

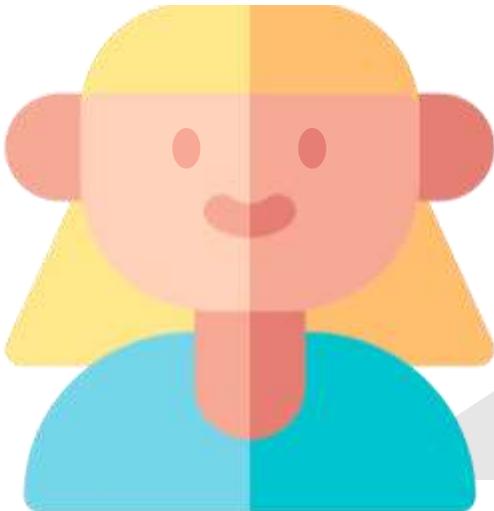


Prozessmanagement

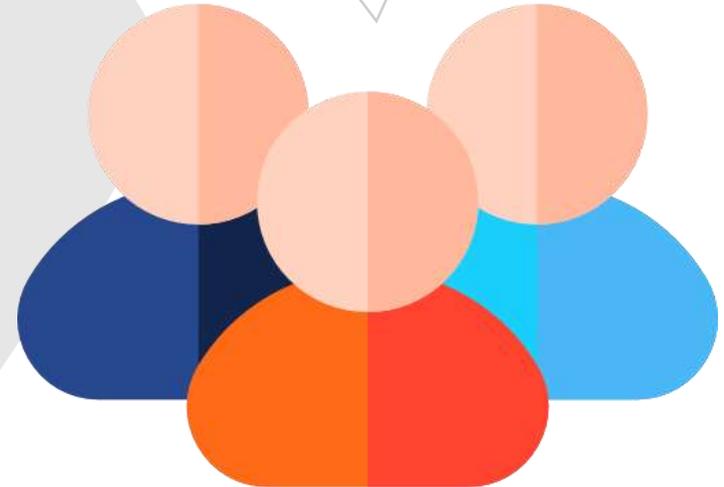
Von der Erhebung bis zur Optimierung

Einstieg

Malin Remberg
Zahnärztin im ÖGD,
Stabsstelle der Amtsleitung
(QM & Prozessmanagement)
Gesundheitsamt Bochum



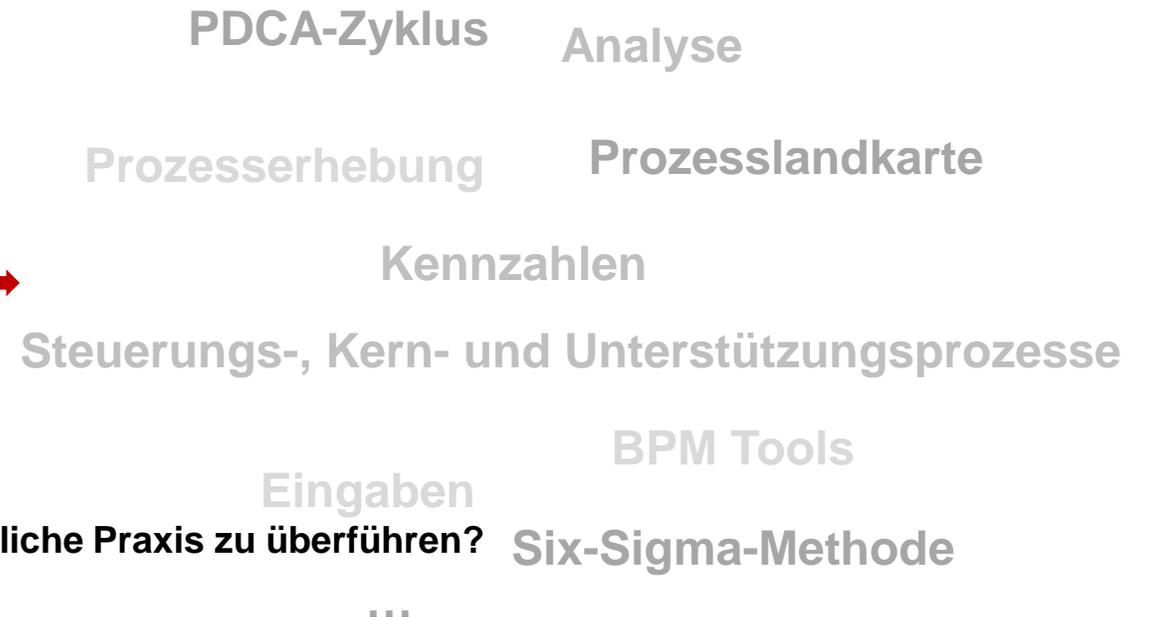
[menti.com](https://www.menti.com) | Code 6845 0185



Einstieg



Prozessmanagement [-ˈmæniɔ̯ʒmɐnt], auch **Geschäftsprozessmanagement (GPM)**, beschäftigt sich mit der Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Optimierung von Geschäftsprozessen.



