

# Vernetzungstreffen der Gesundheitsämter – Evaluation von Prozessen

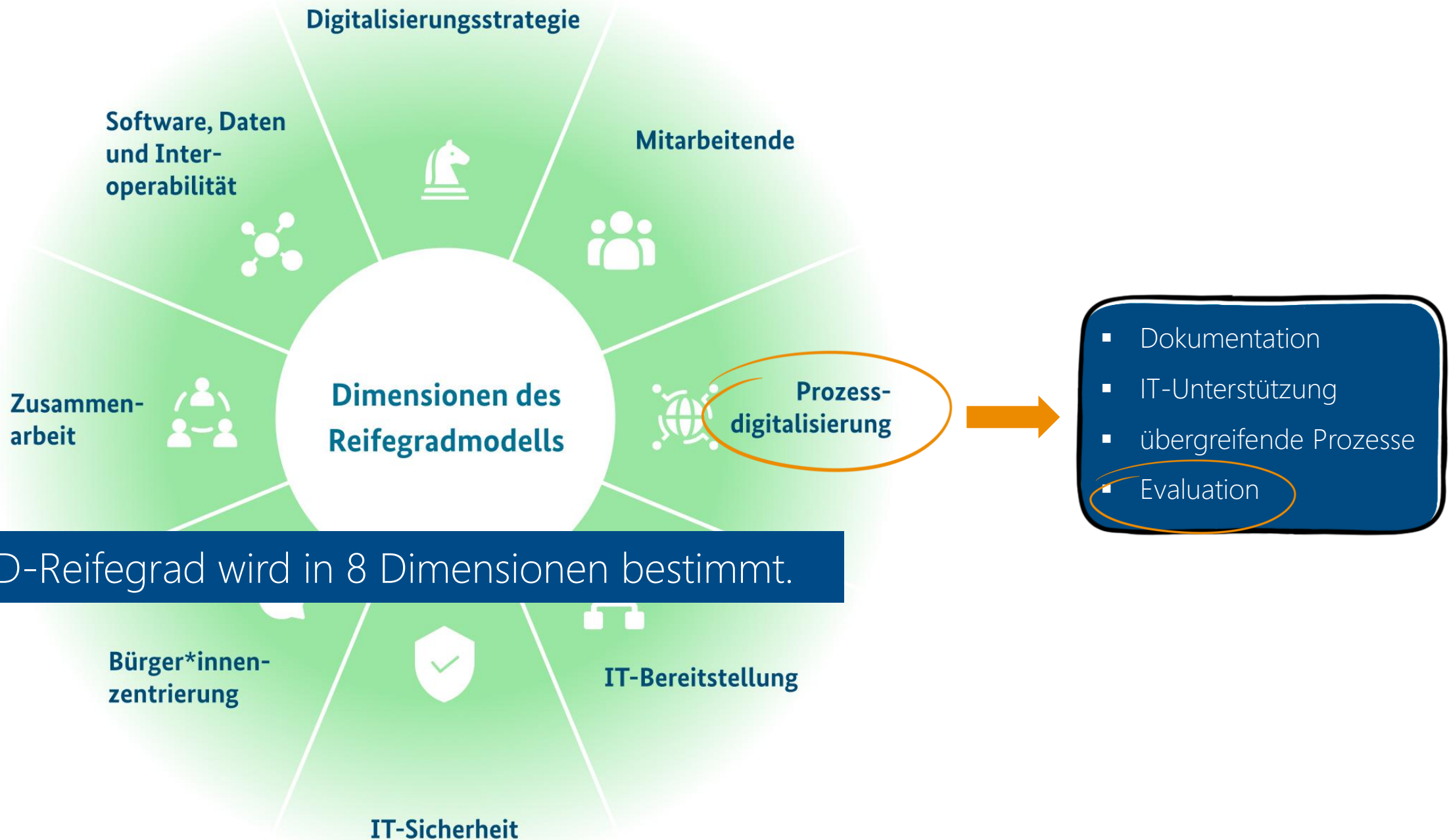
Julia Janzen, Saskia Reismann & André Kläver  
Online, 28.11.2024

# Agenda

- 1 Anforderungen und Zielsetzung der Evaluation im ÖGD-Reifegradmodell
- 2 Kennzahlen für eine Prozessevaluierung definieren
- 3 Daten erheben/ aktualisieren
- 4 Daten auswerten
- 5 Abschluss



Der ÖGD-Reifegrad wird in 8 Dimensionen bestimmt.



