



ARBEITSSCHUTZ UND HYGIENE IM GESUNDHEITSWESEN

RECHTSSICHERHEIT SCHAFFEN • FACHWISSEN ERHALTEN • ARBEITSALLTAG ERLEICHTERN



SO GELINGT INTER- KULTURELLE GEWALT- PRÄVENTION

Wie Sie Konflikte durch kulturelle Unterschiede im Arbeitsalltag vermeiden.

S. 3

DESINFEKTIONSMIT- TELLÖSUNGEN SICHER ANSETZEN

Mit unseren Tipps gelingt die Dosierung zuverlässig und sorgt für wirksamen Infektionsschutz.

S. 5

PROCESS MINING ERFOLGREICH EINSETZEN

Erfahren Sie, wie Sie Process Mining in Ihrer Praxis einführen und sinnvoll nutzen.

S. 6



SAFETYXPERTS

Ihre Spezialisten für Arbeitssicherheit

DAS EXPERTENTEAM



Ricarda Waldon

Ihre Expertin für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen: Ricarda Waldon leitete über 15 Jahre das Qualitätsmanagement eines Gesundheitsdienstleisters mit 90 Standorten und 1.200 Mitarbeitern. Dabei war sie auch als Expertin für die Themengebiete Arbeitssicherheit, Hygiene, Medizinprodukte, Datenschutz und Informationssicherheit verantwortlich. In diesen Themen absolvierte sie auch diverse Weiterbildungen. Derzeit ist sie als Expertin für Datenschutz in der IT tätig.



Jörg Stojke

Ihr Experte für Arbeitssicherheit im Gesundheitswesen: Jörg Stojke ist seit über 20 Jahren als Präventionsexperte und nebenberuflicher Fachautor tätig. Mit seinem Hintergrund als Fachkraft für Arbeitssicherheit bereitet er das Thema Arbeitssicherheit im Gesundheitswesen besonders praxisnah auf.



Renate Tief

Ihre Expertin für das Hygienemanagement im Gesundheitswesen. Renate Tief ist die Geschäftsführerin der Beratungsfirma CPG Tief, externe Auditorin (DGQ), externe Datenschutzbeauftragte und Hygienemanagementbeauftragte. Mit ihrem fundierten Fachwissen unterstützt sie seit über 30 Jahren vor allem Arztpraxen, aber auch Altenheime und Kliniken bei der Optimierung der gesamten Abläufe. Seit 15 Jahren ist sie auch als Chefredakteurin für den VNR tätig.

Prozesse sichtbar machen – gezielt verbessern

Liebe Leserin, lieber Leser,

stellen Sie sich vor, Sie könnten die Abläufe in Ihrer Einrichtung nicht nur vermuten, sondern auf Basis realer Daten auch analysieren. Process Mining macht das möglich: Die Technologie rekonstruiert Prozessverläufe aus digitalen Spuren – etwa aus Krankenhausinformations-, Labor- oder Abrechnungssystemen – und stellt sie visuell dar: Wo entstehen Verzögerungen? Welche Schritte weichen vom Standard ab? Was lässt sich optimieren? Process Mining liefert objektive, datenbasierte Antworten und hilft, Abläufe gezielt zu verbessern – zum Nutzen der Mitarbeitenden, der Organisation und der Patienten. Lesen Sie in unserem Schwerpunkt-Artikel, worauf es beim Process Mining ankommt und wie Sie die Chancen für eine effizientere, patientenorientierte und zukunftsfähige Gesundheitsversorgung nutzen.

Ihre

Ricarda Waldon

ALLES INKLUSIVE



Onlinebereich

Nutzen Sie über 500 Checklisten, Muster und Vorlagen unter: www.safetyxperts.de/login



Videothek

Zahlreiche Lehrvideos für Mitarbeiter zur Erklärung Ihrer Maßnahmen.



Fragen an die Xperten

Stellen Sie Ihre individuellen Fragen zum Thema Arbeitsschutz gerne über das Kontaktformular auf safetyxperts.de/login



Rabatte für Seminare und Veranstaltungen

Als „SafetyXperts“-Kunde erhalten Sie 10 % Rabatt auf unsere Veranstaltungen.



Auf diese Weise sorgen Sie für Konfliktprävention im interkulturellen Kontext

Immer öfter berichten Medien über Übergriffe in Einrichtungen mit interkulturellem Hintergrund. Neben der unterschiedlichen Herkunft der Patienten stehen dabei auch oft sprachliche Barrieren als Auslöser im Vordergrund. Damit Sie und Ihre Beschäftigten besser auf derartige Situationen reagieren und sich schützen können, empfehlen wir Ihnen, die folgenden Maßnahmen in Ihrer Einrichtung oder Praxis umzusetzen.

Laut einer Unfallmeldung aus einer Klinik in NRW kam es bei der Behandlung eines jungen Geflüchteten zu einem gewalttätigen Übergriff auf einen Arzt, der ein bisher verschriebenes Medikament durch einen anderen Wirkstoff ersetzen wollte. Bei den weiteren Ermittlungen wurde festgestellt, dass eine fehlerhafte Kommunikation zu diesem Übergriff führte. Sprachbarrieren sind in der Behandlung häufig Auslöser für Missverständnisse, die zu Spannungen zwischen Patienten und dem medizinischen Personal sowie zu weiteren Eskalationen führen können.

Mangelnde Kommunikation als Ursache für Aggressionen

Vielleicht ist es Ihnen selbst auch schon einmal so ergangen. Sie freuen sich auf einen Urlaub in einem fremden Land, doch plötzlich erkranken Sie und müssen einen Arzt aufsuchen. Je nach Urlaubsland kann dies zu einer wahren Herausforderung werden. Nicht selten werden in dieser Situation Hände und Füße zur Kommunikation genutzt und manch einem Patienten reißt irgendwann der Geduldsfaden.