Wie kann es gelingen, die theoretischen Bausteine in eine alltagstaugliche Praxis zu überführen?

Wegweiser

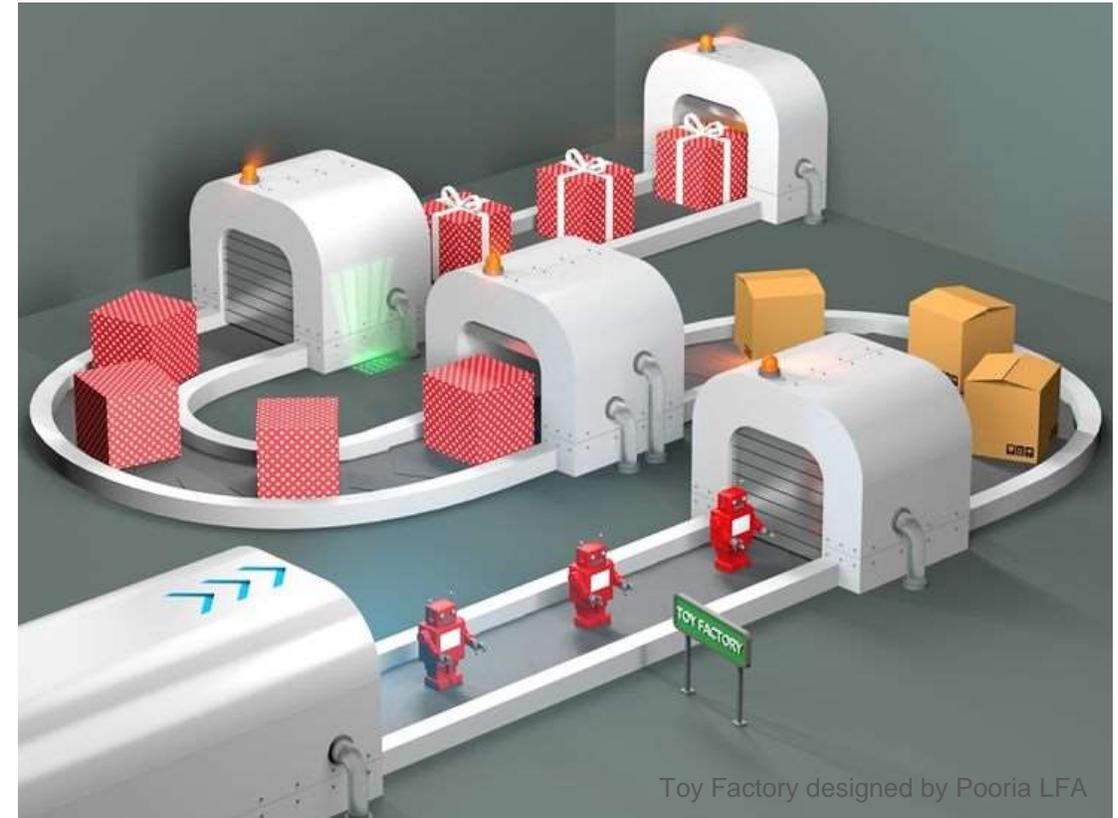
1. Wesentliche Bausteine des Prozessmanagements
2. Herausforderungen: Sorgen, Ängste, Hinderungsgründe
3. Praxisbeispiel Gesundheitsamt
4. Wie gelingt es trotzdem - Die wichtigsten Erfolgsfaktoren



Prozessmanagement

Ziel: Bestmögliche Prozesse (Effektivität, Effizienz)

→ Wie läuft es aktuell? Kann etwas verbessert werden?



Bessere Qualität, höhere Quantität, flexibler,
geringere Kosten, zufriedenerer Kunden

Prozessmanagement

**Prozesserhebung,
Prozessaufnahme**



Welche Prozesse gibt es?

Welche davon sind wichtig?

Wie läuft der Prozess ab?

Wer? Wann? Was? Wie?

Womit?

**Prozessmodellierung,
Prozessdarstellung**



Dokumentation

Visualisierung

Prozessanalyse



Was läuft gut?

Wo hakt es?

Kann man den Prozess
verbessern?

