



## Gesundheit mit hoher Qualität

### Berliner Nuklearmedizinisches Zentrum optimiert Prozesse mit iGrafx

#### Der Hintergrund

Wenn im Gesundheitswesen neben ‚Reform‘ und ‚Kostenexplosion‘ ein Wort häufig in den Mund genommen wird, dann ist das ‚Qualitätsmanagement‘. Während der Patient Qualität in der Praxis vor allem in Form von kurzen Wartezeiten wahrnimmt, geht es hinter den Kulissen um ein kompliziertes Spannungsfeld zwischen medizinischen Möglichkeiten, wirtschaftlichen Zwängen und rechtlichen Vorgaben. Das Sozialgesetzbuch verpflichtet niedergelassene Ärzte nach dem Gesundheitsmodernisierungsgesetz zur Qualitätssicherung.

Einerseits ist die Teilnahme an externen Qualitätsmanagement-Maßnahmen der Kassenärztlichen Vereinigungen fest vorgeschrieben. Andererseits fordert der Versorgungsauftrag gleichzeitig ein internes Qualitätsmanagement. Die Crux: Für diese Art der Qualitätssicherung gibt es in den Praxen noch kein verbindliches Modell. Die Praxisleitung muss also selbst die Frage lösen, wie sie Behandlungen mit immer ausgefeilterer Medizintechnik bei weniger Budget umsetzt und dabei wirtschaftlich arbeitet.

Das Diagnostisch Therapeutische Zentrum am Frankfurter Tor in Berlin hat dieses Problem in Angriff genommen: Prozessoptimierung zur Kostensenkung heißt der Weg, den das Team um Prof. Dr. med. Wolfgang Mohnike und Prof. Dr. med. Jürgen Schmidt, beide Ärzte für Innere Medizin und Nuklearmedizin, eingeschlagen haben. Das Zentrum gehört zu den modernsten in ganz Deutschland und setzt als eines von fünf Zentren den Siemens Biograph 64 ein, ein Hybridsystem, das die neueste Technologie aus der Positronenemissionstomographie (PET) mit dem schnellsten effektiven Behandlungsprozessen und Computertomographen (CT) – dem 64-Schicht-CT-System Somatom Sensation 64, kombiniert. Ein solches PET/CT-System erweitert das Potenzial der Krebsdiagnostik deutlich, indem es die PET- und die CT-Bilder überlagert und die Informationen präzise zuordnet. Wer mit derartiger Technik hantiert, betreibt Qualitätsmanagement auf hohem Niveau.



*„Durch die grafische Darstellung der Abläufe war die Anpassung und Erfassung der Prozesse mit iGrafx in wenigen Tagen erledigt.“*

**Bernd Zimontkowski**

*Diagnostisch Therapeutisches Zentrum am Frankfurter Tor*

## Die Herausforderung

„In der Nuklearmedizin sind die Ansprüche naturgemäß höher, als etwa bei der Behandlung eines Fußpilzes“, erläutert Bernd Zimontkowski, der in dem Zentrum für das Qualitätsmanagement verantwortlich ist. „Es geht bei unserer QM-Arbeit deshalb auch weniger um Verfahren und Vorschriften, die ohnehin Standard sind, sondern um organisatorische Fragen und das Praxis-Management“, fügt er hinzu. Bei der Zertifizierung spielte es deshalb eine große Rolle mit dem Zertifikat nicht nur eine Auszeichnung zu erhalten, sondern mit dem Managementsystem selbst auch gleichzeitig ein Instrument für kontinuierliche Messungen und Verbesserungen an die Hand zu bekommen.

Um das TÜV-Zertifikat zu erhalten, müssen alle Kernprozesse in der Praxis rund um Diagnostik und Therapie, Personalführung und Administration dokumentiert werden. Hier bietet sich – bei dem auch technisch orientierten Praxis-Umfeld – die DIN EN ISO 9001:2000 an. Dazu sind Flowcharts und Ablaufschemata notwendig, bei denen jeder Prozessschritt mit den entsprechenden Arbeitsanweisungen hinterlegt werden kann. Grundsätzlich wird dabei davon ausgegangen, dass es Hauptprozesse in der Praxis gibt, die der Versorgung der Patienten dienen. Diese werden durch eine Vielzahl von Unterstützungsprozessen ergänzt. Allgemein lassen sich die Hauptprozesse in die sehr komplexe Patientengewinnung, Terminmanagement, Untersuchung, Abrechnung und Dokumentation gliedern. Die Unterstützungsprozesse knüpfen jeweils daran an und reichen vom Personalmanagement über die Reinigung der Behandlungszimmer bis zur Lieferantenauswahl für Büro- und Hygienematerial und natürlich dessen Lagerung. Jeder einzelne Schritt muss analysiert werden: Wer ist für was zuständig? Wo verlaufen Prozesse geradlinig und wo werden Arbeitsschritte unnötig verkompliziert?

