



Qualität und
Wirtschaftlichkeit

Maßnahmenmanagement, aber wie?

Herbsttagung Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V., 17.11.2015

Leistungsspektrum

Strategie			
<ul style="list-style-type: none"> Situationsanalysen Strategieentwicklung/-umsetzung Strategische Organisationsentwicklung 		<ul style="list-style-type: none"> Prozessorientierte Raumplanung Kennzahlensysteme Risikomanagement 	
Wirtschaftlichkeit	Prozesse	Qualitätsmanagement	Befragungen
<ul style="list-style-type: none"> Produktivität und Erlöse ausbauen Kosten senken 	<ul style="list-style-type: none"> Notaufnahme Ambulanzen Stationen OP-Bereiche Funktionsdiagnostik Kodierung 	<ul style="list-style-type: none"> Krankenhaus: ISO 9001, KTQ, DIN 15224, EFQM Zentren: OnkoZert, EndoCert Rehabilitation: ICF, QReha, IQMP-Reha, DEGEMED, QMS-Reha, KTQ 	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeiter Patienten Einweiser Rettungsdienste Wartezeiterhebung
ZeQ Management Campus			
<ul style="list-style-type: none"> Seminare Organisation von Prozessen 		<ul style="list-style-type: none"> Seminare Führungskompetenz 	

Unternehmensdaten

- ▶ Spezialisiert auf Krankenhäuser und Rehakliniken
- ▶ Sitz in Mannheim
- ▶ Seit 2001 Beratung in über 400 Kliniken in Deutschland, Österreich und der Schweiz



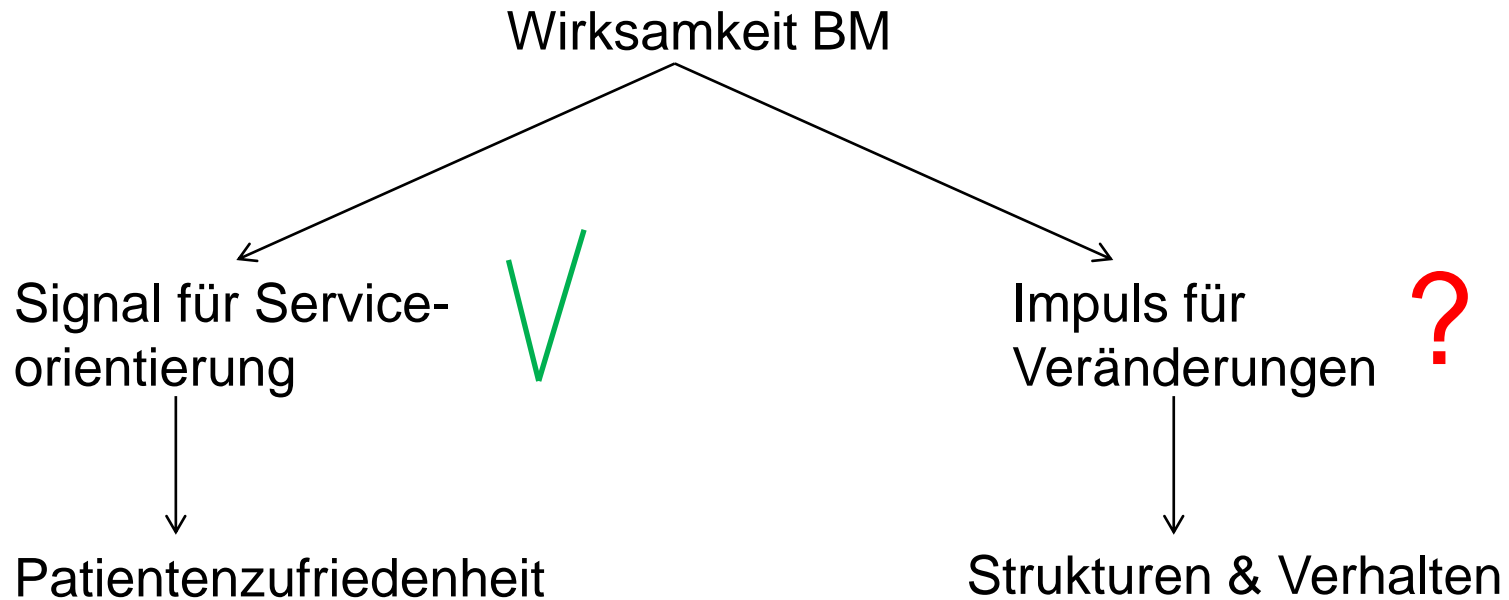
Erfolg mit ZeQ

Sehr hohe Erfolgsrate:

- ▶ Ergebnisse aus den ZeQ-Projekt-evaluationen (Schulnoten):

Frage	Bewertung
Rückblickend sind wir überzeugt, mit ZeQ die richtige Wahl getroffen zu haben	1,28
Ich würde ZeQ weiterempfehlen	1,19

