



# Prozesssteuerung im Krankenhaus - Lernen von vergleichbaren Branchen

## Biesdorfer Krankenhausgespräche 2013

**Dr.-Ing. Marco Emmermann**  
Geschäftsführender Gesellschafter  
Visality Consulting GmbH, Berlin

**Ihr Ansprechpartner:**

**Dr.-Ing. Marco Emmermann**

Geschäftsführender Gesellschafter

Visality Consulting GmbH, Berlin

[marco.emmermann@visality.de](mailto:marco.emmermann@visality.de)

Visions to Reality...ality

**Visality Consulting GmbH**

Fasanenstr. 5, 10623 Berlin

Fon: +49 (0) 30 81 45 23 910

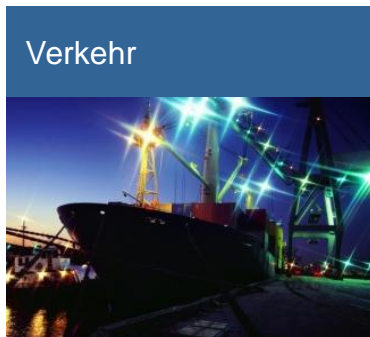
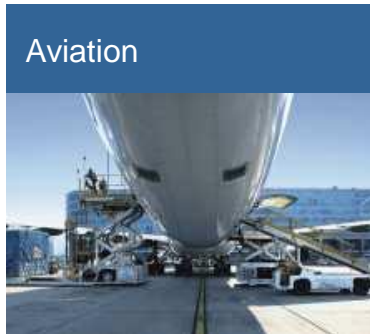
Fax: +49 (0) 30 81 45 23 9710

[info@visality.de](mailto:info@visality.de)

[www.visality.de](http://www.visality.de)

► **Das Visality-Team hat weit mehr als 400 Projekte bei über 150 international aufgestellten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen**

- Führend in Strategie-, Logistik- und Prozess-Management-Beratung sowie in Projekt- und Change-Management
- Europäische Top-500 und innovative mittelständische Unternehmen sind Kunden von Visality
- Herstellerunabhängige und anbieterneutrale Unternehmensberatung
- Firmensitz in Berlin und Projektbüros in Deutschland
- Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000

