



Was hat eine Tankstelle mit einem Altenheim gemeinsam?

Prof. (FH) Dr- Paul Brandl

September 2011 – Prag

paul.brandl@fh-linz.at

... vor etwa 50 Jahren

Tankstelle



Pflegeheim



Was wurde an der Tankstelle geboten?



- Treibstoff
- Ölwechsel
- Landkarte
- Ev. Autowäsche
- Wechsel von Glühbirnen & Co
- Ev. an ein Café angeschlossen
- ...

... und in Alten- und Pflegeheimen?

- Warm
- Satt
- Sauber
- Medizinische Pflege
- Betreuung
- Div. Veranstaltungen
- ...



Die Kosten laufen davon ...

- Mehr Kontrolle und Controlling
- Begrenzung des Verbrauchs von ...
- Reduzierung der Anzahl von MitarbeiterInnen
- Mehr Vorschriften
- Qualifikationen senken
- Ev. Qualität vermindern
-

Beschreibung der Situation

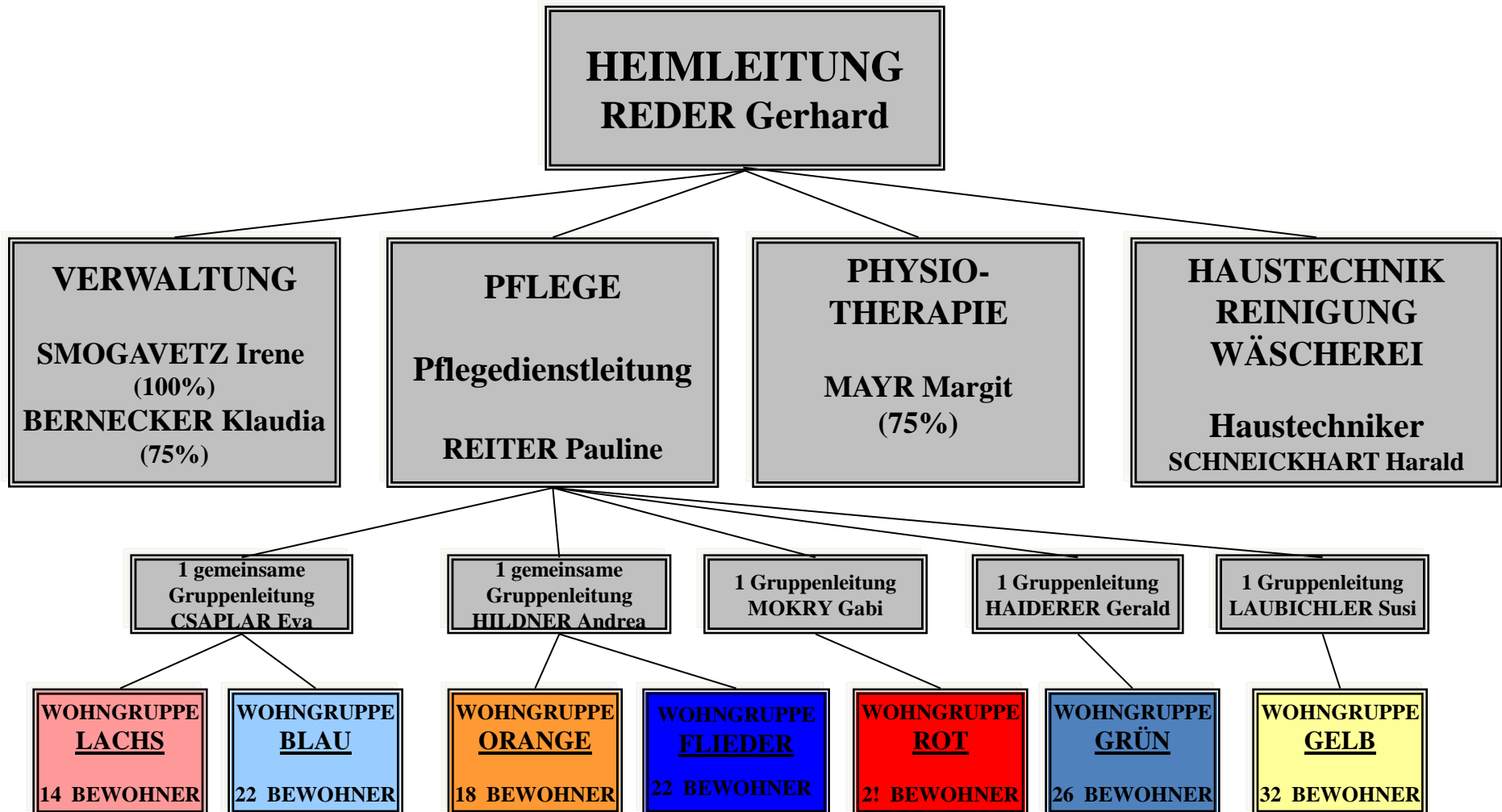
- Das Personal ist gestresst.
- Das Image des Pflegeberufes ist schlecht!
- Das Personal ist zuwenig.
- Es stehen Betten leer.
- Die Fluktuation ist hoch.
- Die Warteliste ist lang.
- Aufwand für Kontrolle und Einhaltung der Regeln sowie der Qualität steigen
- ...

