



Prozessfluss- Analyse

# Die TOPICS- Methodik

**HCMB**

[www.hcmb.org](http://www.hcmb.org)

HCMB Institute for  
Health Care Systems Management Berlin eG

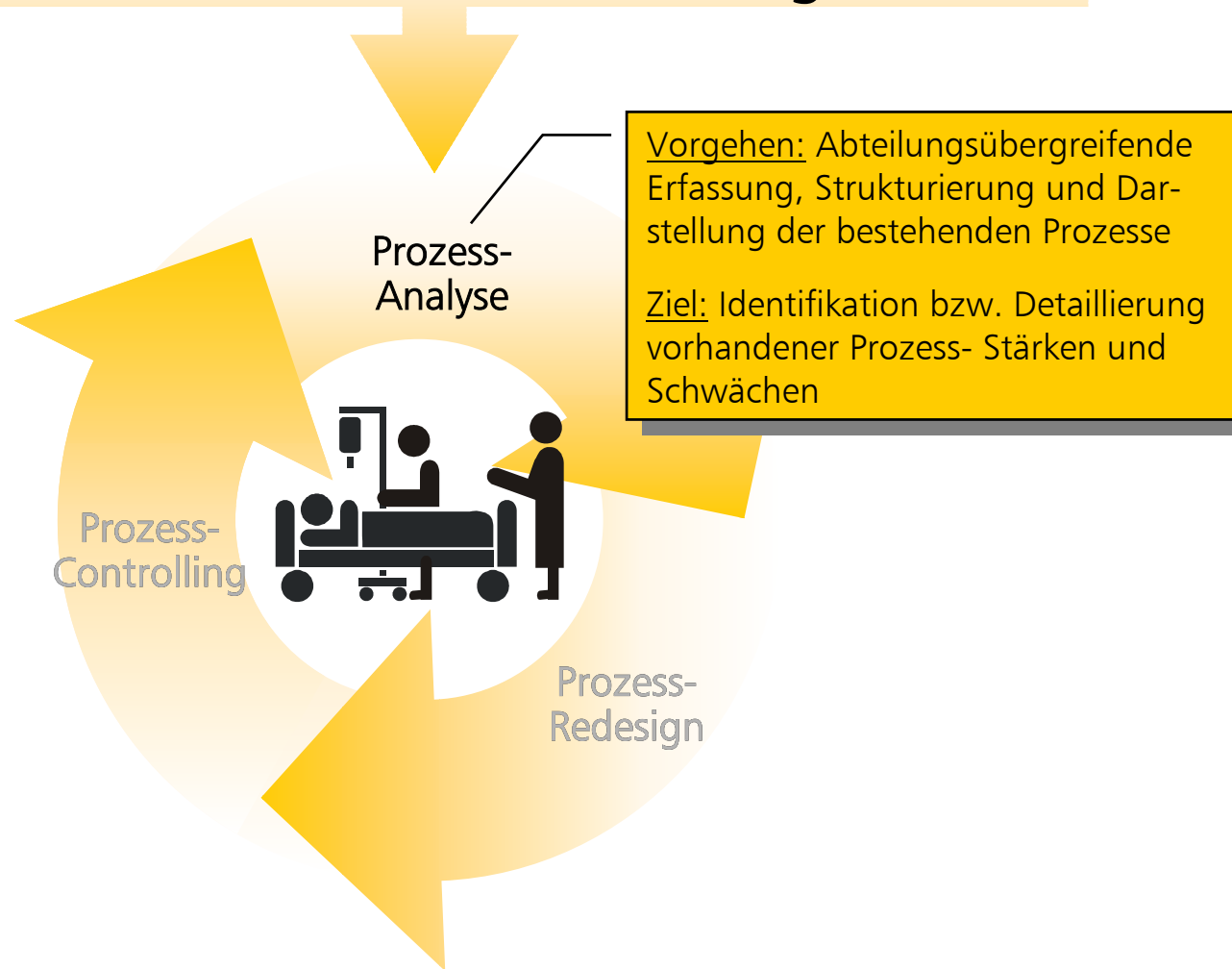
Steinplatz 1 in D-10623 Berlin

Tel +49(0)30 314 79 50 -6. Fax -7

[office@hcmb.org](mailto:office@hcmb.org)

