



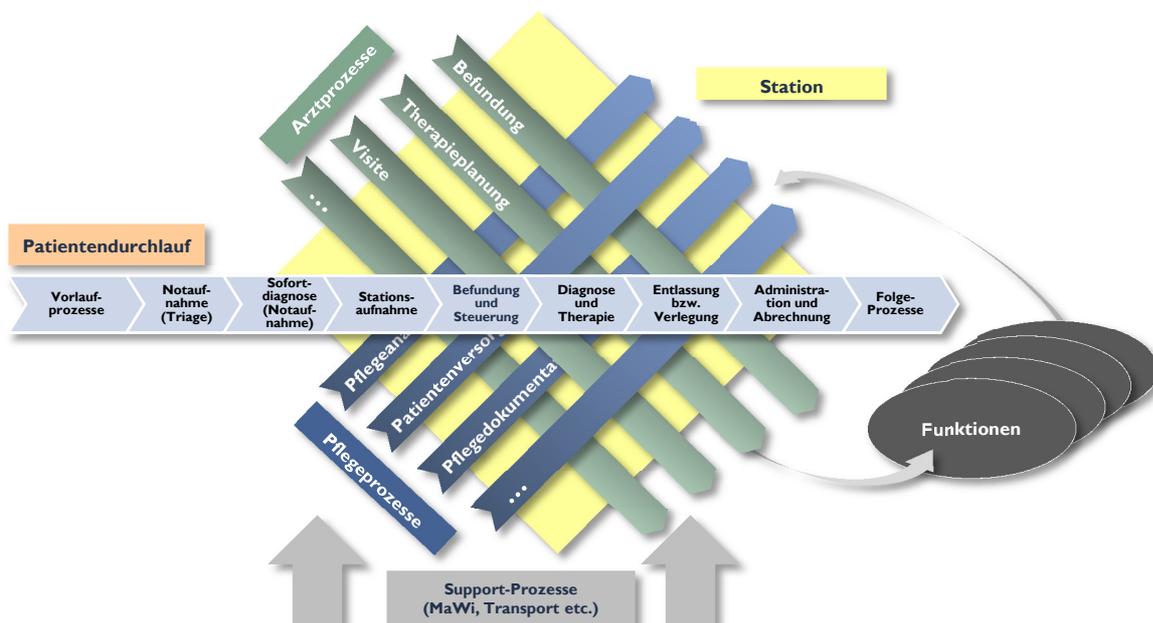
- Die **Stationsprozesse** stehen im **Mittelpunkt der Krankenhausabläufe** und tragen einen Großteil von **Effizienzreserven und Optimierungshebel** in sich. Sie müssen als **Knotenpunkte des perioperativen Prozesses** verstanden werden, im Sinne eines Patientenleitstands, im Umfeld von Notfallprozessen, elektiven Behandlungen und Funktionsuntersuchungen.
  - Ein **Vorhaben „Stationsoptimierung“** hat das **Ziel**, durch eine verstärkte Prozessorientierung Verbesserungspotenzial und Effizienzreserven in den Arbeitsabläufen zu identifizieren, zu analysieren und mit spürbarem Erfolg zügig zu heben. Dies kann beispielsweise auch ein Bestandteil des Gesamtprogramms einer Restrukturierung oder einer gesamthaften Organisationsentwicklung sein.
  - Damit soll die **Prozessorientierung und -optimierung** im Unternehmen noch stärker in den Vordergrund gestellt werden. Im Rahmen einer **gesamthaften Neuausrichtung der Klinik** können dabei neben anderen definierten Handlungsfeldern und Stellhebeln insbesondere die Prozesse und die Arbeitsorganisation der Stationen bearbeitet und systematisch verbessert werden.
  - Das **Technologiemanagement** der Klinik kann als Treiber dieses Veränderungsprozesses ein integratives **und gesamthaftes Programm im Sinne von „Prozessmanagement und Prozesslandkarte“** dienen und so positiv auf den Gesamtprozess mit Unterstützung durch die auf diesem Gebiet spezialisierte Exxent Consulting wirken.
  - Zielsetzung der ersten Arbeitsschritte eines solchen Projektes ist ein...

