

**Die Qual der Wahl –**  
Welche Qualitätsstandards brauchen Sie wirklich?

**Systematischer Einsatz der SYCAT-QM  
Standardsoftware mit Automatisierung  
der Qualitätsmanagementprozesse  
im Krankenhaus**

**6. bis 8. September 2006 in Essen**

Referent:  
Professor Dr.-Ing. Hartmut F. Binner

## Unser Unternehmen

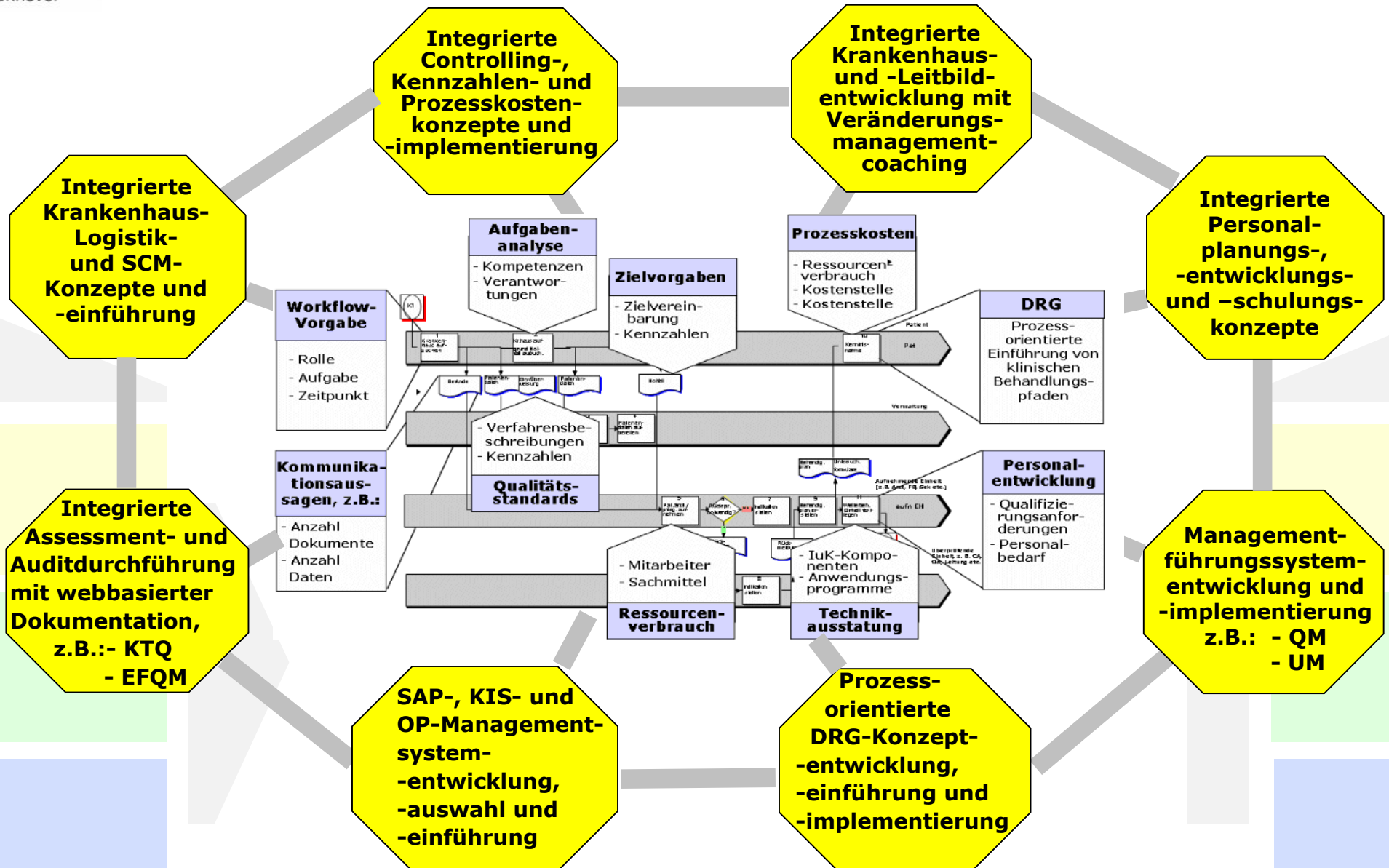
### Anschrift

Dr. Binner Consulting & Software  
Schützenallee 1  
30519 Hannover



### Über Uns

- Dr. Binner Unternehmensberatung seit 1985
- Prototyp-Präsentation der SYCAT-Prozessmodellierungssoftware zur CeBIT 1988 als erster Anbieter in diesem Marktsegment
- Dr. Binner CIM-house GmbH seit 1994
- heute 70 Mitarbeiter
- Kernkompetenzen im Bereich Organisation-, Prozess-, Qualitäts- und Wissensmanagement
- Individual-Softwareentwicklung
- Software und Beratung unter einem Dach



# Organisations- und Prozessgestaltungskomponenten im Krankenhaus

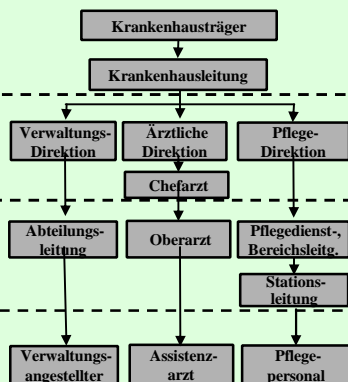
## Aufbauorganisation

legt die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen durch hierarchischen Über- und Unterordnung der Stellen fest

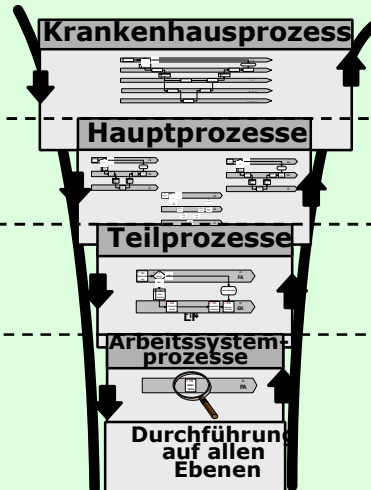
## Ablauforganisation

legt die sachlich-logische und zeitliche Reihenfolge zwischen den Beteiligten bei der Aufgabenerledigung in ihren räumlichen Restriktionen fest

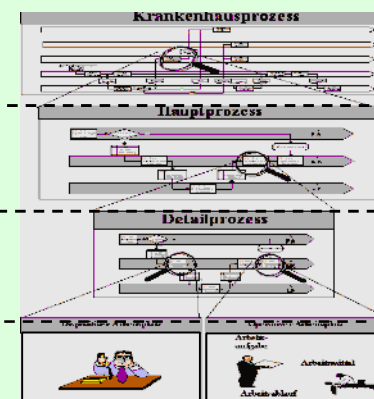
### Funktionsorientierte Organisationsstruktur



### Organisationsebenenmodell



### Prozessorientierte Organisationsstruktur



Vorgabe von Unternehmensstrategie, -politik, -leitsätzen und -zielen, mit den dazugehörigen strategischen Maßnahmen zur Umsetzung

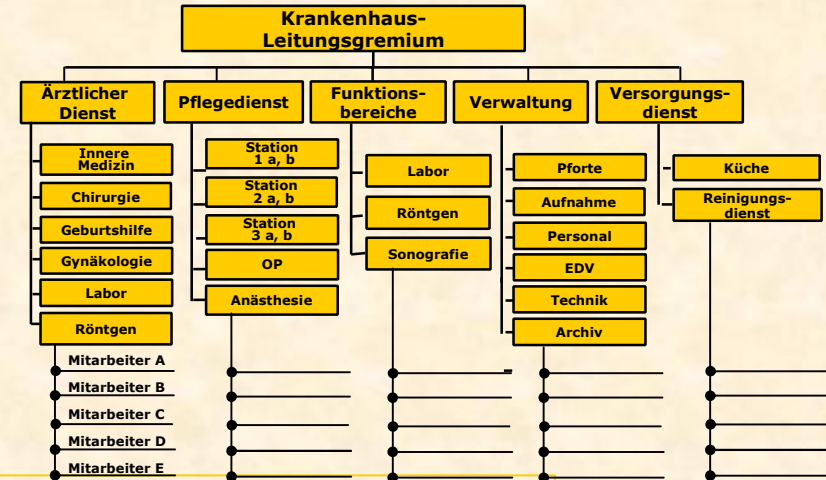
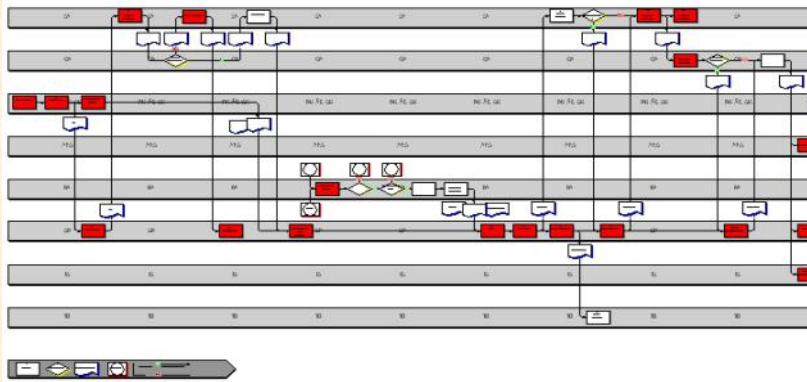
**Strategische Führungsaufgaben**

Vorgabe der operativen Ziele und Maßnahmen am Arbeitsplatz durch den unmittelbaren Vorgesetzten mit Maßnahmencontrolling (Personalführung)

**Operative Führungsaufgaben**

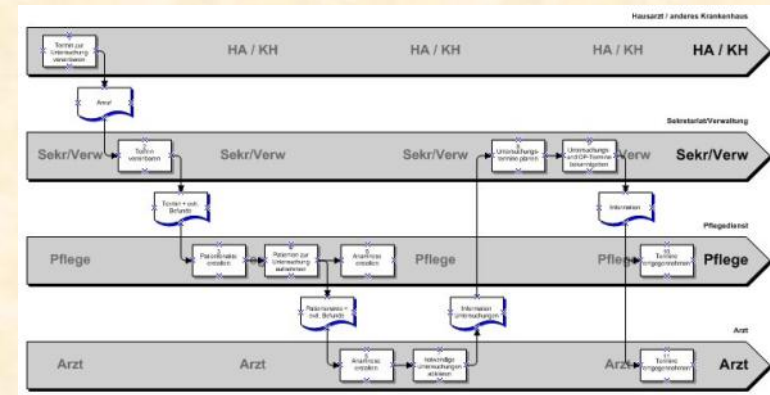
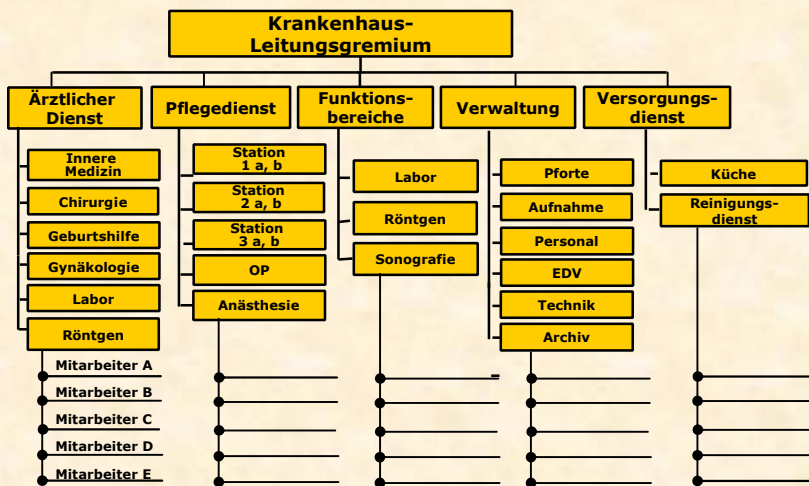
# Changemanagement im Krankenhaus

