

# Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP-ZSB

## Spielregeln

# Beschreibung KVP ZSB

- Das Ziel des KVP ZSB ist, durch die umgesetzten KVP-Ideen die **Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterinnenzufriedenheit zu verbessern** und **Effizienzsteigerungen (zeitliche und finanzielle Ressourcen) im Arbeitsalltag umzusetzen**.
- Durch den KVP wird **allen MA des ZSB ermöglicht, kontinuierliche (Prozess-) Verbesserungen umzusetzen**.
- Es handelt sich dabei **hauptsächlich um Ideen und Verbesserungen, die im Team und vom Team direkt umgesetzt werden können**.
- Bei **Teamübergreifenden KVP-Ideen**, werden die Mitarbeiterinnen von den **KVP-Moderatoren bei der Umsetzung unterstützt**. Sind es **KVP-Ideen mit finanziellen und ZSB weiten Auswirkungen**, werden diese an der **KVP-Quartalsitzung (Lead: LQM und LGL, Teilnehmer: KVP-Moderatoren und Linienverantwortliche) besprochen und über das Vorgehen entschieden**. Die Vorgehensweise ist auf der nächsten Seite beschrieben.
- **Die KVP-Moderatoren werden durch das KVP-Team festgelegt**.
- Um KVP-Ideen einzubringen, hat jedes KVP-Team ein eigenes **KVP Tableau (wird freiwillig geführt)**. Jede **MA kann Ideen einbringen (Ideenspeicher)**.
- Im KVP-Team werden die KVP-Ideen aufgenommen und bezüglich Umsetzungsgrad überwacht. **KVP-Ideen** werden im Dokument «Verbesserungsübersicht» **zwingend dokumentiert (Verantwortlich; Status: offen, beendet, in Arbeit, verworfen; beendet: Datum; Bester/Q.; Kommentar)**.
- Die in den KVP-Teams **umgesetzten Massnahmen (relevant für die Kennzahl – «Anzahl umgesetzte Ideen»)** werden durch die KVP-Moderatoren an den Quartalsitzungen KVP vorgestellt.
- Die **drei am besten bewerteten KVP-Ideen werden prämiert**, 1.Rang CHF 150, 2. Rang CHF 100 und 3. Rang CHF 50 pro KVP-Team, der Bericht dazu wird im Intranet veröffentlicht.
- Die **Ideen auf dem 1. Rang, werden an den Mitarbeiterinnen-Infoanlässen präsentiert** (jeweils über zwei zurückliegende Quartale).
- Die **Arbeitszeit zur Umsetzung** der KVP-Ideen **wird den Mitarbeiterinnen zugestanden**.

# Vorgehensweise Ideenumsetzung

Idee

- **Ideen und Verbesserungen** werden von MA eingebracht

Team

- **Bearbeitung von Ideen und Verbesserungen, die im Team und vom Team direkt umgesetzt werden können** - kein direkter Einfluss auf Bereich oder ZSB
- Der Umsetzungsgrad wird überwacht. **Status: offen, beendet (mit Enddatum), in Arbeit, verworfen**
- Die **umgesetzten Massnahmen** sind relevant für die Kennzahl – «Anzahl umgesetzte Ideen»

Hauptfokus

Teamübergreifend

- **Teamübergreifende KVP-Ideen mit Team-, Bereichs-, ZSB Auswirkungen (finanziell, organisatorisch, prozessual etc.), werden an der KVP-Quartalsitzung (oder bereits vorgängig) unter den Betroffenen besprochen und über das Vorgehen entschieden**
- Allenfalls notwendige **Anträge, Anpassungen an Dokumenten erfolgen via den bekannten Prozessen (Aufnahme Budgetprozess, Prozessdokumentation etc.)**

## Zielvorgabe KVP 2021:

- Gössere Teams mit vielen repetitiven Arbeiten > 1 umgesetzte Verbesserung pro Teammitglied und Jahr
- Kleinere Teams und Stäbe > 4 umgesetzte Verbesserungen pro Teammitglied und Jahr

## Rhythmus KVP-Team Sitzungen:

- Mindestens alle 14 Tage ist in einem bestehenden Sitzungsgefäss oder einer separaten KVP-Sitzung der Status der KVP-Ideen im KVP-Team zu besprechen. Der zeitliche Aufwand für die **Aktualisierung des Status** wird gesteuert durch den KVP-Moderator (bis max. 30 Minuten).
- Die Zeit soll auf die Umsetzung der KVP-Ideen verwendet werden und nicht auf die Administration!