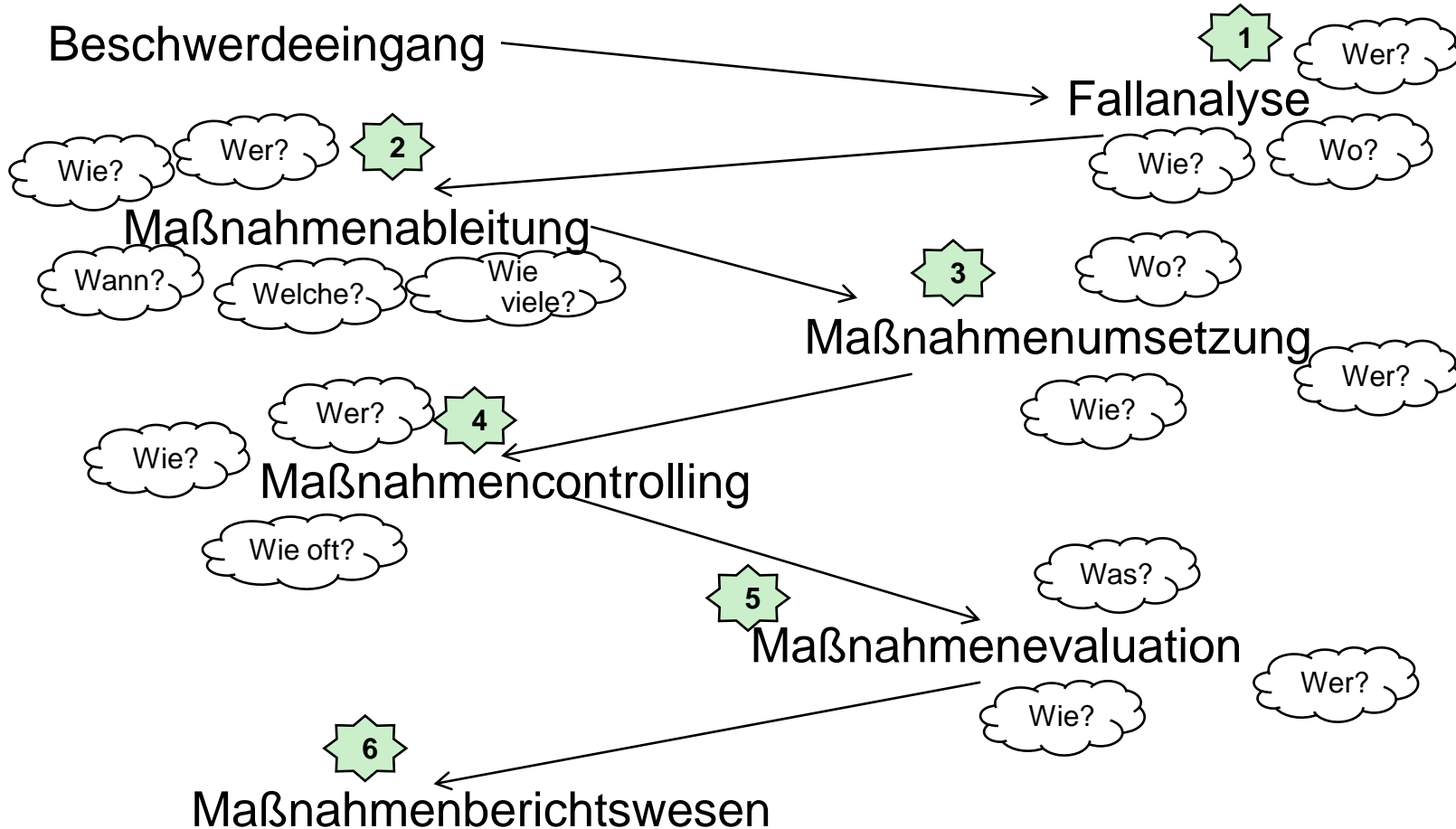




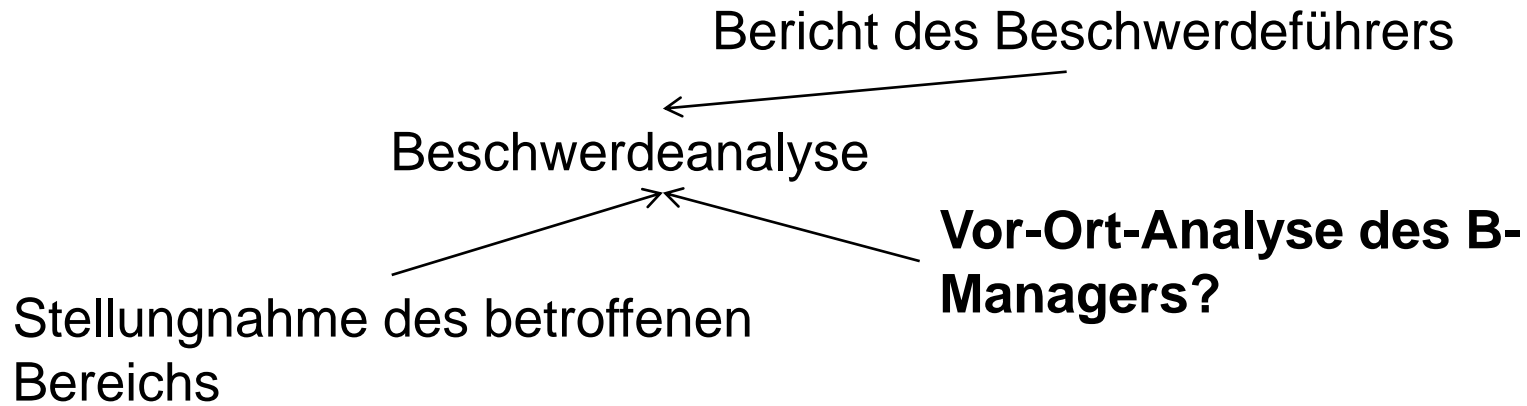
**Welche Probleme gibt es aus Ihrer Sicht im
Maßnahmenmanagement?**

???

**Optimierungsrichtung: Vom Beschwerdemanager zum
Unternehmensentwickler!**



Typischer Fehler: Analyse ausschließlich auf Basis von Sekundärinformationen



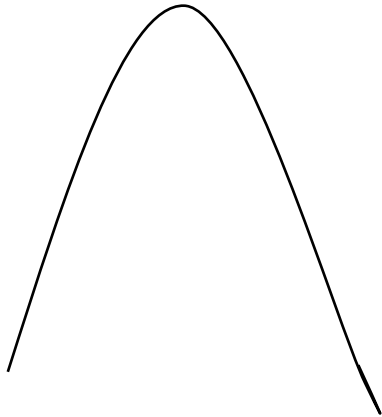
Typischer Fehler: Ressourcenverschwendung durch eine Vielzahl operativer Kleinmaßnahmen (= Maßnahmen ohne strategische Relevanz)

Erfolg des BM
≠ Anzahl abgeleiteter Maßnahmen
= Anzahl nachhaltig umgesetzter
Maßnahmen mit Relevanz!

**Welches übergeordnete/
messbare Ziel wollen
wir erreichen?**



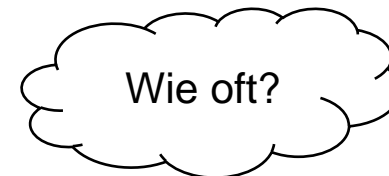