## Ist-Prozess: OP-Planung



**- KOMPLEX - ZEITINTENSIV - KOSTENINTENSIV -**

## Soll-Prozess: OP-Planung



**+ EINFACH + SCHNELL + WIRTSCHAFTLICH +**

## Anforderungen für jeden bewerteten Prozess:

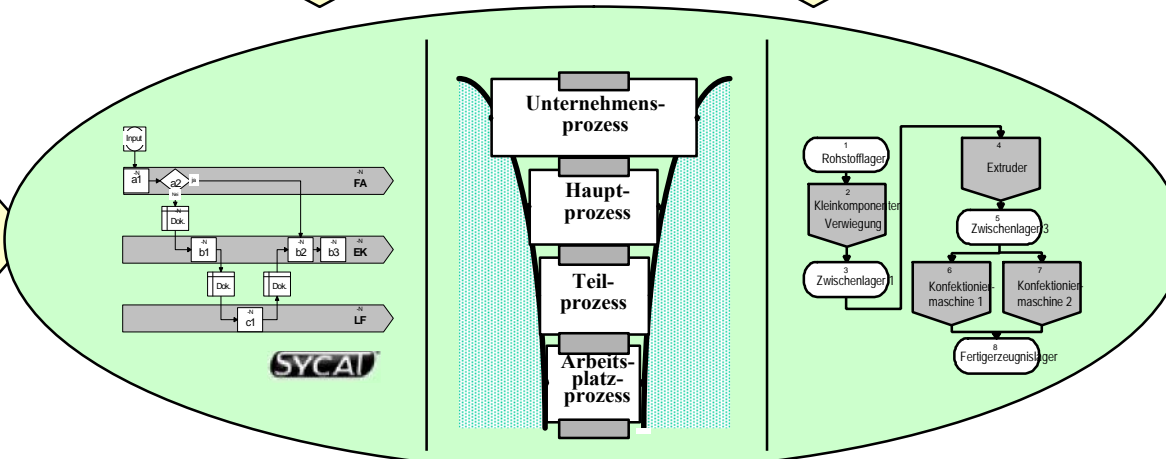
Prozesse festgestellt und eingeführt sind

Prozesse wirksam die geforderten Ergebnisse liefern

Prozesse hinreichend beschrieben sind

die betrachteten Verfahren umgesetzt werden

Prozesse unter beherrschten Bedingungen ablaufen



Entsprechende Prozessdokumentationen vorliegen

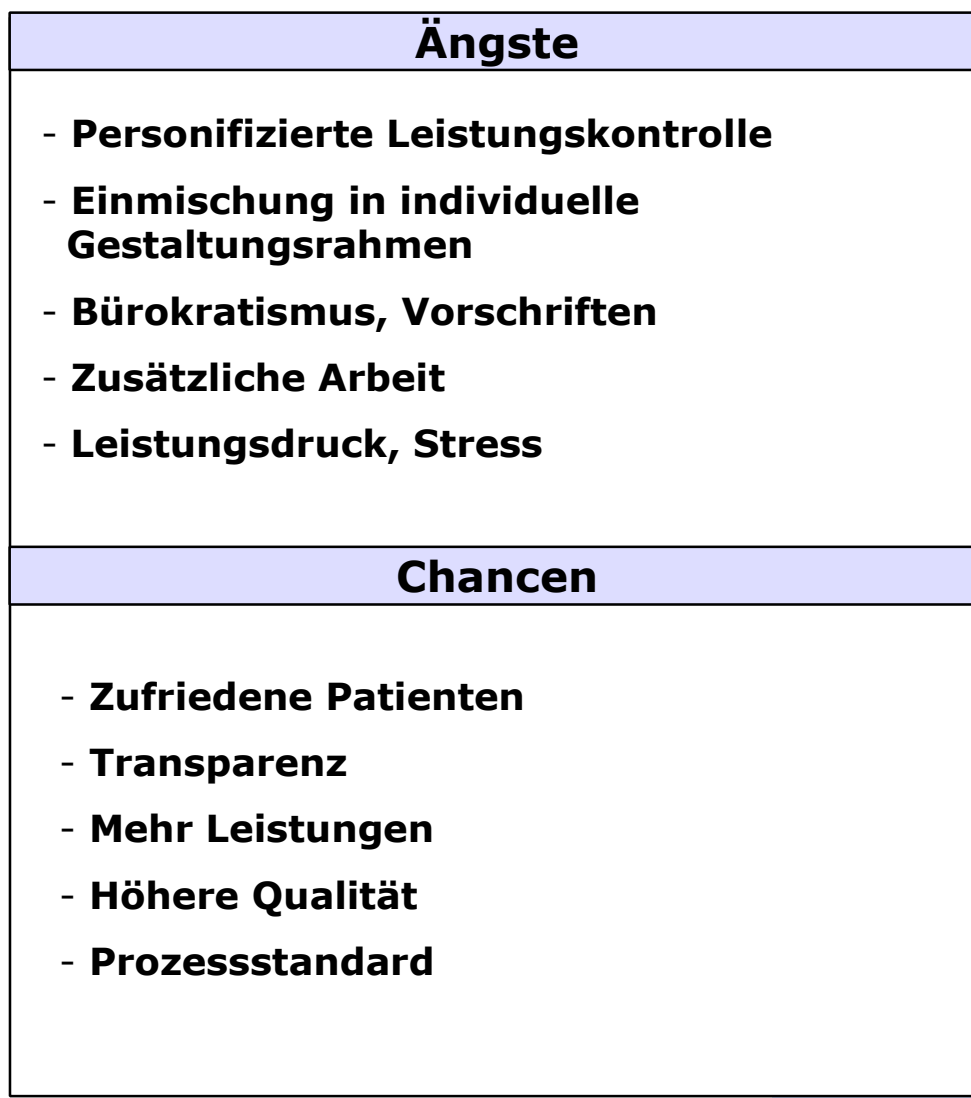
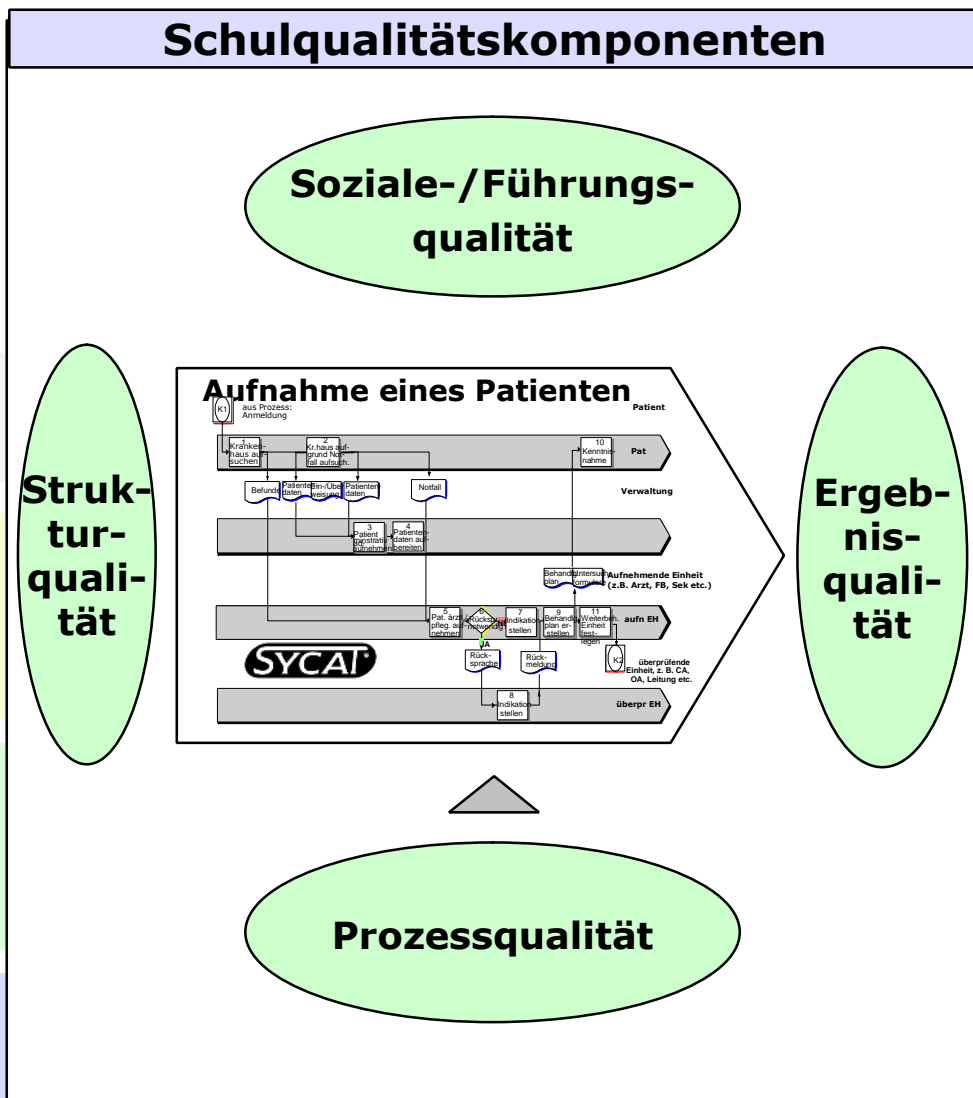
Methoden und Arbeitsweisen innerhalb der Prozesse festgelegt sind

Prozesslenkungs-  
methoden zur  
Produktkonformität  
mit den Kundenforde-  
rungen eingeführt sind

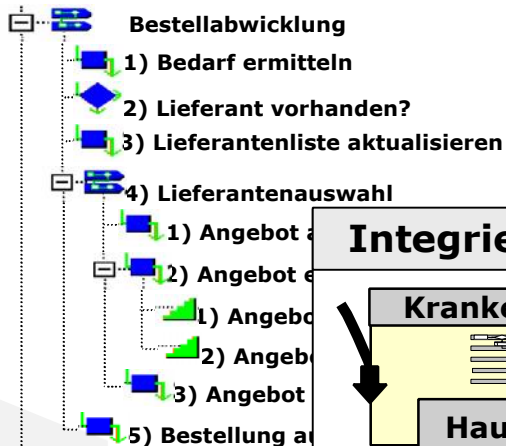
Regelungen für das  
Messen, Überwachen  
und Folgemaßnahmen  
vorliegen

Ergebnisse der  
Prozesslenkungsmaß-  
nahmen festgehalten  
werden

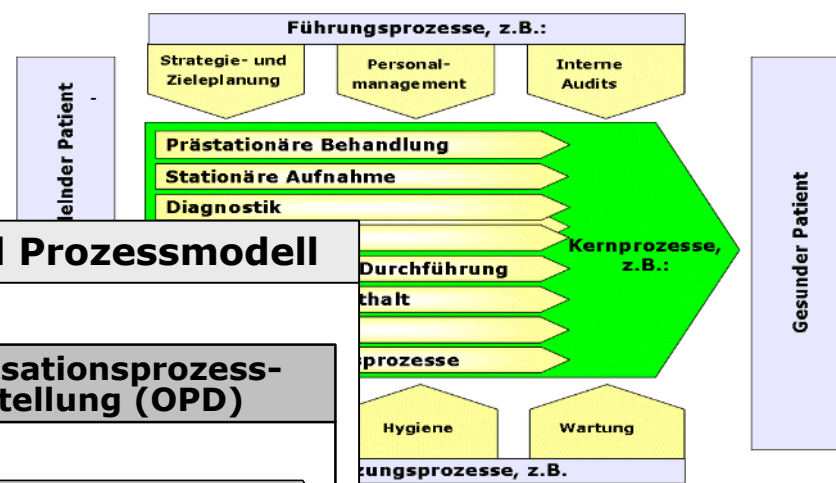
# Ängste und Chancen bei der QM-Einführung im Krankenhaus



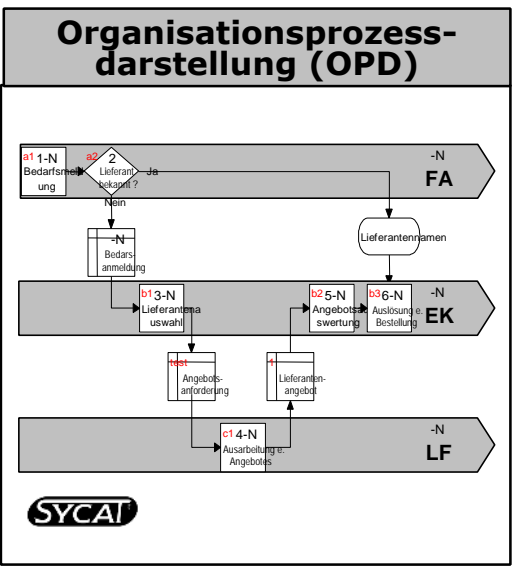
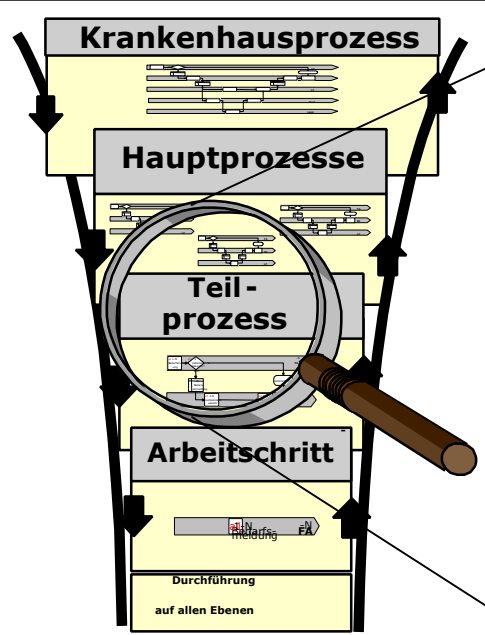
## Prozessmodellbaumstruktur