So oder ähnlich kann es auch in Ihrer Einrichtung oder Praxis geschehen, wenn wegen mangelhafter Verständigungsmöglichkeiten die Behandlung in Aggression umschlägt. Aus diesem Grund sollten Sie und Ihre Beschäftigten folgende Maßnahmen unbedingt beachten:

- Versuchen Sie, einen gemeinsamen sprachlichen Nenner zu finden, auch wenn einer der Beteiligten weniger Kenntnisse einer Sprache besitzt. Auch die Nutzung einer Übersetzungs-App kann hilfreich sein.
- Ist keine gemeinsame Verständigung möglich, geben Sie dem Patienten durch freundliche Gestik das Gefühl, dass Sie sich um sein Leiden kümmern.
- Versuchen Sie, dem Patienten zu visualisieren, indem Sie Bilder des menschlichen Körpers zeigen. Daran kann der Patient sein Leiden anzeigen.
- Ziehen Sie notfalls eine Person hinzu, die das Anliegen des Patienten sprachlich korrekt übermitteln und Missverständnisse vermeiden kann.

Wichtig in dieser Phase ist, dass der Patient das Gefühl bekommt, dass ihm geholfen und sein Leiden behandelt wird. Eine pauschale Ablehnung kann beim Patienten zu Ängsten führen, die wiederum Aggressionen auslösen können.



Mein Tipp

Beachten Sie, dass die Kosten für einen Dolmetscher oder eine übersetzende Person vom Patienten selbst getragen

werden müssen, da es sich nicht um eine Leistung der Krankenkassen handelt.

Berücksichtigen Sie interkulturelle und persönliche Grenzen

In einer aufgeklärten, freien Gesellschaft besteht keinerlei Unterschied, welchen Geschlechts das jeweils behandelnde Personal ist. In den meisten Fällen, gerade in der Allgemein- und Fachmedizin, ist auch eine freie Wahl des Behandelnden möglich. Jedoch gibt es Patienten aus anderen Kulturräumen, in denen noch eine strikte Geschlechtertrennung vorherrscht.

Um mögliche Konflikte zu vermeiden, sollten Sie, wenn das möglich ist, auf diesen interkulturellen Kontext eingehen und folgende Maßnahmen beachten:

- Informieren Sie die Patienten darüber, wer die Behandlung durchführt bzw. daran beteiligt ist, und fragen Sie, ob sie damit einverstanden sind.
- Gleiches gilt auch für Angehörige oder Begleitpersonen der Patienten.
- Wird eine gleichgeschlechtliche Behandlung gewünscht, stellen Sie sicher, dass keine weiteren, nicht benannten Personen bei der Behandlung anwesend sind.
- Müssen für die Behandlung Kleiderstücke abgelegt werden, verwenden Sie einen Sichtschutz.

Nicht selten achten die Patienten selbst bei der Wahl der Behandelnden auf das Geschlecht, was jedoch gerade bei Notfallbehandlungen nicht immer möglich ist. Prüfen Sie, ob die Behandlung möglich ist oder ein Risiko durch kulturell bedingte Geschlechtertrennung besteht. Aus Sicherheitsgründen kann die Behandlung abgelehnt werden.



Fazit

Die meisten Patienten – unabhängig vom kulturellen Hintergrund – sind dankbar für eine Behandlung. Eine klare Kommunikation hilft, Missverständnisse und daraus entstehende Aggressionen zu vermeiden. Auch auf interkulturelle Unterschiede kann in den meisten Fällen geachtet werden, gerade in Bezug auf die Geschlechtertrennung. Werden Patienten trotzdem aggressiv oder sogar übergriffig, sollten Sie die Behandlung verweigern, auf Ihren Selbstschutz und auf den Schutz Ihrer Beschäftigten achten sowie weitere Hilfe bis hin zu polizeilichen Maßnahmen in Anspruch nehmen. (JS)

So erfüllen Sie die Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung

Überprüfungen der Aufsichtsbehörden haben ergeben, dass immer noch viele Einrichtungen und Praxen des Gesundheitswesens die Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung nicht erfüllen. Damit Sie auf der sicheren Seite sind, haben wir für Sie die wichtigsten Anforderungen noch einmal zusammengefasst.

Die Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) hat das Ziel, alle Beschäftigten in Ihrer Praxis oder Einrichtung vor Unfällen und arbeitsbedingten Erkrankungen zu schützen. Darüber hinaus dient sie der menschengerechten Gestaltung von Arbeitsplätzen und fordert deshalb Maßnahmen für eine gesundheitlich verträgliche Arbeitsumgebung.

Bei diesen Anforderungen entdecken Prüfer besonders viele Mängel

Neben Zielen, Anwendungsbereichen und Begriffsbestimmungen enthält die Arbeitsstättenverordnung zahlreiche Forderungen zum Einrichten und Betreiben von Arbeitsstätten. Sie als Verantwortliche sollten deshalb vor allem dafür sorgen, dass alle Anforderungen erfüllt werden. In den folgenden Bereichen werden bei Kontrollen immer noch besonders viele Mängel deutlich:

- Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung
- Beachtung besonderer Belange von behinderten Menschen
- Sofortige Beseitigung von festgestellten Mängeln
- Einhaltung aller hygienischen Anforderungen
- Prüfung aller Sicherheitseinrichtungen
- Schutz von Nichtraucherern
- Gestaltung von Arbeitsräumen

Seit der Novellierung der Arbeitsstättenverordnung haben sich 3 Punkte herauskristallisiert, die in Einrichtungen oder Praxen des Gesundheitswesens häufig noch nicht optimal gelöst werden. Achten Sie deshalb besonders auf die Umsetzung der folgenden 3 Anforderungen.

1. Konkretisieren Sie Ihre Unterweisungen

Abgeleitet aus dem Arbeitsschutzgesetz besteht für Arbeitgeber die Pflicht, alle Mitarbeiter mindestens jährlich über gesundheits- und sicherheitsgerechtes Verhalten am Arbeitsplatz zu unterweisen. Nicht selten sind Sie als Verantwortliche mit dieser Pflicht betraut. Auch nach der Arbeitsstättenverordnung besteht die Pflicht zur Unterweisung, jedoch hatte der Gesetzgeber bisher nicht vorgeschrieben, welche Themen unterwiesen werden müssen. In der aktuell gültigen Arbeitsstättenverordnung werden nun konkrete Unterweisungsthemen genannt, die Sie unbedingt berücksichtigen sollten.



