

25 Jahre Prozessmanagement in der KAGes – und jetzt?

HELP

Steiermärkische
Krankenanstalten



KAGes

Steiermärkische Krankenanstalten

Menschen helfen Menschen.

Wer sind wir?



DI Peter Assigal
+43 316 3405326
peter.assigal@kages.at



Mag. Verena Sepin
+43 316 3405368
verena.sepin@kages.at

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H.
Fachabteilung Medizininformatik
Team Kompetenzzentrum Spitalsorganisation

AGENDA

▶ KAGes

Zahlen, Daten, Fakten

▶ Prozessmanagement in der KAGes

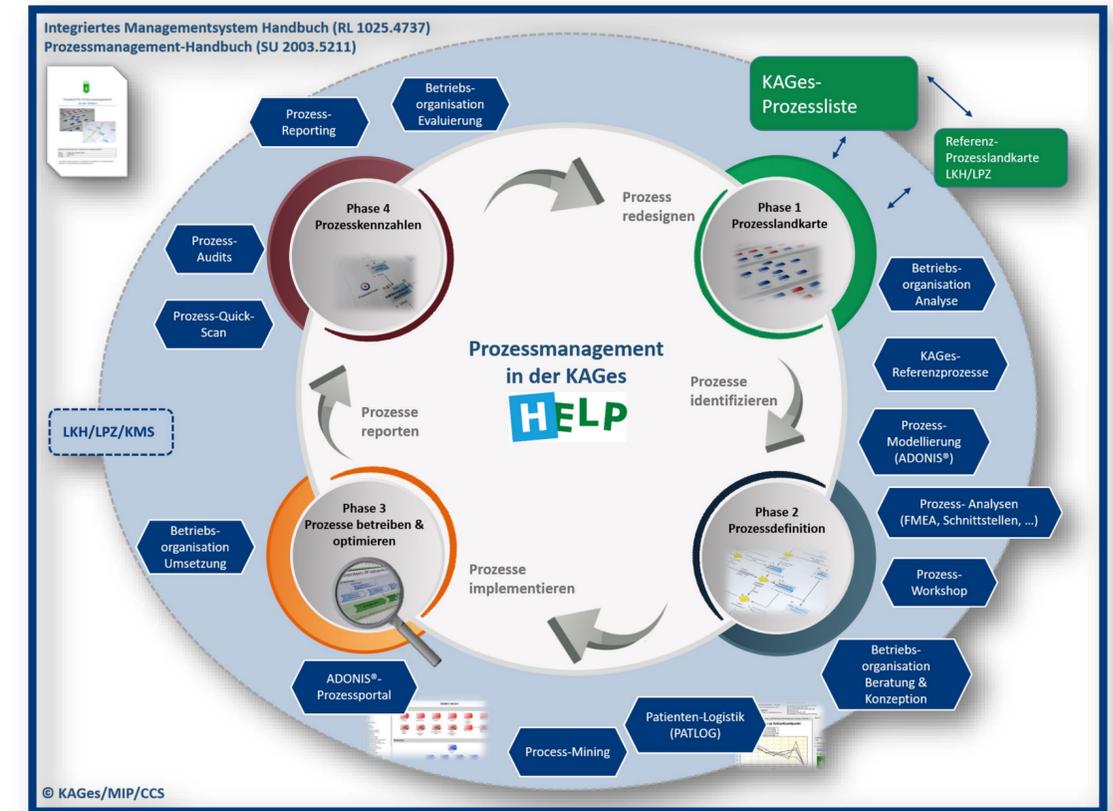
Zeitreise, Kommunikation, Ausbildung, Service

▶ Herausforderungen und Erfolge

Erfahrungen

▶ Zukunft

Gibt es nach 25 Jahren überhaupt noch Prozesse zu optimieren? Wann sind wir (endlich) fertig?



Wir sind stolz darauf, mit unserer Arbeit täglich Menschen zu helfen.

- 200.000 stationäre Patient*innen / Jahr
- 1.300.000 ambulante Patient*innen / Jahr
- 300 Bewohner*innen in 4 Landespflegezentren



2.400 Ärzt*innen



8.700 Mitarbeiter*innen
in der Pflege (DGKP, PFA, PA)



1.700 Mitarbeiter*innen
Medizinisch-technischer Dienst



5.300 Mitarbeiter*innen
Verwaltung, Wirtschaft, Technik

Versorgung im ganzen Land.

Landeskrankenhaus Univ.-Klinikum Graz



19
Kliniken

36
Abteilungen

Kooperation mit



6.250 Beschäftigte*

72.600 stationäre Patient*innen

427.500 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Feldbach-Fürstenfeld



Standort Feldbach



Standort Fürstenfeld

980 Beschäftigte*

15.700 stationäre Patient*innen

63.000 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Graz II



Standort Enzenbach



Standort Süd



Standort West

2.080 Beschäftigte*

25.000 stationäre Patient*innen

59.200 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Hochsteiermark



Standort Bruck a.d. Mur



Standort Leoben



Standort Mürzzuschlag

2.400 Beschäftigte*

40.100 stationäre Patient*innen

127.100 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Murtal



Standort Judenburg



Standort Knittelfeld



Standort Stolzalpe

1.100 Beschäftigte*

16.300 stationäre Patient*innen

65.600 ambulante Patient*innen

Versorgung im ganzen Land.

Landeskrankenhaus Rottenmann-Bad Aussee



Standort Bad Aussee



Standort Rottenmann

536 Beschäftigte*

8.300 stationäre Patient*innen

32.400 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Südsteiermark



Standort Bad Radkersburg



Standort Wagna

597 Beschäftigte*

9.900 stationäre Patient*innen

56.900 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Weststeiermark



Standort Deutschlandsberg



Standort Voitsberg

608 Beschäftigte*

9.500 stationäre Patient*innen

40.300 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Hartberg



Standort Hartberg

435 Beschäftigte*

7.700 stationäre Patient*innen

29.000 ambulante Patient*innen

Landeskrankenhaus Weiz



Standort Weiz

268 Beschäftigte*

3.900 stationäre Patient*innen

42.400 ambulante Patient*innen

*Vollzeitäquivalente

Versorgung im ganzen Land.