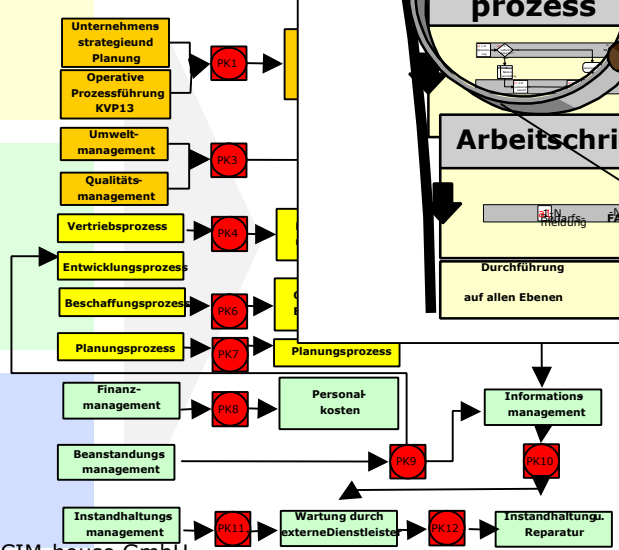
## Prozessmodell



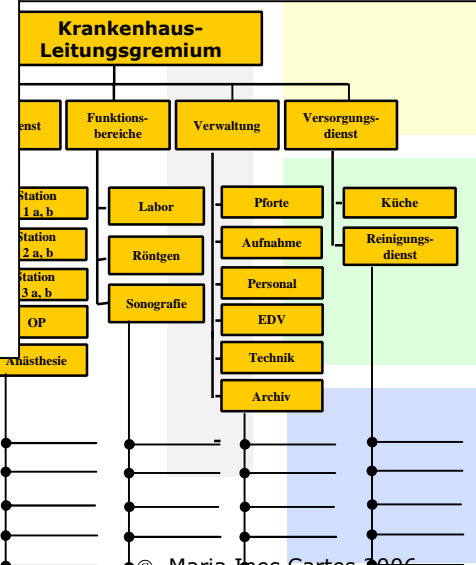
## Integriertes Organisations- und Prozessmodell



## Prozesslandkarte



## Aufbauorganisation





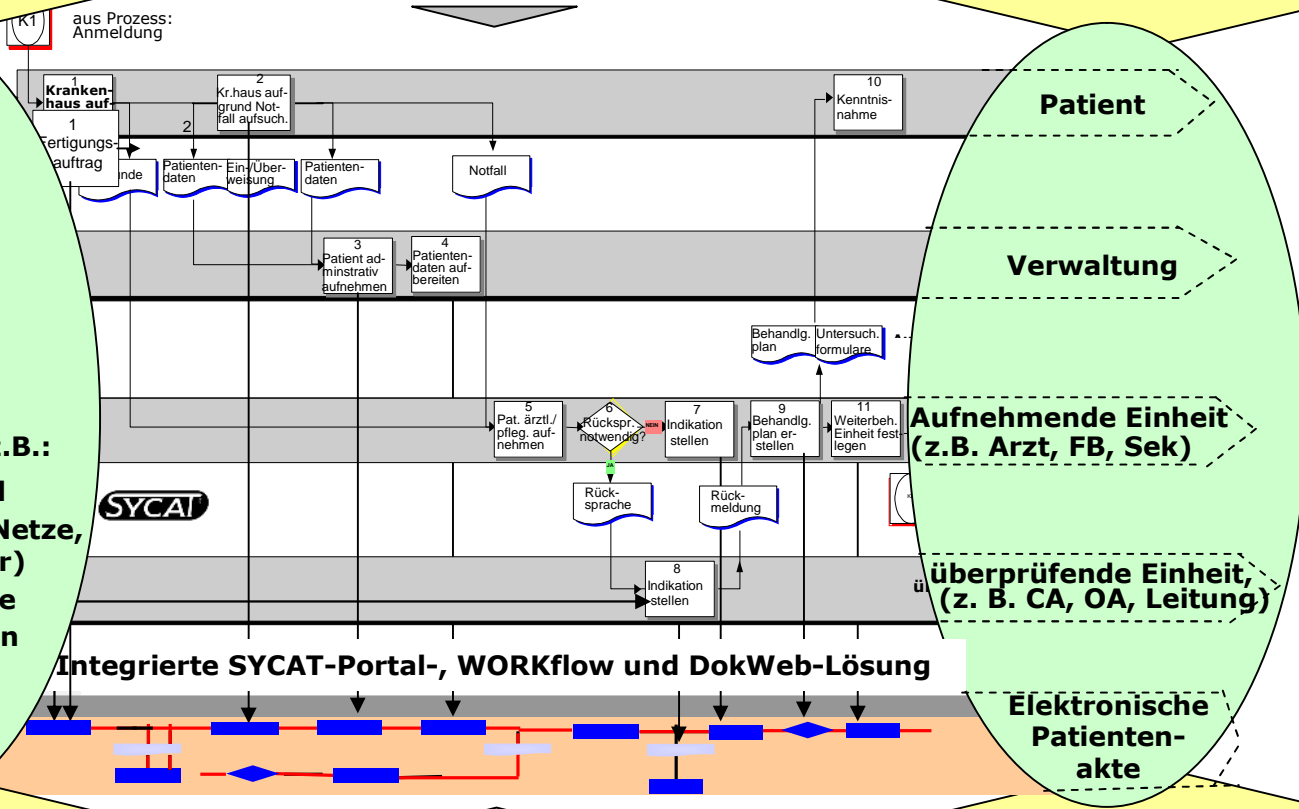
# Gestaltungsaspekte eines ganzheitlichen, umfassenden und durchgängigen Krankenhauskonzeptes

- Personelle Gestaltungsaspekte, z.B.:**
- Qualifizierung
  - Akzeptanz
  - KVP

**Prozessgestaltungsaspekte  
(best practice-Prozessvorgabe,  
Transparenz)**

- Organisatorische Gestaltungsaspekte, z.B.:**
- Zielvorgaben
  - Verteilung von Aufgaben
  - Kompetenzen und Sachmitteln

- Bedarfsorientierter Ressourceneinsatz:**
- Mitarbeiter
  - Energie
  - Einrichtung
  - Gebäude
  - Material
  - IT-Ressourcen, z.B.:
    - Kundenportal
    - IT-Technik (Netze, Client/Server)
    - Web-Prozesse
    - Fachverfahren
    - DokWeb
    - Workflow



- Wirtschaftliche Gestaltungsaspekte, z.B.:**
- Produktivität
  - Effizienz
  - Effektivität
  - Kostenminimum
  - Flexibilität

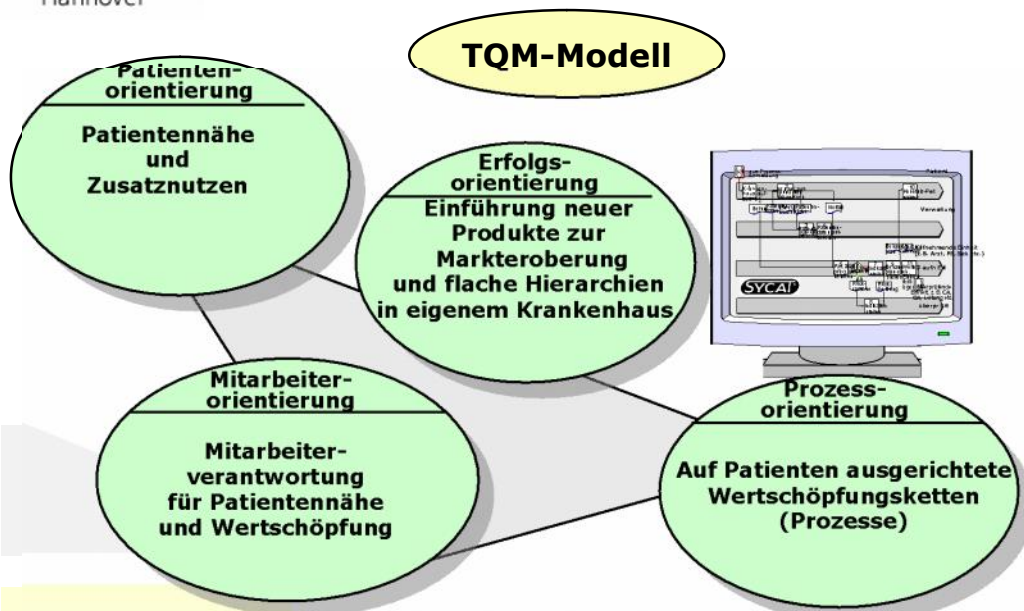
- Qualitätsgestaltungsaspekte, z.B.:**
- Fehlerfreiheit
  - Verschwendungsfreiheit
  - Qualitätssicherung

**Informationstechnische Gestaltungsaspekte  
(Interoperabilität, Standards)**

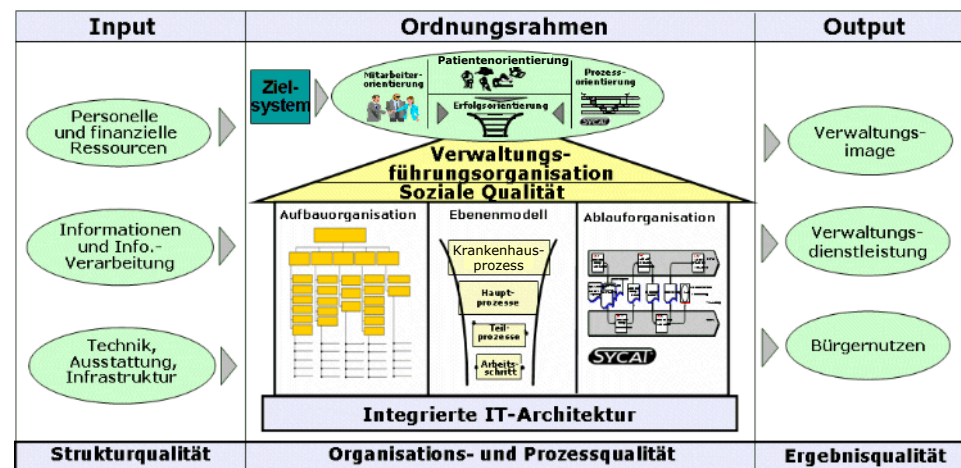
- Controlling-Gestaltungsaspekte, z.B.:**
- Complyancemanagement
  - Evaluierung/Auditierung
  - BSC-Konzept