## Die Lösung

Qualitätsmanagement spielt im Diagnostischen Zentrum seit jeher eine sehr große Rolle. Zimontkowski war schnell klar, dass nur eine Spezial-Lösung den Anforderungen des Praxisbetriebes gerecht werden konnte.

Bernd Zimontkowski folgte deshalb der Empfehlung des BDN - Berufsverband der Deutschen Nuklearmediziner e.V. Dieser kooperiert in Sachen Praxis- und Prozessmanagement seit einiger Zeit mit dem Beratungshaus Dr. Starke Management Systeme GmbH. Das Unternehmen hat sich unter anderem auf den Aufbau von Managementsystemen in Einrichtungen des Gesundheitswesens wie z. B. Einrichtungen der Altenhilfe und Krankenhäuser, Praxen und Apotheken spezialisiert und arbeitet dabei mit den Software Produkten von iGrafx wie z.B. iGrafx FlowCharter, Process oder Process Central.

Die Tools helfen, Prozesse grafisch zu modellieren und bieten darüber hinaus die Möglichkeit, Abläufe zu simulieren und zu analysieren an welchen Punkten der Ist-Zustand verbesserungswürdig ist. Sobald der optimale Prozessablauf gefunden ist,

### ZUSAMMENFASSUNG

#### Fokus

*Diagnostisch Therapeutisches Zentrum am Frankfurter Tor*

#### Herausforderung

*Um das TÜV-Zertifikat zu erhalten, müssen alle Kernprozesse in der Praxis rund um Diagnostik und Therapie, Personalführung und Administration dokumentiert werden. Dazu sind Ablaufschemata und Flowcharts notwendig, bei denen jeder Prozessschritt mit den entsprechenden Arbeitsanweisungen hinterlegt werden kann .*

#### Lösung

*iGrafx® FlowCharter™  
iGrafx® Process™  
iGrafx® Process Central®*

#### Vorteile

*Darstellung sowie auch Dokumentation der Prozesse und zentrale zur Verfügungstellung der Daten mit definierten Zugriffsrechten zur fortlaufenden Optimierung.*

lässt er sich in Flowcharts mit den entsprechenden Verlinkungen in einem Management-Handbuch festhalten. Dieses Handbuch ist schließlich das Herzstück der angestrebten Zertifizierung nach der ISO Norm. Da die Software auch als Client-Server-Version läuft, kann das Handbuch praktisch jedem Rechner, der im praxisinternen Netzwerk angeschlossen ist, online zur Verfügung gestellt werden. Der große Vorteil: Es ist stets zur Hand, wenn eine Arbeitsanleitung für den ein oder anderen Prozessschritt benötigt wird. Sollten Probleme in einem Prozess auftreten, können Änderungen im Gegensatz zu einer gedruckten Alternative laufend ergänzt werden. Auf diese Weise lässt sich ein fortlaufender Optimierungsprozess in Gang setzen. Gleichzeitig ermöglicht die Software die Definition von Zugriffsrechten, die der Arzthelferin Einblick in ihren persönlichen Aufgabenbereich erlaubt, beispielsweise aber nicht in die Abläufe der Personalverwaltung.

## Die Ergebnisse

Im Zentrum in Berlin war die gesamte Umsetzung dann auch in kurzer Zeit realisiert: „Durch die grafische Darstellung der Abläufe war die Anpassung und Erfassung der Prozesse mit iGrafx in wenigen Tagen erledigt“, so Zimontkowski. Dabei half die Prozess-Bibliothek von Dr. Starke - Managementsysteme GmbH, die gemeinsam mit dem BDN Berufsverband Deutscher Nuklearmediziner e.V. entwickelt wurde und in der die typischen Vorgänge einer nuklearmedizinischen und radiologischen Praxis bereits abgelegt sind. Nach einer anfänglichen Skepsis sind aber mittlerweile auch die Praxis-Mitarbeiter sehr von dem System überzeugt. Auch die Patienten wissen die Zertifizierung zu schätzen. „Wir haben das Zertifizierungs-Zeugnis prominent platziert und hören oft anerkennende Worte“, so Zimontkowski. Er selbst wird auch weiterhin gerne mit iGrafx und Dr. Starke Managementsysteme arbeiten. „Das Programm bietet so viele Möglichkeiten für unsere Praxis – es wird uns auch in Zukunft begleiten.“



### Weitere Informationen

[www.iGrafx.de](http://www.iGrafx.de)

### Hauptsitz Region EMEA

iGrafx GmbH  
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2  
85757 Karlsfeld b. München  
Tel: +49.8131.3175.0  
Fax: +49.8131.3175.101  
[www.iGrafx.de](http://www.iGrafx.de)

### Weltweiter Stammsitz

iGrafx, LLC  
7585 SW Mohawk St.  
Tualatin, OR 97062, USA  
Tel: +1.503.404.6050  
Fax: +1.503.691.2451  
[info@iGrafx.com](mailto:info@iGrafx.com)

### iGrafx weltweit

[www.iGrafx.de/contact](http://www.iGrafx.de/contact)

©2013 iGrafx GmbH  
Alle Rechte vorbehalten.