Landespflegezentren



LPZ Bad Radkersburg

83 Bewohner*innen
66 Beschäftigte*



LPZ Knittelfeld

41 Bewohner*innen
33 Beschäftigte*



LPZ Mautern

70 Bewohner*innen
67 Beschäftigte*



LPZ Müzzuschlag

98 Bewohner*innen
74 Beschäftigte*

Institut für Krankenhaushygiene und Mikrobiologie



48
Beschäftigte*

432.700
Leistungen

KAGes Textilservice



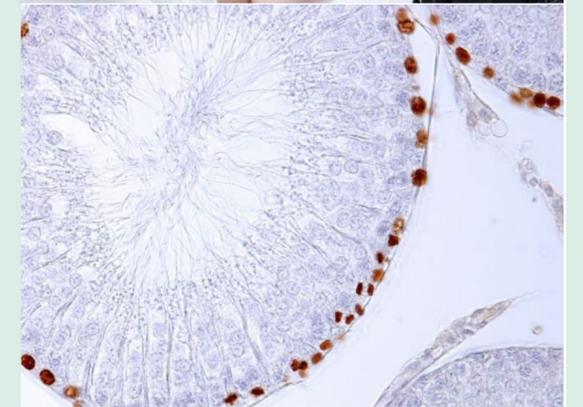
67
Beschäftigte KAGes*

43
Zeitarbeiter*innen*

4.800
Tonnen gewaschene Wäsche

rd. 13 Mio.
gewaschene Wäschestücke

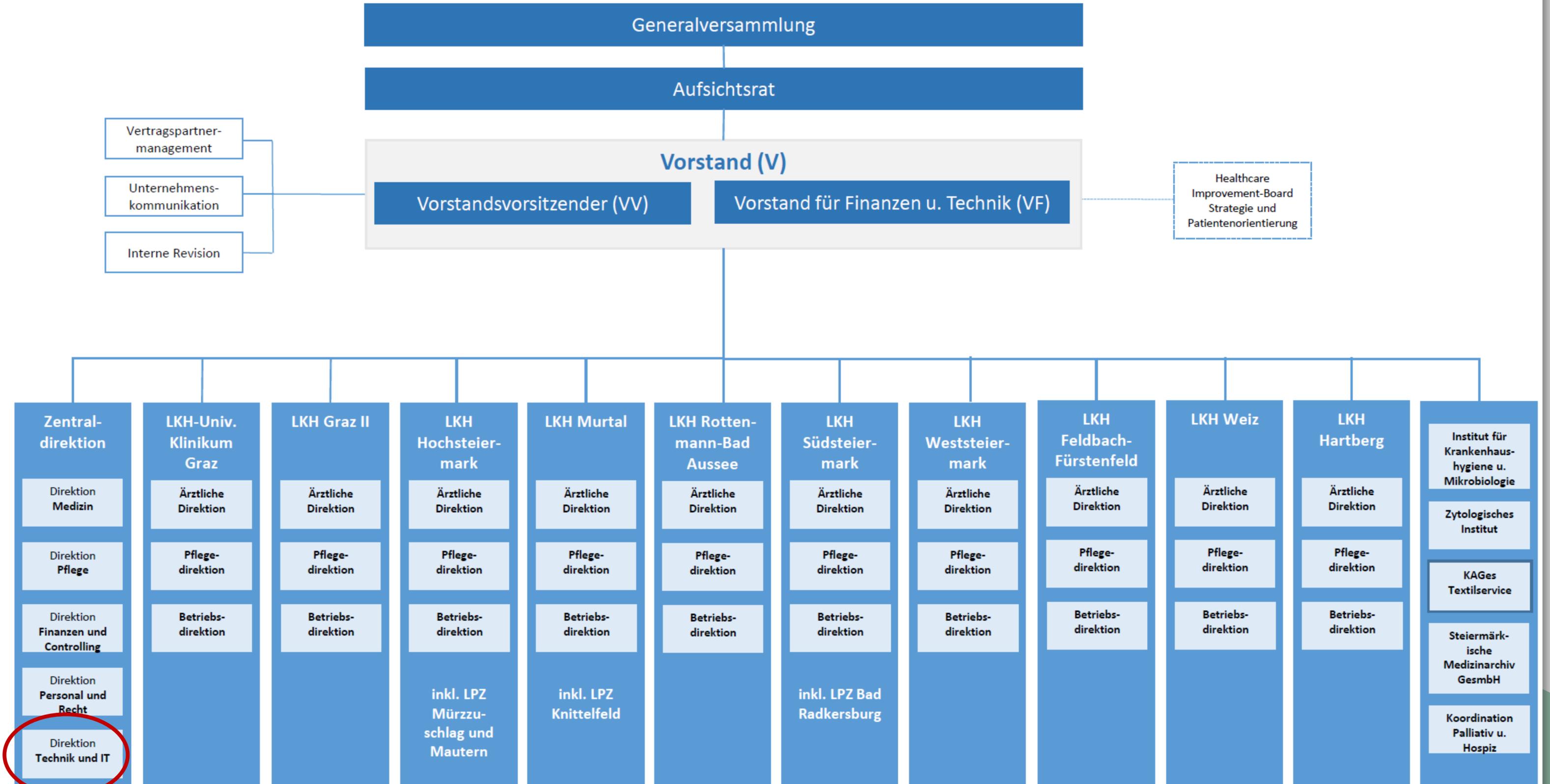
Zytologisches Institut



50
Beschäftigte*

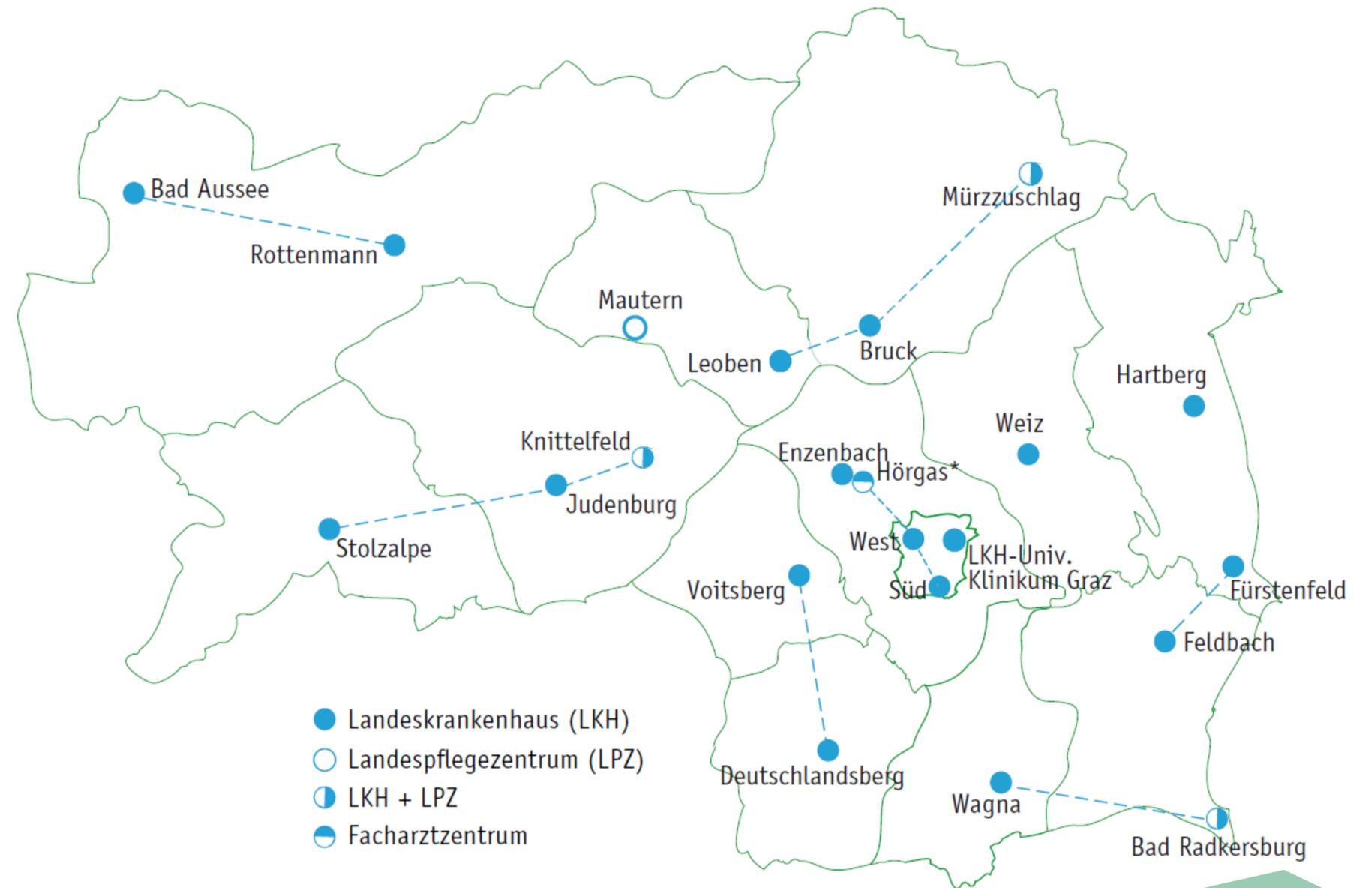
246.000
Leistungen

Organigramm KAGes