<http://www.hcmb.org>

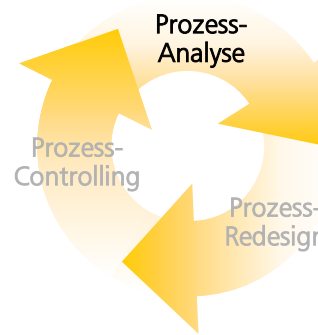
# „kontinuierliches Prozess- Management“



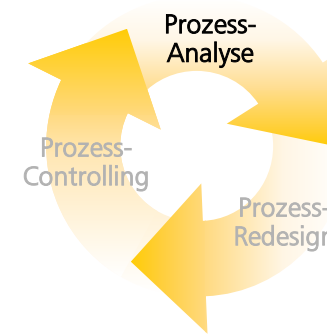
# Vorgehen: Partizipative Prozessfluss- Analyse

Für die ausgewählten Problembereiche:

- 1. Kickoff- Meetings in allen beteiligten Abteilungen
- 2. Partizipative Visualisierung der defizitären Problembereiche
- 3. Hierarchische Gliederung der analysierten Prozessflüsse
- 4. Systematische Quantifizierung der Prozessflüsse
- 5. Partizipative Identifizierung des Stärken- und Schwächenprofils



# Vorgehen: Partizipative Prozessfluss- Analyse



In den ersten Tagen Prozess-Beobachtungen ...



... zunehmende Partizipation der Mitarbeiter bis hin zu Workshops ...

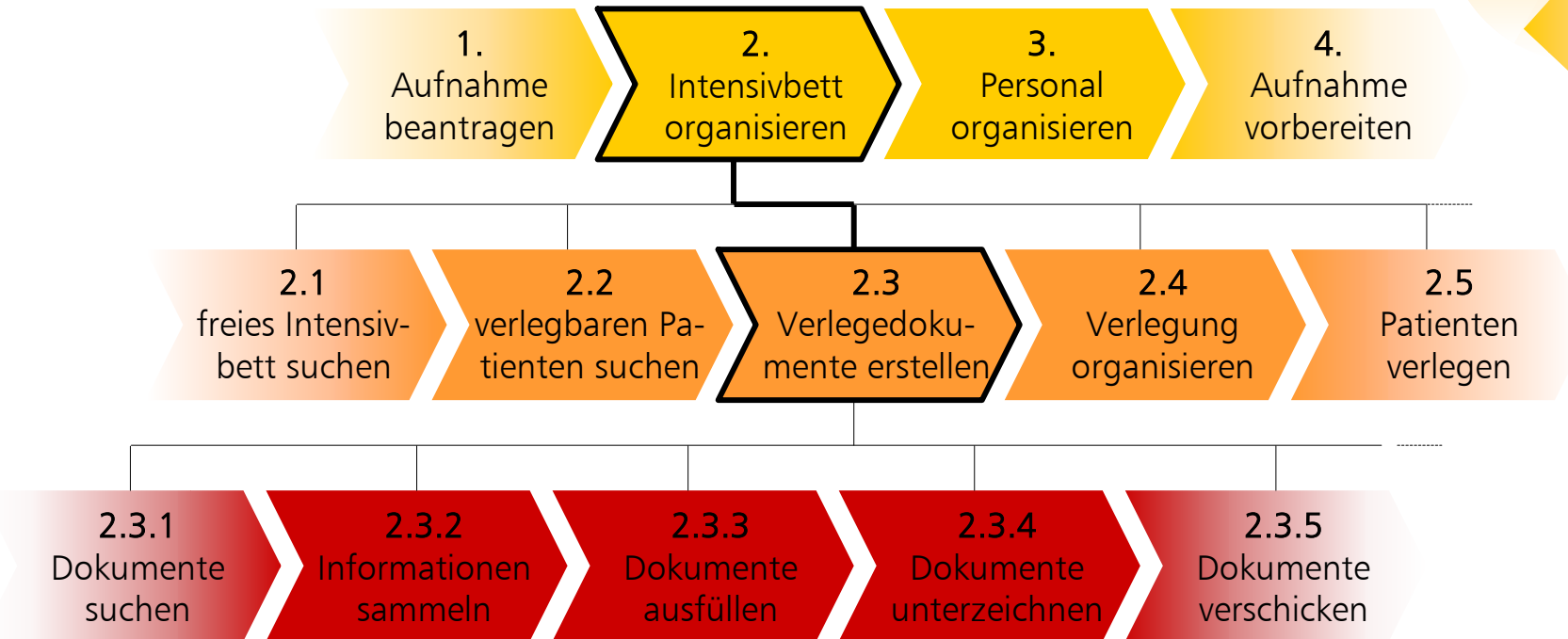
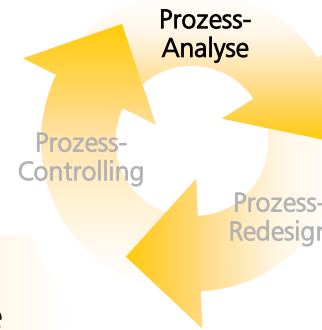