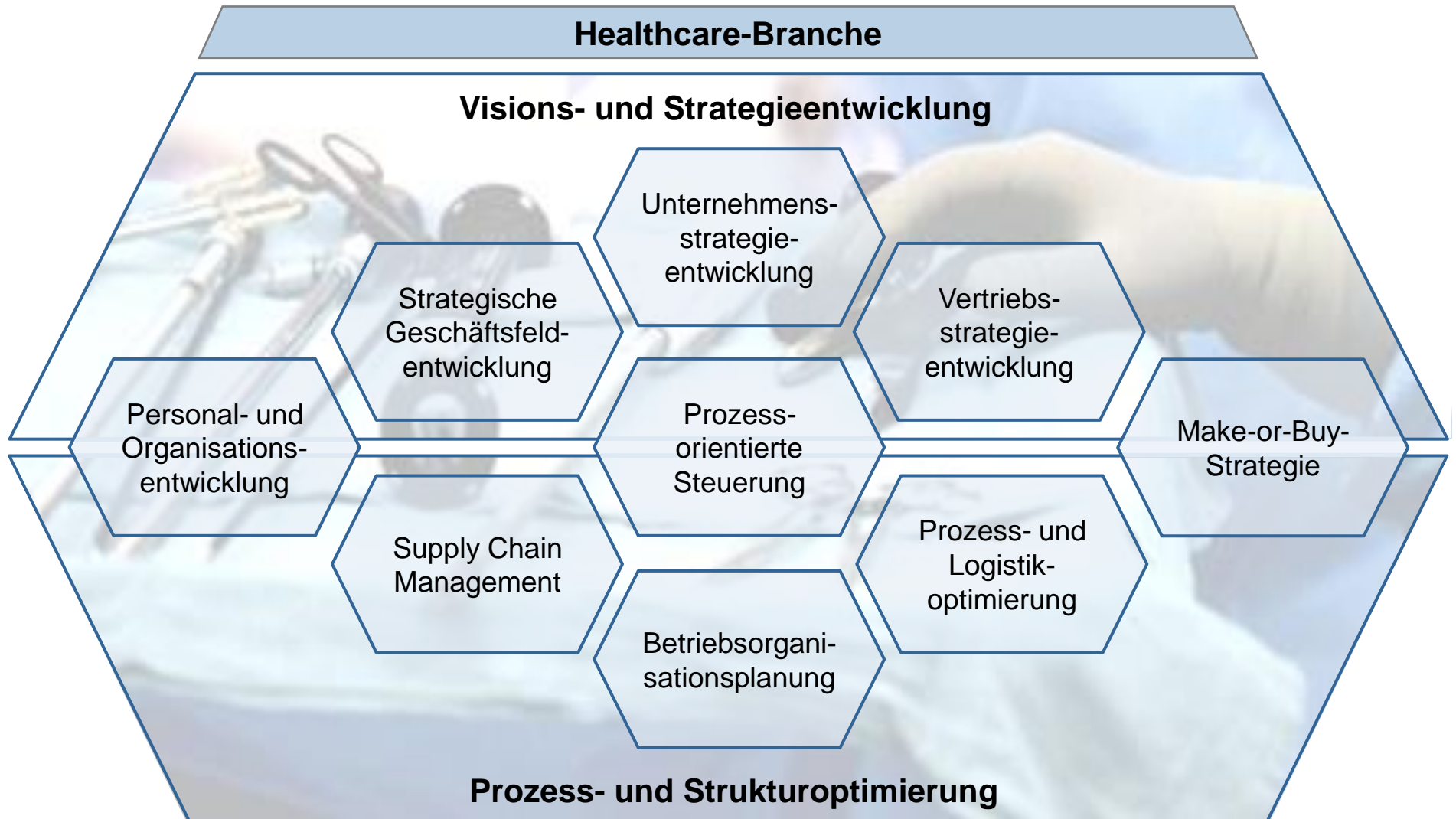


## ► Visality-Mitarbeiter begleiten seit 20 Jahren erfolgreich Unternehmen der Healthcare-Branche bei der strategischen Weiterentwicklung sowie der Konzeption und Realisierung von logistischen Best-Practice-Lösungen