Die Stationen als Knotenpunkte der Klinikorganisation

### ...prozessual-technologisches Stellhebelkonzept...

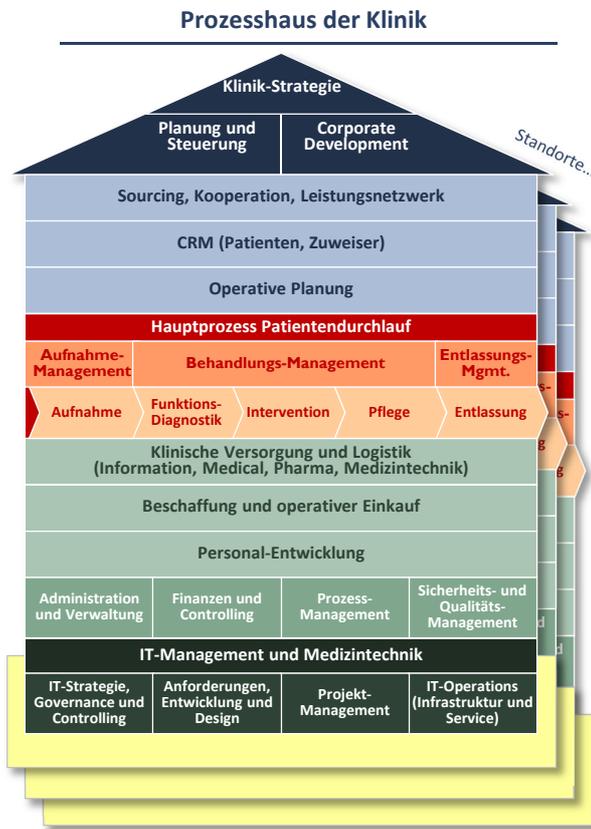
...das anschließend ein **differenziertes und ausgewogenes Umsetzungsprogramm** hervorbringen soll.

- Hierzu ist es erforderlich, auf der Station **drei Prozesspfade interprofessionell** in den Vordergrund der Projektarbeit zu stellen: Der Patientendurchlauf, die Prozesslandkarte des Arztes und die der Pflege. (siehe Abb. Prozessmatrix)