# Qualitätsmanagementkonzepte im Krankenhaus

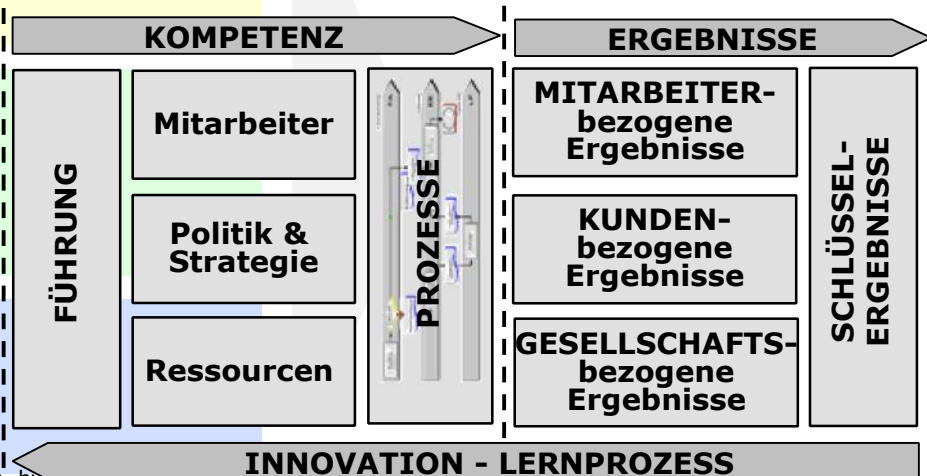
## TQM-Modell



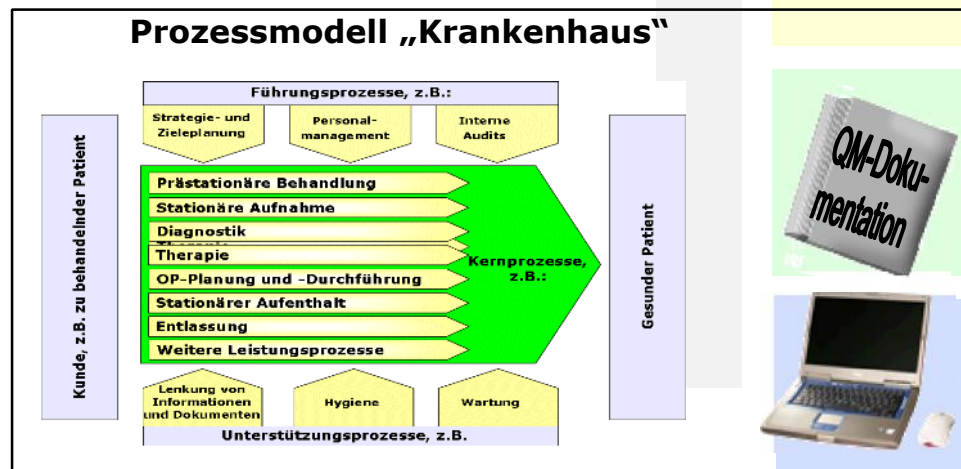
## Qualitätstransformationsprozess



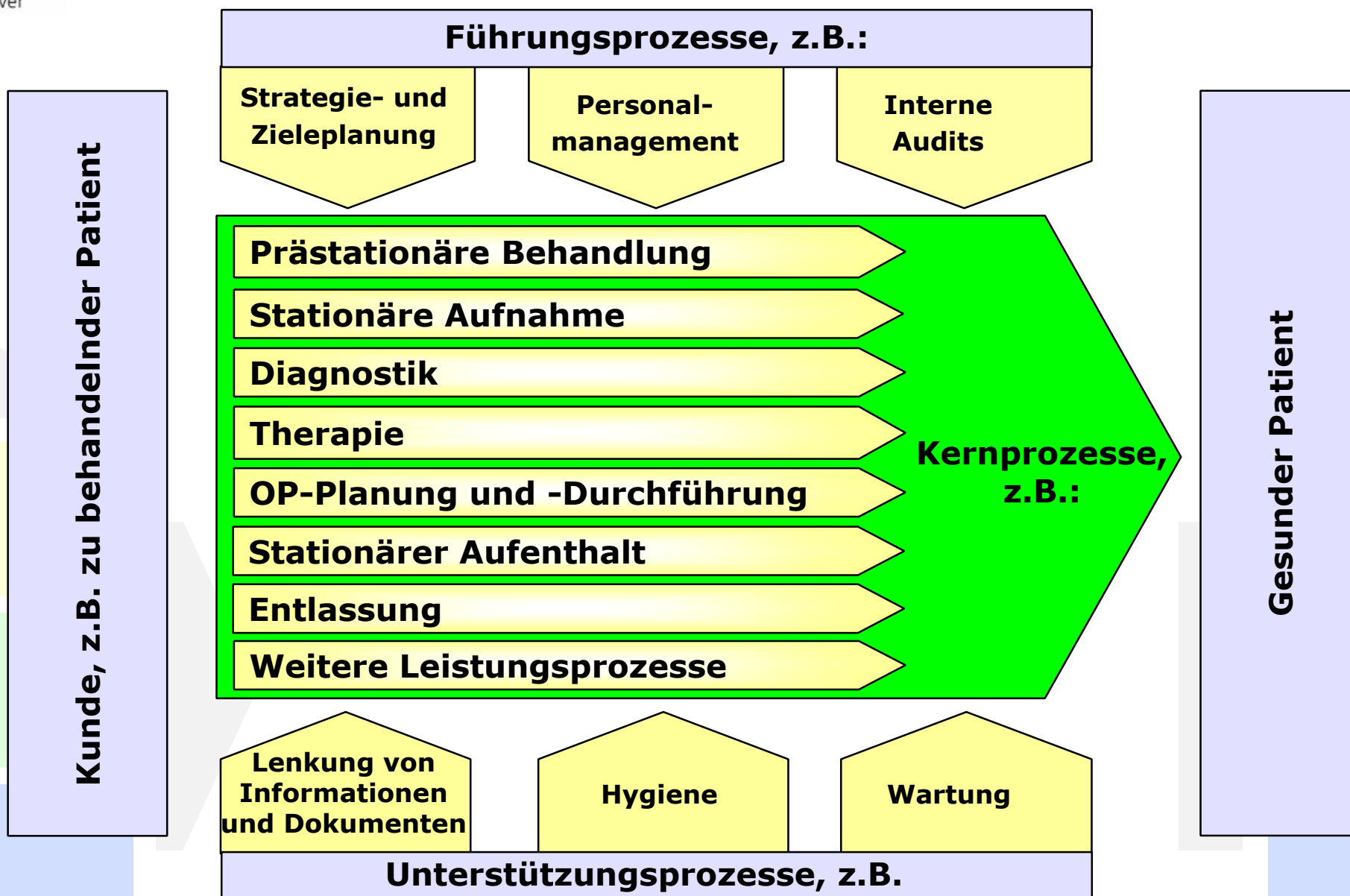
## EFQM-Modell



## DIN EN ISO 9001

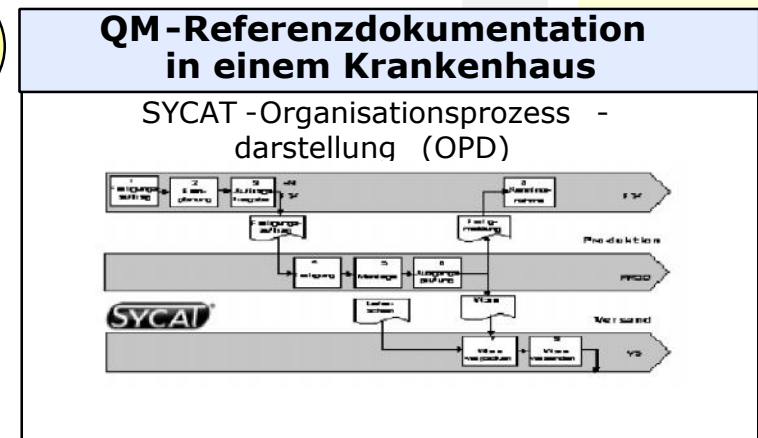
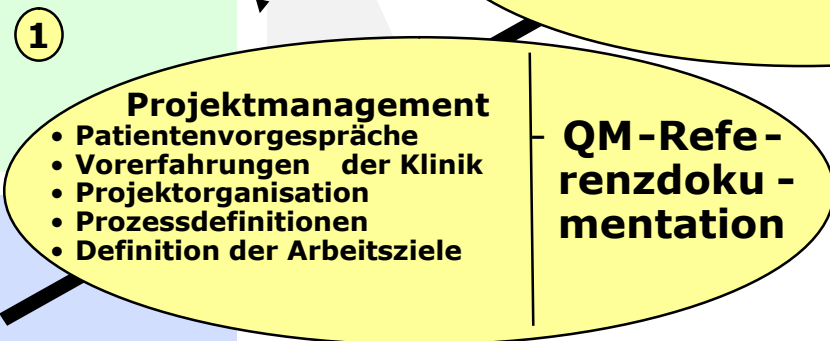
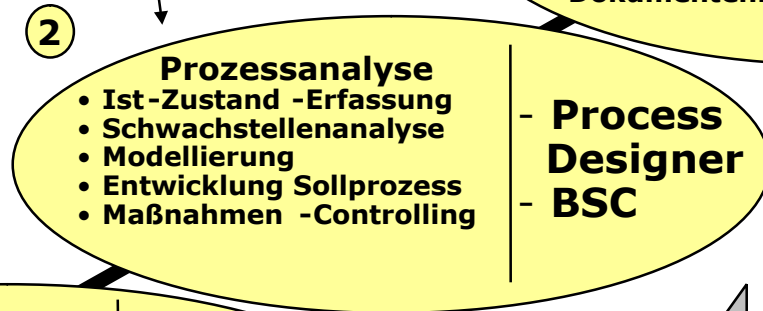
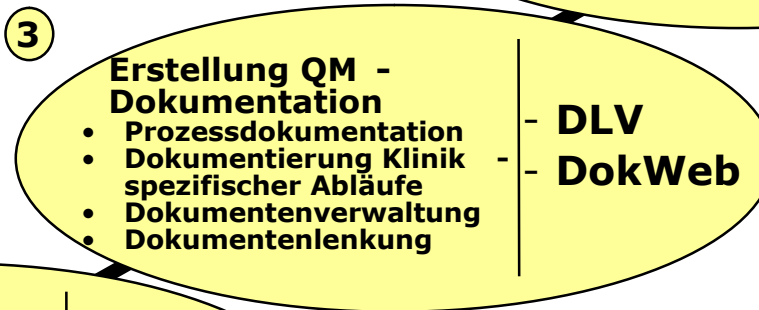
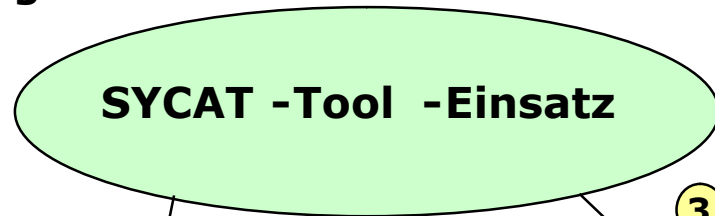


