



## Medizin optimal unter einem Dach Integriertes Gesundheitszentrum optimiert Prozesse mit iGrafx

*„Ich würde diesen Schritt jederzeit wieder gehen.“*

- Volker Ruchotzki,  
Geschäftsführer Rosen-  
Gesundheitscenter

### ZUSAMMENFASSUNG

#### Im Fokus

Rosen-Gesundheitscenter

#### Die Herausforderung

Analyse und  
Optimierung vieler  
miteinander  
verwobenen Prozesse

#### Die Lösung

iGrafx®FlowCharter™

#### Die Vorteile

Der iGrafx®FlowCharter™  
ermöglicht die grafische  
Visualisierung und  
Analyse von Prozessen.

„Gemeinsam sind wir stark.“ Nach diesem Motto bilden immer mehr medizinische Einrichtungen Netzwerke, die eine Rundumversorgung in allen gesundheitlichen Belangen bieten und betriebswirtschaftliche Vorteile versprechen – wenn die betrieblichen Prozesse unter Kontrolle bleiben. Bei der ISO 9001-Zertifizierung des Rosen-Gesundheitscenters in Gardelegen in Sachsen-Anhalt analysierten und optimierten die Verantwortlichen deshalb die internen Abläufe – mit großen Erfolgen.

### Das Rosen-Gesundheitscenter

Alles hatte damit angefangen, dass Volker Ruchotzki im Jahr 1991 die Gunst der Stunde nutzte und sich mit seiner Frau, einer erfahrenen Apothekerin, selbstständig machte. Er mietete sich in eine bestehende Apotheke mitsamt Ärztehaus in Gardelegen ein und stellte schnell fest, dass er den richtigen Schritt gewagt hatte. „In dieser Zeit gab es viele Praxisneugründungen, so dass wir ideale Standort-Bedingungen vorfanden. Mehr als zehn Ärzte in der Umgebung bildeten eine gute Exstanzgrundlage für die Apotheke“, so Ruchotzki. Die Apotheke florierte und Ruchotzki expandierte und baute das Angebot weiter aus. „Ich wollte angesichts der Probleme des Gesundheitswesens nicht tatenlos bleiben und erweiterte das Apothekensortiment um medizinische Hilfsmittel. Dabei machte ich mir zunutze, dass Apotheken, wie die meiner Frau, eine hervorragende Logistik haben und über das klassische Sortiment hinaus mehr Service bieten können“. Mittlerweile ist Ruchotzki der Eigentümer des Ärztehauses und betreibt noch zwei weitere Apotheken im Umland. Dabei setzt er auf Synergieeffekte.

So bietet das „Rosen-Gesundheitscenter“ unter seinem Dach auch mehreren Selbsthilfegruppen ein Zuhause, die eng mit den Ärzten vor Ort kooperieren. In einem Bildungszentrum können sich Ärzte und Patienten über Neuigkeiten auf vielen medizinischen Gebieten informieren und weiterbilden. Zudem kümmert sich eine Pflegeschwester um Patienten, die auf die Betreuung daheim angewiesen sind.

### Die Herausforderung

Es war klar, dass bei derartigen vielen miteinander verwobenen Prozessen auch ein beträchtliches Optimierungspotenzial bestand. Dies sollte bei einer anstehenden Zertifizierung berücksichtigt werden, denn es ging nicht nur darum, bestehende Abläufe zu dokumentieren und abzuheften, sondern diese nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten zu optimieren.

### Die Lösung

Ruchotzki wandte sich an die Dr. Starke Managementsysteme GmbH in Chemnitz, die auf die Beratung von medizinischen Einrichtungen in Sachen ISO-Zertifizierung und Prozessoptimierung spezialisiert ist. Mehrere Unternehmen hatten das Beratungshaus empfohlen. Im Rahmen der Evaluierung und Prüfung kam die Software FlowCharter von iGrafx zum Einsatz. Sie ermöglicht die grafische Visualisierung und Analyse von Prozessen. Dr. Starke hat dabei die im Gesundheitswesen typischerweise anfallenden Abläufe als „Bibliotheken“ in das Produkt integriert, so dass sich die Aufnahme der Arbeitsschritte in den Apotheken und im Sanitätshaus denkbar einfach gestaltete.

