

Dr. Daniela Herzog, M.A.

# PatientInnenorientierte Prozessgestaltung an der NÖ Landeskliniken-Holding



## Projektbeschreibung<sup>1</sup>

Partizipation von potenziellen Kundinnen und Kunden bei der Gestaltung von Unternehmensprozessen. Diese Strategie setzte die NÖ Landeskliniken-Holding in die Tat um und stellte damit die Weichen für die Harmonisierung der Prozesslandschaft.

Unter dem Dach der, 2005 gegründeten, NÖ Landeskliniken-Holding wurden in den vergangenen Jahren alle bestehenden Niederösterreichischen Landeskliniken zusammengeführt. In Summe stehen rund 8.000 Betten und knapp 20.000 MitarbeiterInnen zur Verfügung. Einer intensiven Konsolidierungsphase folgt nun die schrittweise Ausrichtung der heterogenen Prozesslandschaft an einem gemeinsamen Unternehmensstandard.

Der erste Schritt wurde durch ein im Jahr 2011 initiiertes Projekt, mit dem vollständigen Titel „Definition von IT-System unabhängigen medizinischen und pflegerischen Prozessen mit Schwerpunkt PatientInnenorientierung auf Basis der Prozesslandkarte der NÖ Landeskliniken-Holding“, unternommen. Die NÖ Landeskliniken-Holding setzte damit ein klares Statement und verscrieb sich von Beginn an der konsequenten Orientierung an den Bedürfnissen von PatientInnen!

---

<sup>1</sup> \*) vollständiger Projektname: Definition von IT-System unabhängigen medizinischen und pflegerischen Prozessen mit Schwerpunkt PatientInnenorientierung auf Basis der Prozesslandkarte der NÖ Landeskliniken-Holding

Autorin: Dr. Daniela Herzog, M.A.

© Mai 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · PatientInnenorientierte Prozessgestaltung an der NÖ Landeskliniken-Holding

Seite 1 von 6

## Uneingeschränkte Sichtweise

Um künftigen Herausforderungen der intramuralen Versorgung gerecht werden zu können, ist es notwendig innovative Gedanken zuzulassen. Aus diesem Grund musste eine uneingeschränkte Sichtweise bei der Erarbeitung der Prozesse ermöglicht werden und vorhandene Strukturen bestmöglich ausgeblendet werden. Die idealen Voraussetzungen dafür wurden am Landeskrankenhaus Wiener Neustadt gefunden, da das Haus in den kommenden Jahren neu errichtet werden wird.

## Human-Centered

Das zentrale Ziel des Projektes bestand in der Entwicklung von Kernleistungsprozessen für die NÖ Landeskliniken-Holding. Durch die Beteiligung von ExpertInnen und die Einbindung von potenziellen KundInnen (PatientInnen und deren Vertrauenspersonen) wurden die fachlichen Voraussetzungen und emotionale Aspekte gleichsam erfasst. Die gewählte methodische Vorgehensweise ist „Human-Centered“ und sichert Ergebnisse, die den Erwartungen von KundInnen in außergewöhnlicher Weise gerecht werden, indem sie bereits bei der Gestaltung von Grundlagen aktiv partizipierten. Darüber hinaus unterstützt das Konzept die Kommunikation zwischen PatientInnen und Krankenhausorganisation in einem besonders frühen Stadium. Auch nonverbale Gesichtspunkte der Kommunikation wurden dabei aufgegriffen, indem z. B. gestalterische Anforderungen an die Architektur gestellt wurden.

## Ergebnisse

In knapp 3.000 Arbeitsstunden wurden die Prozesse Terminambulanzen, stationäre Behandlung, tagesklinische Behandlung, Betreuung in einem Kompetenzzentrum am Beispiel eines Comprehensive Cancer Centers, Interdisziplinäre Notfall- und Traumaversorgung inkl. Erstbegutachtung/Triage und Schockraum sowie die Durchführen von Operationen erarbeitet.

Neben den patientInnenzentrierten Kernleistungsprozessen liegt ein darauf aufbauendes PatientInnenstrommodell vor, das für die weiteren Planungsphasen bei der Errichtung des neuen Landeskrankenhaus Wiener Neustadt eingesetzt werden wird. Das Modell wurde bereits ersten Realitätschecks unterzogen. Mit Hilfe von realen Frequenzdaten, wurde das abstrakte zweidimensionale Modell einer Simulation zugeführt. Die Anwendung dieser

**Autorin: Dr. Daniela Herzog, M.A.**

© Mai 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · PatientInnenorientierte Prozessgestaltung an der NÖ Landeskliniken-Holding

Seite 2 von 6

Methode ermöglicht bei den weiteren Planungsphasen eine objektive Vergleichbarkeit der Architektur bzw. Grundrisse. Darüber hinaus können geplante Kapazitäten frühzeitig geprüft und ggf. angepasst werden.