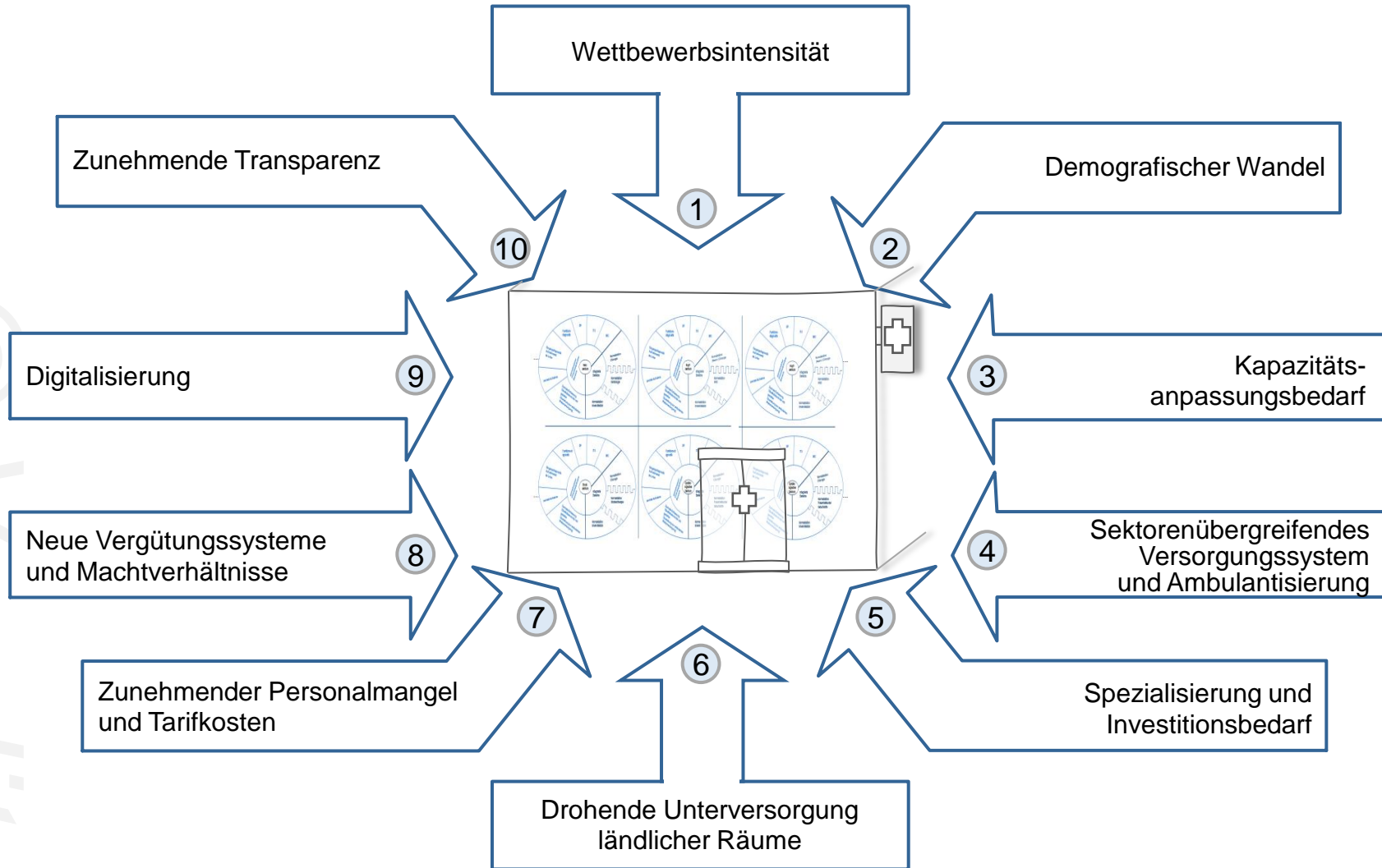


\* Die Referenzen beziehen sich auf die von Mitarbeitern der Visality im Rahmen ihrer langjährigen Beratertätigkeit bearbeiteten Projekte bei den angegebenen Unternehmen.

- ▶ **Visality unterstützt die Healthcare-Branche bei der strategischen Ausrichtung sowie bei der Prozess- und Strukturoptimierung zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Realisierung von Optimierungspotenzialen**



► 10 wesentliche Trends wirken auf die Anbieter im Gesundheitswesen und erfordern eine grundlegende Anpassung der eigenen Strategie



## ► Konzepte und Methoden des Automotive sind anders als Aviation / Touristik nicht auf den Menschen ausgerichtet und daher nicht sinnvoll auf das Gesundheitswesen übertragbar