**Prozessanpassung,
Prozessoptimierung**

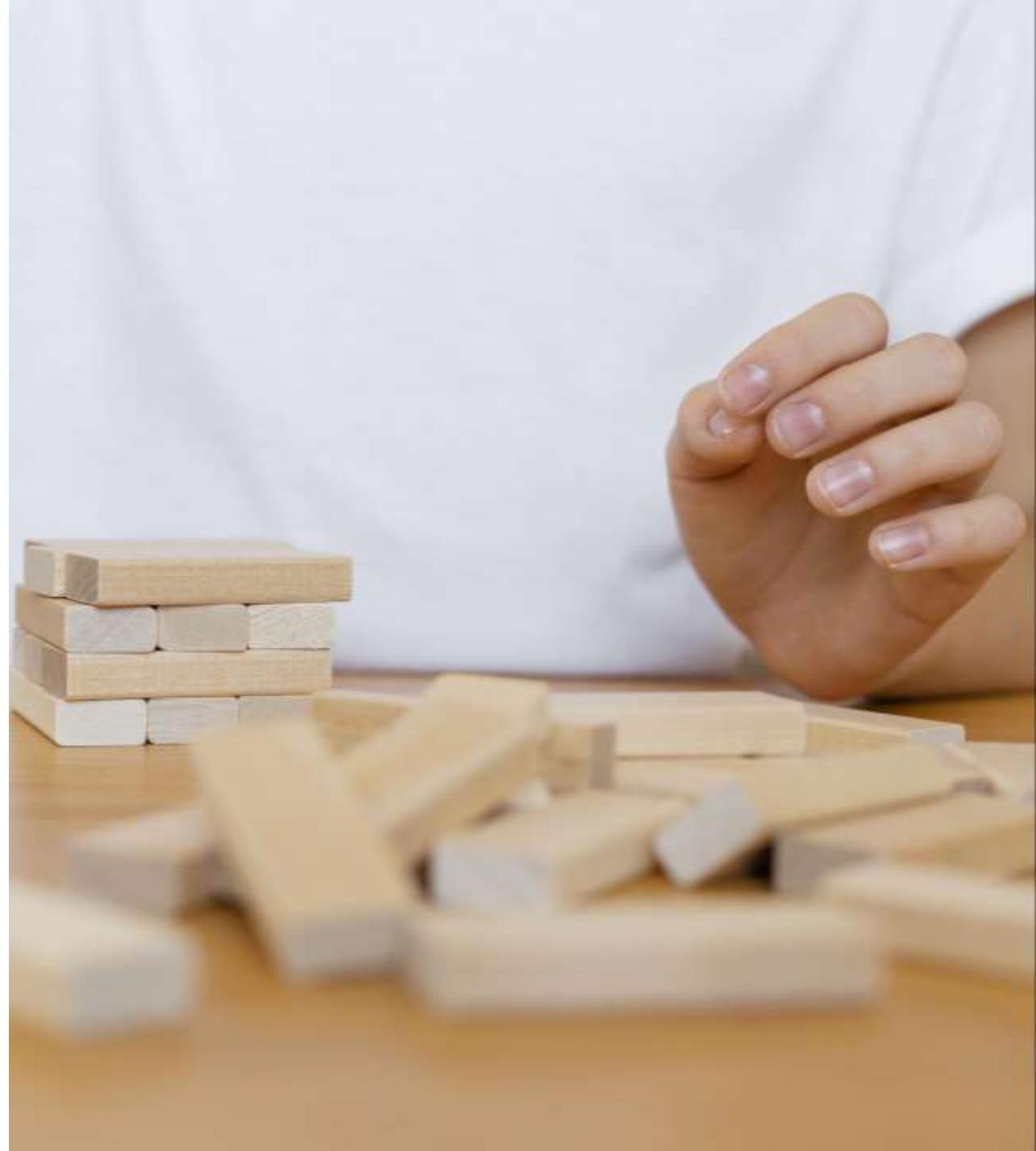


Verbesserungen vornehmen



Wegweiser

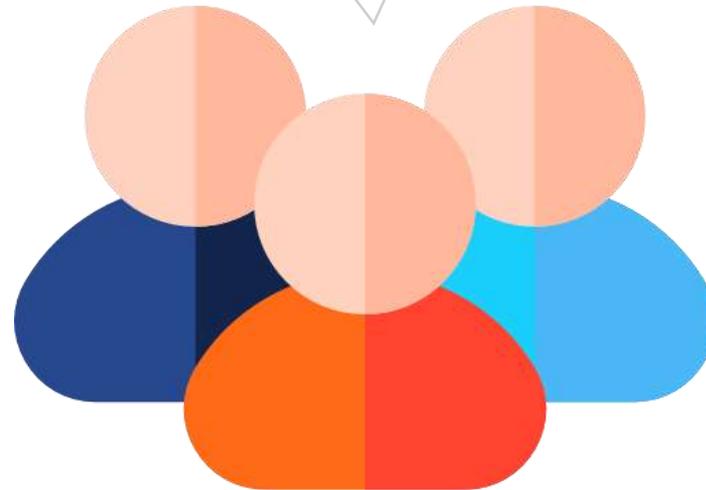
1. Wesentliche Bausteine des Prozessmanagements
2. Herausforderungen: Sorgen, Ängste, Hinderungsgründe
3. Praxisbeispiel Gesundheitsamt
4. Wie gelingt es trotzdem - Die wichtigsten Erfolgsfaktoren