Prozessmatrix auf der Station

## Einordnung der Stationsprozesse in der Klinikorganisation

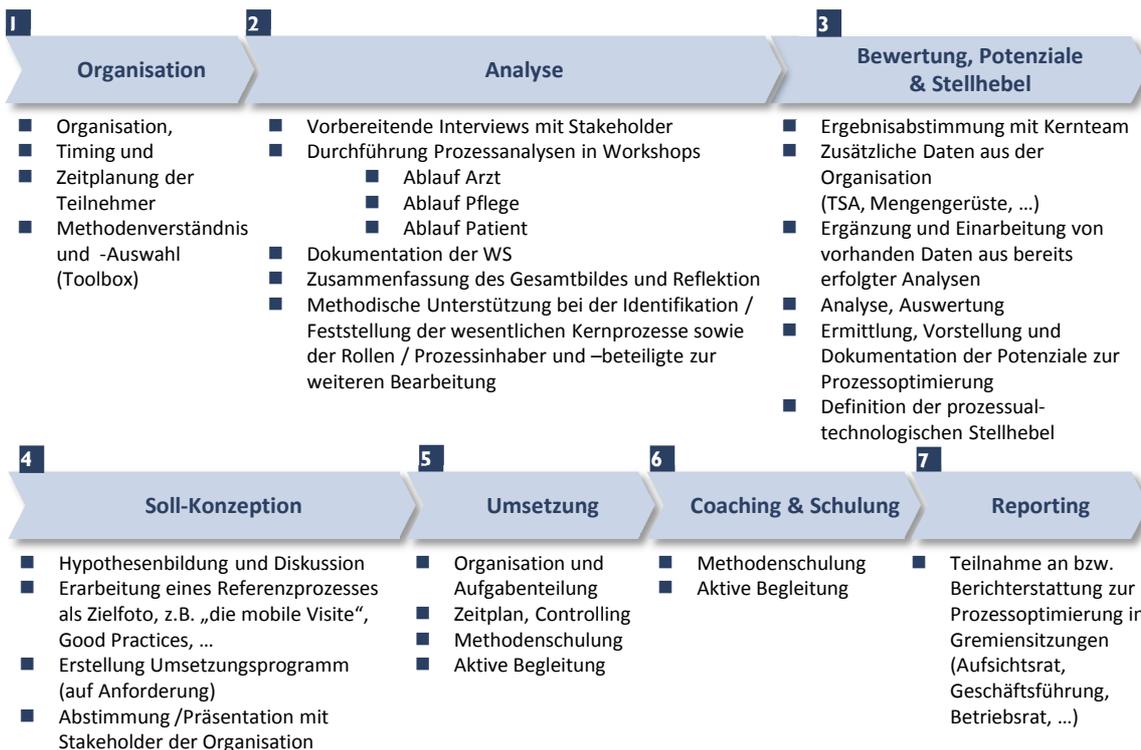


## Ebenen der Analyse

- Stationen pro Fachbereich
- Bearbeitung der Abläufe ...
  - Patient (horizontal)
  - Pflege (vertikal)
  - Arzt (vertikal)
  - Material
  - Support
- ... und deren Vernetzung
- Durchlauf der Projektphasen:
  1. Organisation
  2. Analyse
  3. Potenzialbewertung
  4. Soll-Konzeption
  5. Umsetzung
  6. Coaching
- Übernahme Methodik, Erfahrungen, Best Practice für weitere Fachbereiche/ Standorte

Prozesshaus und Ebenen der Analyse

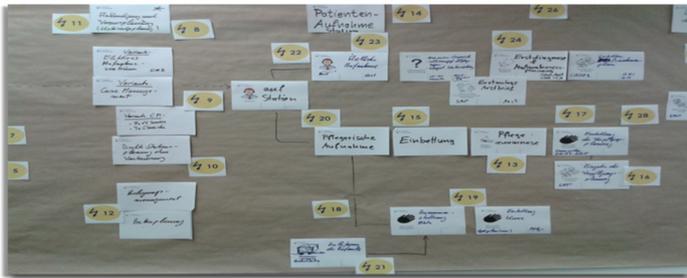
## Hauptphasen eines Stations-Prozess-Optimierungs-Projektes



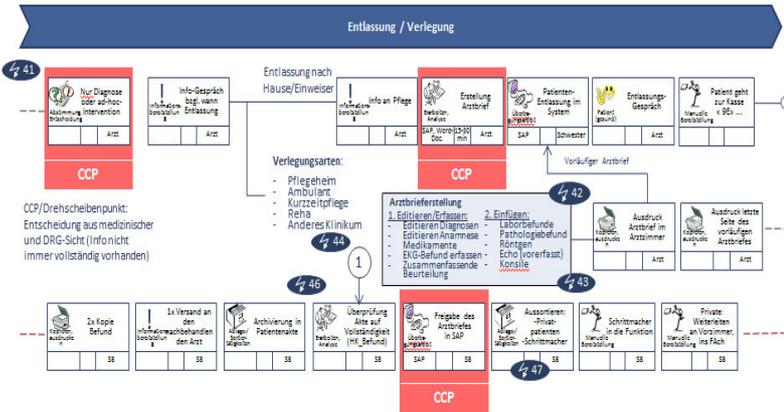
Phasen Stations-Prozess-Optimierungs-Projekt

Wertstromanalyse und Mapping des Hauptprozesses mit der Brown Paper Methode

Brown Paper - Patientendurchlauf (Beispiel)



