



Fraunhofer Institut Arbeitswirtschaft und Organisation

Strategie, Struktur und Organisationsberatung

Der Wettbewerb beginnt erst: Um die Patienten, um die besten Mitarbeiter. Die Rahmenbedingungen werden nicht einfacher: DRGs, Arbeitszeitgesetz, die Nullrunde im Gesundheitssystem. Was kann getan werden, um Produktivität, Qualität, Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit gleichermaßen zu erhöhen?

Der Blick über den Tellerrand hinaus kann hilfreich sein. Können wir von der Automobilindustrie lernen? Ganzheitliche Produktionssysteme, das Flussprinzip, mobile Kommunikation sind nur drei Begriffe, die für hohe Produktivität bei höchster Qualität stehen. Untersuchungen des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO zeigen, dass neue Formen der Arbeitsorganisation nicht nur im produktionstechnischen Umfeld, sondern auch im Krankenhausbereich erst durch den Einsatz mobiler Informations- und Kommunikationslösungen ihre volle Wirkung entfalten. Mobile Kommunikation nutzt allen: Dem Patienten, den Mitarbeitern, dem Betreiber und den Krankenkassen.

Der Weg:

Qualität managen

Das Gebot der Stunde heißt demnach: Qualität erzielen – und möglichst noch einen Preis gewinnen.*

Qualität ist das Ergebnis richtiger Entscheidungen und der Feinarbeit im Team. Um die grundlegenden strategischen Entscheidungen richtig zu treffen, ist sowohl die umfassende Kenntnis eines Problems, seiner Bedingungen als auch der Lösungsmöglichkeiten nötig.



© Fraunhofer IAO

**Fraunhofer-Institut für
Arbeitswirtschaft und
Organisation IAO**
Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dieter Spath

Nobelstraße 12
D-70569 Stuttgart

Dipl.-Ing. Dieter Rieth
Telefon: +49 (0) 7 11/9 70-20 72
Fax: +49 (0) 7 11/9 70-54 91
E-Mail: Dieter.Rieth@iao.fhg.de

Martin Schmidt, Arzt
Telefon: +49 (0) 7 11/9 70-51 46
Fax: +49 (0) 7 11/9 70-54 91
E-Mail: Martin.Schmidt@iao.fhg.de

* 1. Qualitätsförderpreis Gesundheit
Baden-Württemberg (QFP) 2002

Prozesse vernetzen

Sind die einzelnen Prozesse erst einmal offengelegt, beispielsweise im Bereich der OP-Planung, werden übergreifende Probleme sichtbar. Diese **Abteilungs- und Berufsgruppen-übergreifenden** Schwierigkeiten können nur gelöst werden, wenn optimierte Einzelprozesse sinnvoll miteinander verknüpft werden. Das Spektrum reicht von kleinen Änderungen mit großem Nutzen bis hin zur kompletten Reorganisation ganzer Abteilungen. Durch eine geeignete Simulation können denkbare Szenarien plastisch erprobt werden, bevor solche drastische Maßnahmen ergriffen werden.

Ergebnisse messen

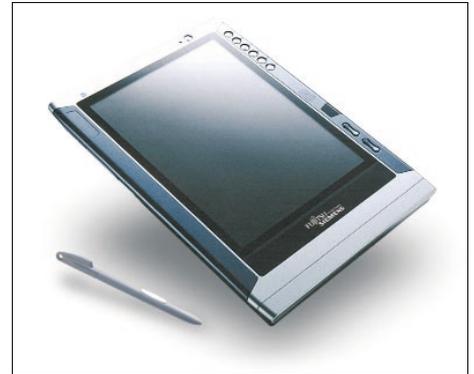
Ob die Maßnahmen zur Prozessoptimierung erfolgreich sind, ist nur durch die konsequente Erfassung von Schlüsselergebnissen möglich. Beispielsweise ist die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Kunden ein wesentlicher Hinweis auf den Erfolg. Eine systematische Online-Erhebung, beispielsweise mit dem »Lebensqualitäts-Rekorder« mit »Anyquest für Windows«, erfüllt dabei sowohl wissenschaftliche wie auch praktische Anforderungen.**

Mobil kommunizieren

Das Fraunhofer IAO baut eine umfangreiche Test- und Demonstrationsumgebung für mobile Kommunikationslösungen im Gesundheitswesen auf. Hier werden technische Realisierbarkeit, Datensicherheit, Bioverträglichkeit und die Interaktion mit Medizingeräten unter realitätsnahen Bedingungen getestet. Durch die enge Kooperation mit den Partnern werden alltagstaugliche Lösungen entwickelt.

Strategie-, Struktur- und Organisationsberatung

Das Fraunhofer Kompetenzzentrum Gesundheit ist ein Verbund von Wissenschaftlern, Ärzten, Pflegekräften, Krankenhaus- und Industriepartnern der Informations- und Kommunikationstechnik. Es unterstützt die Aktivitäten aller Berufsgruppen im Gesundheitswesen auf dem Weg zu besseren Ergebnissen im Bereich der Ökonomie und der gesundheitsbezogenen Lebensqualität.



Bilder © Fujitsu
Siemens Computers

** Ein Anwender erhält den Lilly Quality-of-Life-Preis 2002