Herausforderungen



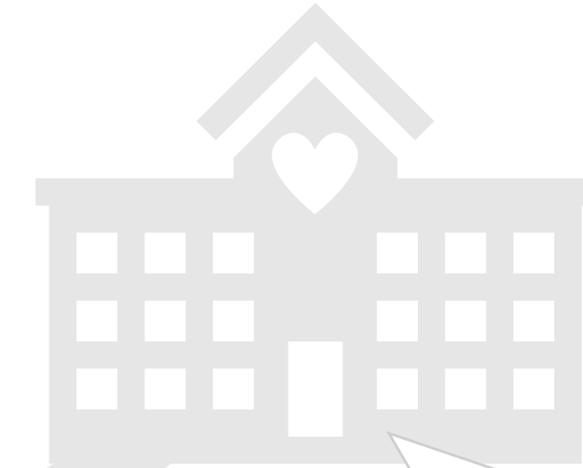
menti.com | Code 6845 0185



Wegweiser

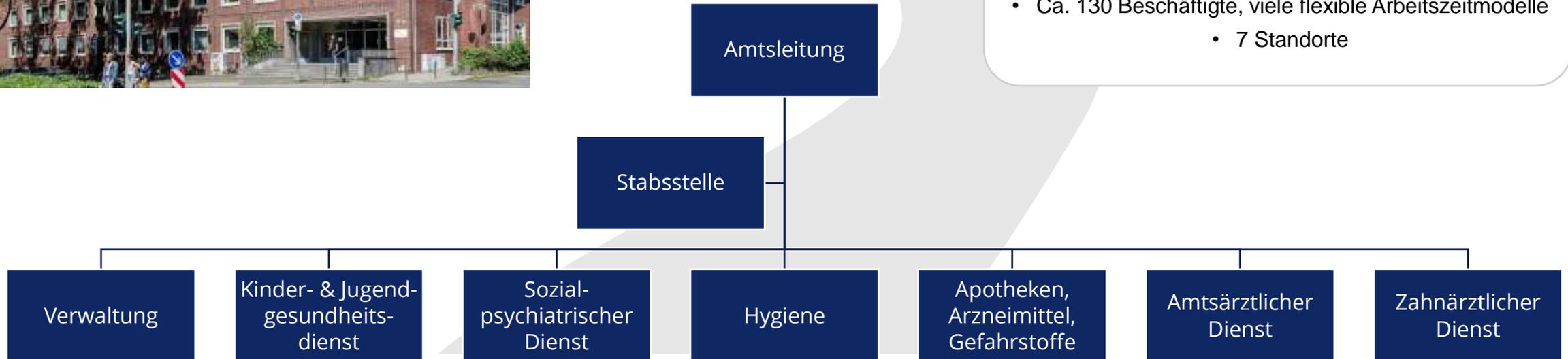
1. Wesentliche Bausteine des Prozessmanagements
2. Herausforderungen: Sorgen, Ängste, Hinderungsgründe
3. Praxisbeispiel Gesundheitsamt
4. Wie gelingt es trotzdem - Die wichtigsten Erfolgsfaktoren