Mapping mit 1. Bewertung – Patientendurchlauf



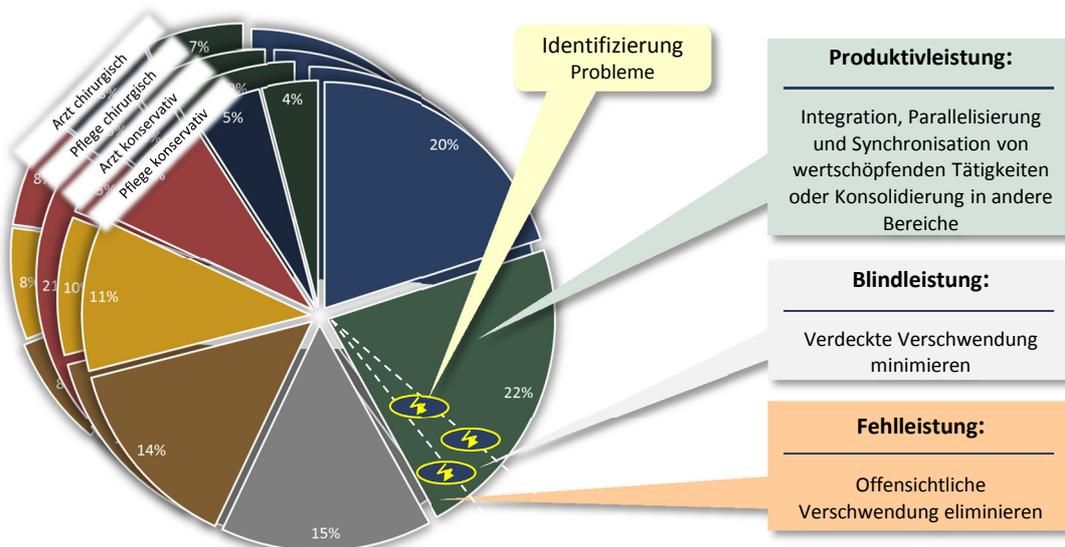
Blitz-/Problemspeicher

- ⚡ 1 Engpass Aufnahme/Triage: Qualifikation: Triage nachts durch Pforte; qualifiziertere Triage könnte zu sauberer Einsteuerung der Patienten führen  
Quantitatives Problem (Kapazitäten): Personal aus Nothilfe/Schockraum wird für Hubschrauber-Patienten abgezogen
- ⚡ 2 Mehr Erfahrung könnte Qualität in der Notaufnahme steigern, oftmals werden junge Kollegen eingesetzt, die sich durch (teils ggf. zu) umfangreiche Diagnostik absichern
- ⚡ 3 Prozess in der Notaufnahme dauert z.T. zu lange, abhängig vom Wochentag und Umfang der Untersuchungen
- ⚡ 4 Koordination (Steuerung/Abstimmung) der unterschiedlichen Untersuchungen/Diagnostik; Prozess bei vielen unterschiedlichen Untersuchungen sehr schnittstellenintensiv
- ⚡ 5 Es findet Verlegung von der zentralen Notaufnahme auf Station statt, ohne dass entsprechende Kapazitäten bereit stehen (Zwangshelegung)
- ⚡ 6 Merker: Überlast-Situation bei Patienten-Peaks: Hier sollten Lösungsansätze eruiert werden