In der Dimension Prozessdigitalisierung werden klare Kriterien für die Evaluation von Prozessen vorgegeben.

Stufe 0	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3 – Mindestanforderung "Digitales Gesundheitsamt 2025"
<p>Eine Evaluation der Prozesse ist mindestens in Planung.</p>	<p>Eine Evaluation der Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität oder Effizienz) findet mindestens unstrukturiert statt (z. B. erfolgt die Evaluation rein mündlich und wird nicht zentral</p>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung statt (z. B. wird die Evaluation schriftlich in einer vorgegebenen Maske in z. B. Excel zentral gesammelt). Aus der Evaluation werden spezifische Prozessverbesserungsmaßnahmen abgeleitet (z. B. Vereinheitlichung von Prozessen, Reduktion unnötiger Schnittstellen). Das Gesundheitsamt evaluiert kontinuierlich, ob die <i>Prozessdokumentation</i> mit der tatsächlichen Ausführung der Prozesse übereinstimmt. Die <i>Prozessdokumentation</i> wird entsprechend angepasst.</p>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung unter Einsatz vordefinierter Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden) statt. Die Evaluation erfolgt mindestens einmal jährlich. Eine Evaluation von Erfolg/Misserfolg der abgeleiteten Prozessverbesserungsmaßnahmen findet statt. Die <i>Prozessdokumentation</i> wird zweimal jährlich geprüft und bei Bedarf angepasst (z. B. auf Vollständigkeit, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und Struktur).</p>

Es ist vorgesehen, kontinuierliches Prozessmanagement (KPM) einzuführen.

In der Dimension Prozessdigitalisierung werden klare Kriterien für die Evaluation von Prozessen vorgegeben.

Stufe 0	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3 – Mindestanforderung "Digitales Gesundheitsamt 2025"
<p>Eine Evaluation der Prozesse ist mindestens in Planung.</p>	<p>Eine Evaluation der Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität oder Effizienz) findet mindestens unstrukturiert statt (z. B. erfolgt die Evaluation rein mündlich und wird nicht zentral gesammelt).</p>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung statt (z. B. wird die Evaluation schriftlich in einer vorgegebenen Maske in z. B. Excel zentral gesammelt). Aus der Evaluation werden spezifische Prozesse übereinstimmt. Die <i>Prozessdokumentation</i> wird entsprechend angepasst.</p>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung unter Einsatz vordefinierter Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden) statt. Die Evaluation erfolgt mindestens einmal jährlich. Eine Evaluation von Erfolg/Misserfolg der abgeleiteten Prozessverbesserungsmaßnahmen findet statt. Die <i>Prozessdokumentation</i> wird zweimal jährlich geprüft und bei Bedarf angepasst (z. B. auf Vollständigkeit, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und Struktur).</p>

Prozessattribute lassen auf Gütekriterien schließen.

In der Dimension Prozessdigitalisierung werden klare Kriterien für die Evaluation von Prozessen vorgegeben.

Stufe 0	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3 – Mindestanforderung "Digitales Gesundheitsamt 2025"
<p>Eine Evaluation der Prozesse ist mindestens</p> <div data-bbox="163 572 970 769" style="background-color: #004a87; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;"> <p>Die Prozessgüte wird über die Prozessattribute regelmäßig evaluiert und Maßnahmen abgeleitet.</p> </div>	<p>Eine Evaluation der Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert statt (z. B. wird die Evaluation schriftlich in einer vorgegebenen Maske in z. B. Excel zentral gesammelt). Aus der Evaluation werden spezifische Prozessverbesserungsmaßnahmen abgeleitet (z. B. Vereinheitlichung von Prozessen, Reduktion unnötiger Schnittstellen). Das Gesundheitsamt evaluiert kontinuierlich, ob die <i>Prozessdokumentation</i> mit der tatsächlichen Ausführung der Prozesse übereinstimmt. Die <i>Prozessdokumentation</i> wird entsprechend angepasst.</p>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung unter Einsatz vordefinierter Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden) statt. Die Evaluation erfolgt mindestens einmal jährlich. Eine Evaluation von Erfolg/Misserfolg der abgeleiteten Prozessverbesserungsmaßnahmen findet statt. Die</p> <div data-bbox="1890 801 2448 1008" style="background-color: #004a87; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;"> <p>Kontinuierliches Prozessmanagement wurde etabliert.</p> </div>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung unter Einsatz vordefinierter Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden) statt. Die Evaluation erfolgt mindestens einmal jährlich. Eine Evaluation von Erfolg/Misserfolg der abgeleiteten Prozessverbesserungsmaßnahmen findet statt. Die</p>

In der Dimension Prozessdigitalisierung werden klare Kriterien für die Evaluation von Prozessen vorgegeben.