Igor Ansoff sinngemäß:

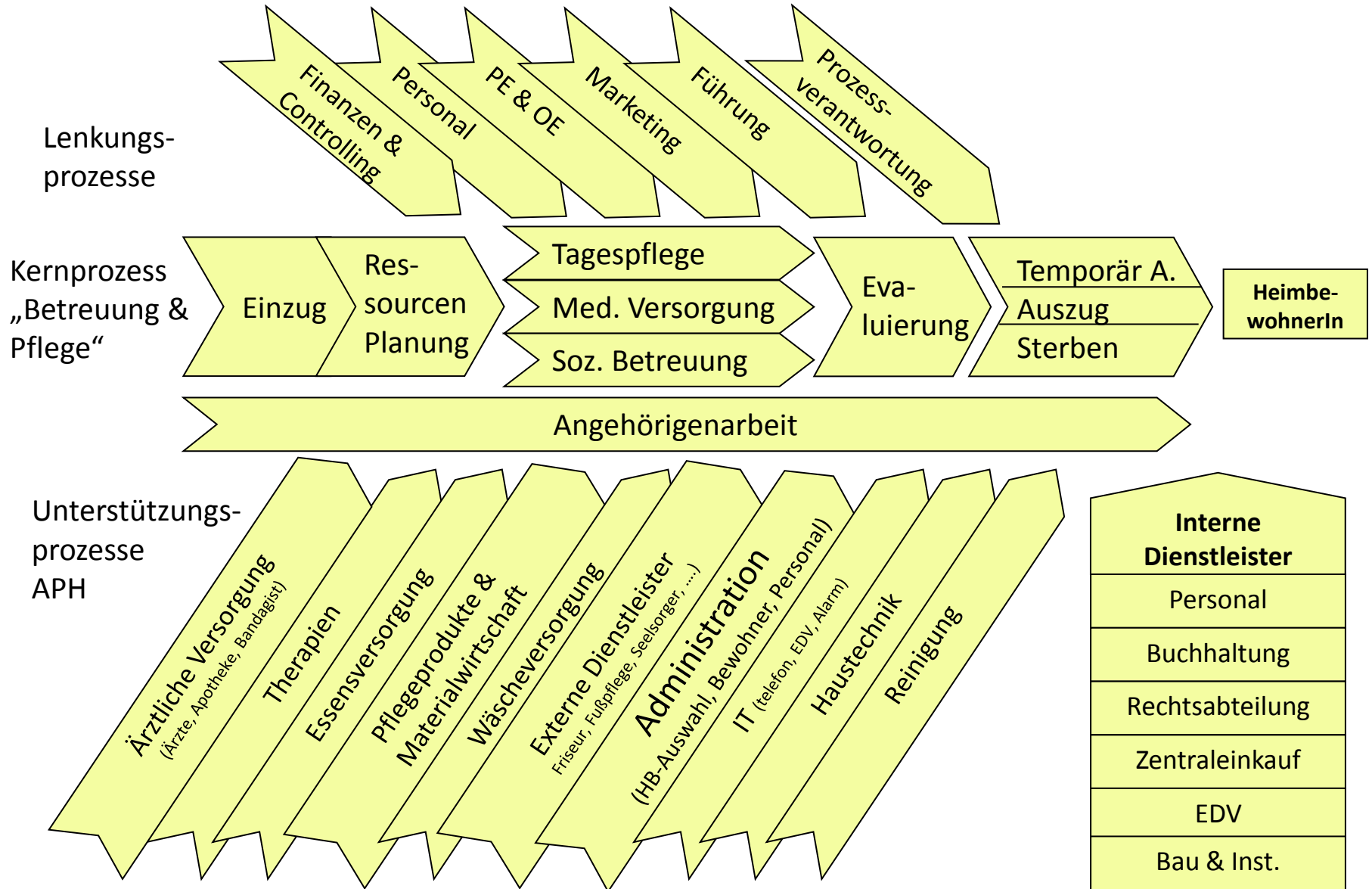
Es geht nicht darum, neue Kontinente zu entdecken.