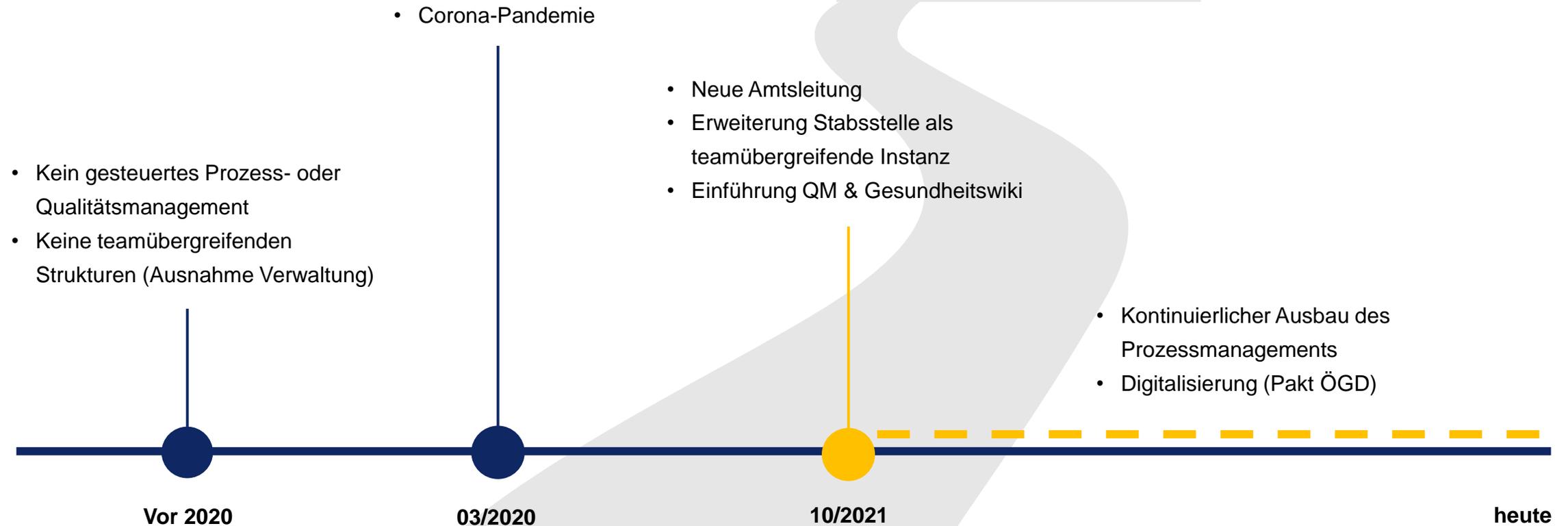




Gesundheitsamt Bochum

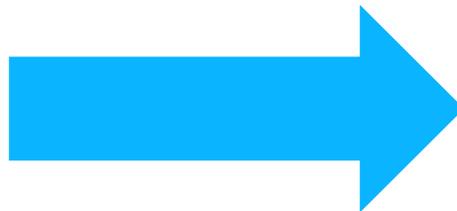
- 7 Teams mit sehr unterschiedlichen Aufgabenbereichen
- Ca. 130 Beschäftigte, viele flexible Arbeitszeitmodelle
 - 7 Standorte