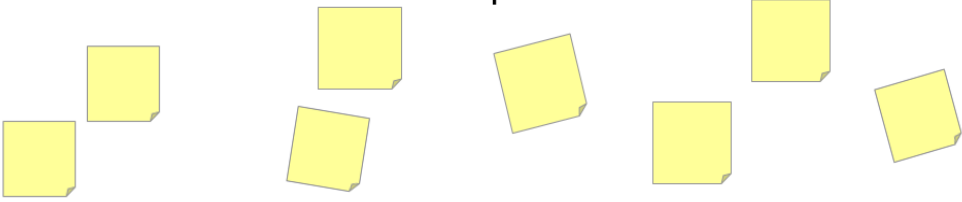
# KVP-Teams / KVP Tableau

Die KVP-Teams und -Moderatoren sind in der Verbesserungsübersicht aufgeführt. Als Hilfsmittel zur Visualisierung und Führung Status der KVP-Ideen dient das KVP Tableau. Die KVP-Ideen können zur Visualisierung ausgedruckt werden. Die richtigen Fragen stellen:

- Was für Verschwendungen beobachtest du?
- Was ist dein grösster Zeitfresser?
- Über was ärgerst du dich mehrmals täglich?
- Welcher Prozess holpert immer?
- Was klappt regelmässig nicht?

Wertschätzung zeigen und Erfolge feiern und kommunizieren.

**Ideenspeicher**



**Verbesserungsübersicht**

Nr.	Beschreibung, TL H. Messerli	Verantwortli	Statu	beende	Beste/Q.	Kommentar
42	ICT Strategie Definition erarbeitet	GL	beendet	01.04.2019		
43	Vereinfachung KVP-Formulare	Heinz Messerli	In Arbeit	30.04.2019		
44			offen			
45			in Arbeit			
46			beendet			

- KVP-Tableau gut sichtbar aufhängen.
- Faust aus dem Sack nehmen und mit Post-it die Ideen aufkleben – gut verständlich
- Alle 14 Tage die neuen KVP-Ideen sowie den Status der bestehenden Ideen bearbeiten.

## KVP wird allen MA bewusst gemacht -> bessere Anerkennung für gute Ideen



- An der KVP-Quartalsitzung werden die «besten» Ideen durch die KVP-Moderatoren bestimmt
- Die 3 prämierten Ideen werden im Intranet publiziert
- Die Ideen auf dem 1. Rang, werden zusätzlich an der MA-Info präsentiert (jeweils über zwei zurückliegende Quartale)
- Die Ideenbringerin oder eine Vertreterin des KVP-Teams stellt die KVP-Idee an der MA-Info vor, die Art der Präsentation ist frei
- Die Übergabe der Prämien (1. – 3. Rang) erfolgt an der MA-Info durch die GL

## Mögliche Beurteilungskriterien für KVP-Ideen:

- Attraktivität der KVP-Idee
- Nachhaltigkeit für ZSB
- Kopierbarkeit der Idee

## Prämien Quartalssieger 1. - 3. Rang

- Prämien pro KVP-Team - 1. Rang 150.--, 2. Rang 100.--, 3. Rang 50.--

## Methode zur Festlegung der besten KVP-Ideen

- Punktevergabe durch KVP-Quartalssitzungs-Teilnehmer (KVP-Moderatoren)
- Der KVP-Moderator kann frei entscheiden. Er erhält 3 Punkte zum vergeben. Diese kann er alle 3 oder einzeln an seine Favoriten verteilen (auch KVP-Idee eigenes KVP-Team)