# Prozessmodell Krankenhaus

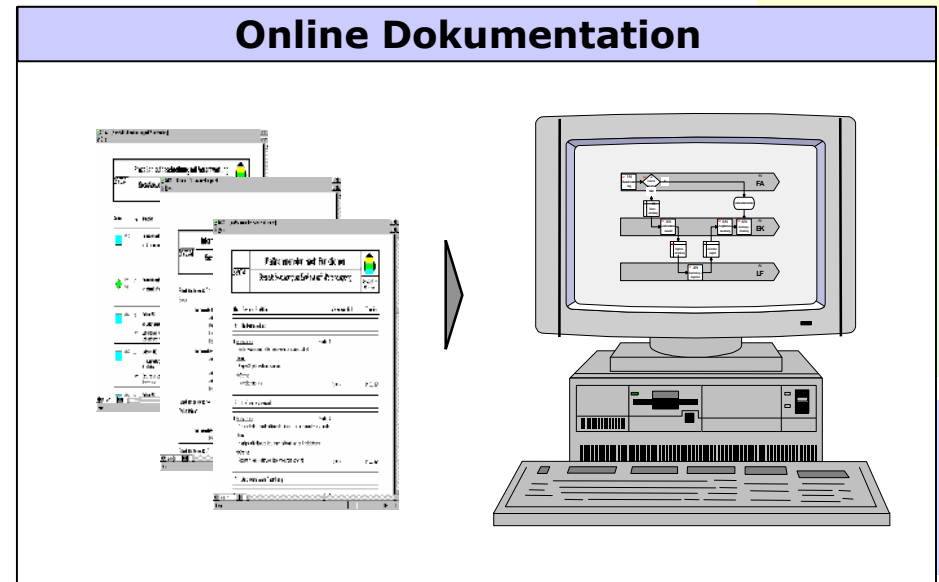
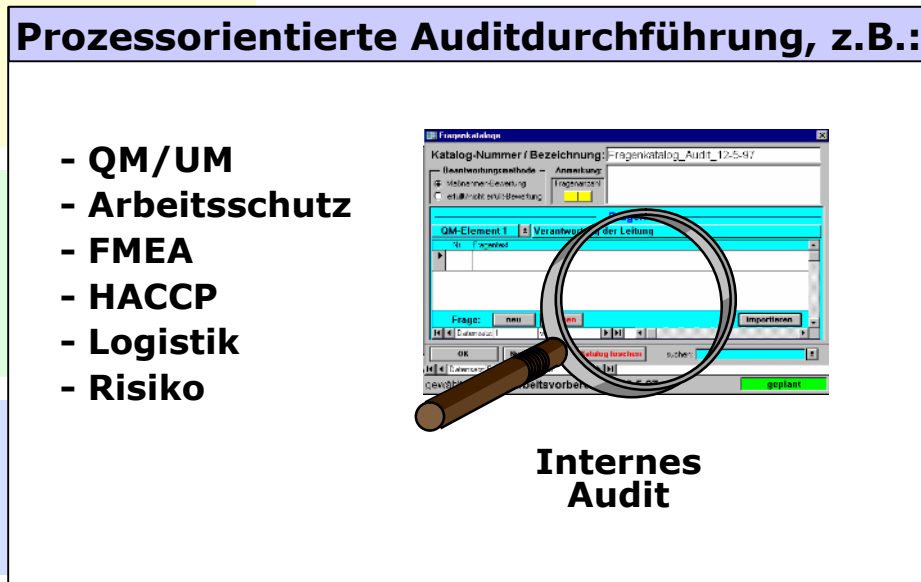
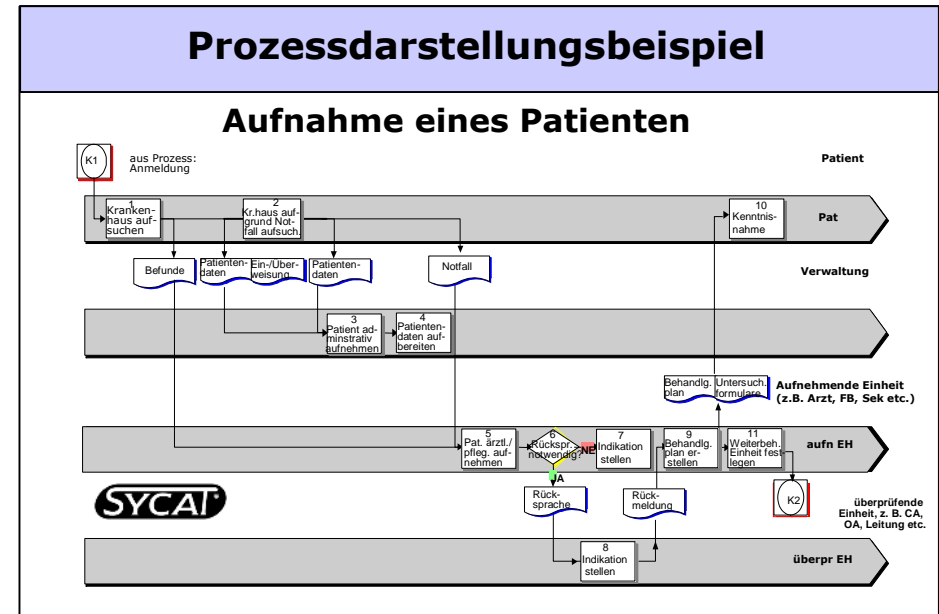
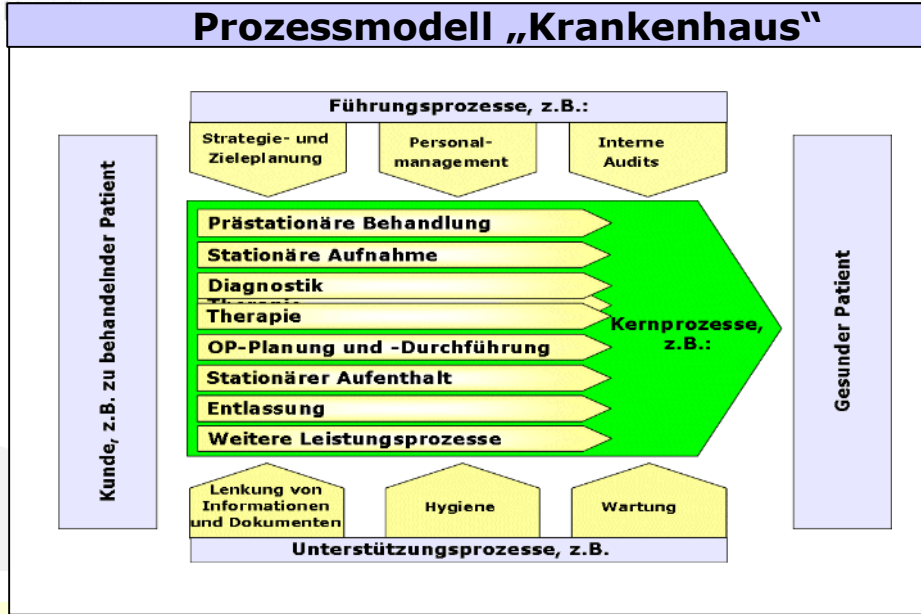


# Prozessorientierte Qualitätsmanagement- systemeinführung im Krankenhaus

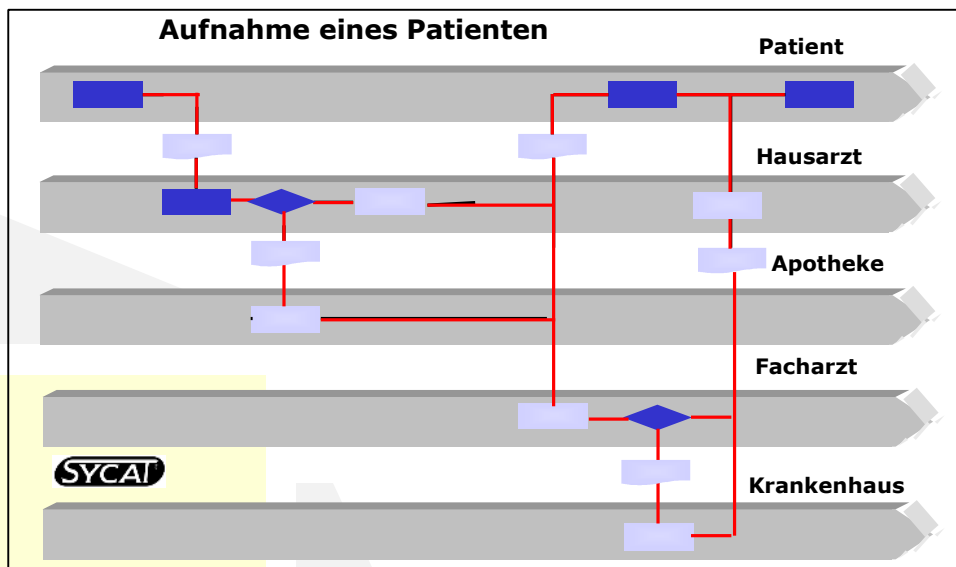
**QM-Kompetenz  
und Fähigkeit**



**Zeit**



## Organisationsprozess- darstellung (OPD)

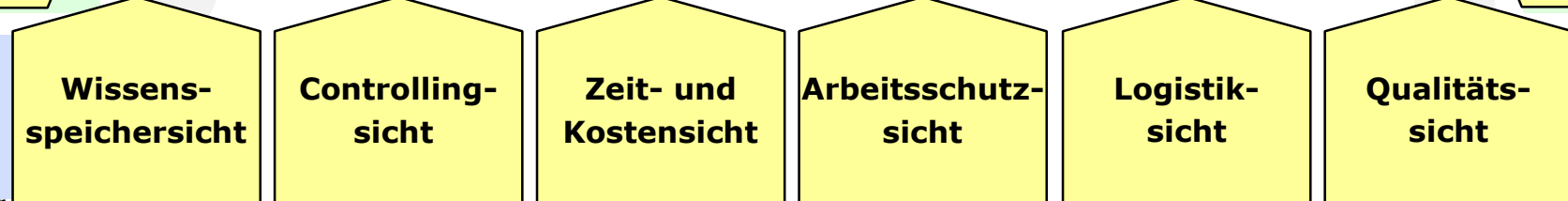
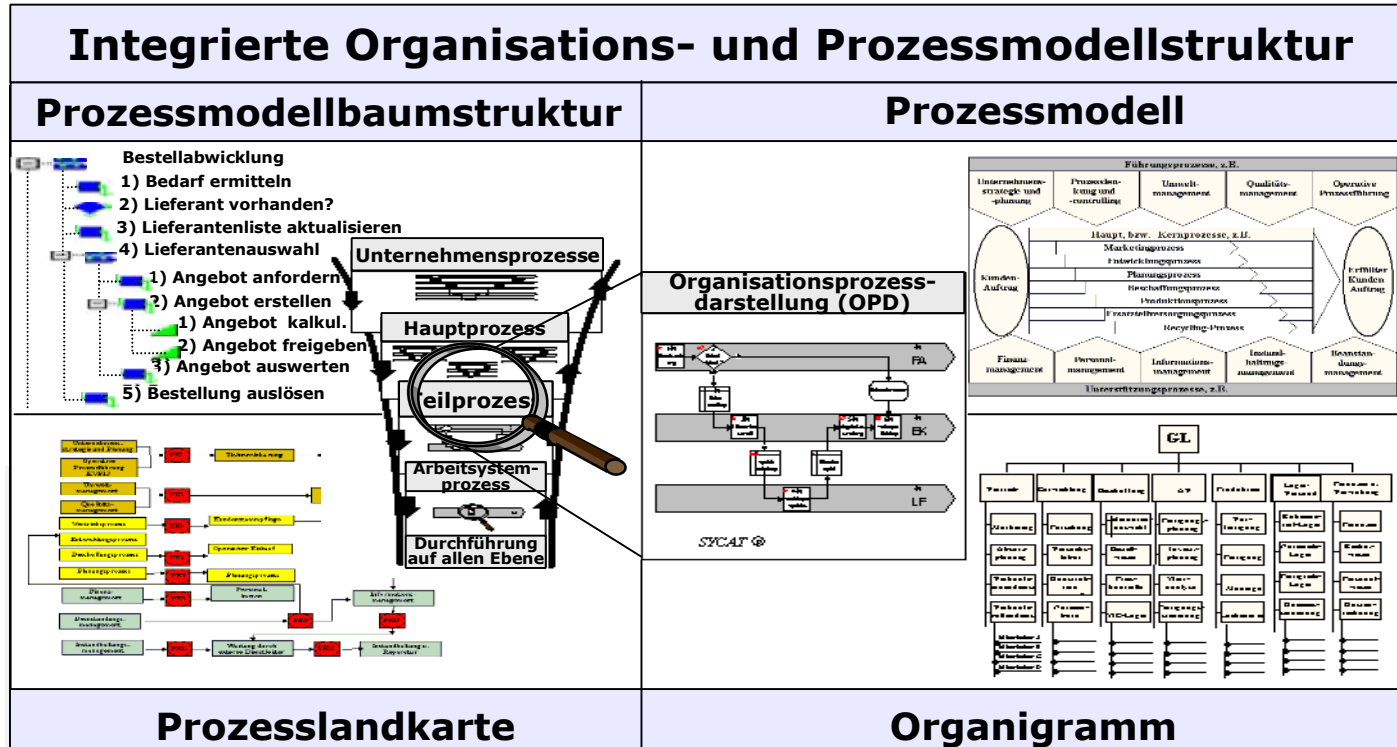
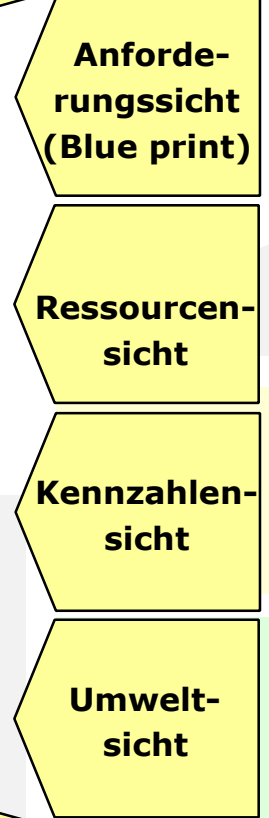
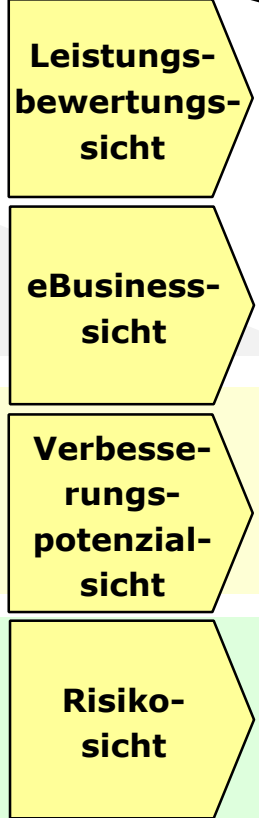
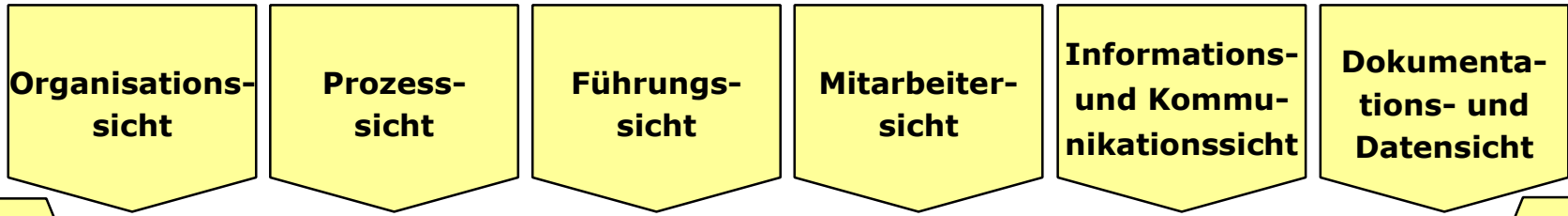