Stufe 0	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3 – Mindestanforderung "Digitales Gesundheitsamt 2025"
<p>Eine Evaluation der Prozesse ist mindestens in Planung.</p>	<p>Eine Evaluation der Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (Effektivität oder Effizienz) findet mindestens unstrukturiert statt (z. B. erfolgt die Evaluation rein mündlich und wird nicht dokumentiert).</p>	<p>Eine Evaluation wesentlicher Prozesse in Hinsicht auf Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) findet strukturiert mit Softwareunterstützung unter Einsatz vordefinierter Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden) statt. Die Evaluation erfolgt mindestens einmal jährlich. Eine Evaluation von Erfolg/Misserfolg der abgeleiteten Prozessverbesserungsmaßnahmen findet statt. Die <i>Prozessdokumentation</i> wird zweimal jährlich geprüft und bei Bedarf angepasst (z. B. auf Vollständigkeit, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und Struktur).</p>	

Die Prozessgüte wird über die Prozessattribute systematisch evaluiert und Maßnahmen abgeleitet.

Verbesserungsmaßnahmen werden hinsichtlich ihres Erfolgs evaluiert.

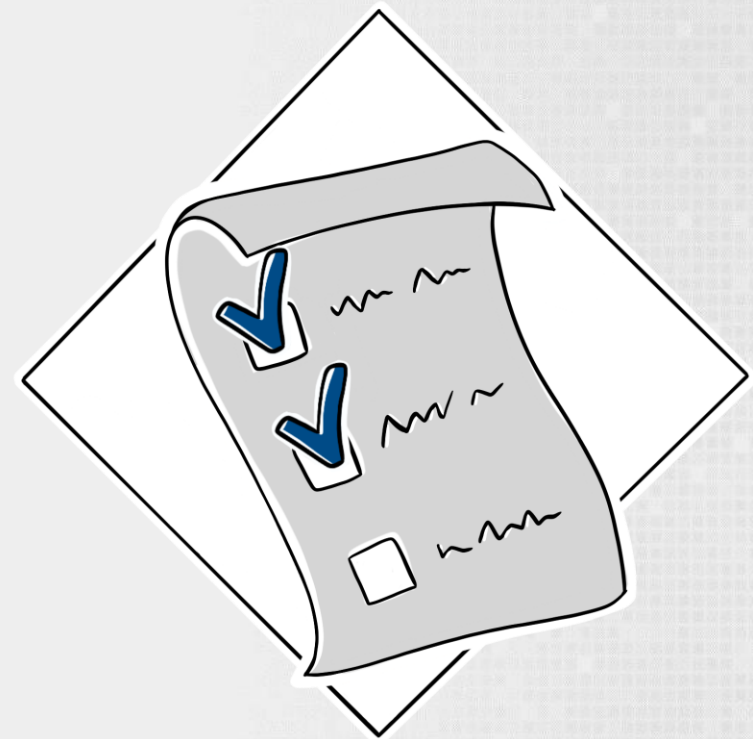
Kontinuierliches Prozessmanagement wird gemäß den Vorgaben gelebt.