Mein Tipp

Nicht gefordert wird weiterhin die Pflicht zur Dokumentation der Unterweisungen. Um aber im Schadensfall nachzuweisen, dass der Arbeitgeber oder Sie als Verantwortlicher Ihre Beschäftigten unterwiesen haben, ist es ratsam, jede Unterweisung mit Datum, Inhalt und Namen der Unterwiesenen schriftlich zu dokumentieren.

2. Beachten Sie die neuen Regelungen bei Telearbeit

Bisher gab es keine Regelungen in der Arbeitsstättenverordnung zum Umgang mit Telearbeit, wie z. B. der Büroarbeit im privaten Bereich. Zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf (und in den letzten Jahren zum Infektionsschutz) können Beschäftigte immer öfter von zuhause aus arbeiten, auch im Gesundheitswesen. Dabei gilt es zu unterscheiden, ob gelegentliche Arbeiten ausgeführt werden oder ob es sich um einen ständig genutzten Heimarbeitsplatz handelt. Sind Beschäftigte ständig in Telearbeit, muss der Arbeitgeber sicherstellen, dass auch Heimarbeitsplätze den Anforderungen zu Arbeiten an Bildschirmen entsprechen und ggf. entsprechende Ausstattung zur Verfügung stellen.



Mein Tipp

Achten Sie darauf, dass die Regelungen zur Ausstattung, Ergonomie und zu den Arbeitszeiten schriftlich vereinbart werden. Weil eine Kontrolle im privaten Bereich nicht möglich ist, sollte der Beschäftigte die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen Ihrer Einrichtung oder Praxis gegenüber schriftlich bestätigen.

3. Berücksichtigen Sie auch die neuen Gefährdungen

Die bereits bestehende Pflicht zur Gefährdungsbeurteilung wird in der Arbeitsstättenverordnung ebenfalls konkretisiert. Dies betrifft insbesondere die psychischen Belastungen, die durch Beeinträchtigungen am Arbeitsplatz entstehen können, wie etwa Lärm oder unzureichende Beleuchtung am Arbeitsplatz. Eine zentrale Anforderung der Arbeitsstättenverordnung ist in diesem Zusammenhang, dass alle dauerhaft eingerichteten Arbeitsplätze mit einer Sichtverbindung nach außen ausgestattet sein müssen. Zwar ist diese Anforderung nicht neu, aber erstmalig werden mögliche Ausnahmen eindeutig



Fazit

Um auch in Ihrer Praxis oder Einrichtungen auf dem neuesten Stand zu sein, sollten Sie die Gefährdungsbeurteilung entsprechend anpassen und die Anforderungen der aktuellen Arbeitsstättenverordnung umsetzen.



Download-Tipp

Details zu den Anforderungen finden Sie in den Technischen Regeln für Arbeitsstätten (ASR). Eine aktuelle Übersicht bietet die Webseite der BAuA unter „Technische Regeln für Arbeitsstätten (ASR)“.

(JS)



Sicher desinfizieren – so mischen Sie Desinfektionsmittel richtig

Die meisten Einrichtungen/Praxen werden mit Desinfektionsmittelkonzentraten beliefert, woraus die Lösung angesetzt wird. Bei vielen Medizinischen Fachangestellten, Pflege- und Reinigungskräften besteht häufig Unsicherheit über die richtige Vorgehensweise. Mit unseren Tipps unterstützen wir Sie dabei, Ihre Lösungen korrekt zu mischen – für einen wirksamen Schutz Ihrer Patienten und der Beschäftigten.

5 Tipps zur sicheren Vorbereitung von Desinfektionsmittellösungen

■ Tipp 1

Beachten Sie bei Desinfektionsmaßnahmen immer die erforderliche Konzentration und die dazugehörige Einwirkzeit. Lesen Sie vorher unbedingt die Herstellerangaben.

■ Tipp 2

Eine Unterdosierung des Desinfektionskonzentrats wie auch eine Unterschreitung der Desinfektionszeit kann dazu führen, dass widerstandsfähige Keime entstehen. Solch unsachgemäß ausgeführte Desinfektionsmaßnahmen täuschen Ihnen eine nicht existierende Sicherheit vor; sie bedeuten ein hohes Risiko für Ihre Patienten und Mitarbeitenden.

■ Tipp 3

Desinfektionsmittel, Seifen und Reinigungsmittel dürfen nicht gemischt werden – außer vom Hersteller ausdrücklich freigegeben. Weisen Sie auch Ihre Reinigungskräfte darauf hin.

■ Tipp 4

Setzen Sie Desinfektionslösungen immer mit kaltem Wasser an.

■ Tipp 5

Geben Sie stets das Desinfektionsmittel in das Wasser – nie umgekehrt. So vermeiden Sie Spritzer und Schaumbildung.

Mit dieser Formel berechnen Sie das korrekte Mischungsverhältnis

Rechenbeispiel: Sie benötigen insgesamt 1.000 Milliliter (ml) Desinfektionslösung. Laut Herstellerempfehlung soll das Desinfektionskonzentrat in einer Konzentration von 3 % angemischt werden. Das bedeutet für Sie also:

$$\frac{1.000 \text{ ml} \times 3 \%}{100} = 30 \text{ ml}$$

Um die gewünschten 1.000 ml Desinfektionslösung zu erhalten, brauchen Sie also 30 ml des Desinfektionskonzentrats. Die restlichen 970 ml der Lösung sind Wasser. Allgemein bedeutet dies:

Gesamtmenge der benötigten Lösung in ml	x	Konzentration des gewünschten Mittels in % lt. Herstellerempfehlung	=	Menge des benötigten Desinfektionsmittelkonzentrats in ml
	100			
Gesamtmenge der benötigten Lösung in ml	–	Menge des benötigten Desinfektionsmittelkonzentrats in ml	=	Benötigte Wassermenge

Wichtig: Das Ansetzen und Wechseln des Desinfektionsmittels halten Sie in einer Liste fest und zeichnen es mit Ihrer Unterschrift oder Ihrem Handzeichen ab. Die folgende Mustervorlage hilft Ihnen dabei:

Wechsel Desinfektionsmittellösung für Medizinprodukte

Die Desinfektionsmittellösung _____ Descoton forte _____ für die Medizinprodukte wird täglich und bei Bedarf gewechselt. Die durchführende Mitarbeiterin bestätigt den Wechsel durch ihre Unterschrift.

