



Prozessaudits im Krankenhaus: „Augen Auf beim Prozessablauf“

25.06.2014



professionell - ergebnisorientiert - zielstrebig

**Dr. Kirstin Börchers, Michael Hartmann,
Sabrina Engel, Ilka Wolf**

Innovative Ansätze durch Prozessaudits



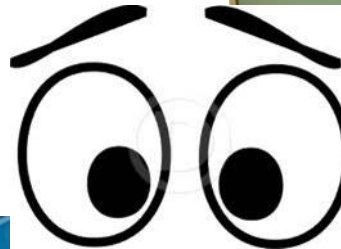
Wir sehen Dinge und fragen “Warum?”,
doch wir träumen von Dingen und sagen “Warum nicht?”

frei nach

George Bernard Shaw

(1856 – 1950, irisch-britischer Dramatiker)

Augen auf: Prozesse im Krankenhaus



Ausgangssituation

Risikoaudits

Systemaudits



AuditTsunami

Lieferantenaudits

Finanzaudit

Zertifizierte Prozessabläufe in der Krankenhauslandschaft



INTERDISZIPLINÄRES
KONTINENZ- UND BECKENBODENZENTRUM



Die DIOcert GmbH bescheinigt,
dass das
**Musterkrankenhaus
Musterstraße
12345 Musterstadt**
für den Geltungsbereich
XXXXX
ein
QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM
eingeführt hat und anwendet.

Durch das Qualitätsaudit der DIOcert wurde der Nachweis erbracht, dass dieses
Qualitätsmanagementsystem die Forderungen der folgenden Norm erfüllt:
DIN EN ISO 9001:2008

Auditbericht Nr.: XXX
Zertifikat Nr.: XXX
Gültigkeitsdauer: XX.XX.XXXX – XX.XX.XXXX
Mainz, XX.XX.XXXX



Hilfe Audit !!!



... und jetzt auch
noch Prozessaudits...

Paradigmenwechsel durch Prozesscoach-Ansatz

Neuer strukturierter Prozesscoach-Ansatz
mit einer Bündelung von integrierten Prozessanalyse- und
Verbesserungsansätzen im Audit.

Den Auditteilnehmern wird es dadurch ermöglicht,
sehr intensiv und schnell zu hervorragenden
Optimierungsergebnissen zu kommen.



Ziele von Prozessaudits

1. Bewertung von Teilbereichen des QM-Systems
2. Nachvollziehbarkeit vor allem von komplexen Prozessabläufen
3. Robuste und störungsfreie Prozesse durch Sicherstellen der Funktionalität und Effektivität



Prozessaudit: Unsere Methodik nach VDA 6.3

Vorbereitung

- **Prozessauswahl und Eingrenzung**
- Auditplan erstellen
- Auditteam bestimmen
- Teilnehmer festlegen
- Fragenkatalog
zusammenstellen nach
DIN ISO 9001:2008



Durchführung

- Leitungsgespräch
- **Vor-Ort-Begehung fokussiert auf KVP, Mitarbeiterorientierung und Prozessqualität**
- **Aktionsplanung „just in time“**



Abschlussgespräch

- Kurzbericht der Auditergebnisse
- **Prozessselbstbewertung durch die Auditteilnehmer**

Auditbericht



Prozessaudit: Unsere Methodik nach VDA 6.3 am Beispiel der onkologischen Pflege

	1	2	3	4	5	Note
1. Prozessmanagement			X			3
2. Mitarbeiterorientierung		X				2
3. Kontinuierliche Verbesserung		X				2

1 = sehr gut!
 2 = gut!
 3 = befriedigend
 4 = ausreichend
 5 = mangelhaft
 6 = ungenügend

Aktionsplan zum Ziel: _____

Was?	Wer? mit wem?	Wann?	Wie messen?
a)			
b)			
c)			

Aktionsplan:

Was?	Wozu?	Wer?	Bis wann?
Nachweis onkologische Pflegevisite	Sicherstellung einer guten Ergebnisqualität	Herr Mustermann	Ab sofort
Erstellen einer Qualifikationsmatrix für die onkologische Pflege	Erreichen einer klaren Zuständigkeit und Transparenz	Frau Mustermann	1. Quartal 2014
Erarbeitung einer Verfahrensanweisung "Onkologische Pflege"	Sicherstellung einer guten Prozessqualität	Koordination Frau Mustermann, mögliche Gründung AG	2. Quartal 2014

Einsatzmöglichkeiten von Prozessaudits

1. Reorganisationsprojekte

(zum Erkennen von Schwachstellen und Risiken,
Verhindern von unnötigen Nebenprozessen,
Optimale Ressourcennutzung)

2. Prozessspezifische Anfragen von Fachbereichen

(Berufsgruppenspezifisch und –übergreifend,
z.B. Radiologie, Sozialdienst, Psychoonkologie)

3. In allen Sektoren des Gesundheitswesens

(Ambulant, Stationär und Rehabilitation)



... und was sagen unsere Auditteilnehmer dazu?

- „Es ist jetzt auf jeden Fall was ganz anders und es geht um viel mehr Feinheiten und Details.“
- „Die ISO-Messlatte ist hoch – auch im Prozessaudit.“
- „Das Prozessaudit können die Mitarbeiter so aktiv mitgestalten – das finde ich gut und das ist auch neu für mich.“
- „Ich denke, die MA haben heute gesehen, welche Chancen sich ihnen durch die Prozessaudits bieten.“
- „Ich habe viele Anregungen mitgenommen. Ich fand es sehr positiv, dass man neue Blickwinkel bekommen hat, z.B. bezüglich der Prozessqualität und der Mitarbeiterorientierung“
- „Ich habe zum ersten mal in einem Audit einen Prozess bewertet. Das war eine ganz neue Erfahrung für mich.“

Fazit und Ausblick

Prozessaudits sind innovativ und wichtig weil:

FAZIT

- Es können **unnötige Nebenprozesse** herausgefiltert werden
- **Verborgene Ressourcen werden erkannt und optimaler genutzt** (Aufdecken von Einsparpotenzialen durch verborgene Qualitätskosten z.B. Wiederhol- und Korrekturschleifen, Analysieren und Abstellen von Fehlern)
- Effektive Prozesse steigern die Patienten- und Mitarbeitersicherheit und **minimieren Risiken**
- **Neue Prozessabläufe** und Dienstleitungen können **bewertet** werden
- Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird durch ein Prozessaudit gelebt und die **Ergebnisqualität verbessert**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Wir verbessern nachhaltig die Qualität
im Gesundheitswesen.**

QM BÖRCHERS CONSULTING +

Telefon: 02323-3845203 - kontakt@qm-boerchers.de

www.qm-boerchers.de