

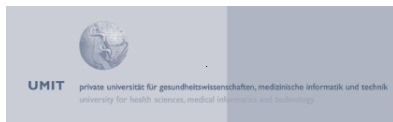
Wertschöpfungsprozessmanagement im Krankenhaus

Strategische Planung und kooperative Vernetzung als
Erfolgspotenziale in einer unsicheren Zukunft

Univ. Ass. Dr. Johannes Kriegel, MBA/MPH

Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik (UMIT),
Hall i. Tirol / Österreich
Ab 3/2007

Fraunhofer Arbeitsgruppe für Technologien der Logistik-Dienstleistungswirtschaft (ATL),
Nürnberg / Deutschland

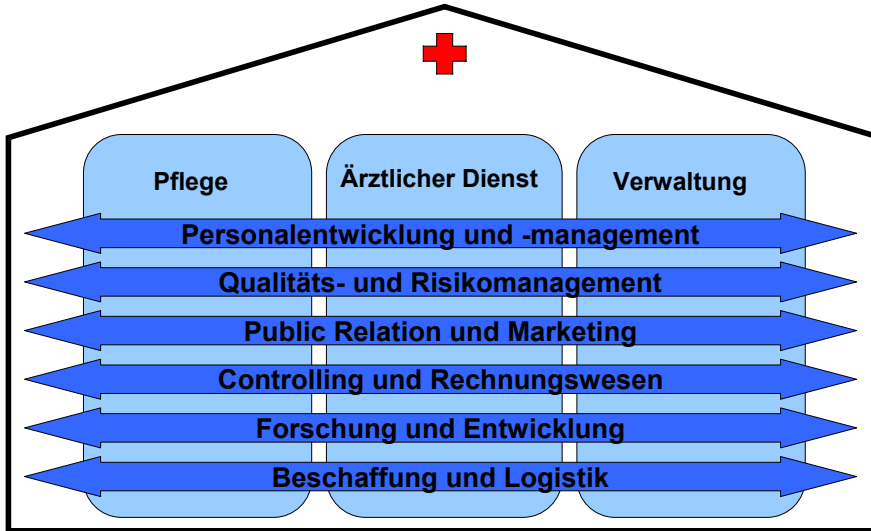


Wertschöpfungsprozessmanagement im Krankenhaus

➤ Gliederung

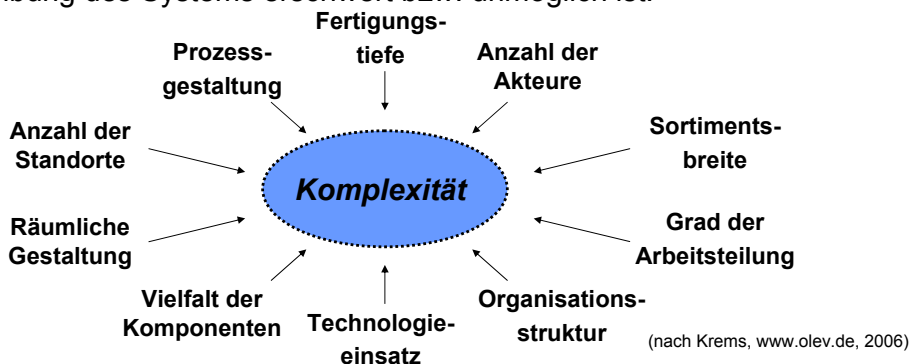
- Verändernde Rahmenbedingungen
- Ziele im Krankenanstaltenwesen
- Strategische Ausrichtung
- Umsetzungsansätze
 - Qualitätsmanagement - EFQM
 - Prozessmanagement - SCM
 - Strategisches Controlling - BSC
- Ausblick / Diskussion

➤ **Professions- & Funktionelle Betrachtung im Krankenhaus**



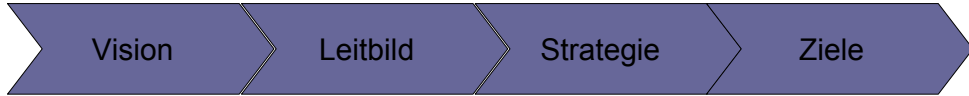
➤ **Geschäfts- und Umweltkomplexität**

Komplexität beschreibt die Eigenschaft eines Systems, Prozesses oder Modells, wobei aufgrund seines Gesamtverhaltens sowie seiner Zusammenhänge und Interaktionen, selbst bei vollständiger Information über seine Einzelkomponenten und ihre Wechselwirkungen, eine Beschreibung des Systems erschwert bzw. unmöglich ist.