Konzentration der Lösung: _____ 3 % _____ Einwirkzeit: _____ 15 Min. _____

Raum: Eingriffsraum

Datum	Unterschrift	Datum	Unterschrift

Diese Dosiertabelle erspart Ihnen das Rechnen



Dosiertabelle für das richtige Ansetzen der Desinfektionslösungen

Gesamtmenge der benötigten Lösung	Konzentration der gewünschten Lösung lt. Herstellerempfehlung							
	0,25 %	0,50 %	0,75 %	1,0 %	1,5 %	2,0 %	3,0 %	4,0 %
1 l	2,5 ml	5 ml	7,5 ml	10 ml	15 ml	20 ml	30 ml	40 ml
2 l	5 ml	10 ml	15 ml	20 ml	30 ml	40 ml	60 ml	80 ml
3 l	7,5 ml	15 ml	22,5 ml	30 ml	45 ml	60 ml	90 ml	120 ml

Die ganze Dosiertabelle können Sie sich unter www.safetyxperts.de/login herunterladen.

(RT)



Process Mining in der Arztpraxis: So setzen Sie es erfolgreich ein

Process Mining ist mehr als nur ein Modetrend – es ist eine Methode, mit der Gesundheitseinrichtungen auf Basis realer Daten konkrete Verbesserungspotenziale identifizieren können. In Zeiten von Personalmangel, steigender Bürokratie und zunehmendem wirtschaftlichem Druck liefert Process Mining fundierte Einblicke in die tatsächlichen Abläufe und ermöglicht gezielte Optimierungen. In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Sie Process Mining in Ihrer Praxis einführen, welche technischen Voraussetzungen erfüllt sein müssen und welche Tools infrage kommen, um typische Praxisprozesse zu analysieren und zu verbessern.

1. Was ist Process Mining – und warum ist es relevant für Ihre Praxis?

Process Mining analysiert Prozesse nicht auf Basis von Annahmen oder Interviews (wie z. B. in Audits), sondern anhand tatsächlicher Ereignisdaten aus Ihrer Praxissoftware. Der Vorteil ist, dass diese Daten nicht verfälscht sind, wie dies z. B. bei Interviews aufgrund subjektiver Wahrnehmungen und Bewertungen der Fall ist. Diese Daten entstehen ohnehin bei jedem Patientenfall, etwa beim Terminbuchen, Öffnen der Patientenakte, Eintrag von Diagnosen, Schreiben eines Arztbriefes oder Erstellen der Abrechnung.

Ein Process-Mining-Tool nutzt diese Informationen, um visuell darzustellen, wie Ihre Prozesse in der Realität ablaufen – nicht, wie sie gedacht sind. Dadurch lassen sich Schwachstellen, Engpässe und Abweichungen vom Soll-Prozess schnell erkennen. Das schafft Transparenz und verbessert die Entscheidungsgrundlage.

Beispiel: Vom Termin zur Behandlung – so sieht ein klassischer Ablauf in einer hausärztlichen Praxis aus:

1. Der Patient ruft an oder bucht online einen Termin.
2. Der Termin wird vom Praxisteam bestätigt.
3. Der Patient erscheint in der Praxis.
4. Die MFA ruft die Patienten auf, erhebt die Anamnese und misst die Vitalwerte.
5. Der Arzt behandelt den Patienten.
6. Die Diagnose wird dokumentiert.
7. Die Abrechnung erfolgt.

Process Mining zeigt:

- Wie viele Patienten erscheinen nicht zum Termin?
- Wie viel Zeit vergeht im Schnitt zwischen Termin und Arztkontakt?
- Wie oft wird die Diagnose am Folgetag nachgetragen?
- Welche MFA ist in welchem Schritt besonders effizient?

Prinzipiell können durch Process Mining 3 Ziele erreicht werden:

1. Verbesserung von Prozessen
2. Soll-Ist-Abgleich von Prozessen
3. Identifikation von Prozessen, also die Analyse ihres tatsächlichen Ablaufs, ohne dass zuvor eine Dokumentation vorliegt.

2. Voraussetzungen: Was Sie benötigen

A. Technische Voraussetzungen

- Eine Praxissoftware, die strukturierte Ereignisdaten mit Zeitstempeln speichert

- Exportmöglichkeiten: CSV, SQL oder via API
- Ein Process-Mining-Tool (kommerziell oder Open Source)
- Grundlegende IT-Kenntnisse (Excel, Datenformate, ggf. Unterstützung durch IT-Dienstleister)

B. Datenschutz und IT-Sicherheit

Da es sich um besonders sensible Gesundheitsdaten handelt, gelten folgende Grundsätze:

- Die Daten müssen anonymisiert verarbeitet werden.
- Nur berechtigte Personen dürfen Zugriff erhalten.
- Im Idealfall erfolgt die Analyse on-premise oder in zertifizierten Cloud-Umgebungen.
- Eine klare Zweckbindung und Dokumentation der Datenverarbeitung sind erforderlich. Sprechen Sie hierzu mit Ihren Datenschutzbeauftragten.