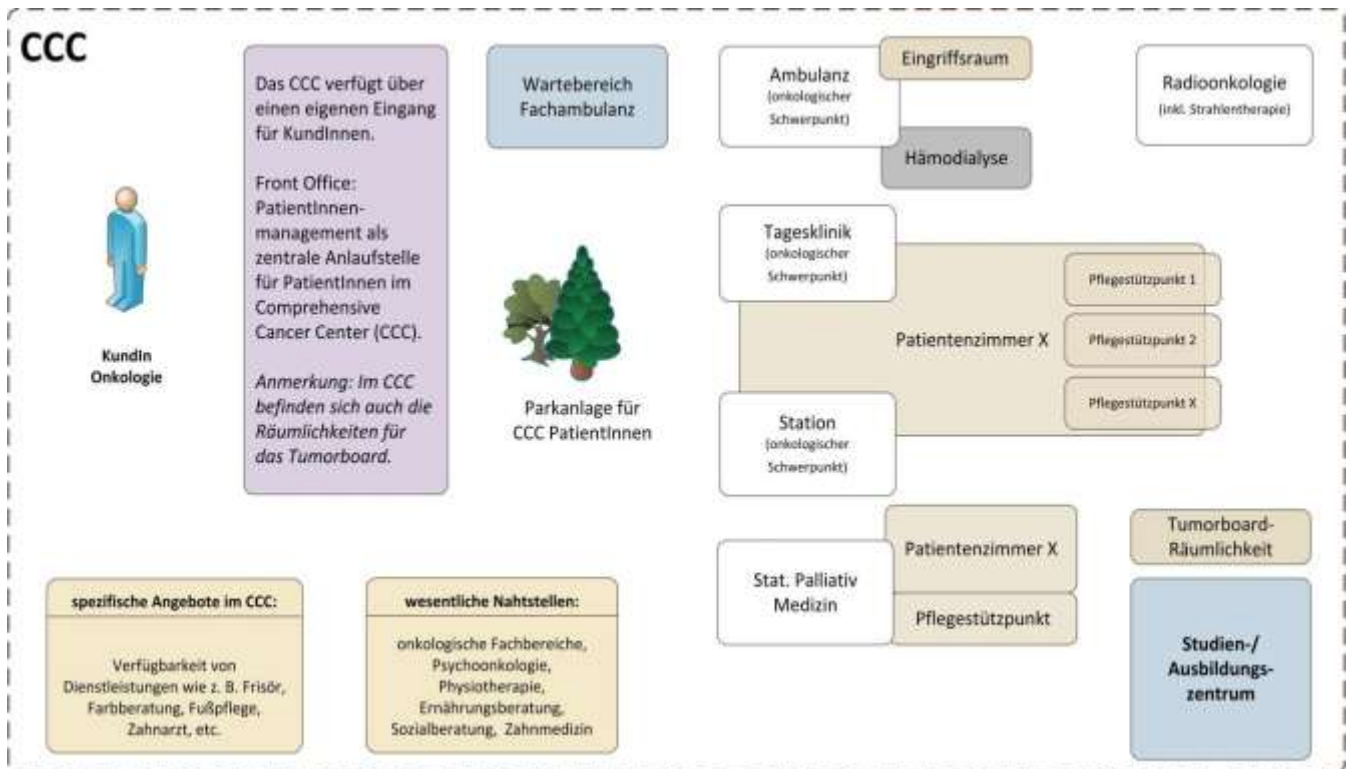


Abbildung: Ausschnitt aus dem PatientInnenstrommodell Onkologie

## Den Bedürfnissen Rechnung tragen

Die Anliegen der PatientInnen sind oft nicht rein therapeutischer und pflegerischer Natur. Ein Beispiel: Bei der Erarbeitung der Prozesse für ein Comprehensive Cancer Center wurde mit Hilfe eines abstrakten Prototypen schnell klar, dass an Krebs erkrankte Personen besondere Bedürfnisse haben. So können betroffene PatientInnen beispielsweise während der Therapie überaus geruchsempfindlich werden. Der Geruch von Hospitälern ist für die meisten Menschen generell gewöhnungsbedürftig, für KrebspatientInnen jedoch mitunter unerträglich. Darüber hinaus suchen Betroffene oft nach Rückzugsmöglichkeiten, die in herkömmlichen Krankenanstalten oft schwer zu finden sind. Diesen Anforderungen wurde im PatientInnenstrommodell Rechnung getragen. Im Bereich des Comprehensive Cancer Centers soll es eigens einen zentral

Autorin: Dr. Daniela Herzog, M.A.