Prozessanalyse mit der Brown Paper Methode

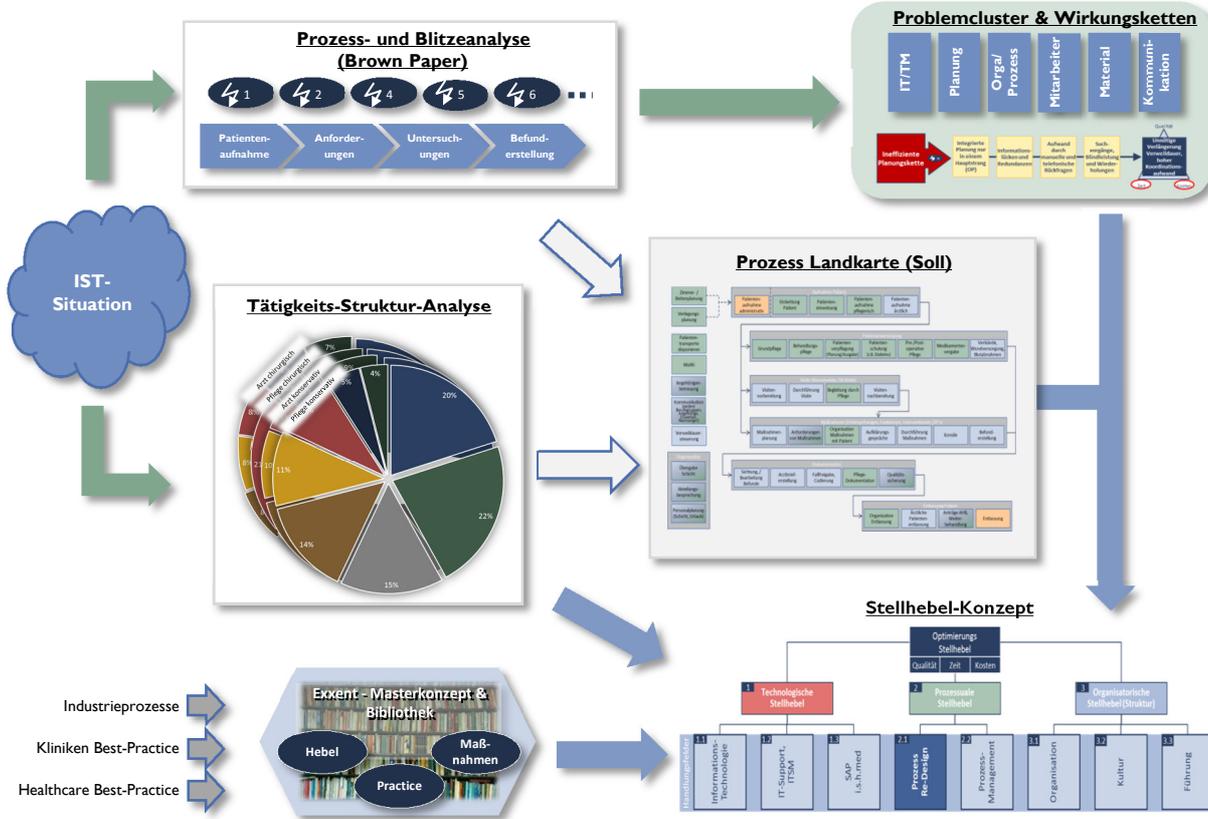
Die Brown Paper Methode macht bereits in der Analyse die Zusammenhänge zwischen Problemtreibern (Blitze) und der Prozesseffizienz deutlich für alle sichtbar (Visibility). Dieser Ansatz erzeugt unter den Teilnehmern „Aha-Effekte“ und visualisiert die tägliche Arbeit und das Aufgabenspektrum der Mitarbeiter in einer strukturierten Landkarte.

Identifikation von Produktiv-, Blind- und Fehlleistungen in den Aufgaben und Prozessen über Tätigkeits-Struktur-Analysen (TSA)