3. So führen Sie Process Mining in Ihrer Praxis ein – Schritt für Schritt

Schritt 1: Zieldefinition

- Formulieren Sie ein konkretes Ziel. Beispiele:
 - „Wir wollen die Wartezeit der Patienten um 20 % reduzieren.“
 - „Wir wollen unsere IGeL-Leistungen vollständig dokumentieren und abrechnen.“
 - „Wir wollen wissen, wie viel Zeit die MFA für die Dokumentation aufwendet.“

Schritt 2: Auswahl geeigneter Prozesse

- Wählen Sie Prozesse mit hohem Volumen oder hohem Optimierungspotenzial. Typisch in der Arztpraxis sind:
 - Terminvereinbarung und -wahrnehmung
 - Patientenaufnahme und -routing
 - Leistungserfassung und Abrechnung
 - Labordiagnostik und Befundkommunikation
 - Post- oder E-Mail-Verwaltung von Arztbriefen
 - Impfmanagement

Schritt 3: Datenextraktion

- Beispieldaten, die sich extrahieren lassen:
 - Terminplanung: Datum, Uhrzeit, Patient-ID, Behandler, Terminart
 - Anwesenheit: Check-in-Zeit, Beginn der Behandlung
 - Befundbearbeitung: Zeitpunkt der Erstellung, Signatur, Versand



- Abrechnung: Datum der Erfassung, Übermittlung an KV, Korrekturen

Je nach System kann das über:

- Export-Funktionen in Excel/CSV
- SQL-Abfragen (bei lokalem Serverbetrieb) oder
- über spezialisierte Schnittstellen erfolgen

Schritt 4: Datenmodellierung

Strukturieren Sie die Daten so, dass sie vom Process-Mining-Tool verarbeitet werden können. Z. B. die Felder:

Case ID	Aktivität	Zeitstempel	Res-source	Zusatz-Info
P001	Termin erstellt	4/1/25 10:01	MFA Petra	Check-up
P001	Patient erschienen	4/10/25 8:54	Empfang	—
P001	Arztkontakt	4/10/25 9:08	Dr. Meyer	—
P001	Befund erstellt	4/10/25 11:20	Dr. Meyer	„Blutwerte o.k.“
P001	Rechnung erstellt	4/10/25 15:03	Abrechnung	EBM-Nr. 03000

Schritt 5: Tool-Auswahl

Empfehlenswerte Tools:

- Celonis Snap (kostenfrei für kleine Anwendungen, sehr leistungsfähig)
- Apromore (Open Source, sehr gut für wissenschaftlich fundierte Ansätze)
- PAFnow (ideal bei Integration in Microsoft Power BI)
- ProM (für technische Nutzer, forschungsorientiert)
- UiPath Process Mining (empfehlenswert bei Automatisierungslösungen)



Mein Tipp

Für Arztpraxen eignet sich oft ein leichtgewichtiges Tool mit CSV-Import und klarer Visualisierung: Es nutzt vorhandene Praxisdaten ohne große IT-Infrastruktur und macht Abweichungen – etwa bei IGeL-Abrechnung oder Terminvergabe – schnell sichtbar. So lassen sich Abläufe gezielt verbessern.

Schritt 6: Analyse durchführen

- Das Tool visualisiert automatisch den Prozessverlauf:
 - Variantenanzahl: Wie viele verschiedene Abläufe existieren wirklich?
 - Engpässe: Wo dauern Prozessschritte unverhältnismäßig lange?
 - Reibungsverluste: Wo stocken Prozesse, obwohl sie automatisiert sein könnten?
 - Informelle Abläufe im Team: Wer übernimmt tatsächlich welche Aufgaben?

4. Erweiterte Use Cases – praxisnah, konkret und umsetzbar

Use Case A: Notfallmanagement verbessern

- **Problem:** Akute Patienten stören den geplanten Tagesablauf.
- **Analyse:** Process Mining zeigt, dass Notfallpatienten vorrangig behandelt werden, aber danach Lücken im Terminraster entstehen.
- **Lösung:** Einführung fester Notfall-Zeitslots zur Entzerrung des Praxisalltags und Reduzierung von Überstunden.

Use Case B: Impfprozesse optimieren

- **Problem:** Hoher Zeitaufwand bei saisonalen Impfungen (z. B. Grippe, Corona).
- **Analyse:** Zahlreiche Einzelschritte durch MFA führen zu wiederholtem Aktenzugriff und doppelter Dokumentation.
- **Lösung:** Einführung einer Impfstraße mit standardisiertem Ablauf und Schulung der MFAs – dadurch 30 % schnellere Durchführung.

Use Case C: Wiedervorstellung ohne Termin

- **Problem:** Unangemeldete Befundbesprechungen führen zu langen Wartezeiten.
- **Analyse:** 12 % der Patienten erhalten keinen Folgetermin, obwohl ein Gespräch notwendig wäre.
- **Lösung:** Checkliste am Ende jedes Patientenkontakts mit Abfrage „Wiedervorstellung erforderlich: Ja/Nein“ – führte zu 70 % weniger unangekündigten Besuchen.

Use Case D: Wartezeitenmanagement

- **Problem:** Patienten verbringen im Durchschnitt 27 Minuten im Wartezimmer.
- **Lösung durch Process Mining:** Die Analyse deckt auf, dass eine MFA regelmäßig doppelt eingeplant ist. Durch Anpassung der Abläufe sinkt die durchschnittliche Wartezeit auf 14 Minuten.

Use Case E: Optimierung der Laborprozesse

- **Problem:** Laborbefunde werden oft mit 1–2 Tagen Verzögerung übermittelt.
- **Erkenntnis:** Die Befundfreigabe erfolgt oft manuell am Folgetag.
- **Maßnahme:** Dank automatischer Erinnerungen und klarer Vertretungsregelung werden 90 % der Befunde noch am selben Tag versendet.

Use Case F: Abrechnungsprozess für IGeL-Leistungen

- **Problem:** IGeL-Leistungen werden nicht vollständig abgerechnet.
- **Ergebnis aus Process Mining:** In 30 % der Fälle fehlt der Schritt „Leistung in Abrechnung übertragen“.
- **Lösung:** Durch eine Checkliste im Prozess und automatische Erinnerungen steigt der IGeL-Umsatz im Quartal um 20 %.



Hinweis:

Process Mining macht Abläufe in Arztpraxen effizienter – mit klaren Prozessen, Checklisten und Erinnerungen sinken Wartezeiten und Fehlerquoten, der IGeL-Umsatz steigt.



