

Einsatz der Geschäftsprozessmodellierung und Analyse im Krankenhaus

Aufgabe

Die Prozesse des Krankenhauses wurden detailliert analysiert. Dies umfasste die Identifikation von Optimierungspotentialen, den Ressourceneinsatz, den IT Einsatz, die Organisationsstruktur sowie die Steuerungskonzepte (Beispiel: OP-Belegung). Dabei mussten die Kernprozesse des Krankenhauses im Zusammenhang mit den vor- und nachgelagerten pflegerischen Prozessen betrachtet werden. Zusätzlich war es erforderlich die Verwaltungsprozesse zu berücksichtigen, insbesondere hinsichtlich Beschaffung von Arbeitsmitteln und Abrechnung von Leistungen mit den Krankenkassen.

Im Vordergrund der Arbeiten stand die Verbesserung folgender Faktoren:

- ↪ die Patientenzufriedenheit,
- ↪ die Mitarbeiterzufriedenheit,
- ↪ das Images bei den Einweisern und
- ↪ die Abrechnung mit den Krankenkassenversicherungen.

Vorgehen

Die Modellierung der Arbeitsabläufe und der Krankenhausorganisation erfolgte mit dem Softwarewerkzeug MO²GO auf der Basis der am IPK-Berlin entwickelten integrierten Unternehmensmodellierung IUM. Die Prozesse wurden über Interviews aufgenommen. Dabei wurden insbesondere die Schnittstellen zwischen den Stationsprozessen, der Intensivstation und den OP Prozessen inklusive der

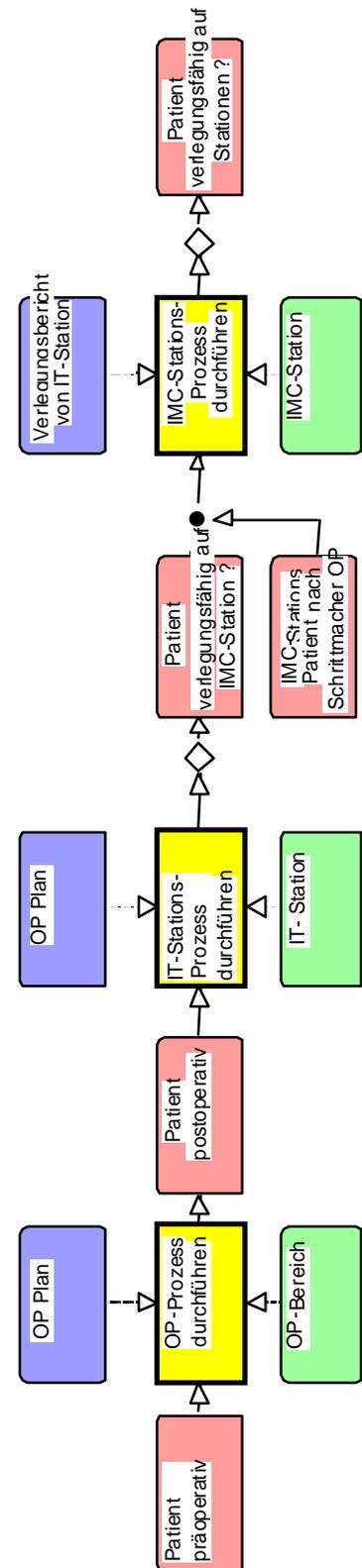


Abbildung 1: OP Prozess mit nachgelagerten Bereichen

Fraunhofer-Institut für
Produktionsanlagen und
Konstruktionstechnik IPK

Prof. Dr.-Ing. E. Uhlmann
Pascalstraße 8-9
10587 Berlin

Bereich Unternehmensmanagement
Dr.-Ing. Kai Mertins

Kontakt:
Dipl.-Inf. Frank-Walter Jäkel
Telefon +49(0) 30/3 90 06-174
Fax +49(0) 30/3 93 25 03
E-Mail Frank-Walter.Jaekel@ipk.fhg.de

OP Planung abgebildet (Abbildung 1). Ergänzend zum Prozessmodell wurde auf der Basis der Prozesse und des hinterlegten Organigramms automatisch ein Organisationshandbuch generiert.

Ergebnisse

Das Modell erlaubt die Verfolgung eines Patienten über alle relevanten Prozesse hinweg von der Einweisung über die Patientenaufnahme, Therapie bis zu seiner Entlassung. Dabei wurde zwischen den reinen medizinischen Prozessen und den Verwaltungs- und Planungsprozessen unterschieden. Der Prozess der "Krankenhausabrechnung" erfolgt beispielsweise erst nach der eigentlichen Entlassung des Patienten (Abbildung 2).

Im Hinblick auf die Patientenzufriedenheit wurden insbesondere Wartezeiten und organisatorische Schwächen identifiziert und an den Prozessstrukturen festgemacht. Wesentliche Punkte waren hier

- ↳ die Vermeidung von morgendlichen Häufung und damit Wartezeiten für die Patienten bei der Patientenaufnahme durch eine bessere Verteilung und Planung der Einbestellungen,
- ↳ Reduzierung der Wartezeiten auf Untersuchungen und Therapien durch eine verbesserte Kommunikation und die Verringerung von Schleifen.

Ein wesentlicher Punkt für die Mitarbeiterzufriedenheit war die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Ansprechpartnern insbesondere zwischen dem ärztli-

chen und dem pflegerischen Bereich. Die Prozessmodellierung und nicht zuletzt die Erstellung des Organisationshandbuches zeigte wenig transparente Prozessverantwortungen. Diese kann jetzt durch eine prozessbezogenen Zuordnung der Verantwortlichkeiten allen Prozessbeteiligten transparent gemacht werden.

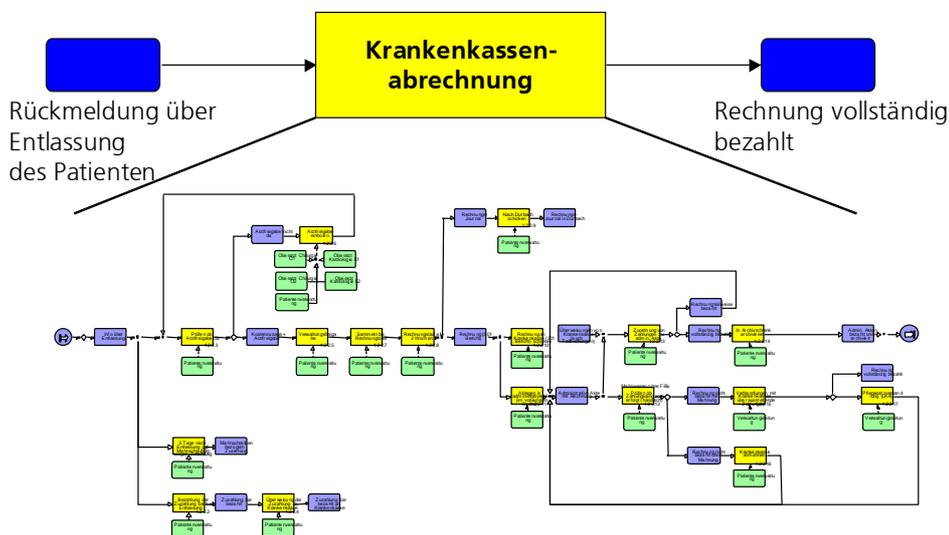


Abbildung 2: administrativer Prozess mit Prozessverfeinerung