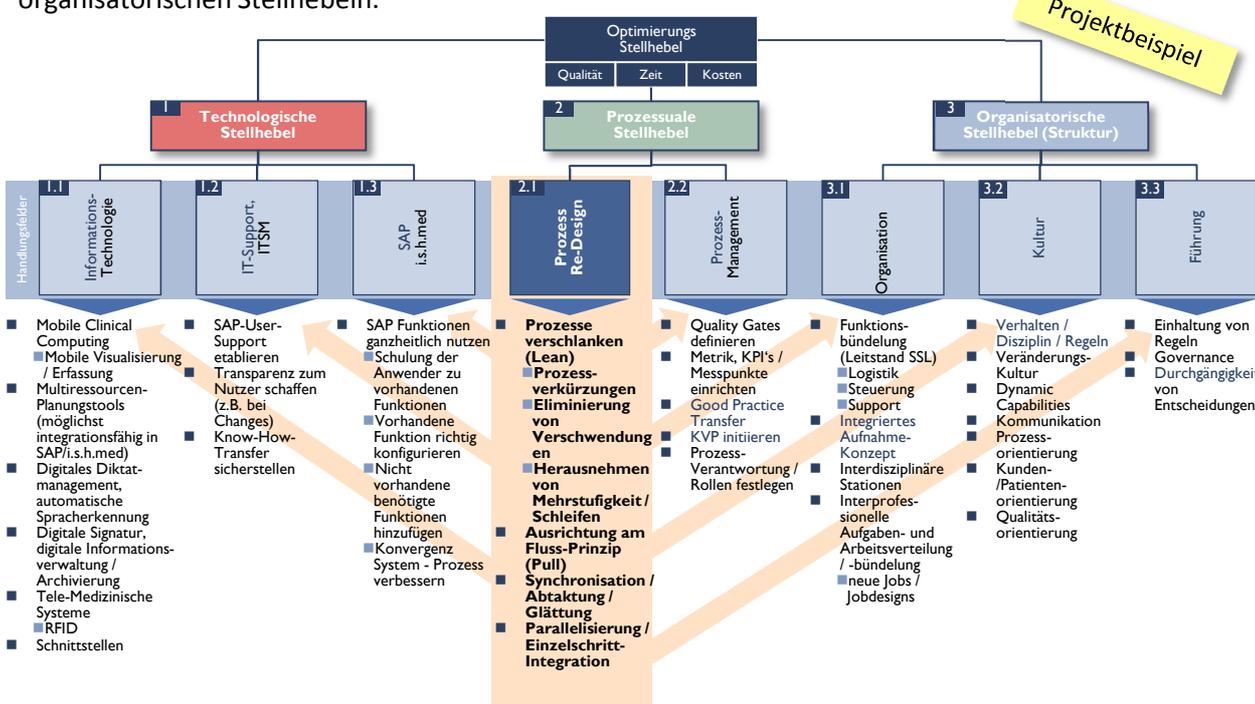
TSA-Wirkung des Stellhebelkonzeptes

Vorgehensweise zur Lösungs- und Hebel-Generierung



Vorgehensweise zur Lösungs- und Hebel-Generierung

Nach Durchführung von **Prozess- und Blitzanalyse** mit der **Brown Paper Methode** sowie der Auswertung der TSA's, wird eine Soll-Prozess-Landkarte für die Station definiert. Zur Erreichung dieses Solls und der Beseitigung der festgestellten Probleme (Blitze), wird unter Zuhilfenahme der Exxent-Bibliothek ein **Stellhebel-Konzept** als Basis für die Umsetzung erstellt. Im Haupt-Fokus steht hierbei stets die prozessuale Verbesserung der Abläufe, unter Berücksichtigung von technologischen und organisatorischen Stellhebeln.



Prozessual-technologisches Stellhebelkonzept

■ **Exxent Beratungsansatz: Operational Excellence**

Unser Beratungsansatz ist konsequent auf alle operativen Funktionen und Prozesse ausgerichtet und stellt die Umsetzung in den Mittelpunkt

*Exxent-  
Beratungsansatz  
und Spezialität*



Unser Beratungsansatz ist konsequent auf alle **operativen Funktionen und Prozesse** ausgerichtet und stellt die **Umsetzung in den Mittelpunkt**.

Wir **konzentrieren** uns auf die **wesentlichen Stellhebel und operativen Potenziale** unserer Kunden, um außergewöhnliche **Resultate messbar** zu erzeugen und um die operative Prozesswelt auf die Strategien hin richtig auszurichten.



