



Angebot

# PZM Academy

Patientenzentriertes Management - Experten Wissen -  
Lean Hospital Management



## Ihr Weg zu einer patientenzentrierten Organisation

Das Team der PZM Academy unterstützt Sie beim Aufbau und der Umsetzung einer patientenzentrierten Organisation.

### **Konzeption**

Gemeinsam mit Ihnen identifizieren wir Handlungsfelder und erstellen ein passgenaues Konzept für Ihr Haus, welches die Ziele, Massnahmen und den genauen Weg der Arbeit beschreibt. Dies ermöglicht Ihnen einen individuellen Weg bei der Entwicklung zu einer patientenzentrierten Organisation.

### **Umsetzung**

Wir führen massgeschneiderte inhouse Weiterbildungen für Führungskräfte und Mitarbeitende durch und unterstützen Sie bei der Konzeptionierung und Moderation von Workshops zu den Entwicklungsthemen ihres Konzeptes der Patientenzentrierung. Unser modulares Trainingsangebot dient hierbei als Grundlage.

### **Stabilisierung**

Für Führungskräfte und Mitarbeitende bieten wir Unterstützung in Form von Coachings an, die das bisher Erreichte stabilisieren.



## Grundlagen

### Level 1 - Grundlagen

- Grundlagen Lean Hospital
- Prinzip «Patient im Zentrum»
- Verschwendungsarten
- Hinweise zu Lean Hospital Tools

**Nutzen:** Grundlagen kennen, Denk- und Arbeitsweise verstehen

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeitenden

### LEVEL 2 - Lean Hospital Tools

- Huddle
- KVP
- Gemba
- Standards

**Nutzen:** Grundlagen verstehen und erste Methoden kennen und anwenden

**Zielgruppe:** Interessierte Mitarbeitende und Lean Hospital Verantwortliche

### LEVEL 2.1 - Pflegespezifische Lean Hospital Tools

- 7P
- Patientenboard
- Pflegewagen

**Nutzen:** Methodenpaket erweitern

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeitenden mit pflegerischen Hintergrund, welche die erwähnten Tools bei sich verwenden.

## Prozessdenken

**Level 3 - Verschwendungen entlang des Patientenpfades**

- Wertstromanalyse
- 6-Schritte Analyse
- Kreativitätstechniken
- Aufwand-Nutzen Analyse

**Nutzen:** Methodenpaket erweitern und lernen, im eigenen Arbeitsumfeld umzusetzen

**Zielgruppe:** Lean Hospital Verantwortliche nach Besuch von Level 2, Führungsverantwortliche und interessierte Mitarbeitende



## Projektdenken

**Level 4 - Verbesserungsstrategien umsetzen**

- A3 Report
- A3 Verbesserungsstrategie
- Problemlösungserarbeitung
- Change Management

**Nutzen:** Lernen, Projekte im eigenen Arbeitsumfeld durchzuführen

**Zielgruppe:** Lean Hospital Verantwortliche nach Besuch von Level 3, Führungsverantwortliche und interessierte Mitarbeitende

### Lean Expert Zertifikat

- Durchführung eines A3 Projektes im eigenen Arbeitsumfeld
- Präsentation der Ergebnisse
- Abschluss mittels internem Zertifikat Lean Experte



## Lean Leadership

**LEVEL 5 - Lean Leadership**

- Lean Leadership Kompetenzen
- Patientenzentrierung als Führungsaufgabe
- Lean Leadership Tools:  
Führungs-Gemba / Führungs-Huddle
- Vor Ort Führen: Coaching
- Visual Management
- Team Management System

**Nutzen:** Lernen, Lean Leadership im eigenen Arbeitsumfeld anzuwenden

**Zielgruppe:** Führungs- und Fachverantwortliche



Grundlagen  
kennen

Prozesse  
verstehen

Verbesserungen  
umsetzen

Potential  
fördern



**Weil Lernen mit der PZM Academy nachhaltig wirkt.**

Wir bieten ein praxisnahes und massgeschneidertes Angebot, welches nachhaltig implementiert wird, damit Lean Hospital in Ihrer Organisation die Qualität und die Produktivität für die Patienten und Mitarbeitenden verbessert.



**Universitätsspital Basel**

Departement Prozesse, Planung und Steuerung  
Hebelstrasse 10  
4031 Basel  
pzm@usb.ch  
unispital-basel.ch

Leitung PZM Academy  
Kurt Aldorf, Dipl. Päd.

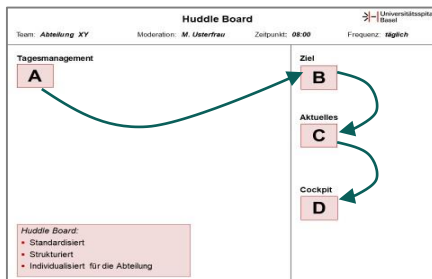
# Huddle

## Der Huddle...

- ...ist eine geplante, strukturierte und regelmässig durchgeführte **Abstimmung eines interprofessionellen Teams**.
- ...wird vor einer **beschreibbaren Tafel** (Huddle Board) durchgeführt, die von einem Moderator **vor jedem Meeting aktualisiert** wird.
- ...dient hauptsächlich der **Organisation des operativen Tagesgeschäftes** (bzw. Abweichungen davon).

