

Im Beratungsbereich sind wie in kaum einem anderen Bereich Know-how und Seriosität gefragt. Dies bedeutet nicht, dass nur bewährte und bekannte Beratungsunternehmen hohe Leistungsfähigkeit erbringen, sondern oftmals sind es junge Unternehmen wie das Institut für Workflow-Management im Gesundheitswesen (IWIG®) GmbH, welches erst Mitte 2004 von Dr. Michael Greiling gegründet wurde, die hochqualifizierte Dienstleistungen erbringen können. Unter dem Titel



Dr. Michael Greiling,  
Geschäftsführer  
IWIG

## Warum kompliziert, wenn es auch einfach geht?

präsentiert sich IWIG® wie folgt:

Durch die aktuellen gesetzlichen Veränderungen in den Krankenhäusern haben wir folgende Vision für das Gesundheitswesen gewonnen.

### Das Krankenhaus der Zukunft ist

- prozessorientiert,
- prozessstrukturiert und
- workflowbasiert.

Aus diesem Grund besteht das wissenschaftliche Betätigungsfeld der Mitarbeiter des Instituts für Workflow-Management im Gesundheitswesen (IWIG®) GmbH, von Herrn Dr. Michael Greiling gegründet wurde, in der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Inhalte und Methoden in allen Bereichen eines ganzheitlichen Konzeptes für Workflow-Management.

Das Arbeitsgebiet umfasst die Forschung sowie die marktreife Entwicklung operativ umsetzbarer Verfahren um das Thema – Prozesse im Krankenhaus.

Um die Vision für Einrichtungen des Gesundheitswesens in die Realität umzusetzen, sollte das ganzheitliche IWIG-5-Phasen-Modell Anwendung finden. Das IWIG®-Team hilft den Krankenhäusern, ihre Prozesse zu beherrschen und einen optimalen Arbeitsablauf (workflow) zu gestalten. Dabei sind die folgenden Phasen chronologisch zu durchlaufen:

- **Phase 1:** Prozess-Dokumentation
- **Phase 2:** Ist-Analyse
- **Phase 3:** Prozess-Gestaltung
- **Phase 4:** Prüfung auf Eignung sowie Entwicklung des Workflows
- **Phase 5:** Implementierung und Prozess-Evaluation

Durch die Darstellung von Prozessen in Phase 1 werden die Abläufe im Krankenhaus transparent. Die ebenfalls in dieser Phase ermittelte Prozesskostenrechnung schafft zudem Klarheit über die Wirtschaftlichkeit der Behandlungsabläufe.

In der 2. Phase werden die erhobenen Prozesse anhand verschiedener Kriterien und mit unterschiedlichen Methoden bewertet. Das Ziel ist es, Probleme zu identifizieren, Ursächlichkeiten zu erkennen und Optimierungspotenziale zu erarbeiten.

Die Prozessgestaltung innerhalb der Phase 3 beinhaltet die Reorganisation sowie den Neuaufbau der Prozesse. Der Grund liegt in der Nichterfüllung von Zielvorgaben, Ineffizienz oder Abweichung von Patientenwünschen, die in der Phase 2 analysiert wurden.

Workflow wird als ein technisch unterstützter Arbeitsablauf, der von einem Ereignis ausgelöst wird und in mehreren Arbeitsschritten zu einem festgelegten Ergebnis führt, definiert. Die in Phase 4 beschriebene Aufgabe besteht in der Entwicklung eines auf das Krankenhaus abgestimmtes Workflow-Management-Systems, mit dem Ziel die richtigen Informationen zur Durchführung der Behandlungsprozesse, in der richtigen Qualität, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort elektronisch bereitzustellen. Dies soll

letztlich zur Minimierung von Durchlaufzeiten und Kosten sowie Maximierung der Qualität führen.

In der Phase 5 – Implementierung und Evaluation – ist es erforderlich, die Prozessveränderungen mittels technisch-organisatorischer Maßnahmen umzusetzen. Während und nach der Implementierung ist es zudem wichtig, zunächst permanent, später periodisch zu überprüfen, ob die Prozesse entsprechend den Soll-Vorgaben ablaufen.

Phasenmodell ganzheitlich