5. Datenqualität als Stolperfalle – und wie Sie sie in den Griff bekommen

Eine der Hauptursachen für enttäuschende Ergebnisse beim Process Mining liegt nicht im Tool selbst, sondern in der Datenqualität. Besonders in Arztpraxen, die nicht primär datengetrieben

arbeiten, treten typische Probleme auf, die die Aussagekraft der Analyse stark beeinträchtigen können. Häufig fehlen einheitliche Dokumentationsstandards oder relevante Informationen werden nicht systematisch erfasst, was zu Lücken und Verzerrungen in der Datengrundlage führt.

Problem	Beschreibung	Beispiel
Unvollständige Ereignisse	Wichtige Prozessschritte werden nicht erfasst oder nur teilweise dokumentiert.	Eine Diagnose wird nicht als Aktivität mit Zeitstempel gespeichert, sondern nur als Freitext nachträglich ergänzt.
Fehlende Zeitstempel	Für bestimmte Aktionen wird kein Zeitstempel erzeugt, sodass der Ablauf nicht rekonstruierbar ist.	Die MFA öffnet die Patientenakte, aber das System protokolliert nicht, wann dies passiert ist.
Manuelle Nachträge	Daten werden nachträglich verändert, ohne dass eine Historie sichtbar bleibt.	Ein Arzt trägt am Folgetag die Diagnose ein – Process Mining interpretiert dies als Verzögerung.
Uneinheitliche Benennung	Aktivitäten werden nicht standardisiert bezeichnet, was zu vielen Varianten führt.	„Termin buchen“, „Termin vergeben“, „Termin erfasst“ – gemeint ist dasselbe, aber es erscheint als 3 Prozesse.
Pseudonymisierte oder anonymisierte IDs nicht konsistent	Patienten- oder Fall-IDs sind unvollständig oder mehrfach vergeben.	Zwei Fälle erhalten dieselbe ID – Prozessanalyse scheitert.
Medienbrüche / analoge Zwischenschritte	Wichtige Prozessschritte erfolgen außerhalb des Systems.	Impfauklärung mit Unterschrift auf Papier, danach manuelle Nachdokumentation.

Warum das problematisch ist

Process Mining lebt von der vollständigen, korrekten und zeitlich präzisen Erfassung von Aktivitäten. Schon kleine Lücken oder Inkonsistenzen können:

- den Prozessverlauf verfälschen
- falsche Varianten erzeugen
- Durchlaufzeiten verzerren
- Optimierungspotenziale verschleiern

Lösungsansätze – so verbessern Sie die Datenqualität

1. Standardisierung der Dokumentation

- Einheitliche Benennung von Aktivitäten (z. B. Auswahl vordefinierter Begriffe)
- Schulung des Personals zur sauberen Eingabe
- Nutzung von Templates oder Makros zur Vereinheitlichung

2. Technische Prüfung vor dem Import

- Duplikate von IDs entfernen
- Prüfung auf fehlende oder doppelte Zeitstempel
- Sicherstellen, dass jeder Fall mindestens eine Start- und eine Endaktivität enthält

3. Einführung eines „Logging-Konzepts“

- Welche Ereignisse sollen wie erfasst werden?
- Welche Systeme erzeugen welche Daten – und welche nicht?
- Wo gibt es Lücken, die ergänzt oder bewusst ausgeschlossen werden müssen?

4. Kombination mit qualitativen Interviews

Ergänzen Sie die Datenanalyse unbedingt mit Gesprächen im Team: Stimmen die Abläufe laut Process Mining tatsächlich mit der gelebten Realität überein? Wo wird „off-book“ gearbeitet, und welche Gründe gibt es dafür? So erhalten Sie ein umfassendes Bild und können gezielt optimieren.

5. Kontinuierliches Monitoring

- Wiederkehrende Plausibilitätschecks bei neuen Datensätzen

- Automatische Prüfregeln: z. B. „Kein Prozess darf mehr als 48 Stunden zwischen 2 Events haben.“
- Einführen von KPI-Dashboards für Prozessqualität



Mein Tipp

Gerade zu Beginn gilt: Qualität vor Quantität. Es ist besser, einen kleinen, sauberen Prozess mit hoher Datenqualität zu analysieren, z. B. einen Impfprozess, als ein komplexes System mit vielen Lücken. Eine fokussierte Analyse mit konsistenten Daten liefert verwertbare Ergebnisse und schafft Vertrauen im Team.

Weitere Herausforderungen – und wie Sie sie meistern

Herausforderung	Lösung
Unklare Datenstrukturen	Zusammenarbeit mit IT-Dienstleister oder Softwarehersteller
Datenschutzbedenken	Klare Anonymisierung, Dokumentation und Zugriffskontrolle
Akzeptanz im Team fehlt	Frühzeitige Einbindung, Schulung und Ergebnispräsentation
Fehlende Zeit für Analyse	Start mit einem Mini-Projekt (z. B. „nur Befundlaufzeit analysieren“)



Fazit

Mit Process Mining wird Ihre Gesundheitseinrichtung zum datenbasierten Vorreiter. Sie arbeiten nicht nur gefühlt, sondern messbar datenbasiert, erkennen Zeitverluste, verstehen Ihre tatsächlichen Abläufe und identifizieren Automatisierungs- sowie Verbesserungsmöglichkeiten. Das bedeutet: Mehr Zeit für Ihre Patienten. Mehr Transparenz im Team. Und ein robusterer, zukunftssicherer und effizienterer Praxisbetrieb. (RW)



?! „Muss ich eine kaputte Brille selbst bezahlen?“

Detlef H. aus Berlin fragt: „Ich bin sehr kurzsichtig und muss bei der Arbeit in meiner Einrichtung ständig eine Brille tragen. Letzte Woche ist die Brille heruntergefallen, als ich einer Patientin aus dem Rollstuhl helfen wollte. Anschließend bin ich leider noch auf die Brille getreten, weil ich gerade in Bewegung war. Als ich den Schaden meiner Leitung gemeldet habe, sagte sie, dass ich diesen durch meine Brillenversicherung regeln sollte. Da ich diese Versicherung aber schon privat nutzen musste, habe ich gerade keinen Anspruch. Außerdem ist die Brille bei der Arbeit kaputtgegangen. Muss ich jetzt wirklich die kaputte Brille selbst bezahlen?“

SafetyXperts-Antwort: Nein. Brillen, die bei der Arbeit getragen werden und für die Ausübung der Tätigkeit notwendig sind, also als Sehhilfe dienen, gelten nach den Festlegungen der Unfallversicherung als medizinisches Hilfsmittel. Wird bei einem Unfall oder bei der Ausübung einer Tätigkeit ein medizinisches Hilfsmittel beschädigt, werden die Kosten für die Reparatur oder Neubeschaffung durch die Unfallversicherung übernommen.

