

ISAR KLINIKUM

Mehr als eine Klinik.

**QMS im
Gesundheitswesen –
das Wichtigste ist eine
verlässliche Software für
Prozessmanagement ...**

PROZESSMANAGEMENT BEIM ISAR KLINIKUM

... vom bereichs- zum prozessübergreifenden Denken.

Das ISAR Klinikum überzeugt mit einem neuen, zukunftsweisenden Gesundheitskonzept: Durch die Verbindung von modernster Technik und innovativer Medizin kombiniert mit individueller, persönlicher Betreuung steht das Wohlergehen der Patienten im Mittelpunkt der Philosophie des Klinikums.



sycat IMS GmbH | Business Process Management | Hollerithallee 9a | D-30419 Hannover
Tel 0511 84 86 48-200 | Fax 0511 84 86 48-299 | Mail kontakt@sycat.com | Web www.sycat.com

PROZESSMANAGEMENT BEIM ISAR KLINIKUM

Intention war es, die IST-Prozesse mit Vertretern aller an einem Prozess beteiligten Funktionsbereiche grafisch zu erfassen. Es wurde insbesondere darauf Wert gelegt, dass die Mitarbeiter aus dem Tagesgeschäft an diesen Workshops teilnehmen. Dadurch wurde es möglich, die Erfahrungen aus der Praxis einfließen zu lassen, um so eine wirklichkeitsgetreue Abbildung der IST-Prozesse vornehmen zu können. Wichtig war auch die Darstellung ressourcengebundener Aspekte, wie die unterschiedlichen Kommunikationswege, und die Erfassung der unterschiedlichen EDV-Systeme, die in der Klinik zum Einsatz kommen.

Das Projekt verlief in 5 Phasen.

In Phase 1 wurden die Projektziele und die Vorgehensweise mit der Geschäftsführung abgestimmt. Es wurde ein Termin- und Ressourcenplan aufgestellt und eine Auftaktveranstaltung mit allen Beteiligten durchgeführt. Beschlossen wurde, zuerst die Kernprozesse der Klinik zu modellieren. In Phase 2 wurden die IST-Analysen der folgenden Kernprozesse mit den im Prozess beteiligten Mitarbeitern durchgeführt.

- Anmeldung stationäre Patienten
- Administrative Aufnahme und Prämedikation
- Stationäre Aufnahme
- OP bis Station
- Station bis Entlassung
- Internationaler Patient

Ein wesentlicher Schwerpunkt war auch die Erhebung und Priorisierung von Prozessschwächen. Deutlich wurden u. a. folgende Prozessschwächen:

- Fehlende Zuständigkeiten oder unterschiedliche Wahrnehmung der Zuständigkeiten
- Unzureichende Informationen und Kommunikation
- Unnötige Schnittstellen
- EDV-Probleme – unterschiedliche Nutzung der vorhandenen Software

KONTAKT

Sabine **Katzenbogner**
Leitung Qualitätsmanagement
Sonnenstraße 24-26
D-80331 München

Einzelne Prozessschwächen ließen sich bereits durch kleine Änderungen beheben. Zu schwerwiegenderen Prozessschwächen wurden Arbeitsgruppen gebildet. Für die Umsetzung der Maßnahmen wurden Verantwortliche und – nach entsprechender Priorisierung – Zeitpunkte definiert. In Phase 3 wurden zusammen mit den Prozessverantwortlichen und Abteilungsleitern alternative Sollprozesse und ein Maßnahmenplan für die Optimierungen erstellt. Das Sollkonzept orientierte sich dabei an der Qualitätspolitik der Klinik und ihren strategischen Zielen, betrachtet unter der Fragestellung „Wie würde der Prozess, wenn man heute neu anfangen würde, aussehen“? Im Zuge dessen wurden die Dokumente angepasst und mit den Unterprozessen oder nachfolgenden Prozessen abgestimmt. Ebenso wurden Funktionen des Krankenhausinformationssystems angepasst. In Phase 4 wurden die Mitarbeiter in die neuen Prozesse eingewiesen und auf die neu erstellten Dokumente aufmerksam gemacht. In der nun folgenden Phase 5 werden im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses die neu eingeführten Maßnahmen, auch anhand geeigneter Kennzahlen, auf die Auswirkungen im Prozess geprüft z. B. Verringerungen der Wartezeiten von Patienten, Rückgang der Beschwerden. Die Kennzahlen fließen zukünftig in das regelmäßige Berichtswesen des ISAR Klinikums mit ein. Die Darstellung der Prozesse ermöglicht auch die Beurteilung von Prozessrisiken sowie die Kennzeichnung besonders risikorelevanter Prozessschritte, die nach einem vorgegebenen Schema (1-10) priorisiert werden können. Die Analyse und Bewertung sowie die Ableitung von Maßnahmen und die Definition von Verantwortlichen und Zeitpunkten der zu erledigenden Maßnahmen erfolgte durch den Prozessverantwortlichen oder Abteilungsleiter anhand der Prozesskette. Für die Maßnahmenverfolgung zur Risikominimierung für eine maximale Patientensicherheit, bestehen unterschiedliche Optionen und Instrumente zur Nachhaltung.