© Mai 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · PatientInnenorientierte Prozessgestaltung an der NÖ Landeskliniken-Holding

gelegenen Park geben. Durch die Lage wird es den PatientInnen ermöglicht rasch Zugang zu einem Ort zu finden, an dem sie ungestört vom Krankenhaustrubel Frischluft tanken und für sich sein können.

## **Resümee**

Die konsequente Einbindung von KundInnen brachte Impulse, deren Bedeutung für das patientInnenorientierte Krankenhaus der Zukunft von unschätzbarem Wert sein wird. Überdies zeigt das aktuelle Beispiel die Verwendung der Prozesse für architektonische Fragestellungen auf und dient als kreativer Input für andere Aufgabenstellungen, mit dem Ziel Abläufe nach den Bedürfnissen von KundInnen auszurichten.

## **Ausblick**

Die Ergebnisse dienen als Startschuss für darauf aufbauende Standardisierungsaufgaben innerhalb der NÖ Landeskliniken-Holding mit ihren 27 Klinikstandorten. Mit den vorliegenden Kernleistungsprozessen wurden notwendige und patientInnenorientierte Grundlagen geschaffen um beispielsweise weitere Detailebenen hinzuzufügen oder die Ergebnisse einer Workflow-Transformation zuzuführen.

**Dr. Robert Griessner**  
Medizinischer Geschäftsführer  
  
NÖ Landeskliniken-Holding  
Stattersdorfer Hauptstraße 6/C  
3100 St. Pölten

**Prim. Univ.-Doz. Dr. Paul Ch. Hajek**  
Ärztlicher Direktor  
  
Landeskrankenhaus Wiener Neustadt  
Corvinusring 3-5  
2700 Wiener Neustadt

**Autorin: Dr. Daniela Herzog, M.A.**

## Über die Autorin:

**Dr. Daniela Herzog, M.A.**

ANSCHRIFT Hauptstraße 315 / 28  
2821 Frohsdorf

0676 / 33 13 911

FAMILIENSTAND Ledig, keine Kinder

---

### SCHULBILDUNG

---

**1988 – 1993** Städtische Höhere Lehranstalt f. wirtschaftliche Berufe,  
Wiener Neustadt; Reifeprüfung.

**1993 – 1996** **Radiologisch technische Akademie**, Diplomprüfung.  
Diplomarbeit: Darstellungsmöglichkeiten des Spinalkanales im Vergleich  
von Computertomographie, Magnetresonanztomographie und  
Myelographie.

**9/1999 – 7/2003** Berufsbegleitendes Studium für Wirtschaftsberatende Berufe  
an der Fachhochschule, Wiener Neustadt. Vertiefungsgebiete:  
„**Marktkommunikation und Vertrieb**“ und  
„**Betriebsorganisation und Wirtschaftsinformatik**“.

Diplomarbeit: Messung der Erwartungen und der Zufriedenheit von zusatz-  
und normalversicherten Patienten im Vergleich von Ambulanzen des  
Schwerpunktkrankenhauses Wiener Neustadt.

**9/2005 – 2007** Berufsbegleitendes Magisterstudium an der Fachhochschule Wiener  
Neustadt:  
**New Public Management** – Wirtschaft und Recht in der öffentlichen  
Verwaltung.

Masterthesis: Mitarbeitererwartungen in der öffentlichen Verwaltung

**9/2008 – 10/2010** **Doktoratsstudium** im Bereich Gesundheitswissenschaften in Innsbruck.

Dissertation: Interdisziplinäre Organisationsformen in der Onkologie.

---

**Autorin: Dr. Daniela Herzog, M.A.**

---

**BERUFLICHER  
WERDEGANG**

---

- 1996 – 2007** Allgemein öffentliches Krankenhaus Wiener Neustadt  
Zentralradiologisches Institut für Diagnostik, Intervention und  
Nuklearmedizin.
- 9/2007 – 3/2008** Personalentwicklung NÖ Landesklinikenholding
- 2008 bis dato** Stabstelle der Ärztlichen Direktion für Prozess- und Projektmanagement in  
der Medizin / LK WRN

**Impressum**

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**Autorin: Dr. Daniela Herzog, M.A.**

© Mai 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · PatientInnenorientierte Prozessgestaltung an der NÖ Landeskliniken-Holding

Seite 6 von 6