➤ **Unternehmensziele**

- Zielarten (ökonomische, humanitäre, ökologische)
- Bedeutung der Ziele (Hauptziele und Nebenziele)
- Zielsuche



➤ **Eigenschaften der Ziele**

- ausformuliert
- messbar
- erreichbar
- kontrollierbar

➤ **Unterschied zwischen Vision und strategische Planung**

Die Vision ist die Auswahl des Gipfels.

Die Strategie ist die Aufstiegsroute.

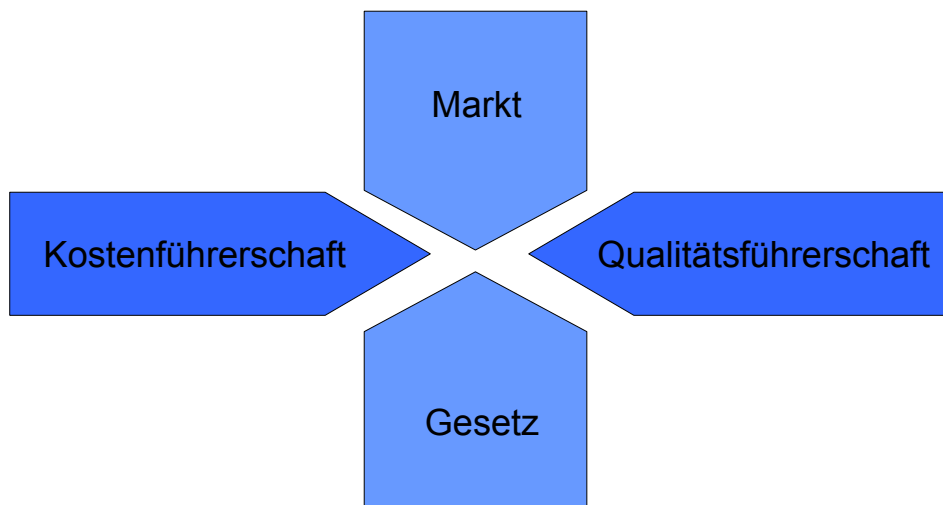


➤ **Mehrdimensionaler Strategiebegriff**

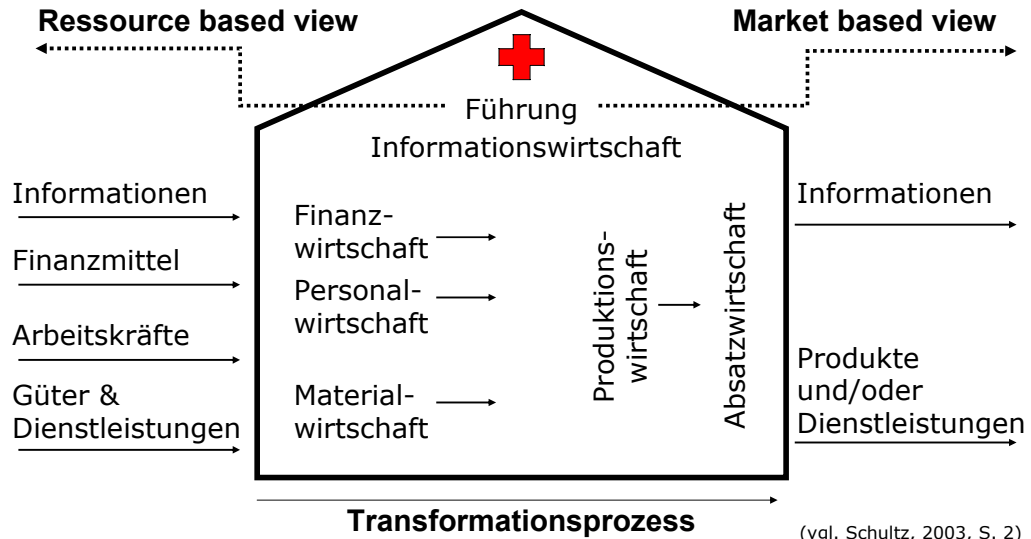
- Strategie des Gesamtunternehmens (corporate strategy)
- Geschäftsstrategie (business strategy)
- Funktionsstrategien
- Bereichs- und Abteilungsstrategien
- Individuelle Strategien