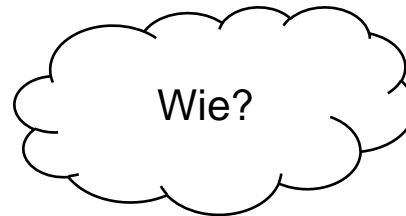
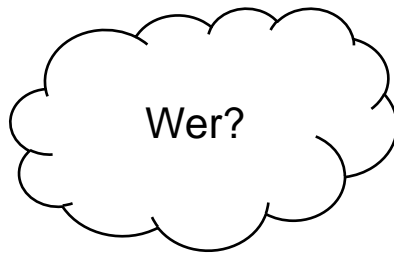
Typischer Fehler: zu viele Maßnahmen gleichzeitig, dezentrale Verantwortung, „Verschleppung“ der Umsetzung



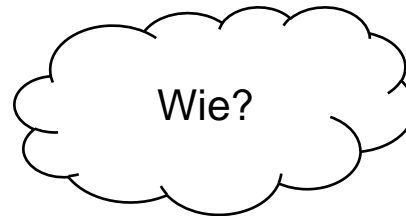
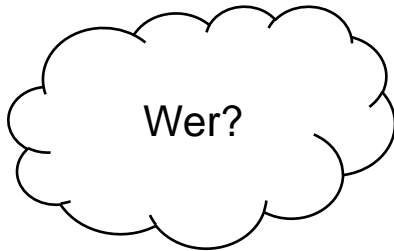
Vorgehen bei Verschleppung:

1. Überschaubare Pakete packen
2. Impuls durch Unterstützung
3. gezielte Wettbewerbsinformation
4. ...

Typischer Fehler: fehlende Transparenz zur Maßnahmenumsetzung im Beschwerdemanagement



Typischer Fehler: lieber neue Maßnahmen als Wirksamkeitskontrolle





Nico Kasper

ZeQ AG

Am Victoria-Turm 2
68163 Mannheim

Tel.: 0621/ 300 8 400
Fax: 0621/ 300 8 40-10

www.zeq.de
info@zeq.de