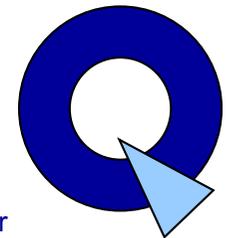


# Prozesskennzahlen

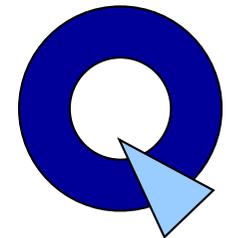
deQus QB-Workshop 2018



## ***Normanforderung 2015***

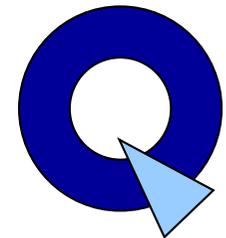
**Die Organisation muss bestimmen**

- **was überwacht und gemessen werden muss**
- **welche Methoden benötigt werden**
- **wann Überwachungen und Messungen durchzuführen sind**
- **wann die Ergebnisse zu bewerten sind**



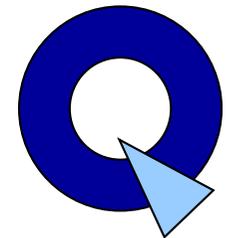
## *Dimensionen*

- ➔ Kundenbezogene Ergebnisse
- ➔ Mitarbeiterbezogene Ergebnisse
- ➔ **Ergebnisse von Prozessen**
- ➔ Ergebnisse der Leistungserbringung
- ➔ Finanzielle Ergebnisse
- ➔ Ergebnisse des QMs / der externen QS



## *PDCA des Prozessmanagements*

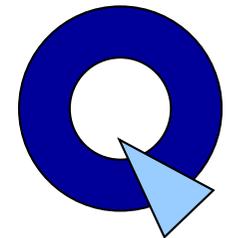
- ➔ **Plan** – Abläufe und Zuständigkeiten festlegen dabei Qualitätsziele, Kundenanforderungen und behördliche Anforderungen berücksichtigen
- ➔ **Do** - Durchführung und Lenkung der Prozesse sicherstellen
- ➔ **Check** - Prozesse überwachen, messen, bewerten dazu erwartete Ergebnisse von Prozessen, Leistungsindikatoren zur Prozessmessung und Chancen zur Verbesserung bestimmen
- ➔ **Act** - Prozesse verbessern



## ***Was ist ein Prozess?***

01. Aufnahmeplanung
02. Aufnahme
03. Therapiesteuerung
04. Psychotherapie
05. Arbeits-,/ Ergotherapie, berufsbezogene Maßnahmen
06. Sozialbetreuung
07. Medizinische Behandlung
08. Umgang mit Medikamenten

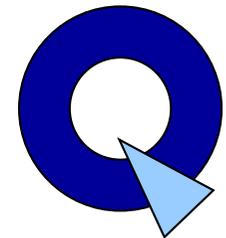
**1 Kernprozess „Therapie“ mit 8 Teilprozessen  
oder 8 Kernprozesse, zusammengefasst zum  
Prozessbereich „Therapie“?**



## *Ergebnisse des Therapieprozesses*

### **Kennzahlen zum Prozessbereich „Therapie“**

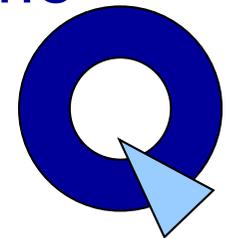
- ➔ Haltequote
- ➔ Erreichungsgrad der Therapieziele
- ➔ Rückfallquote
- ➔ Ergebnisse nach KTL / ETM - Dokumentation
- ➔ Behandlungserfolg (subjektiv / objektiv)
- ➔ Rate der Weitervermittlungen
- ➔ ...



## *Ergebnisse von Prozessen*

### **Kennzahlen zum Prozess „Aufnahme“**

- ➔ Wartezeiten (z.B. auf die Aufnahmeuntersuchung)
- ➔ Laufzeiten / Bearbeitungszeiten  
(z.B. Anamneseerhebung, Psychologische Testung)
- ➔ Fehlerquoten (Zimmer nicht verfügbar, keine ärztliche Untersuchung am Aufnahmetag)
- ➔ Zufriedenheit des Patienten mit der Aufnahme
- ➔ ...



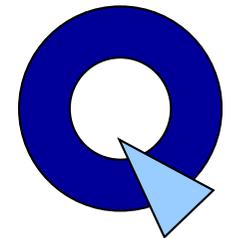
## *Prozesse überwachen, messen, bewerten*

- ➔ Therapie
- ➔ Personalmanagement
- ➔ Verwaltung
- ➔ Risikomanagement
- ➔ QM / Innovationen
- ➔ Finanzen

**Ziel:** Verbesserung von Prozessen

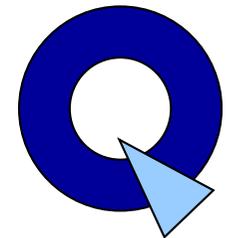
Reichen Ergebnisse zu Prozessbereichen aus?

Oder müssen Kennzahlen zu einzelnen Prozessen erhoben werden?