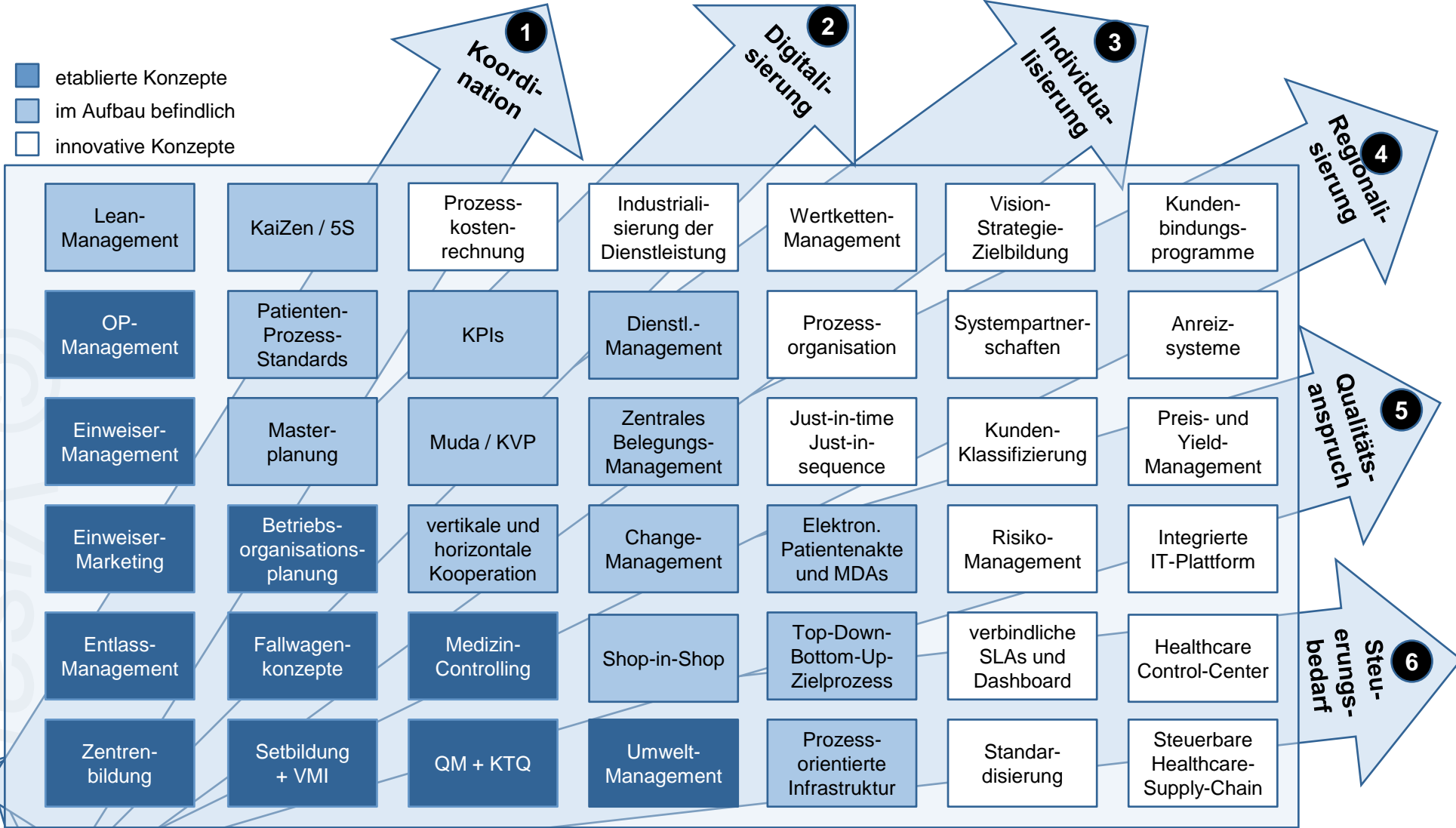
	Automotive 	Healthcare 	Aviation 
<b>Fokus</b>	Fahrzeug	Mensch	Mensch
<b>Arbeitsprinzip</b>	Fließfertigung	(zum Teil standardisierbare) Individual-Dienstleistung	standardisierbare Individual-Dienstleistung
<b>Wertschöpfungstiefe</b>	niedrig	hoch	mittel
<b>Markt</b>	konjunkturzyklisch	konjunkturunabhängig	konjunkturunabhängig
<b>Arbeitsfolge</b>	feste Abtaktung (Presswerk, Rohbau, Lack, Montage)	komplexe Prozessfolge	komplexe Prozessfolge
<b>Regulatorischer Eingriff</b>	gering	hoch	hoch
<b>Zeitpunkt der Leistungserbringung</b>	deterministisch	nicht-deterministisch	nicht-deterministisch
<b>Unplanbare Einflussgrößen</b>	Streik, logistische Versorgungsengpässe	Individualität, Epidemien, Ethnologie, Streik, Wetter	Individualität, Epidemien, Ethnologie, Streik, Wetter
<b>Neueinrichtung von Infrastruktur</b>	kurzfristig realisierbar	mittelfristig realisierbar	mittel- bis langfristig realisierbar
<b>Prozessbeteiligte</b>	Kunde, OEM und Zulieferer, Dienstleister	KV, Patient, ärztlicher Dienst, Pflegedienst, Angehörige, Dienstleister	Passagier, Airline, Airport, Dienstleister, Zoll/BuPol

► Der Best-Practice-Fundus zeigt die Antworten verschiedener Player auf die marktseitigen Herausforderungen und enthält daher wertvolle Erfolgsfaktoren



## Die Reorganisationskonzepte greifen bewährte und zum Teil im Gesundheitswesen noch nicht voll etablierte Ansätze auf

- etablierte Konzepte
- im Aufbau befindlich
- innovative Konzepte





► Gerade im Gesundheitswesen verfügen wenige Unternehmen über klare und konsequent aus der Unternehmensstrategie abgeleitete Ziele für alle Organisationsebenen