Nutzen Sie zur Meldung die Vorlage zur Unfallanzeige und schildern Sie den Schadenshergang. Im Anschluss wird sich die Unfall-

versicherung mit Ihnen in Verbindung setzen und die Formalitäten klären. Bedenken Sie aber, dass für die Brillenfassung Höchstbeträge gelten, also keine Designerfassungen ersetzt werden. Die Brillengläser werden wiederum vollständig erstattet. Eine Erstattung ist außerdem nur gegen Vorlage der Rechnung für die Reparatur oder Neubeschaffung möglich. (JS)



Beschädigte Arbeitsbrillen gelten als medizinisches Hilfsmittel – die Kosten übernimmt die Unfallversicherung.

?! „Was muss ich bei Hautveränderungen unternehmen?“

Monika W. aus München fragt: „Seit einem Jahr bin ich als Arzthelferin in einer Praxis beschäftigt, die viel Wert auf Hygiene legt. Neben der Nutzung von Einweghandschuhen sind wir aufgefordert, nach jedem Kontakt mit Patienten die Hände zu desinfizieren. Ich habe deshalb seit einigen Monaten ständig Rötungen an den Händen und es haben sich auch kleine Risse gebildet. Was muss ich jetzt wegen der Hautveränderungen unternehmen?“

SafetyXperts-Antwort: Zunächst sollten Sie einen Dermatologen, also einen Hautarzt aufsuchen, um das Krankheitsbild genau zu diagnostizieren. Da die Beschwerden im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit zu vermuten sind, können Sie auch Ihre zuständige Unfallversicherung kontaktieren und einen Verdacht auf eine berufliche Erkrankung, eine Berufskrankheit also, melden. Diese wird Sie dann über weitere Maßnahmen informieren wie etwa über das Angebot von Hautsprechstunden in Ihrer Nähe. Auf jeden Fall müssen Sie auch Ihren Arbeitgeber über die Problematik in Kenntnis setzen. Dieser sollte unbedingt möglichen betrieblichen Ursachen auf den Grund gehen. Im Fokus stehen dabei die verwendeten Handschuhe, die Tragedauer und das Desinfektionsmittel, von denen die Ursachen ausgehen können. Weiterhin sollte überprüft werden, ob geeignete Handschutzmittel wie z. B. Handcremes bereitgestellt und entsprechend genutzt werden. Zusätzlich kann auch eine Beratungsleistung der Unfallversicherung hinzugezogen werden, um die Ursachen zu ermit-

teln. Wichtig ist, dass alle Maßnahmen sofort eingeleitet werden, damit sich Ihre Hautveränderung nicht verschlimmert und schnellstmöglich wieder abklingt. (JS)



Hautveränderungen durch häufige Desinfektion? Melden Sie Beschwerden frühzeitig und suchen Sie ärztlichen Rat.



Haben auch Sie eine Frage an unsere Fachexperten? Dann schreiben Sie gerne direkt an redaktion@safetyxperts.de

So gelingt Ihre nächste Evakuierungsübung: Tipps für realistische und effektive Praxis

Wann haben Sie in Ihrer Einrichtung oder Praxis die letzte Evakuierungsübung durchgeführt? Vielleicht wäre jetzt ein guter Zeitpunkt dafür. Überlegen Sie gemeinsam mit der Leitung, wie eine solche Übung stattfinden könnte. Um die Situation so realitätsnah wie möglich zu gestalten, dürfen andere Beschäftigte im Vorfeld darüber nicht unterrichtet werden.

Von der Alarmierung zur Evakuierung: Benennen Sie je nach Größe Ihrer Einrichtung oder Praxis neben dem Zeitpunkt auch Personen, die ohne eigenes Handeln die Evakuierung beobachten. Dies ist wichtig, um den Erfolg zu bewerten und im Nachgang Verbesserungspotenziale zu erkennen. Beziehen Sie alle Beschäftigten, Patienten, Bewohner und Anwesenden ein. Beachten Sie bei der Übung selbst die folgenden 4 Schritte:

1. Alarmierung durch Signalanlagen oder direkte Ansprache in kleinen Einrichtungen
2. Nutzung aller vorhandenen Fluchtwege
3. Finden am Sammelplatz und Überprüfung der Anwesenheit
4. Information aller Evakuierten über die Übung selbst

Nach der Übung sollte eine Auswertung mit Leitung, Führungskräften und Beobachtenden erfolgen, um Verbesserungspotenziale zu erkennen. Vermeiden Sie Vorwürfe und ziehen Sie hilf-

reiche Schlüsse für den Ernstfall. Grundsätzlich kann der Flucht- und Rettungsplan zur Unterweisung dienen.

Wichtig:

Informieren Sie die Feuerwehr vorab, um Fehlalarme zu vermeiden.



Mein Tipp

Im Zusammenhang mit einer Evakuierungsübung können Sie auch eine Brandschutzübung durchführen. Nutzen Sie das Angebot örtlicher Anbieter, um den richtigen Umgang mit Feuerlöschern zu trainieren. So stärken Sie die Handlungssicherheit Ihrer Beschäftigten im Ernstfall. (JS)

Wie Sie Ihre Beschäftigten „in Bewegung“ bringen

Manche Beschäftigte im Gesundheitswesen sind richtige Bewegungsmuffel. Nutzen Sie als Verantwortliche deshalb Angebote zur Bewegungsförderung, um Ihre Beschäftigten zu mehr Bewegung zu motivieren. Damit leisten Sie auch einen großen Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsförderung.