# Vorgehen: Partizipative Prozessfluss- Analyse

Hierarchische Gliederung in Prozessmodule

Bsp.: „Patientenaufnahme auf die Intensivstation“

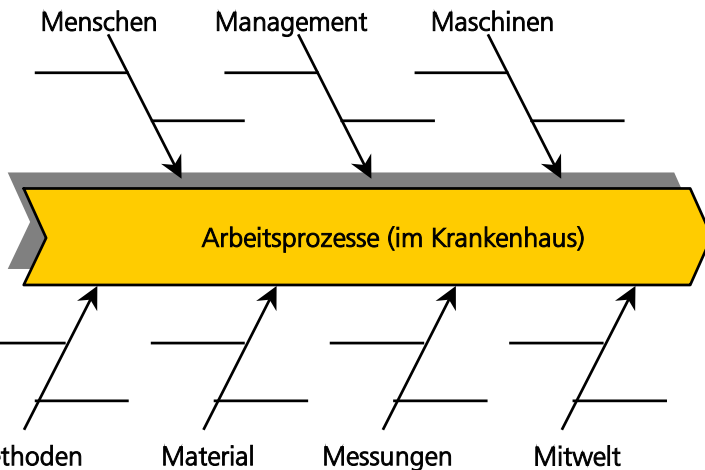
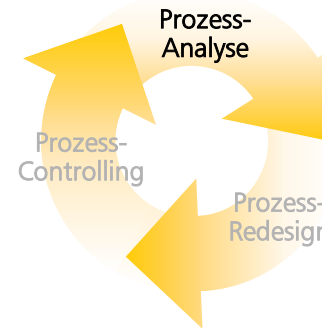


→ Definition bzw. Abgrenzung von Prozessmodulen  
(Identifikation einer allgemeinen Prozessfluss- Struktur)

# Vorgehen: Partizipative Prozessfluss- Analyse

## Quantifizierung des Prozessflusses

Angelehnt an Ishikawa ...