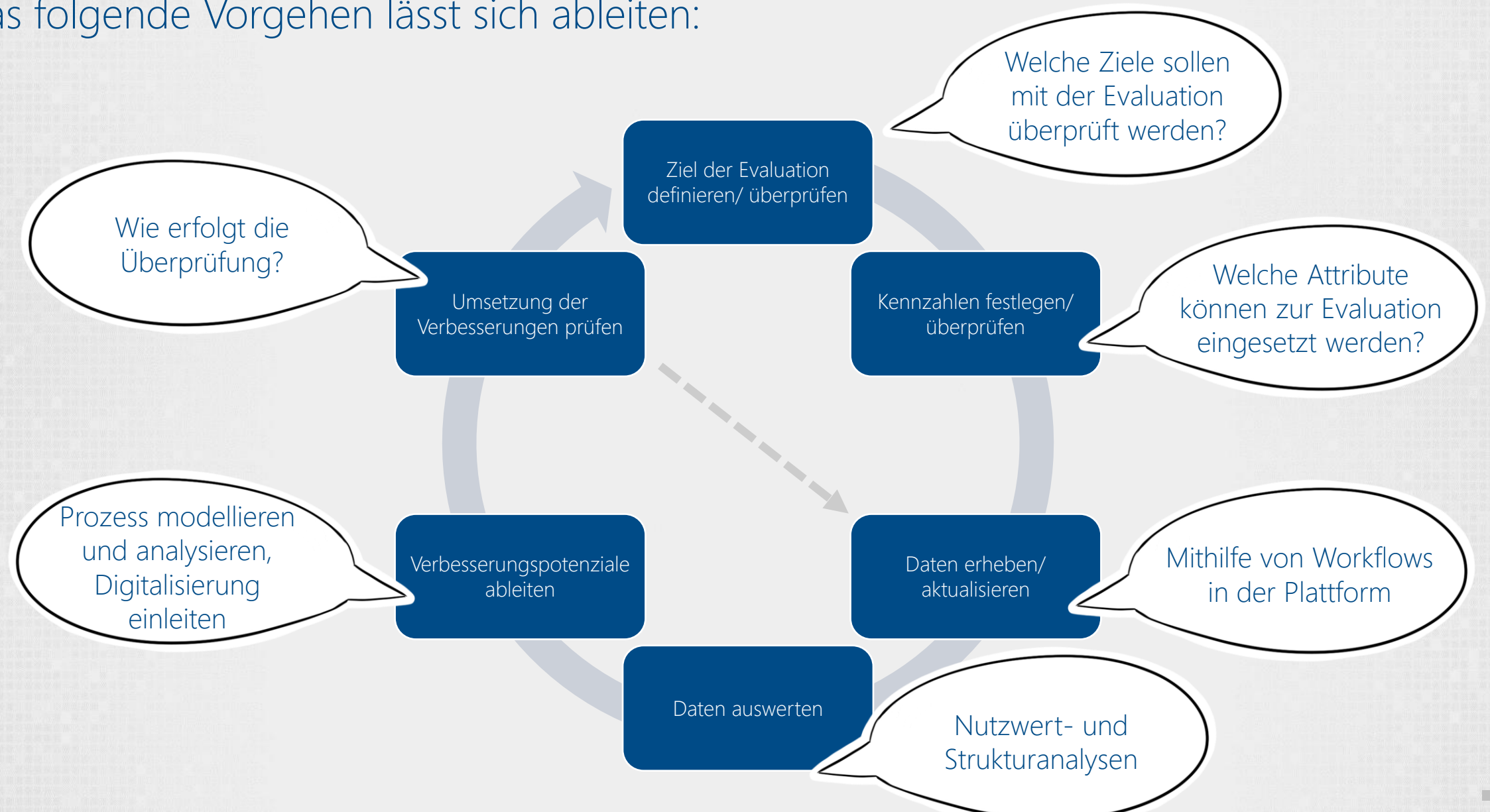
Das ÖGD-Reifegradmodell stellt für Stufe 3 spezifische Anforderungen an die Evaluation.

Die Evaluierung von Prozessen erfolgt ...

- durch Erhebung von Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz),
- strukturiert,
- mit Softwareunterstützung,
- unter Einsatz vordefinierter Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden),
- mindestens einmal jährlich und
- umfasst die Evaluation von Erfolg/Misserfolg der abgeleiteten Prozessverbesserungsmaßnahmen.



Das folgende Vorgehen lässt sich ableiten:



# Agenda

- 1 Anforderungen und Zielsetzung der Evaluation im ÖGD-Reifegradmodell
- 2 Kennzahlen für eine Prozessevaluierung definieren**
- 3 Daten erheben/ aktualisieren
- 4 Daten auswerten
- 5 Abschluss

## Kennzahlen festlegen

- Die Prozessgüte wird systematisch evaluiert und Maßnahmen werden abgeleitet (mind. 1x jährlich).
- Verbesserungsmaßnahmen sollen hinsichtlich ihres Erfolgs evaluiert werden
- Die Kennzahlen können über **Attribute** im jeweiligen Prozesssteckbrief in der Prozessplattform hinterlegt werden
  - Welche Attribute eignen sich, um den Erfolg evaluieren zu können? (Aufwand vs. Mehrwert beachten)
  - Wie können Antwortmöglichkeiten ausgewählt werden, sodass eine eindeutige Beantwortbarkeit und eine sinnvolle Auswertung gewährleistet sind



Das ÖGD-Reifegradmodell gibt nur Beispiele für Gütekriterien (z. B. Effektivität, Effizienz) und Kennzahlen (z. B. Prozessdurchlaufzeit, Zufriedenheit der Kunden).