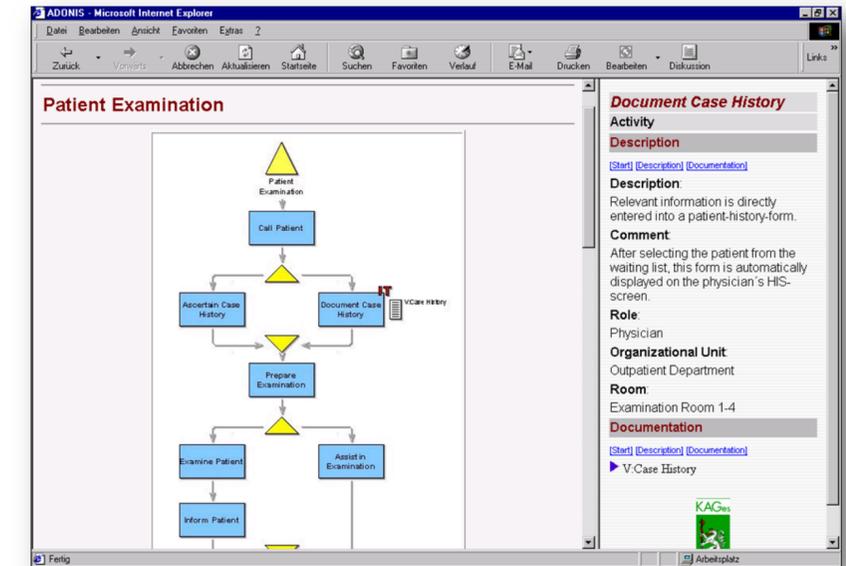
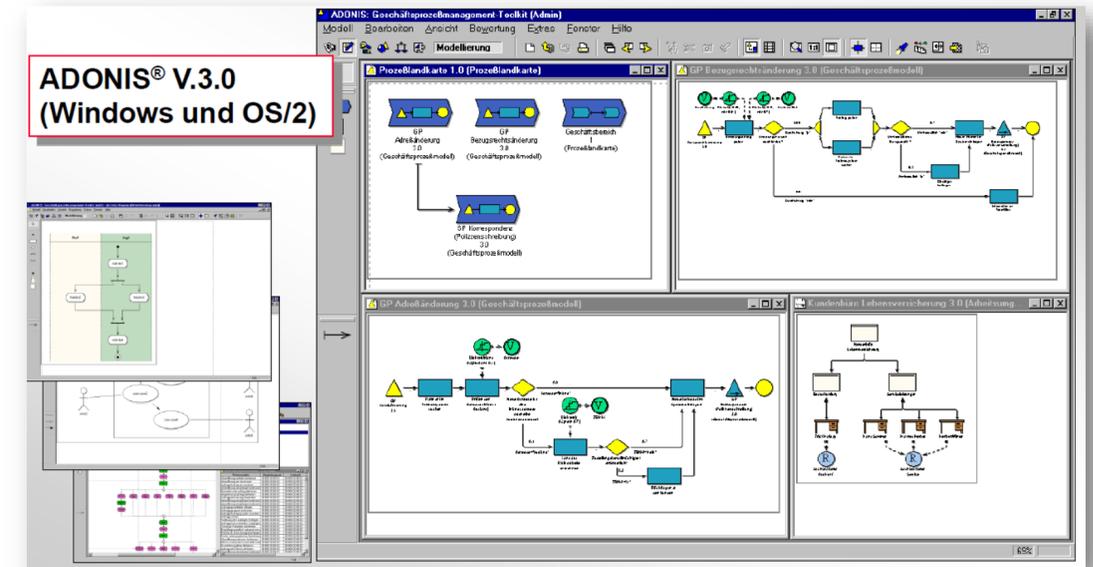
Prozessmanagement Organisation

- Strategisches PzM:
Strategie und Innovation
- Operatives PzM:
FA Medizininformatik
Team Kompetenzzentrum
Spitalsorganisation
- LKH/LPZ PzM:
Qualitäts-/Risiko-/Prozess-
Beauftrage



ADONIS in der KAGes

- ADONIS (Classic) seit 1999
- Entwicklung eigener Anwendungsbibliothek für GPM, RM, QM, Kennzahlen
- 2018 Start MOVE zu ADONIS NP
- Ca. 400 Anwender
- Prozessdatenbank mit ca. 8000 Prozessmodellen
- ADONIS ist verbindlicher Standard für Prozessmanagement
- Kundenbetreuer: Thomas Müllner, Hanna Kwisda, (Lisa Wehrberger)



DANKE!

Wie alles begann ...