## Wichtigste Elemente eines Huddle

- 1 **Struktur (Ablauf):** standardisiert und visualisiert
- 2 **Intervall und Dauer:** fix vorgegeben, regelmässig durchgeführt
- 3 **Moderator:** definiert und akzeptiert (kann wechselnd sein)
- 4 **Teilnehmerkreis:** interprofessionell zusammengesetzt
- 5 **Huddle Board:**
  - Tagesmanagement
  - Kennzahlen
  - Unvorhergesehenes und Eventualitäten
  - Vom Moderator vor jedem Meeting aktualisiert



## Nutzen: Die Anwendung

- ... **schafft Transparenz** in Abläufen und Führung.
- ... fördert **Informationsfluss** zwischen Mitarbeitenden und zwischen Mitarbeitenden und Führung.
- ... sorgt für **störungsfreie Abläufe** im operativen Alltag und steigert die **Effizienz der Koordination**.
- ... **fördert Teamgeist** und **Mitarbeiterzufriedenheit** in interprofessionellen Teams.
- ... stärkt sowohl die **Führung** als auch die Fähigkeit zur **Selbstorganisation** der Teams.

## Merkmale eines Huddle's im USB

- Einführung des Huddles mit Experten aus PZM abgestimmt
- Huddle Moderator geschult
- Regelmässige und pünktliche Teilnahme des interprofessionellen Teams sichergestellt
- Kurz (keine Sitzung)

# KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

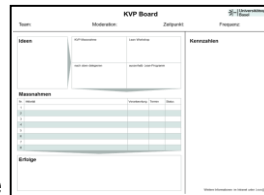


## KVP Boards ...

- ... **institutionalisieren den kontinuierlichen Verbesserungsprozess** (Kaizen, KVP) in Teams
- ... sind ein pragmatisches, gleichzeitig aber sehr wirksames Instrument, um **Verschwendungen auf Arbeitsebene** direkt durch die Mitarbeitenden erkennen und eliminieren zu können
- ... werden **idealerweise auf allen Ebenen eingesetzt** und können so als effektive Führungsinstrumente in der gesamten Organisation hierarchieübergreifend eingesetzt werden

## Wichtigste Elemente eines KVP Boards

- 1 **Struktur (Ablauf):** standardisiert und visualisiert
- 2 **Intervall und Dauer:** fix geplant, regelmässig durchgeführt
- 3 **Moderator:** definiert (kann wechselnd sein), akzeptiert, sattelfest, moderiert objektiv und führt Entscheide herbei
- 4 **Teilnehmerkreis:** wenn möglich interprofessionell zusammengesetzt, Führungsperson / Entscheider anwesend
- 5 **Kaizen / KVP Board enthält**
  - Ideenspeicher: Lösungsvorschläge, Verschwendungen etc.
  - Triage: KVP Massnahme, Lean Workshop, 'nach oben delegieren', 'ausserhalb Lean Programm'
  - Massnahmen: An Meetings beschlossene Massnahmen, die von Mitarbeitenden umgesetzt werden
  - Erfolge: Umgesetzte Massnahmen, die besondere Hervorhebung verdienen
  - Kennzahlen: Wichtigste Kennzahlen zum KVP Board



## Nutzen: Die Anwendung

- ... verbessert **Qualität und Effizienz in den operativen Abläufen**, weil Verschwendungen auf Arbeitsebene systematisch erkannt und beseitigt werden
- ... trägt zur **Verbesserung der Patientenzufriedenheit und -sicherheit** bei, weil Probleme in den vom Patienten direkt wahrgenommenen, operativen Abläufen unmittelbar verbessert werden
- ... steigert **Zusammenhalt und Effektivität** von Teams, weil die Führung gestärkt wird und Verbesserungsideen vom Team stammen und durch das Team umgesetzt werden

## Merkmale von KVP Boards im USB

- Meetings regelmässig durchgeführt
- Systematisches Controlling der umgesetzten Massnahmen sichergestellt
- Einbettung in die Führungsebene sichergestellt

# Gemba Walk

## Der Gemba Walk ...

- ... bedeutet «an den Ort des Geschehens» (Gemba) gehen. Führungskräfte, Projektteams und/oder Mitarbeitende besuchen den Ort der operativen Leistungserbringung, um direkt die Realität beobachten zu können.
- ... dient dem Entdecken von Problem- und Handlungsfeldern und dem Ableiten von Hypothesen zur Optimierung.



## Verschiedene Arten bzw. Ziele von Gemba Walk's

- (A) Führungs-Gemba**  
Als Führungskraft mit den Mitarbeitenden **Zeit am Arbeitsplatz verbringen** und deren Arbeit im System verstehen, um Problemlösungen zu unterstützen.
- (B) Leuchtturm-Gemba**  
Vertreter aus Kliniken in welchen Lean noch nicht gelebt wird schauen sich eine Leuchtturm-Klinik an
- (C) Themen-Gemba**  
Beobachtungen **mit definiertem Fokus** und Teilnehmenden um Probleme und Handlungsfelder zu erkennen (z.B. Verschwendungen, Sicherheit, Patientenfluss)
- (D) Mini Gemba**  
Die Mitarbeitenden sollen ein Bild von ihrem eigenen Arbeitsplatz bekommen (Change-Tool) / Zweifler sollen ins Boot geholt werden



## Nutzen: Der Gemba Walk ...

- ... ermöglicht die Erkennung von Verschwendungen und Potenzialen mittels Beobachtung vor Ort als auch ein Abgleich der eigenen Vorstellung mit der Realität.
- ... verbessert die Führungs-Effizienz und fördert die Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden und verbessert strategische Entscheide.
- ... sensibilisiert die Mitarbeitenden für spezifische Themen in deren Umfeld.

## Merkmale des Gemba Walk's am USB

- Klarer Fokus setzen (bzw. klares Ziel, ggf. bereits Problemhypothesen)
- Wertschätzung gegenüber Mitarbeitenden und Situation vor Ort zeigen
- Störung so gering wie möglich halten