# Erarbeitung von Kennzahlen in Gruppen

## Effektivität

Bearbeitungszeit pro Fall

Erfüllungsgrad der Prozessziele

## Effizienz

Digitalisierungsstand

Digitalisierungspotenzial

Ressourceneinsatz pro Prozess

Durchlaufzeit pro Fall

Medienbrüche

Anzahl der Redundanzen  
(Prozessübergreifend)

## Kundenzufriedenheit

Kundenzufrieden (extern  
Akteure)

Zufriedenheit der  
Prozessdurchführenden

Beschwerdequote

## Effektivität

No-Show Quote

Quotient durchgeführter  
Belehrungen je MA

Werden alle Aufgaben geschafft?

Datenschutz

## Effizienz

Bearbeitungszeit (z.B. VZÄ pro  
Jahr)

Anzahl Papierverbrauch (wie  
viele Blätter können eingespart  
werden)

Anzahl Medienbrüche

Wie viel Zeit wird gespart (z.B.  
durch Einsatz von RPA/  
Automatisierung? Wie viel Zeit  
kann für anderes eingesetzt  
werden?

Digitalisierungsstand  
(voll digitalisiert/ teilweise/ gar  
nicht)

## Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit (über QR-  
Code zu einem Online-  
Formular)

Mitarbeitendenzufriedenheit

Barrierefreiheit gegeben?  
(Ja/teilweise/Nein)

## Effektivität / Zufriedenheit

Termineinhaltung/  
Zeitmanagement  
Anzahl an  
Terminstornierungen/-  
verschiebungen  
Hier müsste unterschieden  
werden, von welcher Seite aus  
die Terminverschiebung  
angestoßen wurde.

Differenz zwischen gebuchtem  
und tatsächlichem Termin (Bsp.  
Termin um 10 Uhr -> tatsächlich  
um 10:30 Uhr)

Zufriedenheit der  
Leistungsempfänger\*innen  
(intern und extern)  
regelmäßige Umfragen, Anzahl  
an Beschwerden

Nutzungsquote Online Formular  
ggf. Abbrüche dokumentieren

Kompetenzen der MA  
(vorhanden, nicht vorhanden,  
Schulungen erforderlich usw.)

Fehlerquote  
gesunken/gestiegen

## Effizienz

Durchlaufzeit  
(Durchschnittszeiten)