## ***Aufgabe:***

- ➔ Stellen Sie in den Kleingruppen Kennzahlen zu ausgewählten **Prozessen** zusammen.
- ➔ Beachten Sie dabei:  
**Eine Kennzahl muss**
  - ... eine Aussage über den Erfolg machen.
  - ... von der Einrichtung steuerbar sein.
  - ... mit den verfügbaren Ressourcen messbar sein.
  - ... ausgewertet werden!
- ➔ Bewerten Sie **Aufwand und Nutzen.**



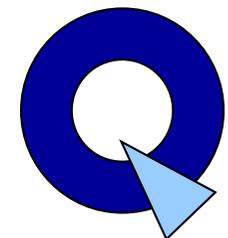
# Aufwand und Nutzen

Nutzen lohnt vielleicht

hoch	3+	6	9	Kennzahlen erheben
	2	4	6	lohnt vielleicht
niedrig	1	2	3-	lohnt nicht

Aufwand

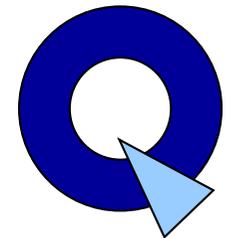
hoch niedrig



## *Aufwand und Nutzen*

### Überlegungen zur Bewertungsgrundlage

- ➔ niedriger Aufwand = z.B. vorhandene Daten
- ➔ mittlerer Aufwand = z.B. wenn Daten in Listen gesammelt werden (Exceltabelle, Fehlerliste)
- ➔ hoher Aufwand = z.B. Befragungen
- ➔ **Nutzen** = Chance für Verbesserungen  
z.B. mit dem Ziel, Vorgaben zu erreichen  
oder Anforderungen von Patienten /  
Mitarbeitenden / Partnern zu erfüllen



I. Führen Sie mögliche Kennzahlen auf, die eine Ergebnisqualität des Prozessbereichs „Aufnahme und Entlassung“ abbilden können.

Z.B.: Antrittsquote, Haltequote, Auslastung der Betten

---



---



---

II. Diesem Prozessbereich können folgende (Teil-)Prozesse zugeordnet werden:

1. Aufnahmeplanung
2. Patientenaufnahme
3. Entlassung (geplant / ungeplant)
4. Entlassbericht

Wählen Sie einen Prozess aus und diskutieren Sie folgende Fragen:

<b>Prozess:</b> <u>Entlassbericht</u> <b>A. Welche Qualitätsziele / Kundenanforderungen / behördlichen Anforderungen / Regeln der Einrichtung sind zu berücksichtigen?</b>	<u>1. Vorgabe DRV: Eingang nach 14 Tagen</u> <u>Ziel Klinik: Postausgang am 10. Tag</u> <u>2. Q.-Ziel: Anforderungen des Peer-Reviews werden erfüllt</u>
<b>Kann die Zielerreichung gemessen werden?</b> <b>Wenn ja, definieren Sie entsprechende Kennzahlen:</b>	<u>Zu 1: Laufzeit bis zum Postausgang in Tagen</u> <u>Anzahl der E-Berichte mit zu langer Laufzeit</u> <u>Zu 2: Anteil „deutliche und gravierende Mängel“</u>

<b>B. Welche Risiken / Fehlermöglichkeiten bestehen bzgl. dieses Prozesses?</b>	<u>Zu 1: Berichtsteile sind nicht geschrieben</u> <u>Notwendige Unterschriften fehlen</u> <u>Zu 2: Verknüpfung zum Nachbehandler ist suboptimal</u>
<b>Kann zahlenmäßig erfasst werden, wie oft das Risiko / der Fehler eintritt?</b> <b>Wenn ja, definieren Sie entsprechende Kennzahlen:</b>	<u>Zu 1: Quote unvollständiger Berichte</u> <u>Quote angemahnter Unterschriften</u> <u>Zu 2: Quote der Vermittlungen in anschließende Maßnahmen</u>

<b>C. Welche Vorbeugemaßnahmen sind festgelegt?</b>	<i>Zu 1: Ablauf und Zuständigkeiten sind in Prozessbeschreibung geregelt, Steuerung des Prozesses anhand von Listen (s.u.)</i>
	<i>Zu 2: Schulungen</i>
<b>Können diese zahlenmäßig erfasst werden?</b>	<i>Zu 1: -/-</i>
<b>Wenn ja, definieren Sie entsprechende Kennzahlen:</b>	<i>Zu 2: Teilnehmerzahlen</i>

III. Legen Sie fest, wie die Kennzahlen erhoben werden sollen.  
 Bewerten Sie den Aufwand der Erhebung (hoch = 1 / mittel = 2 / gering = 3)  
 und die Chancen für Verbesserungen (hoch = 3 / mittel = 2 / gering = 1)

Erhebung	Aufwand	Nutzen	A x N
<i>Antrittsquote: Anzahl zurückgesendeter KÜs – Erfassung anhand einer Liste im Aufnahmebüro</i>	3	2	6
<i>Haltequote: Entlasstatus in Patfak</i>	3	2	6
<i>Bettenauslastung: Erfassung in der Verwaltung</i>	3	3	9
<i>Zu 1: Laufzeit E-Berichte: Laufzeiten bis Postausgang, Anzahl der Berichte mit zu langer Laufzeit: Verfolgung der Daten in einer Liste</i>	2	3	6
<i>Anzahl nicht pünktlich geschriebener Berichtsteile, Anzahl von Berichten mit unvollständigen Unterschriften: Fehlerliste</i>	2	2	4
<i>Fehlerliste mit Zuordnung zu Mitarbeitenden</i>	2	3	6
<i>Zu 2: Peer-Review: Anteil „deutliche und gravierende Mängel“: DRV-Bericht</i>	3	2	6
<i>Quote der Vermittlungen in anschließende Maßnahmen: Patfak</i>	3	3	9
<i>Teilnehmerzahlen an Schulungen: Patfak</i>	3	3	9

IV. Markieren Sie diejenigen Kennzahlen, deren Erhebung Sie Ihrer Einrichtungsleitung empfehlen wollen.

Bearbeiter / in	Freigabe (Ltg. / QB)	Version	Datum	Seite
		1.0	24.01.2018	2 von 2