesondere KMU hindert, Potentiale zu nutzen. Verbesserungsprojekte dauern häufig länger, als vom Unternehmen erwünscht. Dienstleistende können, unter Nutzung des Maßnahmenplans, Wartesituationen innerhalb kürzester Zeit zielgerichtet verbessern. Der Demonstrator ermöglicht eine benutzungsfreundliche Navigation durch das Verbesserungsprojekt und stellt eine übersichtliche Dokumentation sicher.

Quantitative Validation of Improvement Projects – Development of an Action Plan for SMEs to Improve Processes Using the Example of Perceived Pre-Process Waiting Time for Services

Purpose: Waiting time is a common focus of improvement projects. If the reduction of real waiting time is not achievable, e.g. for economic reasons, companies may use strategies to reduce the perceived waiting time. A plan of actions has been developed to reduce the perceived waiting time and to increase the satisfaction of people waiting. The focus was on pre-process waiting situations in separate waiting rooms in the healthcare sector.

Method: Target values for the perceived waiting time were defined by considering theoretical perspectives on satisfaction and by conducting target group surveys. Theoretical perspectives on the perception of waiting time, a systematic literature review and an expert survey were used to identify factors, influencing the perceived waiting time and waiting satisfaction. Furthermore, solutions for reducing perceived waiting time and increasing waiting satisfaction were identified and prioritized by a Kano survey. An explanatory model for perceived waiting time and waiting satisfaction was developed. The results were summarized in a demonstrator. The structure of the demonstrator follows the Six Sigma concept.

Results: The acceptable waiting time can be used to define target values for perceived waiting time. In the health care sector, a target value of 5 min is recommended for waiting situations with an appointment. Perceived waiting time, service staff and room equipment have a significant influence on waiting satisfaction in the health care system. A suitable approach for recording and analysing the current situation as well as a catalogue of solutions for improvement were developed.

Value: Process improvement in companies increases competitiveness. Improvement projects tie up resources. For this reason, SMEs hesitate to carry them out. Improvement projects often take longer than requested. By using the plan of actions, service providers can improve waiting situations in a short time. The demonstrator enables a user-friendly navigation through the improvement project and ensures a comprehensive documentation.