## Prinzipien und Inhalte des Qualitätsmanagement

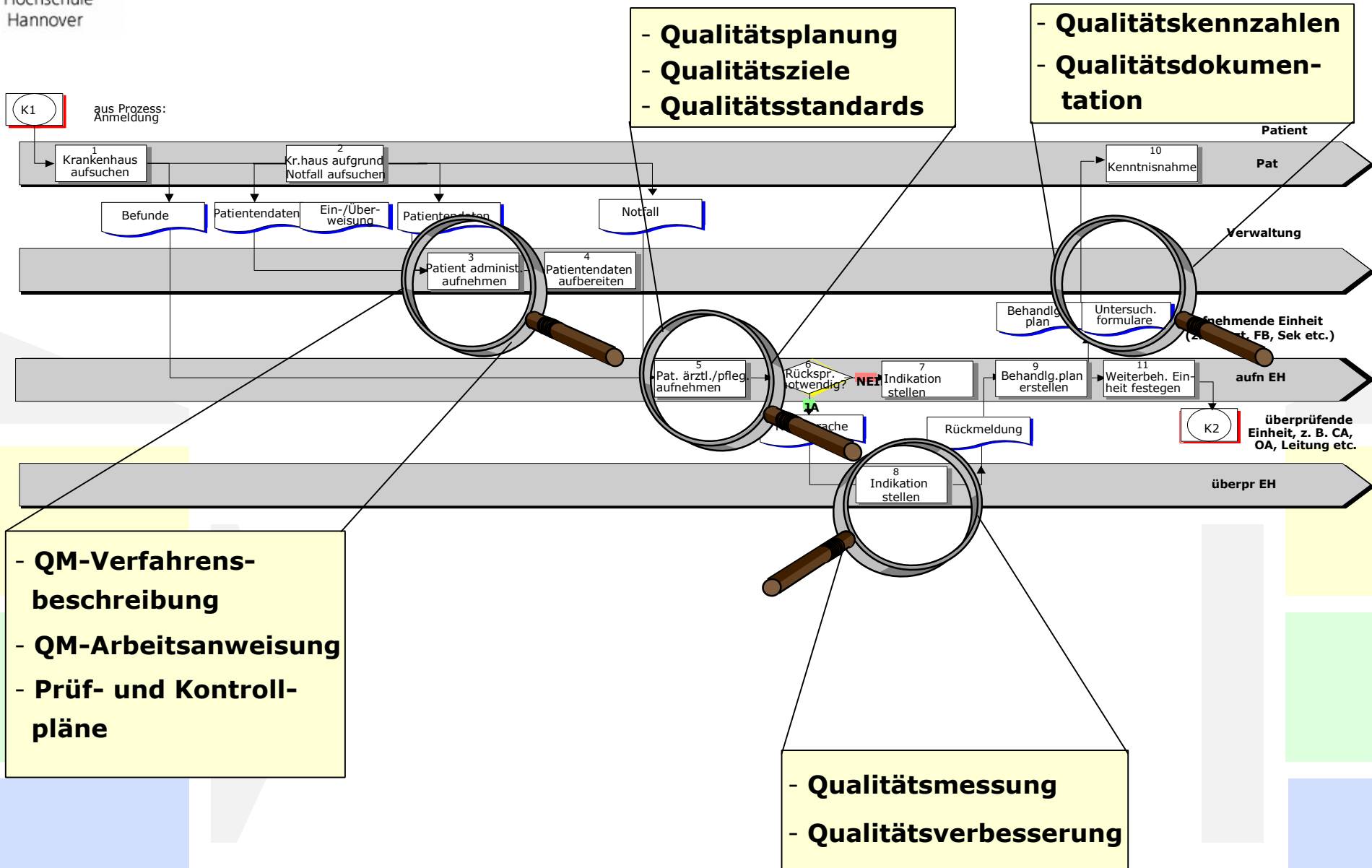
- **Stellt den Patienten in den Mittelpunkt**
- **Erfasst die qualitätsrelevanten Prozesse**
- **Beschreibt diese Abläufe nachvollziehbar und verbindlich**
- **Legt die Verantwortlichkeiten für die Durchführung fest**
- **Legt die Überprüfung der Abläufe oder ihrer Ergebnisse, z.B.:**
  - durch Messungen (Kalibrierung von Laborgeräten) sowie
  - durch betriebsinterne Bewertungsgespräche (so genannte interne Audits) fest
- **Regelt die Dokumentation aller Abläufe und ihrer Ergebnisse**
- **Organisiert die kontinuierliche Verbesserung (KVP) anhand einer systematischen Bewertung.**



# Anwendungssichten im SYCAT®-Prozessmodell, z.B.:



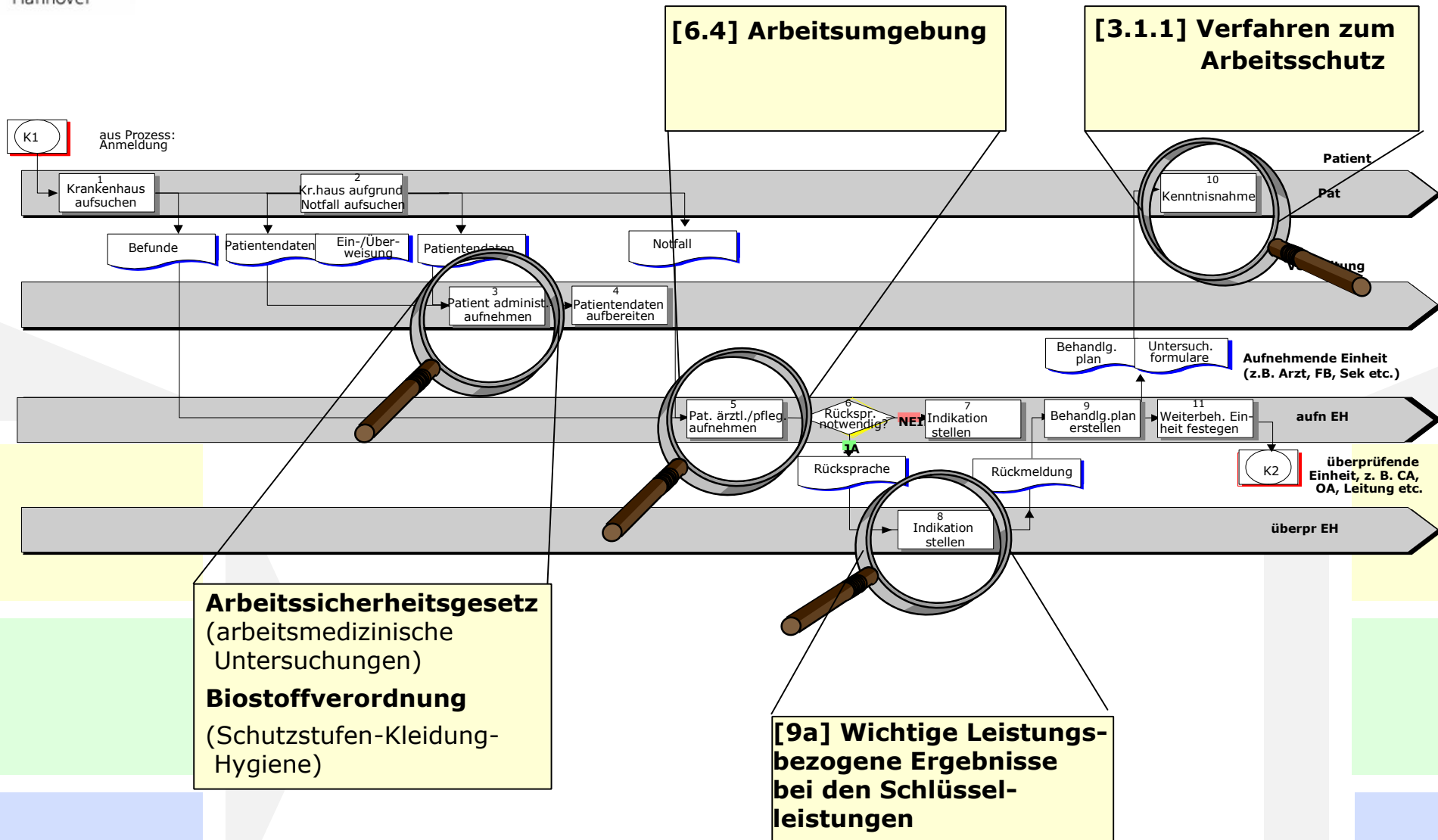
# Qualitätsmanagement (QM)-Sicht auf den Referenzprozess „Patientenaufnahme“