Anzahl von Medienbrüchen

Standardisierungsgrad

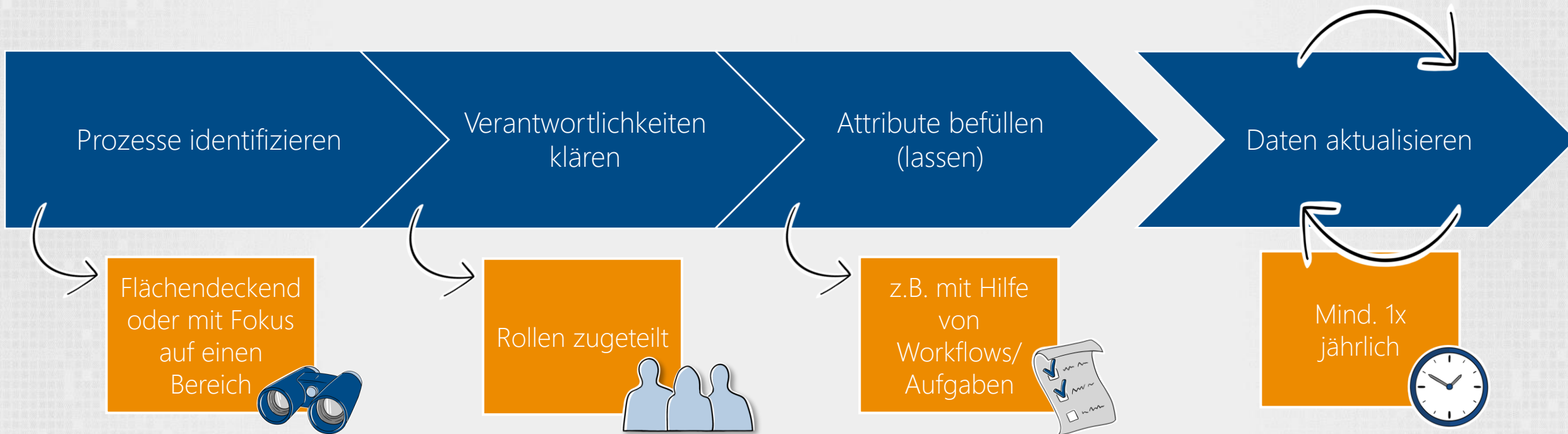
Technische Ausstattung



# Agenda

- 1 Anforderungen und Zielsetzung der Evaluation im ÖGD-Reifegradmodell
- 2 Kennzahlen für eine Prozessevaluierung definieren
- 3 Daten erheben/ aktualisieren**
- 4 Daten auswerten
- 5 Abschluss

# Fahrplan zur Datenerhebung



Die Überprüfung kann durch Aufgaben oder Workflows in der Prozessplattform unterstützt werden.

- Beim Starten eines Workflows wird ein "virtueller Laufzettel" festgelegt, welche Akteure in welcher Phase des Workflows mitwirken.
- Diese Personen werden zu gegebener Zeit automatisch benachrichtigt.
- Ihnen werden nötigenfalls automatisch vorübergehend (für die Dauer der Aufgabenbearbeitung) die dazu benötigten Zugriffsrechte erteilt.

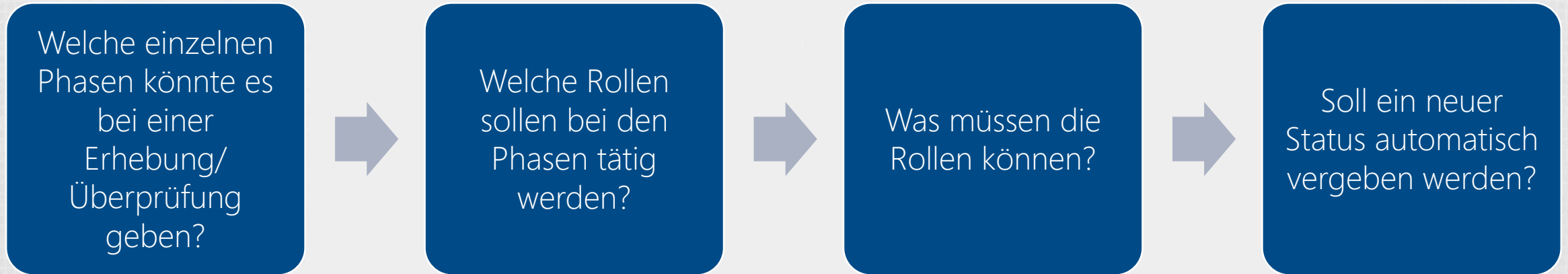
Voraussetzungen:

- Die Personen müssen Zugriff auf die Plattform haben (entsprechende Lizenzen erforderlich)
- Rollen- und Berechtigungskonzept



Bei der Erstellung von Workflow-Vorlagen müssen einige Aspekte entschieden werden.

Bei der Erstellung von Workflow-Vorlagen müssen einige Aspekte entschieden werden:



Ziel ist die Erarbeitung von mind. zwei Workflows:

1. Workflow zur Datenerhebung
2. Workflow zur Datenaktualisierung



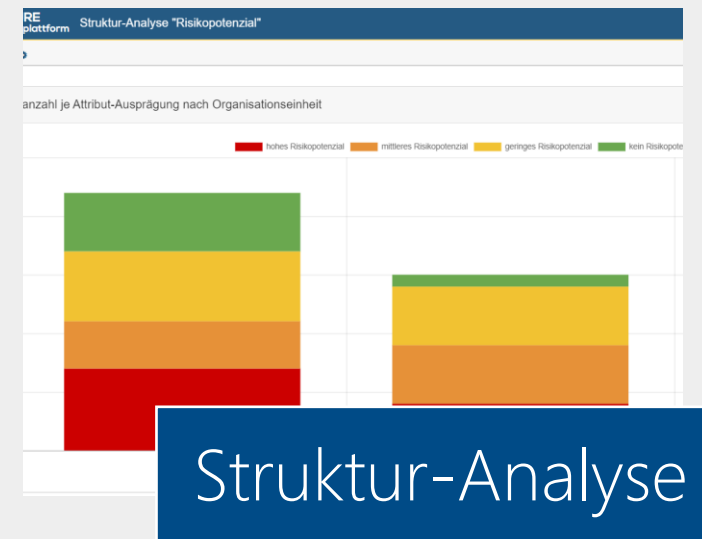
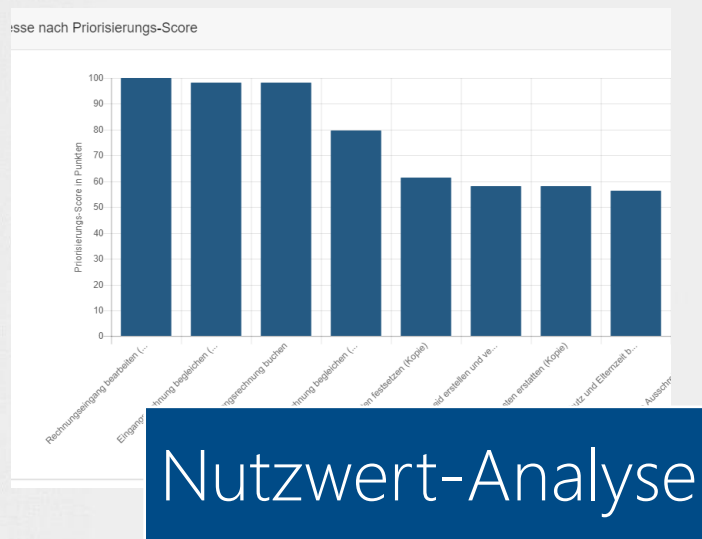
# Erstellung von Workflows zur Datenerhebung und -aktualisierung

# Agenda

- 1 Anforderungen und Zielsetzung der Evaluation im ÖGD-Reifegradmodell
- 2 Kennzahlen für eine Prozessevaluierung definieren
- 3 Daten erheben/ aktualisieren
- 4 Daten auswerten**
- 5 Abschluss

Eine Auswertung der gewählten Kriterien kann in der Prozessplattform erfolgen.

- Wurden die entsprechenden Daten erhoben, können diese im Prozesssteckbrief in der Prozessplattform hinterlegt werden.
- Eine Auswertung der erhobenen Daten kann mit Hilfe unterschiedlicher Analysen im Prozessregister erfolgen:



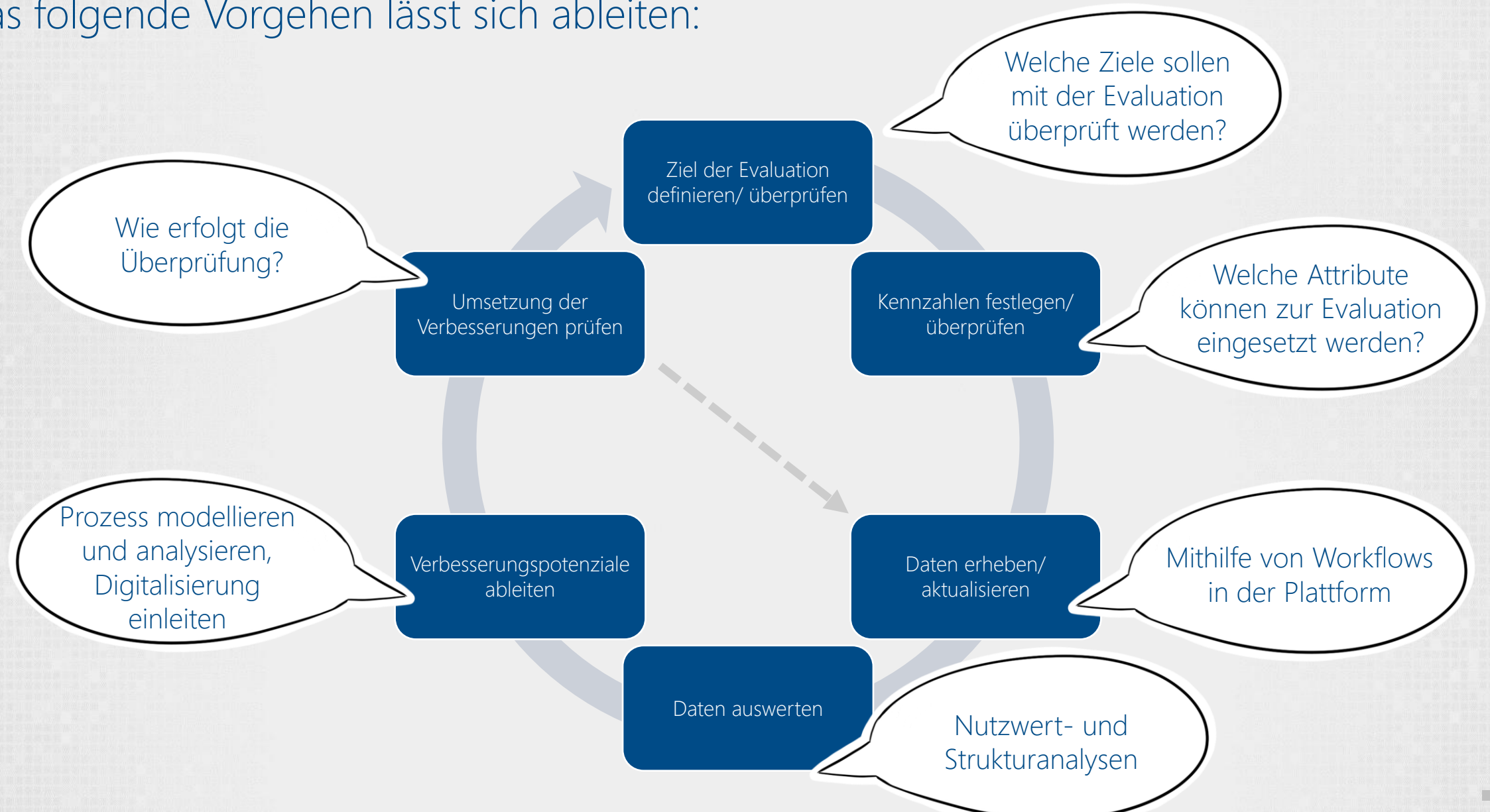
# Auswertung in der Plattform



# Agenda

- 1 Anforderungen und Zielsetzung der Evaluation im ÖGD-Reifegradmodell
- 2 Kennzahlen für eine Prozessevaluierung definieren
- 3 Daten erheben/ aktualisieren
- 4 Daten auswerten
- 5 Abschluss

Das folgende Vorgehen lässt sich ableiten:



# Evaluierungskonzept – Eine mögliche Agenda



**1. Einführung**  
 1.1 Zielsetzung der Evaluation  
 1.2 Kontext und Hintergrund  
 1.3 Umfang des Evaluierungskonzepts

**4. Prozessverbesserungsmaßnahmen**  
 4.1 Zielsetzung der Maßnahmen  
 4.2 Erfolgsmessung

**7. Zeitplan und Verantwortlichkeiten**  
 7.1 Zeitplan  
 7.2 Zuständigkeiten

**2. Evaluationsziele und Gütekriterien**  
 2.1 Gütekriterien  
 2.2 Spezifische Evaluationsziele

**5. Prozessdokumentation**  
 5.1 Überprüfung  
 5.2 Anpassung

**8. Herausforderungen und Lösungsansätze**

**3. Evaluationsmethodik**  
 3.1 Softwareunterstützung  
 3.2 Vordefinierte Kennzahlen  
 3.3 Evaluationsfrequenz

**6. Berichterstattung und Kommunikation**  
 6.1 Erstellung von Evaluationsberichten  
 6.2 Kommunikation der Ergebnisse

**9. Fazit und Ausblick**





Sind Fragen offen geblieben?

Bitte bewerten Sie die Veranstaltung.

Wir freuen uns über eine realistische Bewertung der gesamten Veranstaltung. Ideen zur Verbesserung nehmen wir gerne in die Weiterentwicklung für zukünftige Vernetzungstreffen auf.

Sie haben die Möglichkeit, anonym zu bewerten.



# Steckbrief – Vernetzung der Gesundheitsämter

## Allgemein



### Kontaktdaten

- Name:
- Organisation:
- E-Mail-Adresse:
- Telefon:
- Bundesland:
  
- Eingesetzte Fachverfahren:

## Ich suche:



- Anregungen zur Nutzung von Tablets für vor Ort Begehungen
- Austausch zu Fachverfahren
- Erfahrungen bei der Digitalisierung im Bereich KJGD
- Videokonferenz-Software für gesundheitliche Beratungen

## Ich biete:



- Hilfe/Austausch im Bereich des ÖGD-Paktes
- Allgemeine Bereitschaft zum regelmäßigen Austausch
- Papierlosen Prozess im Rahmen der Einschulungsuntersuchungen