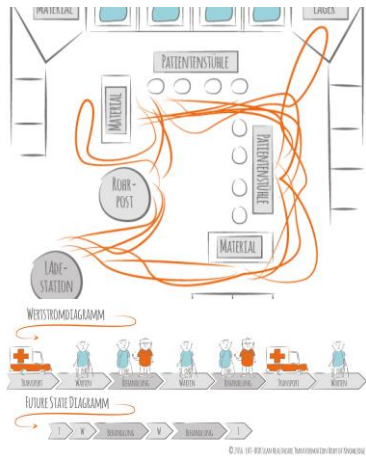


## ...die Gestaltung des Prozesses ist frei

- Stellt immer wieder die Frage «**Warum?**» → **WARUM** funktioniert der Prozess nicht?  
WARUM erstellen wir diesen Report?  
WARUM vereinfachen wir dies nicht?
- Sucht eine **einfache Lösung**, nicht **DIE PERFEKTE**
- Vergesst **starre Vorstellungen**



# Verschwendungsarten - Ergänzungen



- **Unnötige Laufwege/Bewegungen**

Suchen von Verbrauchsmaterial, Medikamenten, Instrumenten, Bewohnerinnen, zusätzliche Laufwege wegen vergessenem Material, mehrfaches Umlagern von Material

- **Wartezeit**

Wartezeit durch Leerlauf

- **Überproduktion / Überinformation**

Unnötige Untersuchungen, mehrfache Befragungen zu den gleichen Themen, Handnotizen, die später in den PC übertragen werden etc., unnötige Spitaleinweisungen, häufiges Nachfragen, überflüssige Dokumentation, Kennzahlen ohne Massnahmen

- **Überarbeitung**

Mangelhafte Prozessorganisation, überdimensionierte Prozesse, Doppelspurigkeiten



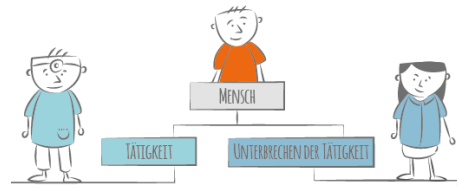
PROZESS-  
OPTIMIERUNG



# Verschwendungsarten - Ergänzungen

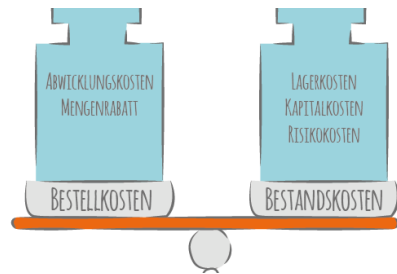
- **Mängel und Fehler**

Fehlende oder ungenügende Information, fehlendes Material, unnötige Unterbrechungen, zu wenig standardisierte Tätigkeiten, gefährliche Handlungen (z. B. nicht Einhalten von Hygienevorschriften, Medikationsfehler, erneute Blutentnahmen, fehlgeleitete Befunde etc.)



- **Lagerbestände**

Zu hohe Lagerbestände, Medikamentenbestände, Labormaterial, unterschiedliche Bewirtschaftungslogiken, abgelaufenes Material



- **Transport und Informationsfehler**

Bewohnerinnen, Medikamente, Laborproben, Verbrauchsmaterialien, Bettentransporte, Material am falschen Ort



# Verbesserungen auch auf Mehrwerte ausrichten

- Qualitätsverbesserungen, Verbesserung von Abläufen, Methoden und Hilfsmittel
- Umsetzung innovativer Ideen für die Bewohnenden (neue Behandlungsmethoden, neue Geräte/Produkte)
- Sicherheit erhöhen, Umweltverbesserungen etc.
- Neue Werbekanäle, Neukunden gewinnen
- Teambildende Elemente, Kulturverbesserungen