Es geht vielmehr darum, neue Sichtweisen zu entwickeln

Organigramm Altenheim



Prozesslandkarte Altenheim



Neue Tankstellen bieten ...



Welche Produkte?

Welche Dienstleistungen?

Rolle als Nahversorger?

Stellenwert des Tankens?

Ein Vergleich ...

Neue Tankstelle

Öffnungszeiten: 0 - 24

Lebensmittel

Getränke

Zeitungen, Zigaretten, Lotto, ...

Internet - Café

Tanken - Self Service

Auto waschen

Kleinere Reparaturen

Bankgeschäfte

Kleiderreinigung

Paket-/Poststelle

Neues Alten-/Pflegeheim

0 - 24

Zusatzverpflegung gegen Entgelt

detto

Lesestoff im Verleih

Café, Internetanschluss

Unterhaltung, Ausflug

Mobile Massage, ...

Facharzt kommt ins Haus

Mobile Bankgeschäfte

„Übergangspflege“

Ein Raum mit Catering zum Feiern

Eine neue Perspektive ...

Alte Vorgangsweise

- Sparen, sparen, sparen, ...
- Neue Vorschriften
- Beschränkungen
- Neue Formen der Kontrolle
- Warm, satt, sauber, ...

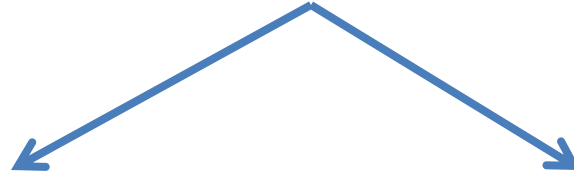
Folgen:

Misstrauen, Image sinkt,
Verlust an Motivation

Neue Vorgangsweise

- Intelligentes Sparen bei Prozessen und Dienstleistungen
- Hinterfragen der Qualität bei z.B. Reinigung und Wäsche
- Neue Dienstleistungen anbieten
- Personaleinsatz hinterfragen und ändern
- Einbeziehen der MitarbeiterInnen

Strategie als Ausweg



Prozess & Struktur
optimieren

Infrastruktur & Dienstleistung
erneuern, verbessern & neu
einführen

<p>Einzug, Auszug Personaleinsatz Wiederbelegung Personalabrechnung</p> <p>Medikamentenversorgung</p> <p><u>Make or buy:</u> Essensversorgung Wäscheversorgung Reinigung</p>	<p>IT-Ausstattung Qualifizierungsstrukturen</p> <p>Formen der Kurzzeitpflege über etwa zwei - drei Monate</p> <p>Zusatzangebote der „sozialen Betreuung“ gegen Entgelt</p> <p>Zusätzliche medizinische Angebote</p> <p>Alternative Wohnformen ...</p>
--	---

Fragen zur Optimierung

- Wie viele Handtücher pro Tag pro Bewohner?
- Wie kommt das Inkontinenzmaterial zum/r Bewohner/in? Detto Medikamente?
- Kauft jedes Haus extra ein?
- Wie lange dauert es, bis ein Zimmer wiederbelegt ist?
- Welche Qualifikationen von Pflegekräften werden tatsächlich benötigt?
- Wird die Wäsche im Haus gewaschen oder wird zugeliefert?
- Wie werden leerstehende Zimmer genutzt?
- Wie gut ist die IT (vernetzt)?

Neue Dienstleistungen

- Optimierte Prozesse, sinkende Kosten, steigende Qualität
- Aufteilung in allgemeine und individuelle Leistungen
 - betreutes Wohnen statt leeren Räumen
 - Definition von Service Levels
 - Angebote nach Spitalsaufenthalten z.B. für Oberschenkelhalsbruch oder Gehirnschlag
 - Behandlung von einfachen Diagnosen im Altersheim, z.B. Harnwegsinfekt
 - Mobile Therapie und Fachärzte
- Neue Qualifikationen für Führungskräfte

„Neue Qualifikationen“ für Führungskräfte

- **Unternehmerisches Denken**
 - * Chancen für neue Dienstleistungen erkennen
 - * neue Dienstleistungen entwickeln
 - * Pilotprojekte entwerfen und evaluieren
- **Prozessdenken**
 - * IT-Vernetzung mit Arzt, Apotheke, Krankenhaus
 - * detto mit mobiler Therapie
 - * Optimieren der Verwaltungsprozesse
 - * Optimieren des Personaleinsatzes
- Controlling, Personalführung, Kundenorientierung incl. Marketing, Veränderungskompetenz

Die Diskussion ist eröffnet!