(vgl. Abplanalp / Lombriser, 2000, S. 12 ff)

➤ **Zukunftsorientierung und Strategieentwicklung**



➤ Betriebswirtschaftliche Betrachtung der Unternehmung



➤ Ziele des Wertschöpfungsprozessmanagement

- Bewältigung der zunehmenden Komplexität
- Organisation und Abstimmung der Arbeitsteilung
- Sicherstellung knapper Ressourcen
- Management steigender Qualitäts- und Leistungsanforderungen
- Bewältigung des Finanzierungsdrucks und der Kostenexpansion
- Positionierung im verstärkten Wettbewerb

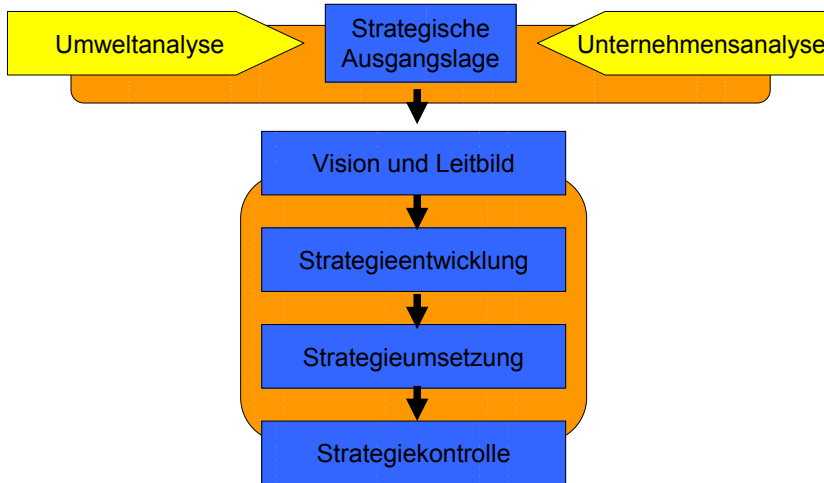
➤ **Primäre Wertschöpfungsprozesse im Krankenhaus**

Wertschöpfungsprozess	WS-Ort	WS-Akteur	WS-Support
Eintritt	Patienten- aufnahme		Patienten- management
Anamnese	Untersuchungs- Räume	Ärzte Pflege	Gebäude- Management
Diagnose	Ambulanz Radiologie Labor	MTA	Logistik Medizintechnik
Therapie 1	OP Aufwachsraum	Anästhesie Haustechnik	Transport
Pflege	Abteilung Station	Pflege Seelsorge	Reinigung Küche
Therapie 2	Physio- therapie	Ärzte Therapeuten	Transport
Entlassung	Station		Rechnungswesen Informatik

➤ **Ist-Situation und Qualität im Gesundheitswesen**

- Historisch gewachsen innerhalb der Professionen
- Gesetzlich vorgeschrieben
- Verstärktes Haftungsrisiko
- Gesonderte Qualitätsnormen für Medizinprodukte
- Vielfältige Verantwortungsbereiche
- Medizinischer und Medizin-Technischer Fortschritt
- Erhöhte Aufmerksamkeit und Erwartungshaltung

➤ **Modell des strategischen Managements**



(vgl. Abplanalp / Lombriser, 2000, S. 16)

➤ **Dimensionen der strategischen Planung**

Perspektive	Strateg. Ziele	Messgrößen	Operative Ziele
Finanzen	Verringerter Defizit, Marktanteile gewinnen	Bettenauslastung Personalkosten Verwaltungskosten	+ 5% -5% pro Fall -10% pro Fall
Kunden	Hervorragendes Image	Patienten-Zufriedenheit	+6% pos. Aussagen In Pat.befragung
Prozesse	Kurze Wartezeiten	Wartezeit Notfall Wartezeit Amb. Anteil SNZ an OP-Zeit	Durchschnitt 10 Min. Durchschnitt 10 Min. >60%
Strateg. Lernen	Höhere Mitarbeiter-Zufriedenheit	Fluktuation Krankschreibung Bewertung in MA-Befragung	-20% -2% +10% pos. Aussagen