Hierzu entwickeln wir **individuell zugeschnittene Lösungen** und **unterstützen intensiv die Umsetzung**, der größte Anteil unserer Projekte ist **Umsetzungsarbeit**.

Unsere Erfahrungen bereiten wir systematisch in **Stellhebelkonzepten, Frameworks und Maßnahmenbibliotheken** auf, so dass wir über eine **umfangreiche Toolbox** verfügen.



Für unsere **Schwerpunkt-Branchen** stellen wir **spezialisierte Teams** bereit, die mit hervorragendem **Praxis- und Methodenwissen** schnell zum Ergebnis kommen.

Unsere Kunden schätzen daher unsere Praxisnähe, die **Bereitschaft "die Ärmel hochzukrempeln"** und **dabei zu bleiben bis es läuft**.



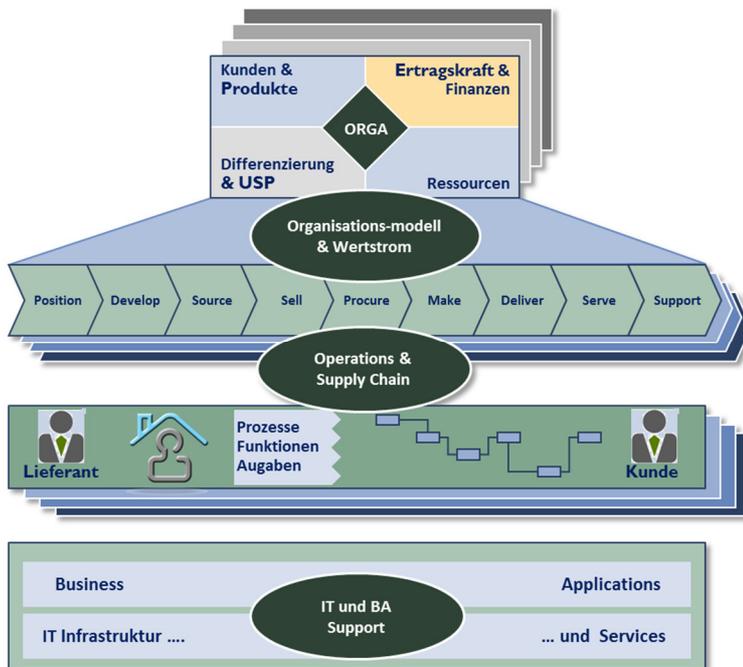
Unsere Stärke liegt darin, dass wir für die unterschiedlichen **Problem- und Aufgabenstellungen** in den Operations unserer Kunden stets die **richtige Antwort bezüglich Good Practice**, Konzeptlösungen und Methodik finden.

Der professionelle Einsatz unserer **Implementierungs- und Change-Management-Fähigkeiten** sichert **messbare Umsetzungsergebnisse**, an denen wir uns gerne messen lassen.



## Exxent Leitbild

Die Brückenbauer zwischen Strategie, Prozessen und IT-Tools



### Strategie und Geschäftsmodelle

- ▶ Positionierung (Kunden & Produkte) und Segmentierung
- ▶ Differenzierung & USP
- ▶ Ertragskraft & Gewinnmodelle
- ▶ Ressourcen (HR, Assets, Kapital)

### Organisationsmodell & Wertstrom

- ▶ Wertschöpfungskette und Kernprozesse
- ▶ Leistungsspektrum (make or buy)

### Operations, Supply Chain und Prozesslandkarte

- ▶ Wertstromanalyse und -design
- ▶ Prozess-Management
- ▶ Organisations-Strukturen