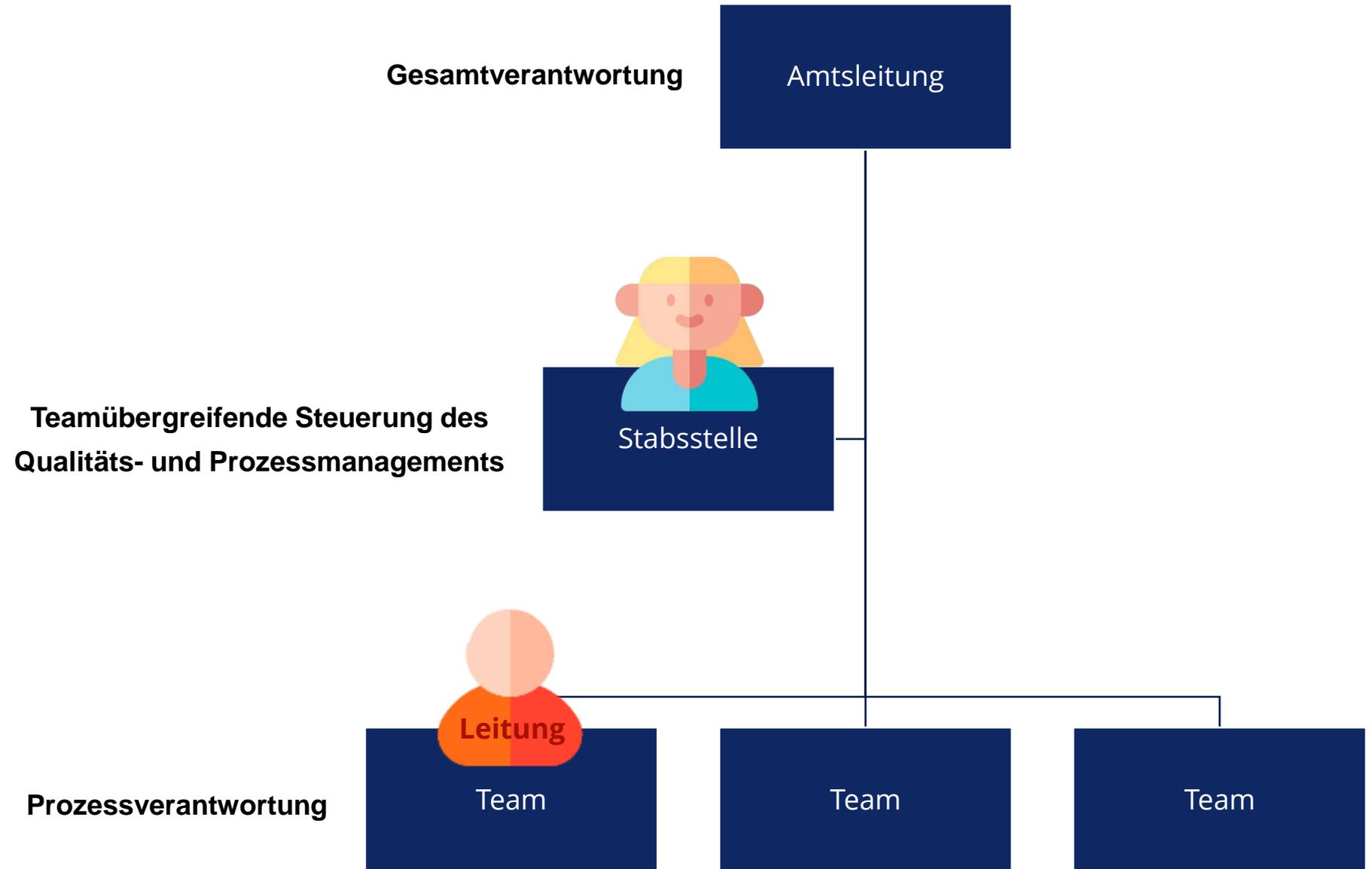


Spezifische Herausforderungen

- Sehr viele, sehr unterschiedliche Kernprozesse
- Erreichen der Belegschaft durch verschiedene Standorte und flexible Arbeitsmodelle erschwert
- Teamübergreifende Steuerung nicht gewohnt
- Massive Überlastungssituation und Personalmangel in vielen Bereichen
- Kritische Sicht auf “Einmischung von außen”
- Mentale Erschöpfung von “zuviel Neuem”
- Kaum Vorarbeit vorhanden



Einführungsveranstaltung für Führungskräfte
Informationsrunde mit allen Beschäftigten
Gesundheitswiki

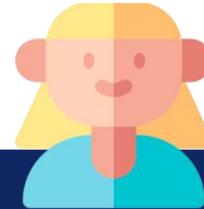




Gesamtverantwortung
Strategische Ausrichtung,
Dokumentenfreigabe



Amtsleitung



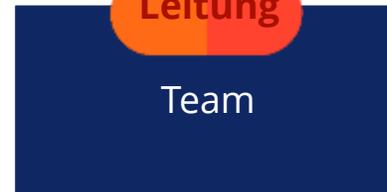
Stabsstelle



**Teamübergreifende Steuerung des
Qualitäts- und Prozessmanagements**
Dokumentensteuerung inkl. Veröffentlichung
Hinwirken auf Prozessoptimierung



Prozessverantwortung
Erhebung, Modellierung,
Analyse, Optimierung



Team



Team



Team

Umsetzung



VA-53.0Stab-001-01
 Stand: 03.11.2023
 Seite 1 von 4

Publikumsanliegen

Ziel der VA

Diese Verfahrensweisung soll gewährleisten, dass alle Mitarbeiter des Gesundheitsamtes und alle weiteren Personen, die im Bereich Publikumsanliegen tätig sind, die Arbeitsabläufe und Regelungen kennen und umsetzen können.

Geltungsbereich

Gesundheitsamt der Stadt Bochum

Verantwortlich für Inkraft- und Außerkraftsetzung der Anweisung

Amtsleitung des Gesundheitsamtes

Regelungsinhalte

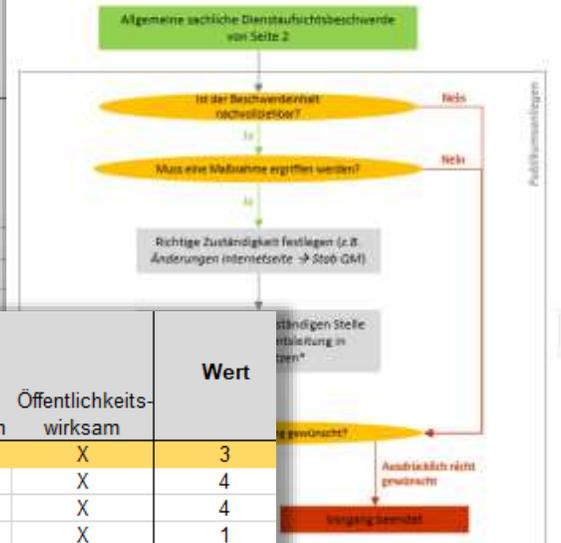
1. Allgemeines

- 1.1. Aufgabenbereich
- 1.2. Kommunikationswege

Anlage 1 zur VA „Publikumsanliegen“

Arbeitsabläufe Beschwerdemanagement

Teil 3: Allgemeine sachliche Dienstaufsichtsbeschwerden



Hauptseite Diskussion

Hauptseite



Verfahrensanweisungen	Nummer	VA-Anlagen	Inhalt	Stand	Wiederanfrage
	VA-53.0AL-001-01	Russagerechtsprüfung bei Strafbefehl	Dienstreise und weitere Hinweise für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei...	Veröffentlicht 17.01.2023	
	VA-53.0AL-007-01	Ordnung	Aufforderung zum Einreichungsergebnis zur Aussage zu Strafbefehl	Veröffentlicht 17.01.2023	
	VA-53.1-021-01	Auswahlverfahren bei Stellenbesetzung			
	VA-53.1-022-01	Antrag auf Arbeitszeiterhöhung			
	VA-53.0AL-006-01	Behörde Post			

Team	Bereich	Sichtung & Priorisierung erfolgt	Zu beschreibende Prozesse	Relevanz			Wert	
				Kernprozess	Teamorga Digitalisierung *2	Externe Akteure eingebunden		Öffentlichkeits-wirksam
53 3 SpD	53 31-33 Erwachsene	X	Sekretariatsabläufe		X		X	3
			Beratung	X	X		X	4
			Krisen	X	X		X	4
			Ambulant betreutes Wohnen				X	1
53 34 KJPD		X	Beratung	X	X		X	4
			Internes Konsil					0
			Krise	X	X		X	4
			Schulabschlussverfahren	X		X	X	3