Gründung
Kompetenzzentrum
Spitalsorganisation

**Ziel:
Prozessorientierte
KIS-Einführung**

ADONIS Einführung
**Einheitliche
Prozess-
Dokumentation
„Prozessdatenbank“**

**Prozesse erfüllen
QM-System-Anforderungen**

ISO Zertifizierungen im
klinischen Bereich

**Prozesse für BO-Planung
Transparenz, Akzeptanz,
ORG-Varianten**

Betriebsorganisations-
planung
EBA (LKH-Univ. Klinikum
Graz)
LKH Graz West

**Prozesse für organisatorische
Veränderungen visualisieren
und umsetzen**

Start prozessunterstützte
KIS-Einführung KAGes-
weit

1998

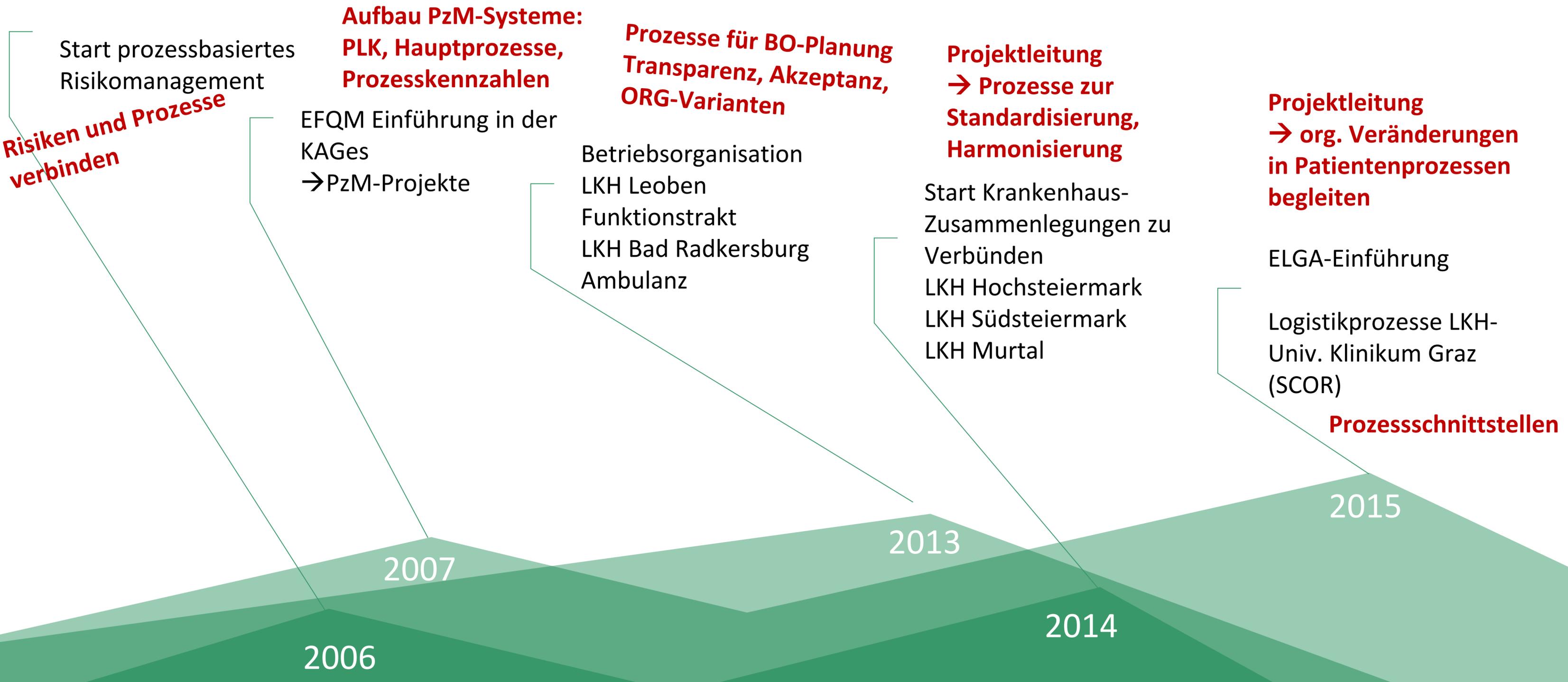
1999

2001

2002

2003

... Zeitreise ...



... und jetzt ...

Prozessbasierte
eFK-Einführung

**Prozesse für
organisatorische
Veränderungen
visualisieren
und umsetzen**

Weiterentwicklung
Prozessmanagement

Start ADONIS Move

Start Processmining

**PLK, Ref. PLK LKH/LPZ, Referenzprozesse, PzM-
Handbuch, Modellierungskonventionen,...**

**Umstellung auf ADONIS NP:
„Zurück“ zum ADONIS-Standard**

**Erste Schritte...
Große Hilfe bei der Prozessanalyse**

Zertifizierung
Traumazentren

**Schnittstellenprozesse
in der Trauma-
Versorgung**

BO-Planung
LKH Murtal-Knittelfeld
LKH Feldbach-
Fürstenfeld

**Prozess- und
Bauplanung mit Fokus
auf Personalmangel**

**Projektkoordination
IT-System Ablöse**

Ablöse
Endoskopiesystem
Ablöse System
Zytostatikaherstellung

2017

2018

2021

2022

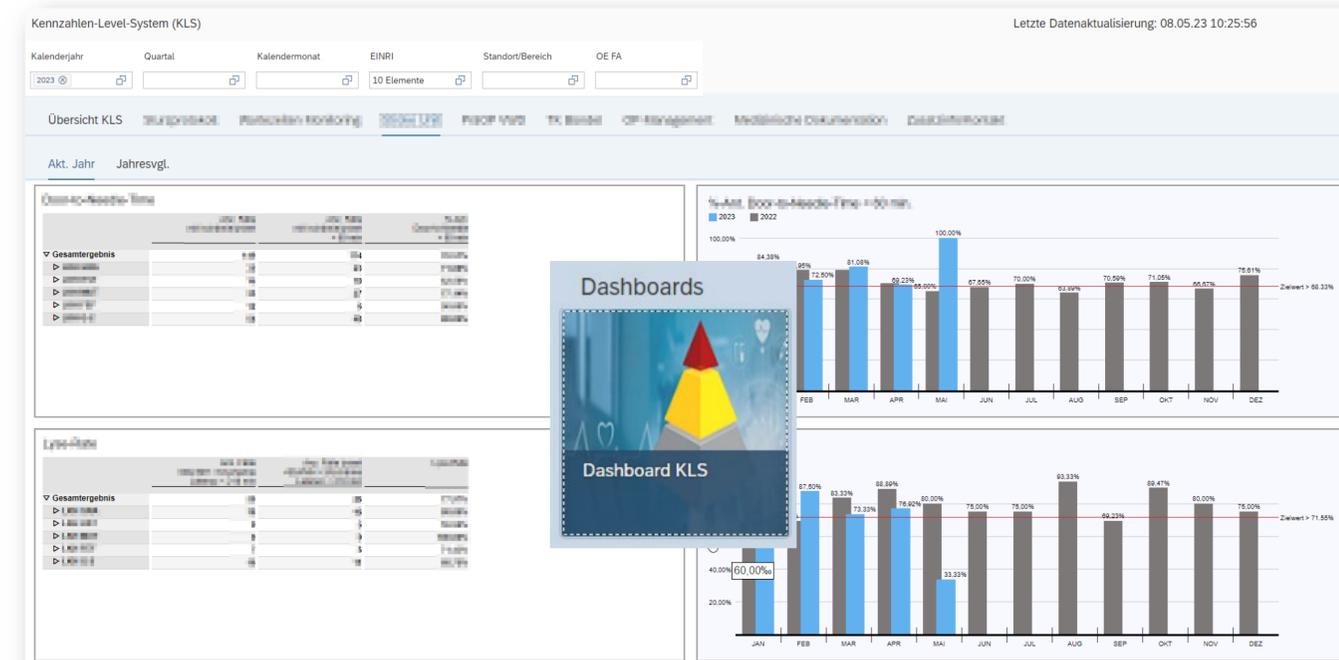
2023

Prozesse als „Allheilmittel“ für die Begleitung von organisatorischen Veränderungen