**Unternehmens-Zielsystem:**

**Balanced Scorecard**

- Finanzen
- Kunden/Markt
- Prozesse
- Mitarbeiter

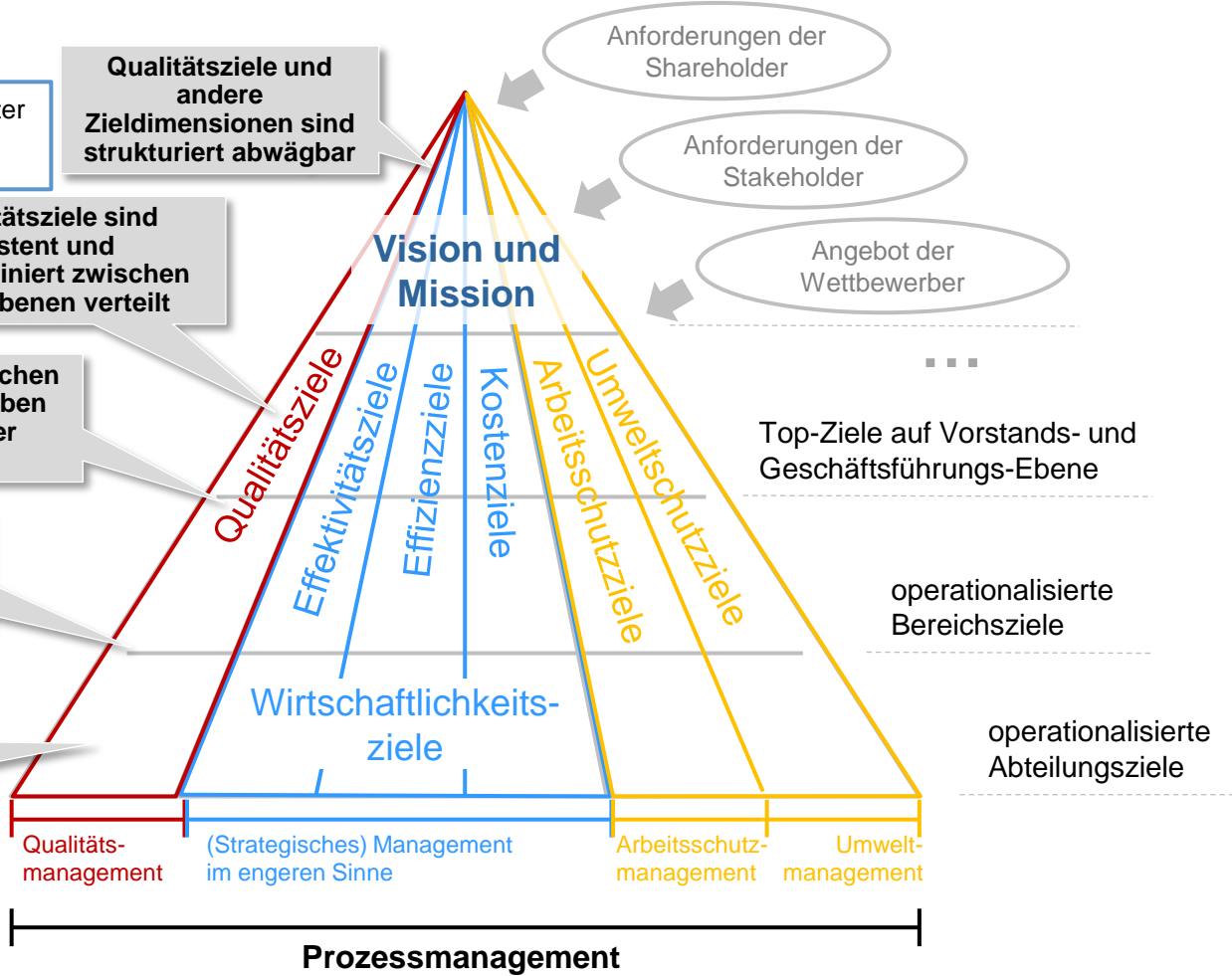
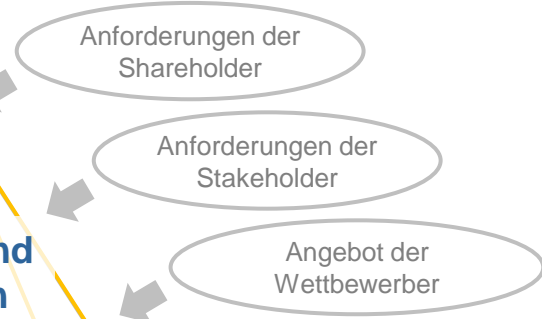
Qualitätsziele und andere Zieldimensionen sind strukturiert abwägbar