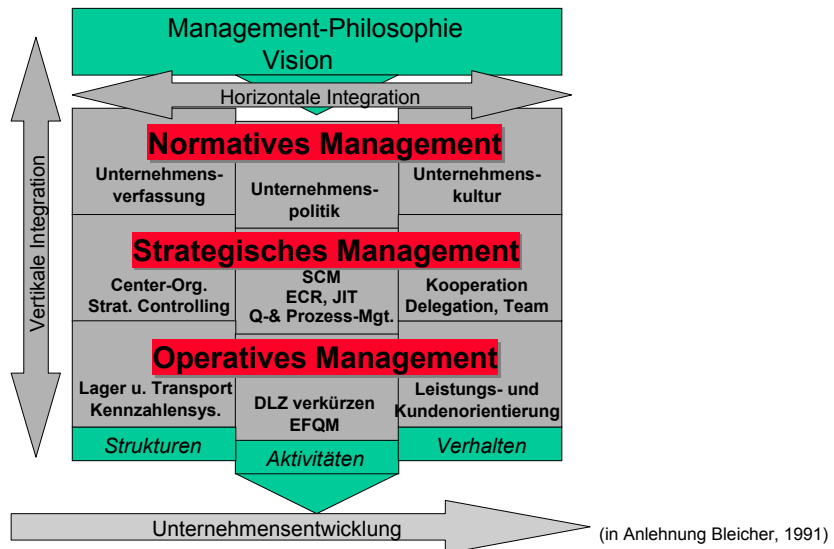
➤ Methoden der Prozessorientierung

	Prozessmanagement	Business Process Reengineering	Business Process Outsourcing	Workflowmanagement
Ziel	Bestandteil der Unternehmenskultur Ergebnis- und Prozessorientierung	Optimierung durch Neugestaltung	Auslagern von Produktionsprozessen die nicht zur Kernsowie strategischen Kompetenz gehören	Unterstützung der operativen Prozesse und operative Zielerreichung
Dimension	normativ	strategisch	strategisch	operativ
Aufgabenfokus	Permanenter Verbesserungsprozess, Schnittstellenmanagement	Grundlegendes Überdenken der Geschäftsprozesse einer Unternehmung	Grundlegendes Überdenken der Geschäftsprozesse einer Unternehmung	Ausdifferenzierte und transparente Informationsflüsse und Arbeitsabläufe
Ergebnis	Effiziente und effektive Zielerreichung	Kernkompetenzen und Kundenorientierung	Arbeitsteilung und Abgrenzung für die Wertschöpfung notwendiger Prozesse	Automatisierte und optimierte Arbeitsabläufe und Informationsflüsse

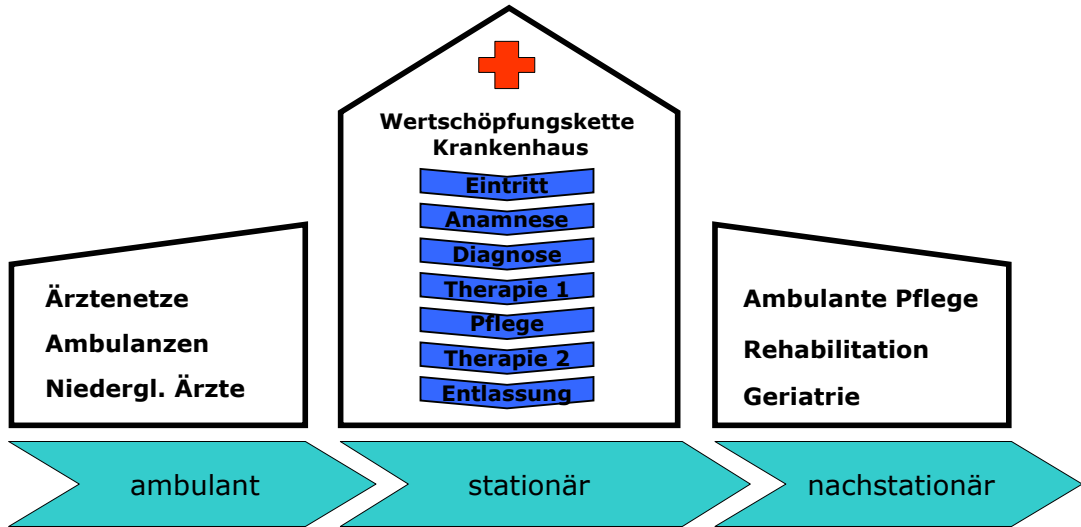
(vgl. Hammer / Champy, 1995)



➤ Integriertes Management in der Logistik



➤ Vernetztes Versorgungssystem



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