Strategisches PzM

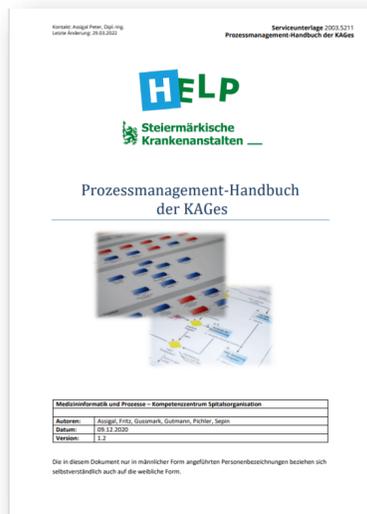
- ▶ IMS-Handbuch
- ▶ Strateg. Ziel: „Qualitätsoptimierte Prozesse, insbesondere zur Erstellung unserer Kernleistungen sind definiert und eingeführt.“
- ▶ Kennzahl: Schlüsselprozesse-Implementierungsgrad
Prozesse definiert/evaluiert
- ▶ Kennzahlen-Level-System (im Aufbau):
(Prozess-) Kennzahlen aus dem Kernbereich für Führungskräfte mit KIS-Anbindung



Ausbildung, Kommunikation und Service

- ▶ PzM-Handbuch
- ▶ Referenzprozesslandkarte
- ▶ Referenzprozesse
- ▶ Modellierungskonventionen
- ▶ ADONIS Leitfaden
- ▶ Schulungsvideos
- ▶ Werkzeuge im PzM
Kontextblatt, Kennzahlenblatt, Reviewblatt,
Quick-Scan, ...
- ▶ Intranetseiten

- ▶ PzM und ADONIS Usermeeting
1x im Jahr mit Powerusern und Firma BOC



- ▶ ADONIS Schulung
4x im Jahr 1 Tag (2x live, 2x online)
- ▶ ADONIS Advanced
1x im Jahr (halber Tag)
- ▶ Seminar Prozessmanagement
und Kennzahlen in der KAGes
1x im Jahr (2-tägig)
- ▶ WBV-Lehrgang
1x im Jahr



Unsere Erfahrungen

- ▶ Es geht um den Menschen und die Veränderung seiner Arbeitsabläufe!
- ▶ Prozessworkshops mit Live-Modellierung in ADONIS gemeinsam mit den betroffenen Berufsgruppen → mehr Akzeptanz und Identifikation
- ▶ Veränderungsbedarf sicht- und spürbar machen
- ▶ Stärken in den etablierten Prozessen hervorheben
- ▶ Verbesserungspotenziale gemeinsam identifizieren
- ▶ Nutzen für die Mitarbeiter:innen erzeugen: z.B. Quick Wins, zielorientierte Dokumentation
- ▶ Neuer Wind für Veränderungen durch Generationenwechsel
- ▶ Neue Führungskultur → Agieren als Behandlungsteam
- ▶ PzM in Häppchen servieren



Herausforderungen

- ▶ Mitarbeiter haben Zeit für Prozess-Workshops
- ▶ Vertrauen zum Prozessteam gewinnen („mit ins Boot holen“)
- ▶ Ängste vor Transparenz, Machtverlust nehmen
- ▶ Nutzen spürbar machen
- ▶ PzM nachhaltig zu etablieren
- ▶ Prozessmodellierer, -verantwortliche betreuen, informieren, begeistern („bei Laune halten“)
- ▶ Führungskräfte für PzM überzeugen



Erfolge



- ▶ Projektleitungen, Mitarbeiter, Führungskräfte fordern PzM-Unterstützung an
→ Prozessmodellierungen werden eingefordert und nicht „aufgedrückt“
- ▶ Mitarbeiter engagieren sich bei Prozessverbesserungen
→ Geleistete Arbeit wird sichtbar gemacht
- ▶ Patient spürt die Prozessverbesserungen
→ Positive Rückmeldungen aus Patientenbefragungen und Kennzahlen
- ▶ Interesse für die Nutzung von ADONIS für weitere Managementmethoden (z. B.: GRC, PPM)

Gibt es nach 25 Jahren überhaupt noch Prozesse zu optimieren?

JA!

Wann sind wir (endlich) fertig?

NIE!

The bottom of the slide features a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent green polygons of various shades, creating a layered, mountain-like effect.

Blick in die Zukunft

- ▶ Alternde Gesellschaft (Multimorbidität, höheres Patientenaufkommen, multiprofessionelle Versorgung)
- ▶ Personalmangel
- ▶ Schnittstellen zu Partnern (niedergelassene Ärzte, Pflegeheime, mobile Dienste, ...)
- ▶ Digitalisierung
- ▶ Veränderte Patientenerwartungen
- ▶ Vorgaben & Standards (Umwelt, Medizin, Energie, ...)
- ▶ ...



... und wir sind das Prozessteam



Team Kompetenzzentrum Spitalsorganisation



ADONIS

Business Transformation Suite



25 Jahre Prozessmanagement in der KAGes

Und jetzt?