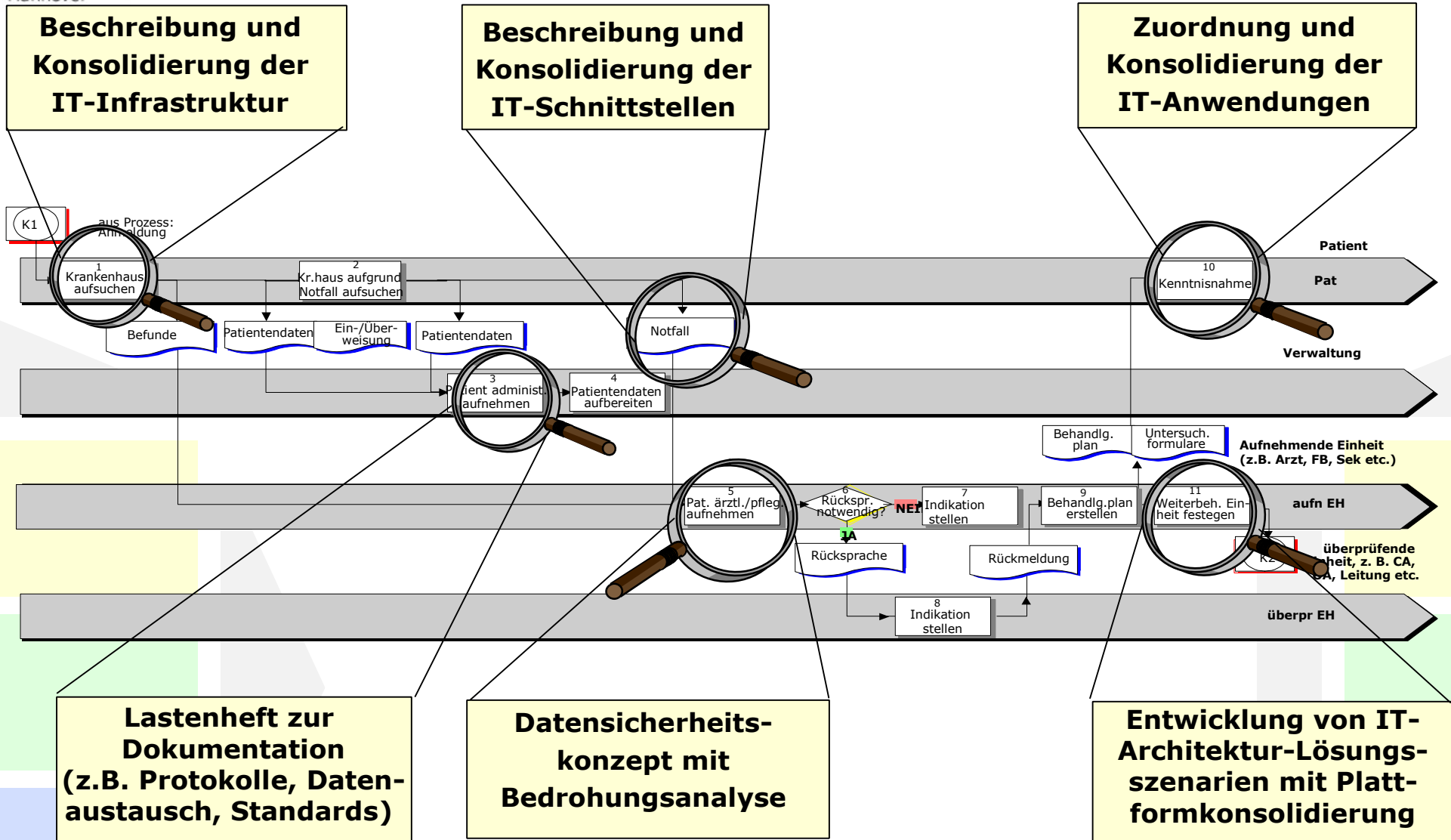




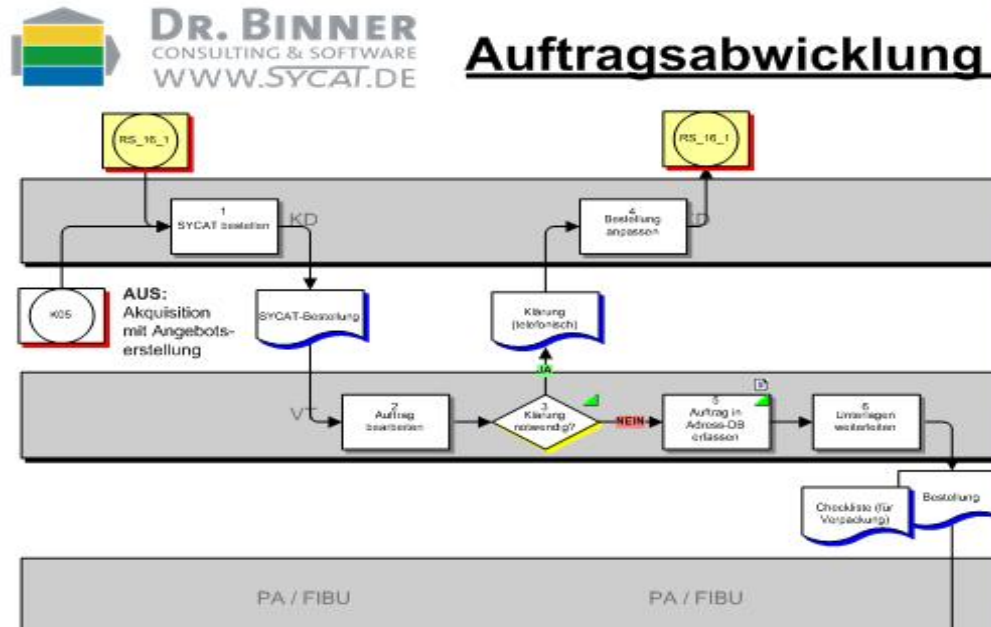


# Arbeitsschutzmanagementsicht auf den Referenzprozess „Patientenaufnahme“



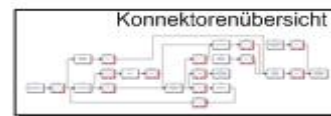
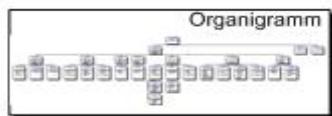


- Geschäftsprozessmodell**
  - 1 Führungsprozesse
    - 1 Strategieprozess
    - 2 Schulung und Weiterbildung
    - 3 Kontinuierliche Verbesserung (KV)
    - 4 Interne Audits
    - 5 Personaleinstellung
    - 6 Mitarbeiteranbahnung
    - 7 Reklamationsbearbeitung
  - 2 Kernprozesse
    - 15 Kundenpflege
    - 16 Akquisition mit Angebotserstellung
    - 17 Auftragsabwicklung SYCAT
    - 18 Beratungsprojekte durchführen
    - 19 Seminare durchführung
    - 20 Schulungskurse
    - 21 Hotline
    - 22 Rechnungserstellung und -prüfung
    - 23 Neu- und Weiterentwicklung von
    - 24 Marketing
  - 3 Unterstützungsprozesse
    - 1 Beschaffung von Verbrauchsgütern
    - 2 Lenkung von Dokumenten & Qualität



**Dokumente**

Idname	Bezeichnung	Ausgabedatum	Version
F-e01	Schulungsbeurteilung	01.08.2000	1
F-e02	Maßnahmenplan	19.08.2002	2

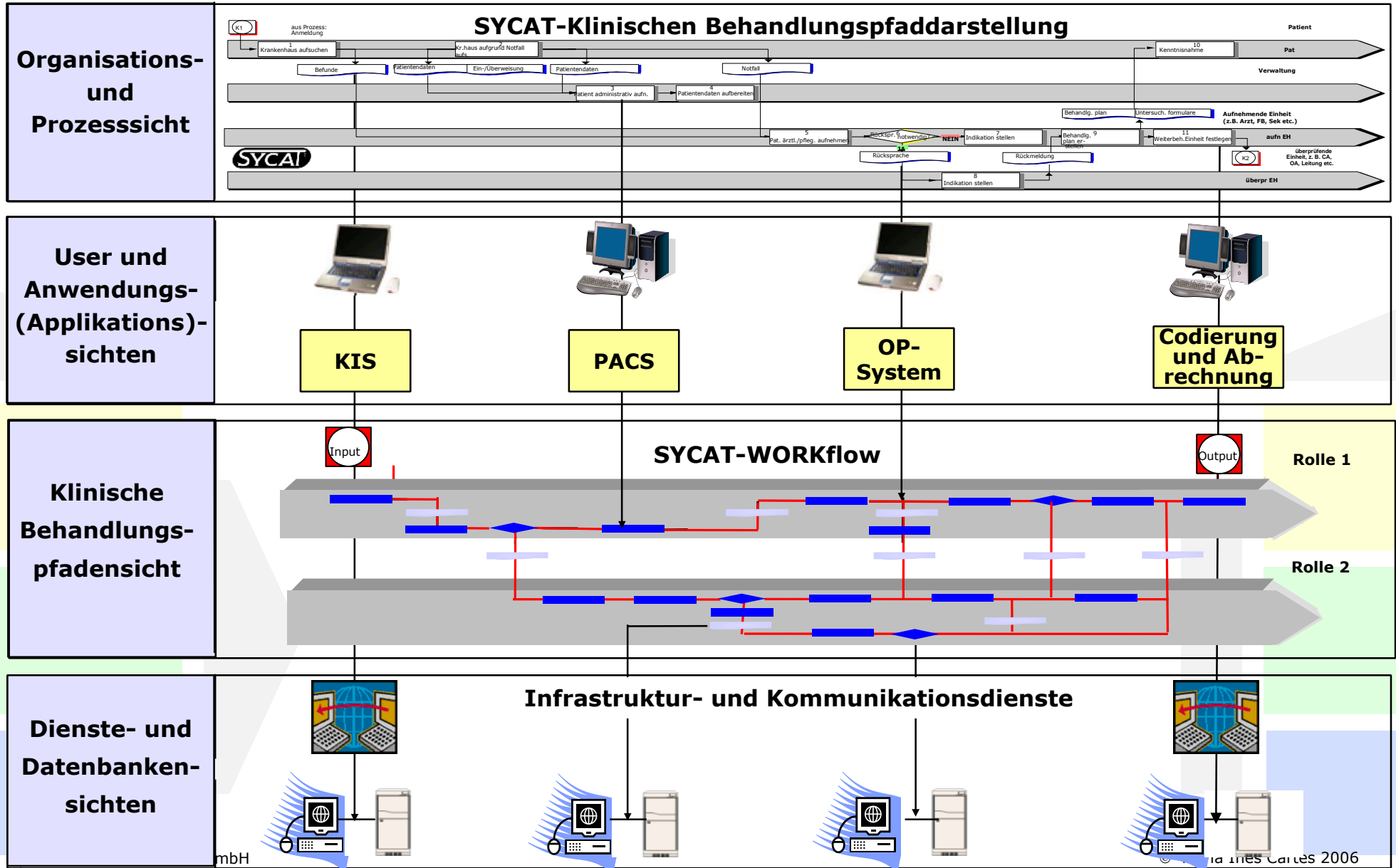


**Auftragsabwicklung SYCAT**

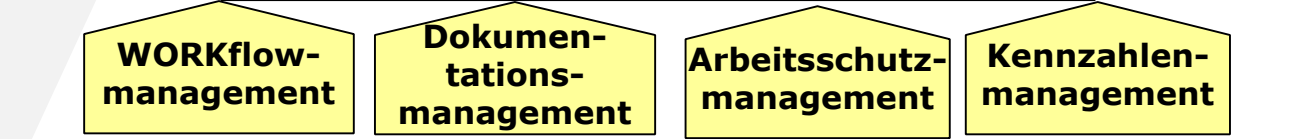
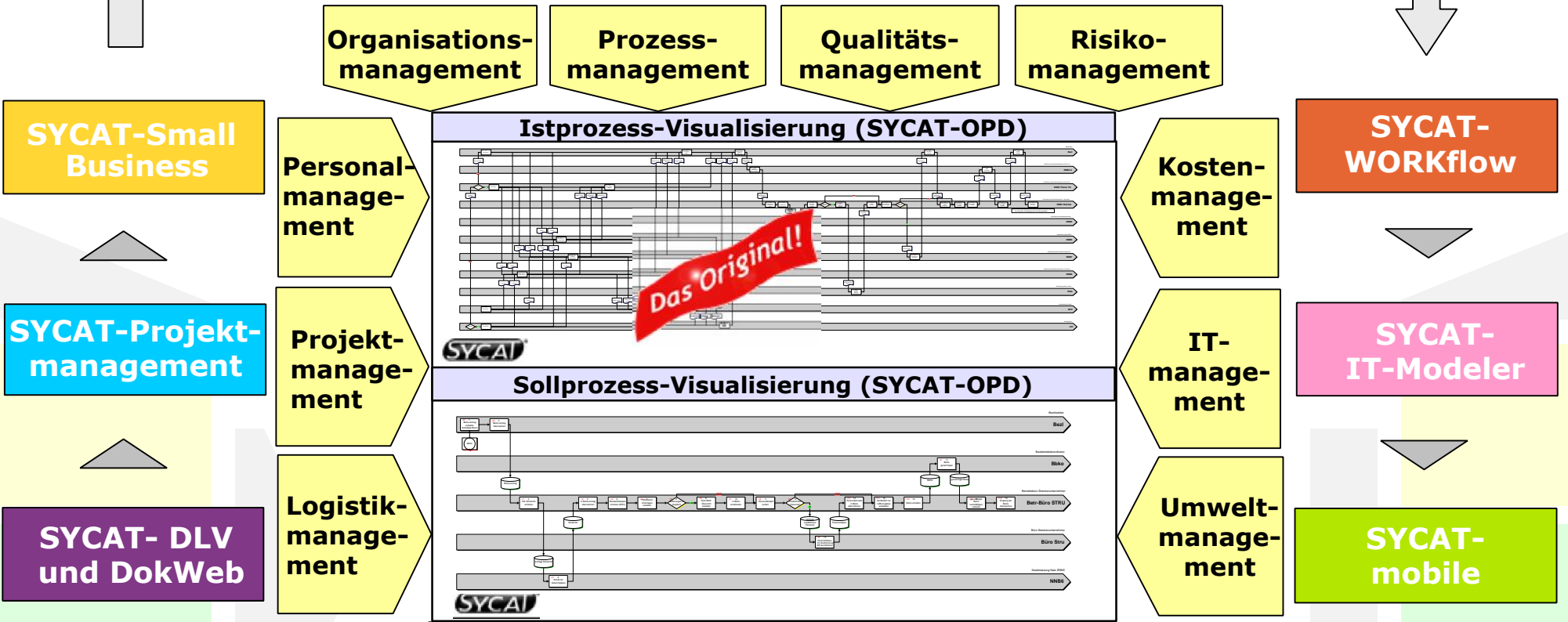
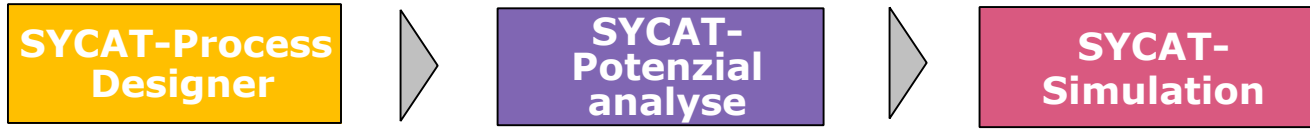
- Anmerkung
- Register 17
- Ausgaben
  - Prozessablaufbeschreibung
  - Prozessketten-Charakteristika
- Zugeordnete Dokumente
  - Checkliste für die Auslieferung von SYCAT Bestellungen
- verantwortlich
  - Idel, Marco
- Schwachstellen
- Merkmale
- Kennzahlen
- Module