Dabei wurde in Führungs-, Haupt- und Unterstützungsprozesse unterschieden. Beispielhaft für die einzelnen Prozessgruppen seien hier die Prozesse „Strategische Planung“, „Umgang mit Defekten“ und „Wareneinkauf“ genannt. Für die Begleitung des Projektes und die Erfassung der Prozesse stellte Ruchotzki zwei Mitarbeiterinnen ab. „Mir war wichtig, dass beide Bereiche vertreten waren, also besetzte ich die Aufgaben mit einer Apothekerin und einer Mitarbeiterin des Sanitätshauses“, so Ruchotzki. Die Dateneingabe mit dem iGrafx® FlowCharter™ erfordert keine tiefen PC-Kenntnisse – wer die Maus über den Bildschirm führen kann, erhält die gewünschten Informationen zu einzelnen Prozessschritten bereits über Pop-up-Fenster. Kompliziertes Blättern in unterschiedlichen Menü-Ebenen entfällt damit.

### Das Ergebnis

In gut einem halben Jahr stand die Dokumentation der Prozesse, bevor das Team des Rosen-Gesundheitscenters erstmals direkt am Arbeitsplatz auf Arbeitsanleitungen und Informationen, die im System hinter den einzelnen Prozessschritten hinterlegt sind, zugreifen konnten. Das funktioniert standortübergreifend per Intranet. Ein einfacher Webzugang per Browser genügt. Die anfängliche Skepsis der Mitarbeiter, sich mit dem System auseinanderzusetzen, schwand, als sich der Gedanke durchsetzte, dass es sich hier um ein „Erleichterungsinstrument“ handelt, das im Apothekenalltag für mehr Raum sorgt. Je häufiger die Mitarbeiter zudem sahen, dass ihre eigenen Gedanken und Vorschläge für optimierte Prozessabläufe tatsächlich im System dokumentiert sind, umso mehr stieg die Akzeptanz. „Natürlich sind viele Prozesse jetzt auch verbindlicher für die Mitarbeiter geworden und die Pflichten und Aufgaben sind klar für jeden Angestellten definiert. Niemand kann sich aus der Verantwortung stehlen“, so Ruchotzki.

Die ISO 9001-Zertifizierung und die Prozessoptimierung mit Hilfe des FlowCharters hat sich für das Rosen-Gesundheitscenter gelohnt, so Ruchotzki. „Die Herausforderungen im Gesundheitswesen sind groß und es gilt zu agieren, statt nur zu reagieren. Wir haben unsere Stärken und Schwächen erkannt und konnten Potenzial für Verbesserungen entdecken. Ich würde diesen Schritt jederzeit wieder gehen“.

#### Hauptsitz EMEA

Dr.-Johann-Heitzer-Straße 2  
85757 Karlsfeld  
Tel.: +49 (0) 8131 3175 100  
Fax: +49 (0) 8131 3175 101  
info.de@iGrafx.com  
[www.iGrafx.de](http://www.iGrafx.de)

#### Österreich

Dr. Starke Managementsysteme  
Austria GmbH  
Fischhof 3  
1010 Wien  
Tel.: +43 (0) 1 74040 3520  
Fax: +43 (0) 1 74040 3522  
[www.iGrafx.at](http://www.iGrafx.at)

#### Vertretungen u. a. in:

USA - Weltweiter Stammsitz

Australien	Korea
Benelux	Mexiko
Brasilien	Österreich
Dänemark	Polen
Frankreich	Schweden
Italien	Schweiz
Japan	Slowenien
Jordanien	Spanien
Kanada	UK & Irland

#### Weitere Kontaktdaten:

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