BOC Open Day 2023

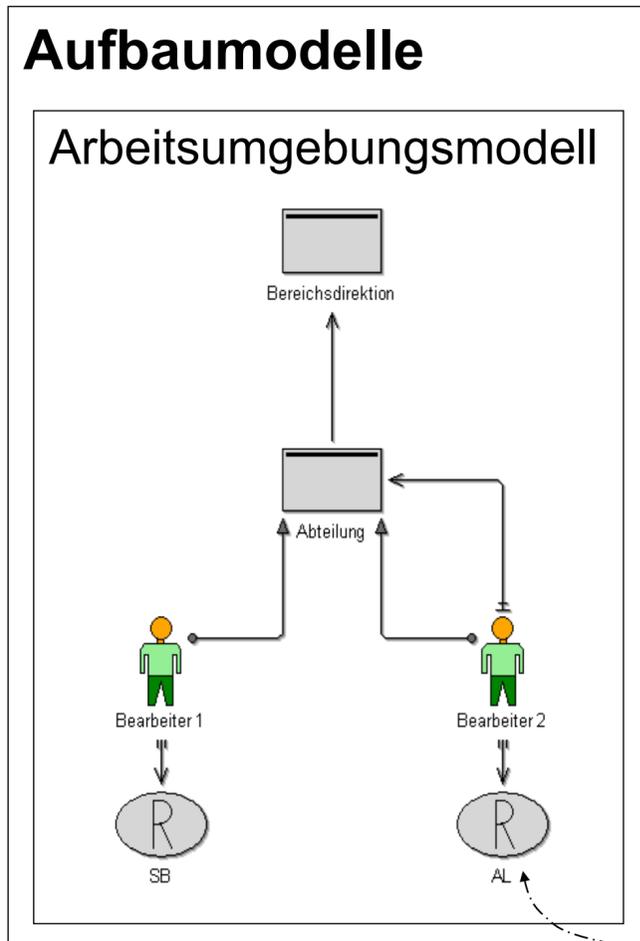
Hanna Kwisda, BOC Group

Wien, 14. September 2023



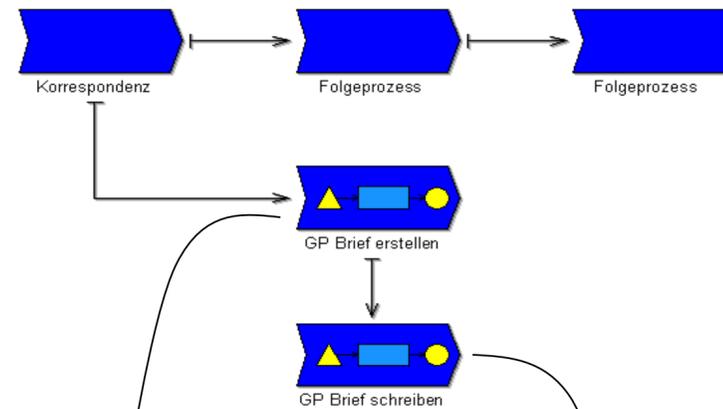
So hat es begonnen...

- ▶ ADONIS im Einsatz seit 1999
- ▶ Von 4 Modelltypen...