Qualitätsziele sind konsistent und koordiniert zwischen den Ebenen verteilt

Keine widersprüchlichen Qualitäts-Zielvorgaben innerhalb gleicher Prozessketten

Klare Prozesse und Verantwortlichkeiten für Qualitäts-Ziele

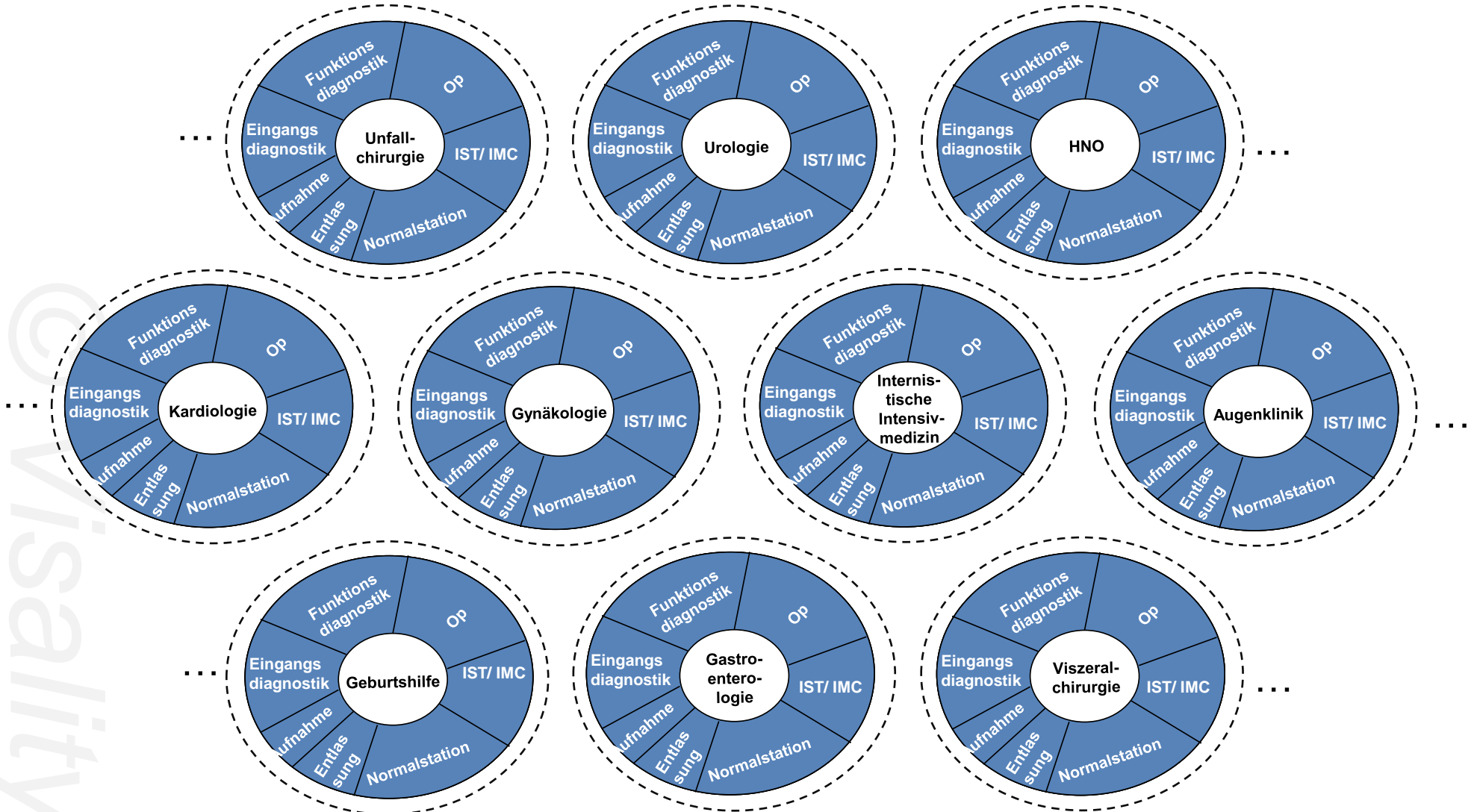
...



