



DIGITALISIERUNG – CHANCE FÜR ECHE PROZESSOPTIMIERUNG

Wer seine Prozesse verbessern möchte, sucht oftmals nach einer digitalen Unterstützung. Vorsicht ist jedoch bei der bloßen Übersetzung aktuell problembehafteter Prozesse in die digitale Welt geboten. Denn nur wer den zugrunde liegenden Prozess beherrscht, kann Nutzen aus der Digitalisierung ziehen.

Erste Schritte einer gelungenen Prozessoptimierung

Vor dem Start erster Maßnahmen ist der tatsächliche Grund für die Ablaufschwierigkeiten zu suchen. Hierfür ist zunächst die aktuelle Situation inklusive gefundener Hemmnisse detailliert zu erfassen. Zur übersichtlichen Darstellung bietet sich z. B. eine grafische Aufbereitung der betrachteten Abläufe mit Hervorhebung der aufgedeckten Probleme an (in der Prozessskizze oben rechts anhand eines möglichen Behandlungsablaufs vereinfacht dargestellt). Der Prozess der Patientenbehandlung besteht aus vielen kleineren Teilprozessen, die jeweils Einfluss auf weitere Prozesse im Krankenhaus nehmen. Das heißt, der Gesamtprozess ist an etlichen Punkten durch Schnittstellen geprägt, welche es umfänglich zu transkribieren gilt. Da Schnittstellen selten nur eine Abteilung oder nur einen Fachbereich betreffen, ist es wichtig, dass die Erfassung der Ist-Situation in einem interdisziplinären Team erfolgt, um tatsächlich alle beteiligten Bereiche abbilden zu können. Bei einseitigen Lösungen werden in der Praxis häufig keine tatsächlichen Verbesserungen beobachtet, sondern vielmehr ein Weiterreichen von Problemen.



Prozess niemals unkontrolliert digitalisiert werden. Denn ein schlecht laufender analoger Prozess, dessen Schwachstellen nicht behoben wurden, wird mit digitaler Unterstützung ebenso anfällig für Fehler sein wie zuvor. Das heißt, die gefundenen Schwachstellen im oben dargestellten Prozessausschnitt müssen individuell bewertet und bereits vor Etablierung einer technischen bzw. digitalen Unterstützung gelöst werden. Wenn für alle am Prozess beteiligten Parteien ein pragmatischer und sinnvoller Ansatz für die Prozessoptimierung gefunden wurde und dieser in der Praxis reibungslos funktioniert, kann in einem zweiten Schritt die stufenweise Übersetzung in die digitale Welt erfolgen.

Denn nur wer den zugrunde liegenden Prozess beherrscht, kann Nutzen aus der Digitalisierung ziehen.