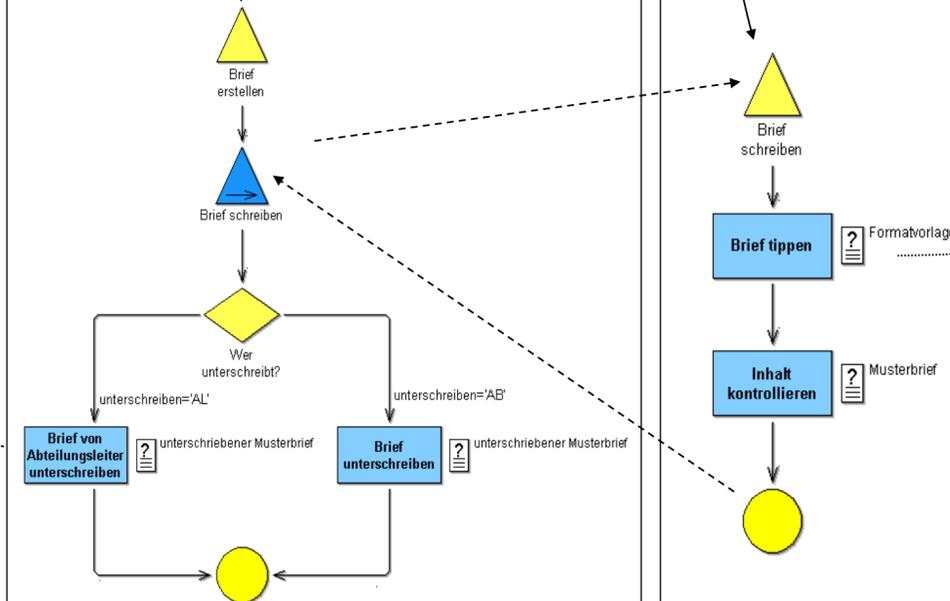


Ablaufmodelle

Prozesslandkarte



Geschäftsprozessmodell



Informationsmodelle

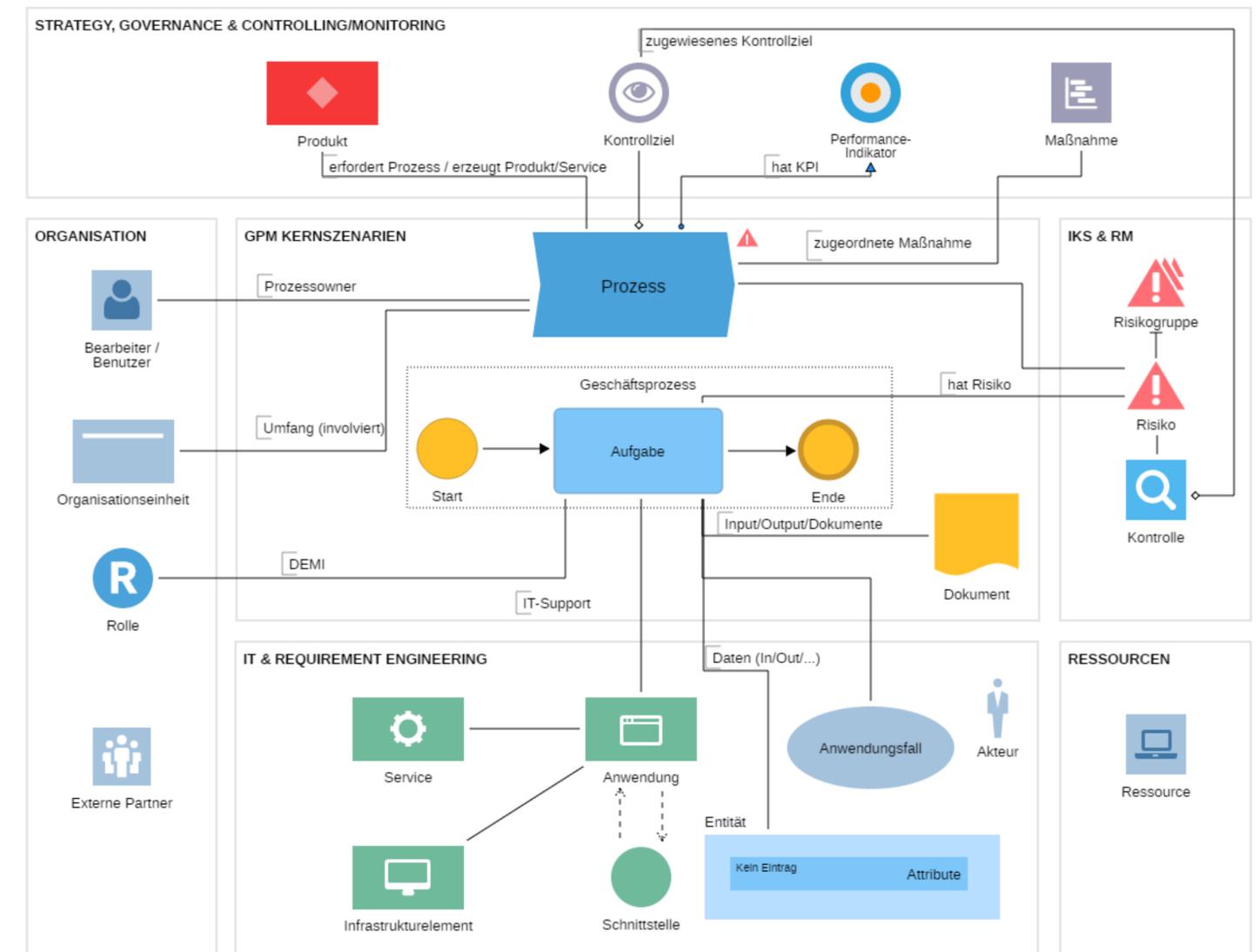
Dokumentenpool



ADONIS 14 + ADOGRC 11

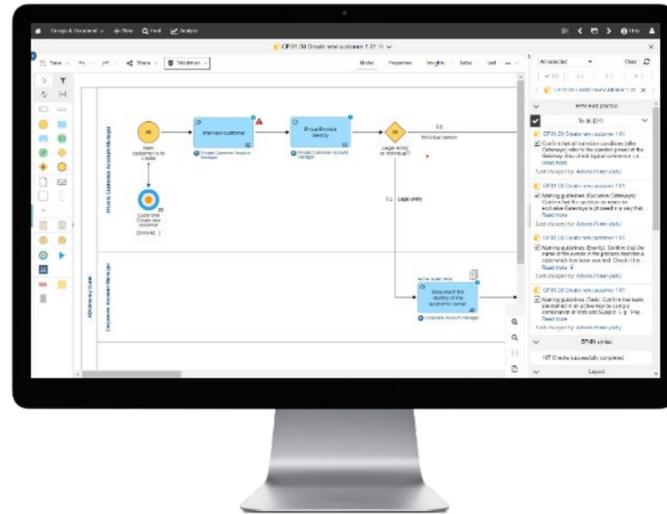
Hier sind wir heute angekommen

► Hin zu: **15 Modelltypen** und einem **massiv erweiterten Metamodell**



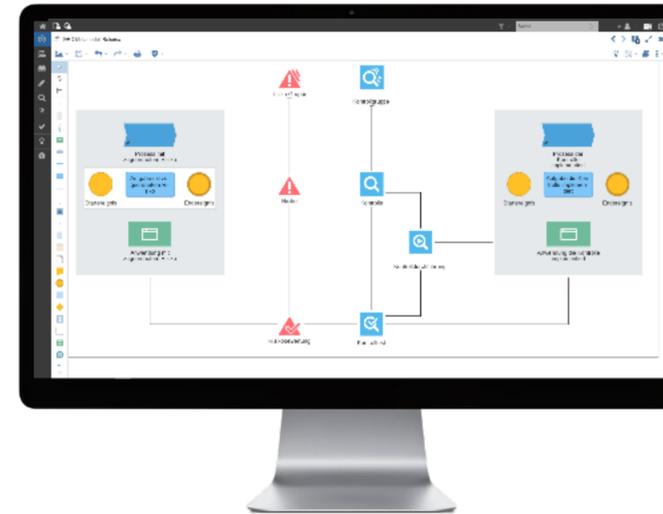
Produkte und Komponenten

ADONIS, ADOGRC und Strategy & Performance Management



ADONIS
Your professional BPM Suite

- ✓ Strategisches und operatives Geschäftsprozessmanagement
- ✓ BPMN 2.0, „BPMN fit for business“
- ✓ Prozesslandkarten
- ✓ Freigabe-Workflow mit Prolongation
- ✓ Analyse und Optimierung



ADOGRC
Your professional GRC Suite

- ✓ Governance, Risiko- und Compliance-Management
- ✓ Erfassen und Bewerten von Risiken
- ✓ Ableitung, Überprüfung und Durchführung von Kontrollen
- ✓ Analysieren und bewerten
- ✓ Verfolgung von Maßnahmen
- ✓ Integration mit BPM und EA



Strategy & Performance Management

- ✓ Tracking von KPIs
- ✓ KPI-Import von Datenbanken, Excel-Dateien oder manueller Input
- ✓ Trends erkennen durch dynamische Charts
- ✓ Erstellung eigener Dashboards
- ✓ Statuserkennung durch Ampelsystem



CONNECT WITH US

AND FEEL OUR HEARTBEAT



Free Webinars and regional Events
Trending Topics in BPM, EA & GRC
Updates, News & Highlights

www.boc-group.com/newsletter



ADONIS
Business Transformation Suite