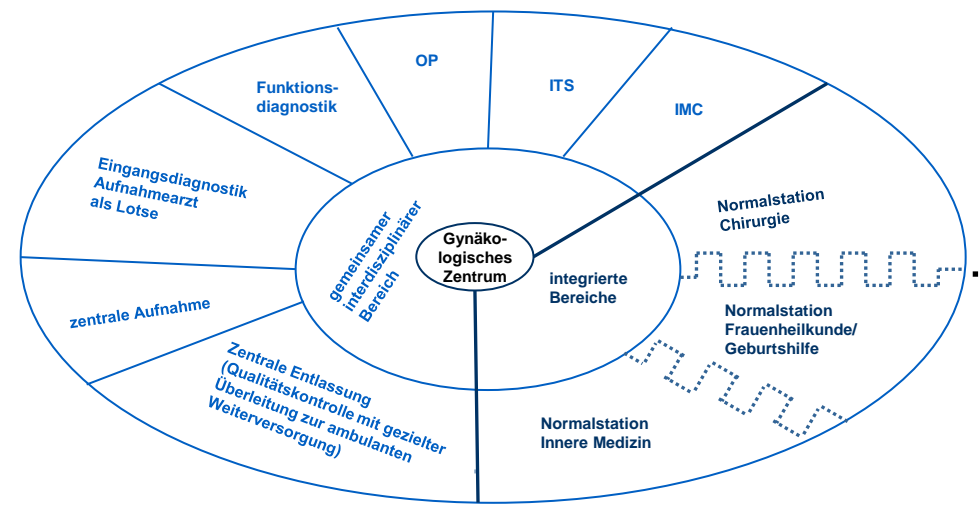
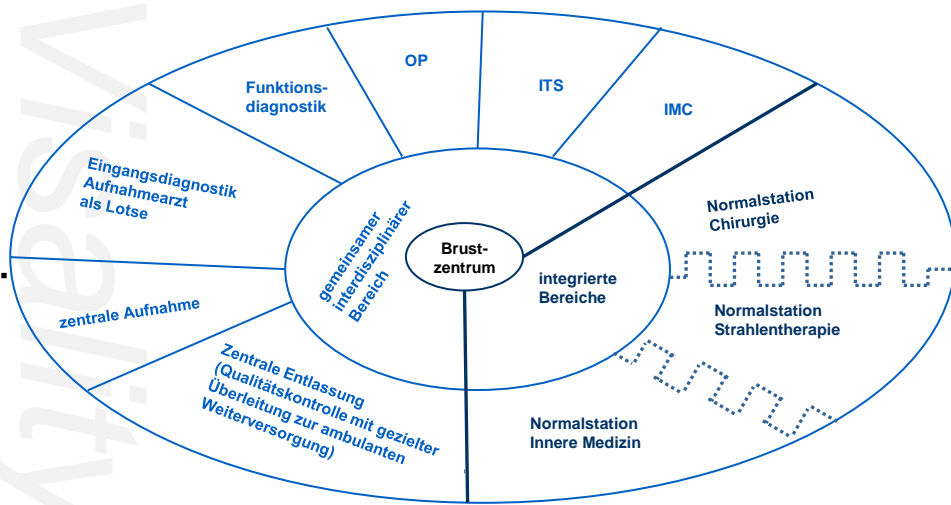
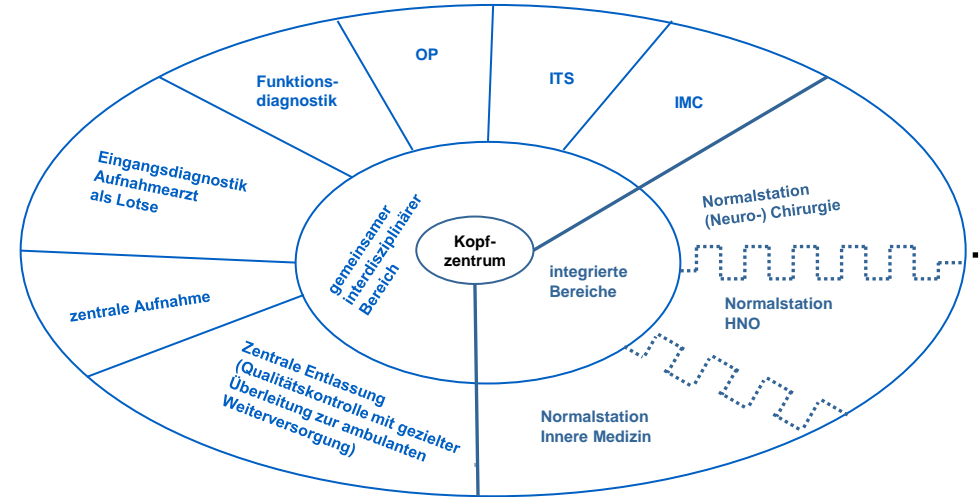
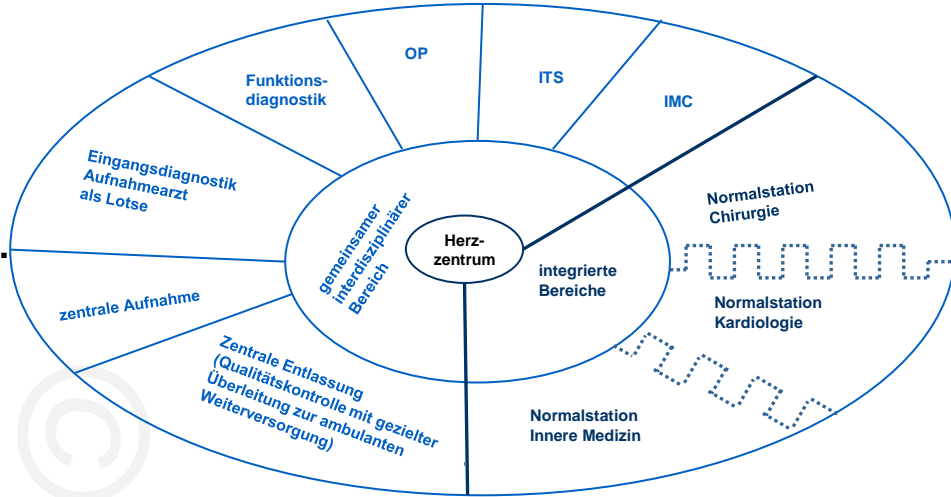
**Handlungsfelder zur Erreichung der Unternehmensziele:**