Verfahrensanweisungen	Nummer	VA-Anlagen	Inhalt	Stand	Wiederanfrage
	VA-53.2.1-001-01	Arbeitsplanung im KJPD	Aufteilung der Arbeitszeit, Büroarbeitszeit, Teamplanung im Team	Veröffentlicht 03.05.2023	01.06.2023
	VA-53.2.1-002-01	Durchführung und Dokumentation des nichtärztlichen Teils der Schulgesundheitsuntersuchungen (SGU A)	Voraussetzungen für die SGU A, Kriterien für die Notwendigkeit der SGU B, Dokumentationsvorgaben	Veröffentlicht 03.07.2023	03.07.2023

Priorisierung

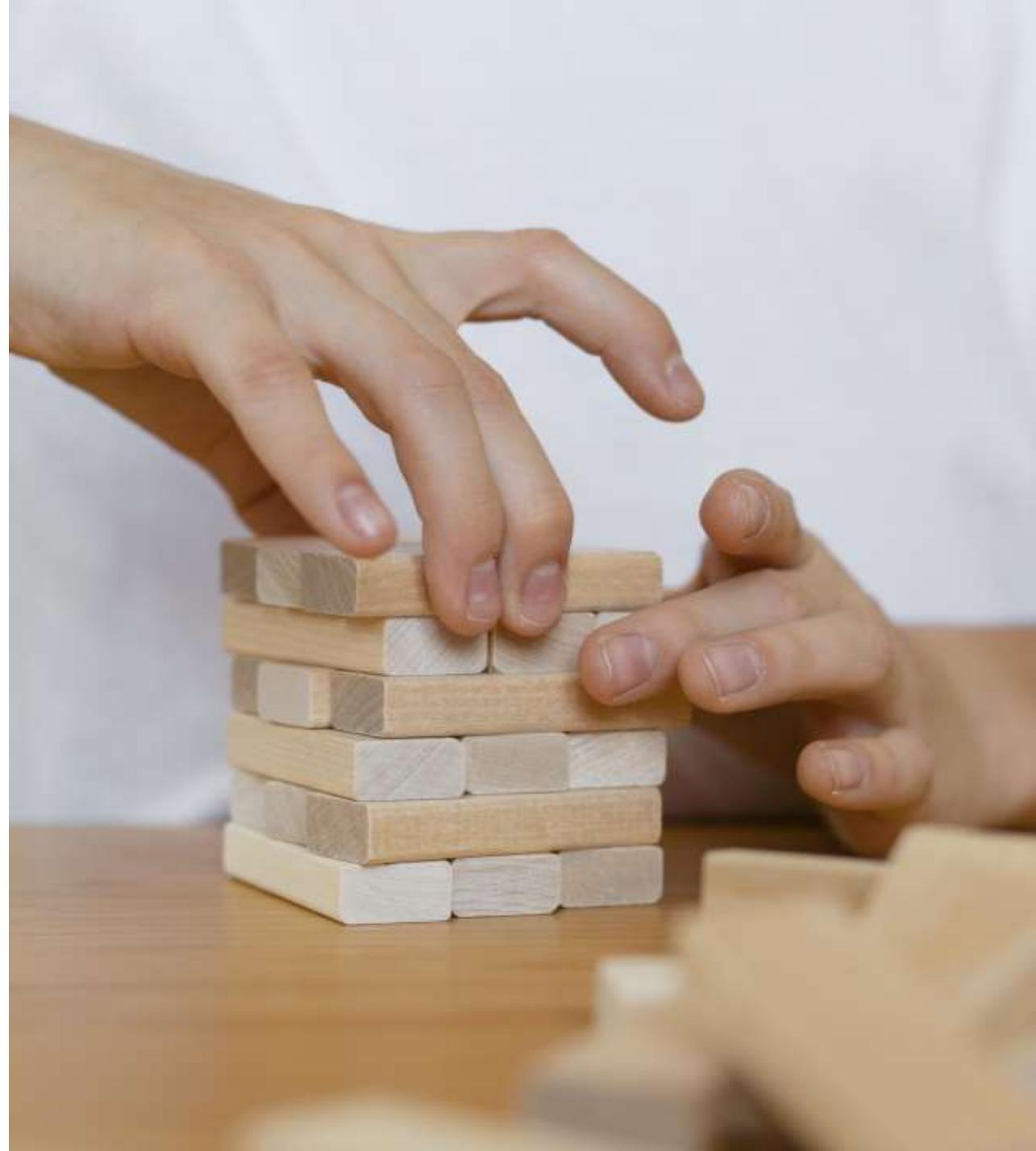
Team

Vorteile

- Zentraler Überblick → Verknüpfung der Prozesse, Blick von “außen”
- Feste Zuständigkeit = Eingeplante Personalressource
- Zentrales Terminmanagement = Eingeplante Zeiten für Prozessmanagement
- Entlastung der Teamleitungen → Support beim Einstieg ins Prozessmanagement, Unterstützung beim Wissenstransfer
- Beteiligung der Mitarbeitenden
- Klärung offener Punkte vereinfacht
- Entlastung Amtsleitung → Anreicherung Optimierungspotential, kontinuierlicher Austausch

