

## Prozessoptimierung in der Patientenbetreuung

### Ganzheitliche Perspektive statt Tunnelblick

**Zielgruppe:**

QM-Zuständige, Leitungspersonal in Krankenhäusern und Einrichtungen der Altenpflege

**Nutzen:**

- Qualitätsmanagement und Steigerung von Patientenzufriedenheit
- Verbesserung der klinischen Betriebsorganisation und Effizienz
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

**Thema**

Qualitätsmanagement darf in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen nicht nur ein Thema der stationsinternen Abläufe sein. Um die Patientenbetreuung nachhaltig zu verbessern, muss die gesamte Prozesskette in den Blick genommen werden. Schnittstellen zwischen einzelnen Abteilungen und Behandlungsprozessen sind dabei der kritische Faktor: hier entstehen Friktionen und Ineffizienz, die Abläufe stören und Patienten belasten. Auch Mitarbeiter erleben gerade die Schnittstellen als Ursache für Konfliktsituationen und vermeidbare Belastungen.

**Ziel:**

Teilnehmer erhalten eine ganzheitliche Perspektive auf die Betreuungsabläufe und werden für Handlungsbedarf sensibilisiert. Sie identifizieren relevante Schnittstellen im Betreuungsprozess und analysieren mögliche Schwachpunkte in der Verzahnung. Sie entwickeln konkrete Ansatzpunkte, um Abläufe zu optimieren und Kommunikationsprozesse intern wie mit Patienten zu verbessern. Dabei steht eine realistische Perspektive im Vordergrund, die Einflussmöglichkeiten und Grenzen der Prozessoptimierung im Auge behält.

**Dozentin:**

Heike Jurgschat-Geer, ist Diplomkauffrau und ausgebildete Krankenschwester und seit 2001 als Beraterin im Gesundheitswesen tätig. Sie verfügt über 20 Jahre Berufserfahrung in der Kranken- und Altenpflege und 15 Jahre Leitungserfahrung in ambulanten und stationären Einrichtungen.

**Termin:**

14.02.2019, 9.00 bis 17.00 Uhr

**Ort:**

RKU-Akademie Seminarraum, Frauenstraße 47, 2.OG, 89073 Ulm

**Kontakt:**

Tel 0731 177- 1602

Email: [bildung.fw@rku.de](mailto:bildung.fw@rku.de)

**Kursgebühr**

300,- EUR

RKU/Sana 240,- EUR

**Anmeldeschluss**

31.12.2018

Es gelten die [Teilnahmebedingungen](#)

Fortbildungspunkte RbP: 8

Maximale Teilnehmerzahl: 15

**Kursinhalte**

- Systematische Analyse von Schnittstellen in den Prozessketten in Krankenhaus und Altenpflegeeinrichtungen
- Diskussion von Problemstellen auf Basis konkreter Erfahrungen der Teilnehmer
- Erarbeiten von Lösungsansätzen zur Verzahnung von Prozessen
- Einüben einer ganzheitlichen Perspektive auf Abläufe und Prozesse

**Methoden:**

Kurzvorträge zur Themeneinführung, Workshop mit Gruppendiskussion