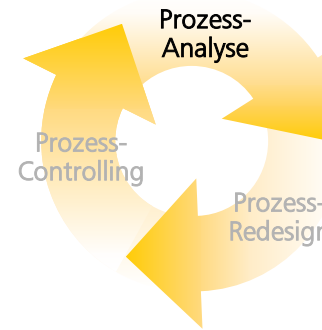


... systematische Dokumentation aller Einflussgrößen für die Prozessmodule  
(Process Module Characterizing Influences - PMCI)

	Prozess-Modul 1	Prozess-Modul 2	Prozess-Modul 3
Menschen			
Maschinen			
Management			
Messungen			
Methoden			
Mitwelt			
Material			

# Vorgehen: Partizipative Prozessfluss- Analyse

Partizipative Identifizierung von vorhandenen Stärken und Schwächen im analysierten Prozessfluss



- **Prozess- Stärken:**

- z.B.:
- Qualitätssicherung
  - effiziente Prozessmodule
  - Patientenorientierung
  - Prozessstabilität

- Erfahrungswissen aus vorherigen Analysen in anderen Kliniken

- Partizipation der eigentlichen Prozess- Experten (Klinikpersonal)



- **Prozess- Schwächen:**

- z.B.:
- Transparenzdefizite
  - Qualitätsdefizite
  - ineffiziente Prozessmodule
  - nutzlose/redundante Prozesse
  - Prozessinstabilität

## “Röntgendiagnostik für die Intensivstation”



z.B.:

### Transparenzdefizite

- wer hat das Röntgenbild gemacht?
- wer hat den Befund unterschrieben?

### Qualitätsdefizite

- inhaltliche und formale Qualität von Anforderungen und Befunden

### ineffiziente Prozessmodule

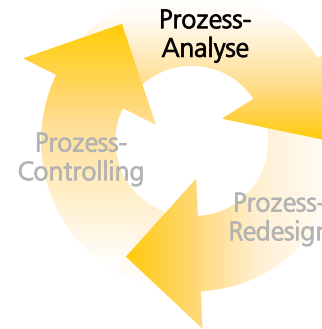
- Medienbrüche: handschriftliche Sofortbefunde (PACS)
- häufige Unterbrechungen bei Befundung

### nutzlose/redundante Prozesse

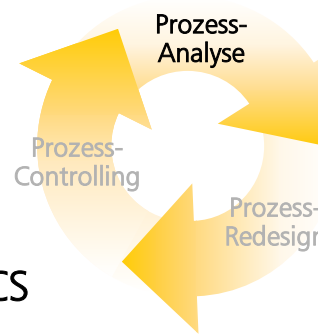
- automatisch wird ein Sofortbefund erstellt
- Terminbuch trotz online-Terminkalender

### Prozessinstabilität

- Bilderverluste



## “Röntgendiagnostik für die Intensivstation”



z.B.: Qualitätssicherung

- Nachbesserung von Röntgenbildern mit PACS
- jederzeit telefonisches Konsil durch PACS

effiziente Prozessmodule

- Aufenthaltsort der Bilder jederzeit definiert
- Zusammenführung von Bild und Befund