Wegweiser

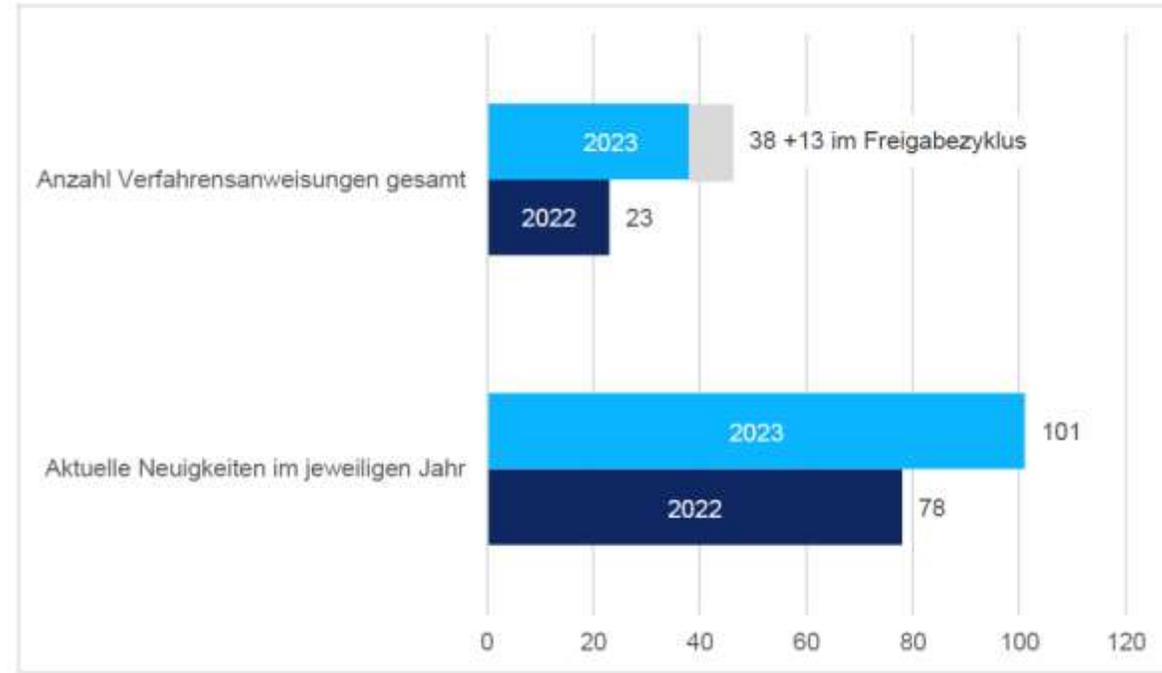
1. Wesentliche Bausteine des Prozessmanagements
2. Herausforderungen: Sorgen, Ängste, Hinderungsgründe
3. Praxisbeispiel Gesundheitsamt
4. Die wichtigsten Erfolgsfaktoren



Erfolgsfaktoren

Gelungene Einführung

- Ausgangslage berücksichtigen! Wo holen wir die Beschäftigten ab?
- Ängste und Sorgen identifizieren und nehmen
- Alle einbeziehen, auf die Schlüsselpositionen besonders eingehen
- Praktischen Nutzen sichtbar machen, zu Beginn danach priorisieren
- Gestützt durch führende Person: klare Linie, Raum & Gewicht geben
- Informationsplattform schaffen: leicht zugänglich, Rückfragen möglich



- Neue Amtsleitung
- Erweiterung Stabsstelle als teamübergreifende Instanz
- Einführung QM & Gesundheitswiki

- Kontinuierlicher Ausbau des Prozessmanagements
- Digitalisierung (Pakt ÖGD)

10/2021

heute

Erfolgsfaktoren

Gelungene Einführung

Fachliche Kompetenz

Feste Personalressourcen

Roadmap

Zentralisierung

Enge Verzahnung aller Bausteine

Klare Zielsetzung

Kontinuität

Praktikabilität

Mitarbeitende abholen und einbeziehen

Gestützt durch Führung

Schlüsselpositionen gewinnen

Sehr wichtig

Mitte

Nicht so wichtig



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Stadt Bochum

Willy-Brandt-Platz 2-6

44777 Bochum

www.bochum.de

Fr. Malin Remberg

Gesundheitsamt

T +49 234 910 - 3284

MRemberg@bochum.de / stabsstelle-gesundheitsamt@bochum.de