# Verknüpfung von Klinischen Behandlungspfadern durch SYCAT®-WORKflow im Krankenhaus



# Durchgängige Organisations- und Prozessoptimierung mit SYCAT® im Krankenhaus



# Medizinische Hochschule Hannover

**Mitarbeiter: 5.725**  
**Studenten: 3.100**  
**Auszubildende: 613**

**Patienten Stationär: 46.485**  
**Patienten Ambulant: 129.000**

**Umsatz: 511,1 Mio.**



# Gründe für den systematischen Einsatz der SYCAT-QM Software

- Kosten sind  $\geq$  als die Erlöse
- Unnötige Kosten
- Wenig Patientenkomfort
- Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Verbesserung der Patientenbehandlung
- Verbesserung der Schulung von Mitarbeitern (Einweisungen)
- Übersicht aller Prozesse



# Was wird mit **Sicherheit** erreicht:

- Erkennen der Risiken nicht strukturierter Prozesse
- Erkennen und Umsetzen von strategischen Chancen zur Sicherung des eigenen Unternehmens
- Erlernen eines strukturierten Vorgehens zur Prozessmodellierung

# Warum haben wir uns für Sycat entschieden?

Weil ...

- Es ist eine Methode, die durch die Software unterstützt wird
- die Erfassung von Abläufen und Arbeitsschritten ermöglicht und darstellt
- die Erfassung von Ressourcen transparent sofort ermöglicht
  - Zeit
  - Personal
  - Struktur
- Sycat eine übersichtliche Darstellung aller Prozesse ist
- die Einarbeitung in die Methode schnell und einfach ist
- ein Modularer Aufbau angeboten wird

# Wie sind wir vorgegangen?

- Erfassung mit den Beteiligten
- Nutzung von Expertenwissen durch die beteiligten Mitarbeiter
- Schnelle Erfassung der Prozesse (1-6 Stunden)
- Standardisierte Methode ermöglicht die Übertragung von Prozessen und Teilprozessen oder Funktionen an andere Abteilungen
- Schritt bei Schritt : Erstellung der Prozesslandschaft der MHH

# Stolpersteine

- Angst
  - vor Veränderungen
  - vor der EDV
  - vor Transparenz
- Definition des Detaillierungsgrades der Erfassung
- Einigung auf Nomenklatur (Begrifflichkeiten)
- Zu schnelles Bedarfswachstum

# Was ist mit Sycat-QM erreicht worden?

- Transparenz
  - Ressourcen
  - Zuständigkeiten
  - Kosten
- Prozessorientierte Denk- und Handlungsweise bei den Mitarbeitern
- Akzeptanz der Veränderungen
- Leichter Einstieg für alle Mitarbeiter bei der Darstellung der Prozesse

# Einsatzfelder von SYCAT-QM in der MHH

## Prozessmanagement

- **Prozesserfassung**
- **Prozessoptimierung**
- **Prozessbegleitung**
- **Prozessanpassung**

## Qualitätsmanagement

- **Zertifizierungen**
  - **Arbeitsicherheit**
- **Akkreditierung**
- **Referenzprozesse**
  - **Projektmanagement**

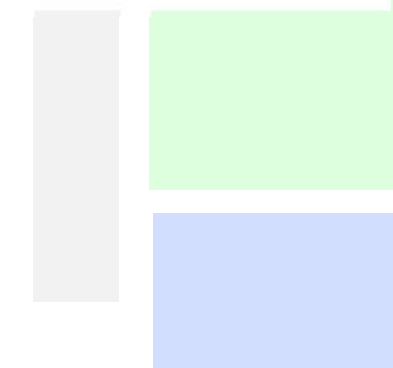
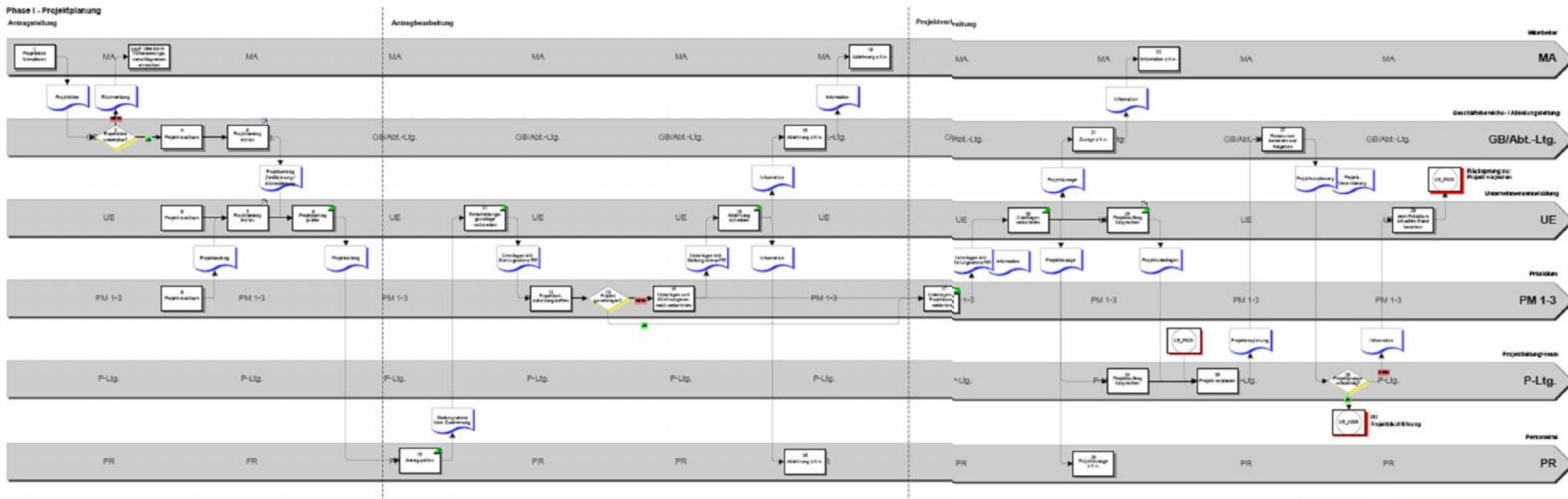
## Risikomanagement

- **Prozessorientierte Risikoanalyse**
- **Transparente Darstellung der RM-Prozesse**
  - **Incident Reporting ([IR](#)) (Aufbau und Ablauf)**
  - **Erstellung von Dienstanweisungen**
  - **Bearbeitung von Vorwürfe, Schadensfälle Klagen und Schlichtungsverfahren**

# Praxis-Beispiel

## Prozess: Projektplanung

**MHH** Projektplanung

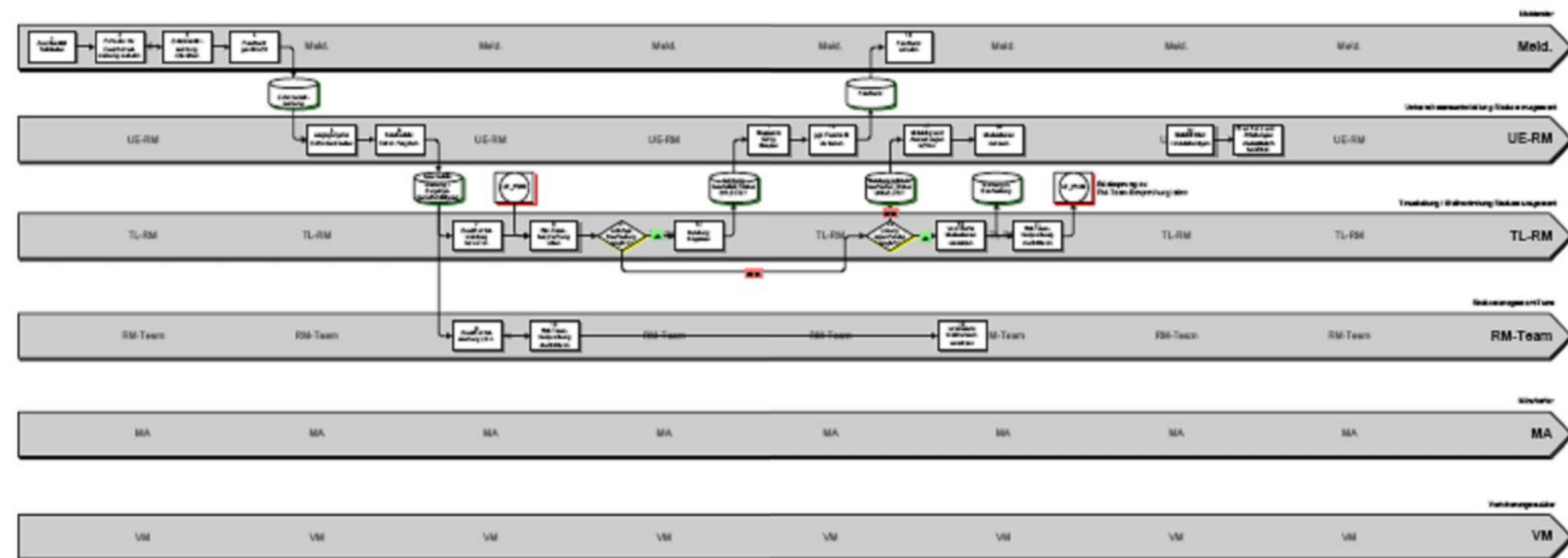


# Praxis-Beispiel

## Prozess: Incident Reporting

**MHH**

Incident Reporting - SOLL





# Praxis-Beispiel


## Prozess: Incident Reporting


5

**eingegangene Daten bearbeiten**

weiter zu 6


**FB: Unternehmensentwicklung  
Risikomanagement**

←  Zwischenfallmeldung

 5.1


**Hospitools-IR aufrufen**

Anm.: nach Eingang einer neuen Meldung erfolgt eine Benachrichtigung

 5.2

**Formulare aus Listenansicht öffnen und bewerten**

Anm.: - ggf. Datensatz löschen (z.B. Testmeldungen)  
- ggf. Daten anonymisieren  
- ggf. Meldungen speichern um sie später weiter zu bearbeiten und freizugeben

 5.3


**ggf. Bemerkungen zum Fall eingeben**

6

**bearbeitete Daten freigeben**

weiter zu 7  
weiter zu 8

**FB: Unternehmensentwicklung  
Risikomanagement**

→  bearbeitete Meldung +  
Eingangsbenachrichtigung

Anm.: Verteiler wird durch Auswahl der Abteilung automatisch generiert.

# Bis Heute...

- Ist und Soll- OP-Prozesse aller 11 Chirurgischen Abteilungen
- Referenzprozesse z. B.
  - Beschaffungsprozesse
  - Personaleinstellung
  - Transportprozesse (Labor, Blutproben, andere Proben)
  - Arbeitssicherheit
  - Lehre und Forschung
  - Projektmanagement
  - Incident Reporting
  - Interne Audits
  - Dokumentation Patienten Akte (in Planung)
  - Dienstabweisung-Erstellung (in Planung)
- QMH für Zertifizierung (alle Prozesse)
  - Institut für Zell- und Molekular Pathologie
  - Pathologie
  - Knochenmark-Transplantation (in Bearbeitung)
  - Transfusionsmedizin (in Bearbeitung)
  - Brustzentrum (in Bearbeitung)
- Sonderprozesse
  - Lungentransplantation
  - Lebertransplantation
  - Röntgenbilder bei Notfallpatienten
- Behandlungsabläufe (in Entwurf)
  - Planung in jeder Abteilung einen

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Für Fragen stehen wir gerne zur Verfügung!

Weitere Informationen erhalten Sie im  
Internet unter [www.sycat.de](http://www.sycat.de)  
bzw. per eMail [info@DrBinner.de](mailto:info@DrBinner.de)

oder telefonisch unter 0511 / 84 86 48-200.