© Visality

► Frühere - aber teilweise auch heutige - Krankenhausorganisationen sind durch abgegrenzte klinische Funktionen und Bereiche gekennzeichnet

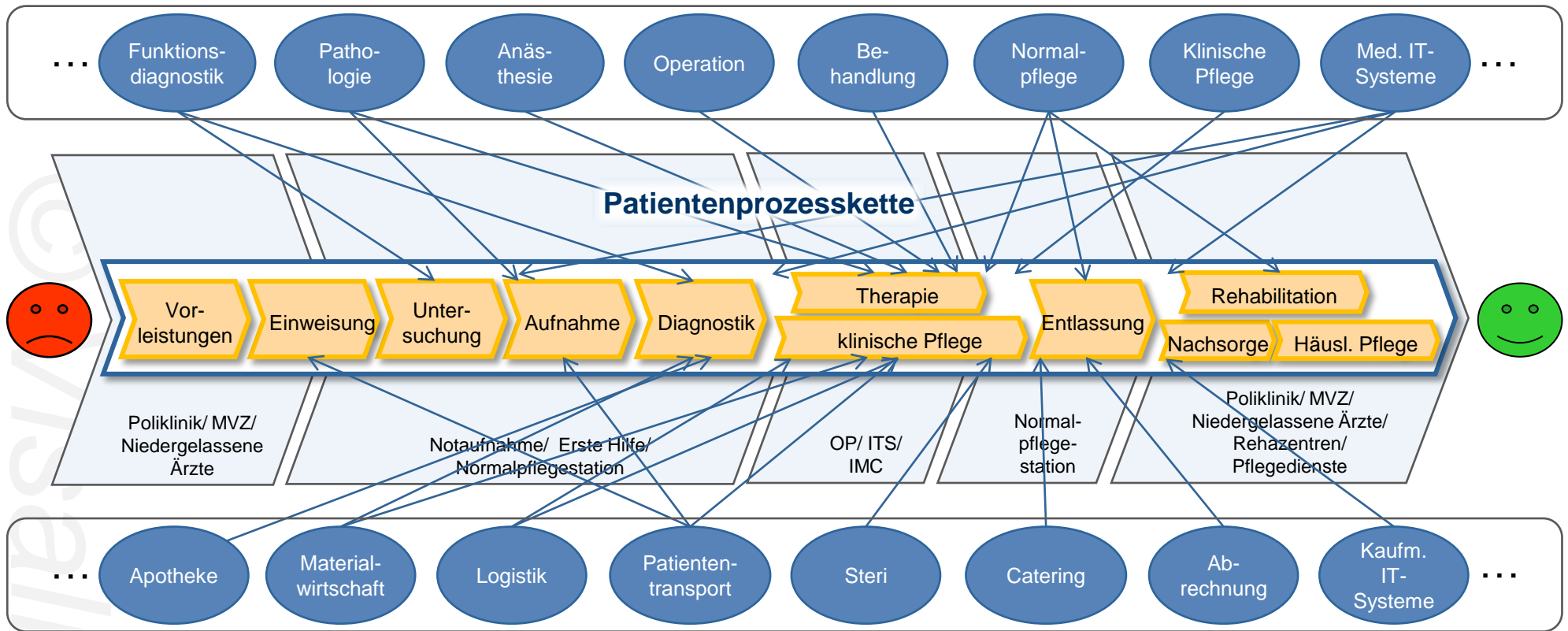


► Der bis heute nur teilweise abgeschlossene Aufbau medizinischer Zentren hat zwar zur Integration von Funktionen geführt, aber die Abgrenzung der Zentren zueinander deutlich verschärft



- Durch die Realisierung einer Prozessorganisation im Krankenhaus wird die medizinisch optimale Leistungserbringung zu effektivstem und effizientestem Ressourceneinsatz sichergestellt

Medizinische Leistungen (Primäre und Sekundäre Funktionen)



Supportleistungen (Tertiäre Funktionen)

**Recht herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !**



**Consultancy Services:**

- Corporate Strategy
- Performance Assessment
- Outsourcing & Tender Management
- Logistics Strategy
- Processes & IT
- Project Management & Implementation