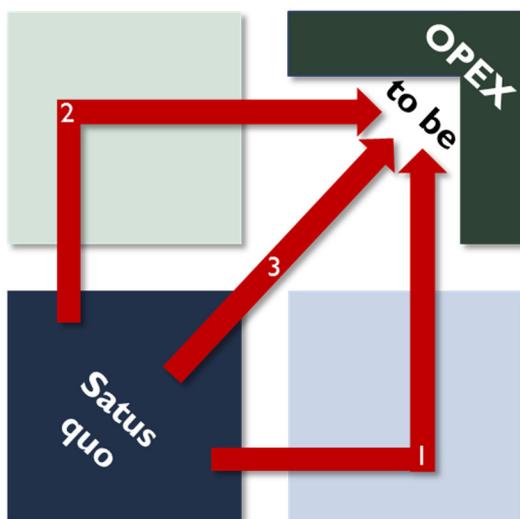
### IT and BA Management

- ▶ Anwendungen und Software
- ▶ ERP, CRM, CAD, E-Commerce
- ▶ IT - Infrastruktur

Exxent Leitbild

## Exxent Umsetzungspfade

Umsetzungspfade und Verdaulichkeit als ein Schwerpunktthema der Umsetzung



- Wir legen ein starkes Augenmerk auf den **richtigen Umsetzungspfad**, denn er alleine entscheidet über **Geschwindigkeit, Erfolg und Motivation**.

- **Pfad 1 = Evolution:** Der erste scheinbar leichteste Pfad zeigt die größte Verdaulichkeit des Umsetzungs-Prozesses, aber auch das größte Speed-Risiko auf (blau - blau - grün).

- **Pfad 2 = Revolution:** Der zweite Pfad nimmt die größte Veränderung vorweg, beansprucht die Organisation am Anfang stark, aber führt am Ende schneller zum Ziel (blau - grün - grün).

- **Pfad 3: Der diagonale bzw. direkte Weg** trägt das größte Motivations- bzw. Verdaulichkeits-Risiko, ist aber unter extremem Handlungs-zwang und Sanierungsdruck oft erforderlich (blau - grün).

Exxent Umsetzungspfade:

Evolution, Revolution und direkt

■ Ihre Ansprechpartner



**John A. Eke**  
Geschäftsführender Gesellschafter  
Mob +49 (0) 172 824 88 03  
[john.eke@exxent-consulting.de](mailto:john.eke@exxent-consulting.de)



**Thomas Fiedler**  
Senior Consultant  
Mob +49 (0) 89 416 127 35  
[thomas.fiedler@exxent-consulting.de](mailto:thomas.fiedler@exxent-consulting.de)



**Marc A. Eke**  
Consultant  
Mob +49 (0) 173 721 43 41  
[marc.eke@exxent-consulting.de](mailto:marc.eke@exxent-consulting.de)



**Kristine Heinecke**  
Senior Consultant  
Mob +49 (0) 170 294 91 60  
[kristine.heinecke@exxent-consulting.de](mailto:kristine.heinecke@exxent-consulting.de)



**Wolfgang Hofmann**  
Spezialist für Finanzen  
Mob: +49 (0) 174 9450184  
[wolfgang.hofmann@exxent-consulting.de](mailto:wolfgang.hofmann@exxent-consulting.de)



**Dr. Guido Obermüller**  
Senior Consultant  
Mob: +49 (0) 172 824 88 03  
[guido.obermueller@exxent-consulting.de](mailto:guido.obermueller@exxent-consulting.de)



**Ralf P. Jäschke**  
Vertrieb und Coaching  
Mob +49 (0) 172 243 91 78  
[ralf.jaeschke@exxent-consulting.de](mailto:ralf.jaeschke@exxent-consulting.de)



**Christian Gäde**  
Senior Consultant  
Mob +49 (0) 177 4660595  
[christian.gaede@exxent-consulting.de](mailto:christian.gaede@exxent-consulting.de)

**Herausgeber**  
Exxent Consulting  
GmbH

**Inhalt**

John A. Eke  
Thomas Fiedler

**Copyright**  
Exxent Consulting  
GmbH © .2015