Sarah Braun
Expertin für Prozessoptimierung

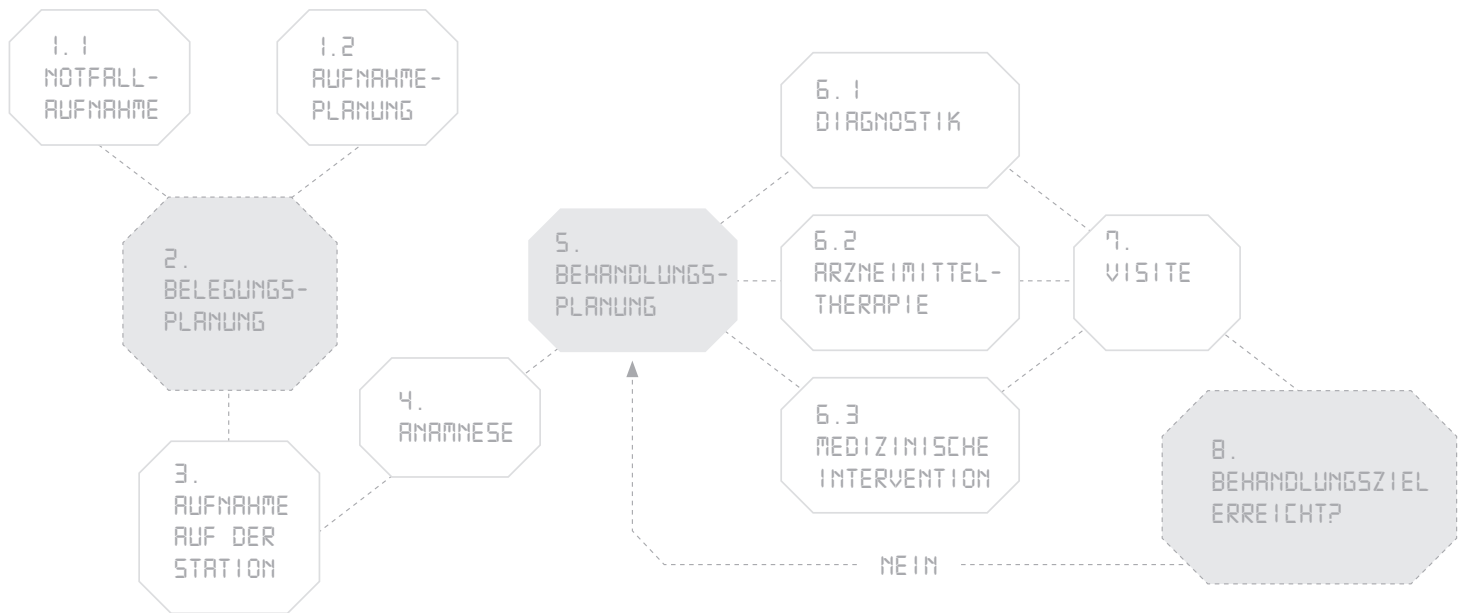
Dem Ruf nach mehr Digitalisierung gerecht werden

Nach einer umfassenden Bewertung der aktuellen Abläufe stellt sich oftmals die Frage, ob der Prozess nicht schlanker und anwenderfreundlicher wäre, wenn er digital unterstützt würde. Grundsätzlich ist eine Übersetzung in einen digitalen Prozess jederzeit möglich, jedoch sollte ein problembehafteter

Betroffene Mitarbeiter in den Wandel einbeziehen

Für den dauerhaften Erfolg digitalisierter Prozesse zeigt sich in der Praxis, dass die Einbindung betroffener Mitarbeiter in die Erarbeitung neuer Abläufe essenziell für deren Gelingen ist.

Dazu gehören neben der initialen Bildung einer Projektgruppe unter Teilnahme aller beteiligten Berufsgruppen auch das ständige Hinterfragen der Sinnhaftigkeit der angestrebten Lösungen und die tatsächliche praktische Anwendbarkeit. Um eine breite Akzeptanz für neue digitale Lösungen zu schaffen, sollten diese spürbare Vorteile mit sich bringen. Spätere Anwender sollten möglichst früh



für die Programmnutzung entsprechend befähigt werden. Denn: Ein hilfreiches neues Programm, z. B. zur Erfassung der Pflegekurve, wird kaum genutzt werden, wenn die Oberfläche nicht der gelebten Praxis entsprechend parametrierung wurde und einzelne Dokumentationsbestandteile demzufolge nicht gefunden werden.

Für die Digitalisierung krankenhauser Prozesse ist ein stufenweises Vorgehen notwendig, welches stets eng durch eine interdisziplinäre Projektgruppe mit allen Stakeholdern begleitet werden muss. ●

FAZIT

Prozesse können mit Unterstützung digitaler Methoden und Werkzeuge gezielt optimiert werden. Damit dies gelingen kann, ist jedoch ein abgestuftes und anwenderorientiertes Vorgehen notwendig, das zuerst alle bestehenden Ablaufprobleme auflöst.

Dr. med. Kirsten Klug
Unternehmensberatung
kirsten.klug@curacon.de

Sarah Braun
Unternehmensberatung
sarah.braun@curacon.de

**Der Erfolg jeder
technischen Lösung liegt
in der Parametrierung
der gelebten Praxis.**

Dr. med. Kirsten Klug
Expertin für Organisationsberatung