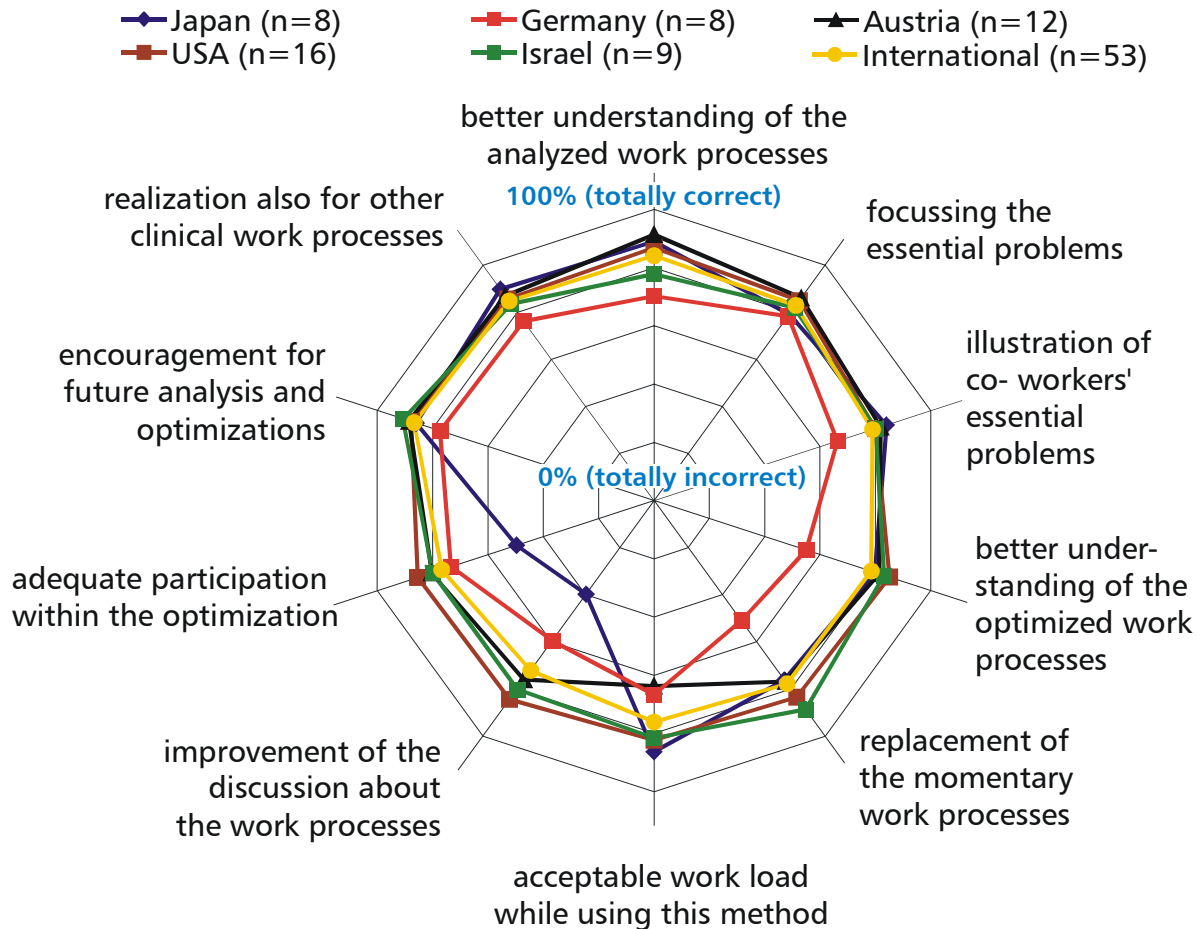
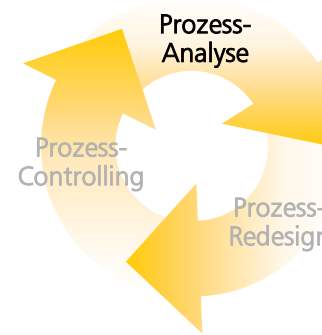
Patientenorientierung

- Zugriff auf alle Vorbilder des Patienten

Prozessstabilität

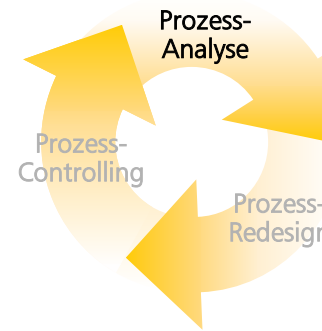
- Verlustfreiheit und Vollständigkeit durch PACS

## Internationale Beurteilung durch involvierte klinische Mitarbeiter (n = 53):



## ➤ Vorteile der Partizipativen Prozessfluss- Analysen:

- einfache Anwendung
- transparenter Gesamtüberblick
- Nutzung vorhandener Verbesserungsideen
- Förderung von Kommunikation
- Motivation der Mitarbeiter
- Grundlage für eine kontinuierliche Weiterentwicklung



## ➤ Voraussetzungen für eine erfolgreiche Realisierung:

- interne Unterstützung
- externe Moderation
- Sensibilisierung des Personals
- Partizipation der Mitarbeiter