SPGA

SOFTWAREBASIERTE PROZESSUALE GESUNDHEITSÖKONOMISCHE ANALYSE

BENCHMARKING

HINTERGRUND

- Den optimalen Zustand bei der Verbesserung von Prozessen zu erreichen, erweist sich oft durch den hohen Komplexitätsgrad der Aufgabenstellungen als praktisch unmöglich. Hier ist der Weg das Ziel.
- Eine Methode zur Unterstützung dieses Weges ist das Benchmarking. Sie ist eine herausragende Gelegenheit für eine Organisation, von den Erfahrungen anderer zu lernen. Die systematische Suche nach übertragbaren Lösungen aus anderen Organisationen, mit den entsprechenden Umsetzungen, versetzt Kliniken in die Lage, den Wandel gezielter anzugehen.
- Die Kernidee des Benchmarking ist daher, vorhandene Problemlösungen zur Bewältigung eigener Aufgabenstellungen zu nutzen. Benchmarking bedeutet die Suche nach besten Praktiken und deren Implementierung in der eigenen Organisation.

ZIELSETZUNG

- Mit Benchmarking wird die Reduzierung von zeitlichen Ressourcen und Kosten sowie die Erhöhung von Qualität, durch die Optimierung von Prozessen angestrebt.
- Der wirkliche Gewinn des Benchmarking liegt im Verstehen der Praktiken, die eine hohe Leistungsfähigkeit ermöglichen. Dabei sind Unterschiede sowie deren Ursachen und Möglichkeiten zur Verbesserung zu ermitteln. Durch das Vorbild des Vergleichspartners können Prozesse entscheidend verbessert werden.
- Das Ziel ist, Ideen zu entwickeln und Lösungen zu finden, das Gefundene an die eigenen spezifischen Belange anzupassen und sie durch eigene Weiterentwicklungen zu übertreffen sowie die Zielsetzung kontinuierlich zu überprüfen.

CLIPMED®

- Um Prozesse vergleichbar zu machen, müssen diese präzise definiert, geeignet strukturiert und anhand relevanter Daten quantifiziert werden. Die softwarebasierte ProzessKostenRechnung (PKR) bildet die Grundlage für den Vergleich mit den Prozessen der Benchmarking-Partner.
- Die Durchlaufzeit ist hierbei eine Primärmessgröße. Die umfeldbeschreibenden Sekundärmessgrößen geben Anhaltspunkte für die Ursache, warum Prozesse besser gelöst werden. Der Partner kann das Umfeld der Prozesse näher beschreiben und zum anderen mögliche Zusammenhänge für die Abweichungen aufzeigen, die Anlass für gute Praktiken sind. Zur erfolgreichen Durchführung eines Prozess-Benchmarking muss die Vergleichbarkeit der Prozesse gegeben sein.
- Der größte Wert liegt darin, die Hintergründe zu verstehen, die zu den ClipMed Resultaten führen. Das Wesentliche dabei ist nicht das Messen und Quantifizieren der eigenen Leistungen. Es gilt zu erkennen, warum die vergleichbaren Prozesse beim Benchmarking-Partner besser funktionieren.

IWiG Institut
Prof. Dr. Michael Greiling
Europäische Fachhochschule

SPGA

SOFTWAREBASIERTE PROZESSUALE GESUNDHEITSÖKONOMISCHE ANALYSE

BENCHMARKING

PHASEN

1. Planung

Die Auswahl des Benchmarking-Objektes erfolgt nach Kriterien, die jeweils individuell aus den strategischen Zielen abgeleitet werden. Die Verbesserung sollte möglichst gute Ergebnisse liefern und Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit haben. Festlegung eines Zeit- und Kostenplanes.

2. Analyse

Der Ablauf des aktuellen Prozesses ist zu ermitteln. Das Benchmarking-Objekt wird durch die Prozessmodellierung transparent und analysiert. Mithilfe des ProzessReferenzModells (PRM) besteht eine Vergleichbarkeit. Messgrößen sind abzuleiten sowie die Ergebnisse zu dokumentieren.

3. Vergleich

Je besser die Vergleichbarkeit der Prozesse ist, desto wahrscheinlicher können aus den Leistungsunterschieden erfolgversprechende Maßnahmen abgeleitet werden. Das Ergebnis ist ein Benchmarking-Bericht, in dem die Unterschiede aller beteiligten Partner dokumentiert sind.

4. Umsetzung

Nach den Phasen des Wissenserwerbs sollen Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt werden. Aus den Ergebnissen der Vergleichsphase sind Aufgaben abzuleiten, deren Umsetzung Verbesserungen ermöglichen. Maßnahmen sollen einen detaillierten Zeitplan beinhalten.

5. Evalution

Überprüfung des Grades der Zielerreichung. Der zu erreichende Zustand sollte nach Inhalt, Ausmaß und Zeitbezug klar bestimmt werden. Benchmarking-Prozess unter Einbindung aller Mitarbeiter in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess münden lassen und institutionalisieren.

Nutzen

Die Informationsbeschaffung erfolgt bei der primären Quelle mit dem Benchmarking-Partner. Die Betrachtungsweise ist auf die Ursachen von Unterschieden gerichtet. Der Detaillierungsgrad der Informationen ist sehr groß, da durch den Austausch auch Hintergründe bekannt werden.

KONTAKT

Institut für Workflow-Management im Gesundheitswesen (IWiG)
An-Institut der praxishochschule Köln, Rheine, Heidelberg – Duale Hochschule für Gesundheit und Soziales – Wissenschaftlicher Leiter Prof. Dr. rer. oec. Dipl. Soz.-Päd. Michael Greiling
www.iwig-institut.de – Tel.: +49 (0) 209 702 63 813 – Fax: +49 (0) 209 702 63 895
support@clipmed.eu – support@iwig-institut.de