Schon mit kleinen Aktionen können Sie in Ihrer Einrichtung oder Praxis die Bewegung Ihrer Beschäftigten fördern. Diese Maßnahmen müssen auch nicht immer kostenintensiv sein oder viel Arbeitszeit binden. Manchmal reichen schon Informationen über Angebote aus, die Ihre Beschäftigten motivieren und somit in Bewegung bringen. Hier erhalten Sie eine kleine Auswahl von Aktionen und Angeboten:

- **Aktive Pausen:** Vereinbaren Sie an 1–2 Tagen einen Treffpunkt mit allen interessierten Beschäftigten und führen Sie etwa 10 Minuten gemeinsam kleinere Bewegungsübungen durch.
- **Sportangebote:** Recherchieren Sie Sportangebote in Ihrer Nähe und geben Sie diese per Aushang oder Flyer an die Beschäftigten weiter.
- **Mit dem Rad zur Arbeit:** Fördern Sie die Nutzung von Fahrrädern für den Arbeitsweg und bieten Sie kostenlose Fahrradchecks in Ihrer Einrichtung oder Praxis an.
- **Betriebssport:** Suchen Sie interessierte Beschäftigte für eine gemeinsame Sportart, die in regelmäßigen Abständen durchgeführt wird.

Die Auswahl der Maßnahmen und Angebote zeigt, dass es unterschiedliche Ansätze zur betrieblichen Bewegungsförderung gibt.



Mit wenig Aufwand mehr Gesundheit: Bewegung in den Arbeitsalltag integrieren.

In einigen Fällen müssen seitens Ihrer Einrichtung oder Praxis auch zeitliche und finanzielle Ressourcen aufgebracht werden.

Nutzen Sie deshalb die Angebote Ihrer Unfallversicherung und der Krankenkassen, die teilweise Angebote finanziell fördern bzw. anbieten. Auf jeden Fall kommen alle Maßnahmen oder Aktionen der Gesundheit der Beschäftigten zugute und sind deshalb eine sinnvolle Investition. (JS)

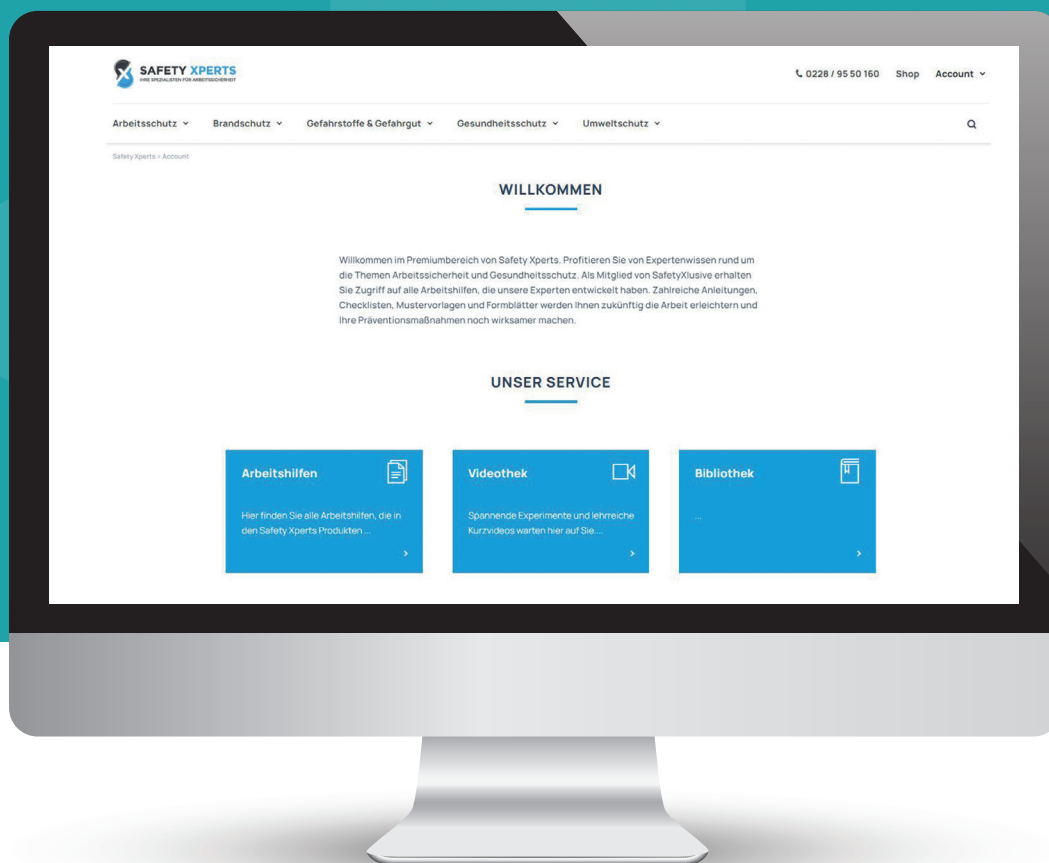


UNSER ONLINEBEREICH

Mit der praktischen Dosiertabelle zum Ansetzen und Wechseln von Desinfektionsmitteln

Nutzen Sie alle Vorteile Ihres Onlinebereichs

1. Über 500 Arbeitshilfen, die Ihnen die Dokumentation erleichtern.
2. Zahlreiche Lehrvideos, die Ihre Unterweisungen lebhafter machen.
3. Nutzen Sie die Bibliothek mit E-Books und Rechtstexten zum Nachschlagen.



Impressum

SafetyXperts, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG • Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn • Telefon: 02 28 / 95 50 120 • Fax: 02 28 / 36 96 486 • Internet: www.safetyxperts.de • E-Mail: kundendienst@safetyxperts.de • E-Mail für Leserfragen: gesundheitswesen@safetyxperts.de • Vorstand: Richard Rentrop • ISSN: 2365-7723 • Erscheinungsweise: 26-mal pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG; Adresse s. o. • Redaktion: Jörg Stojke, Dresden (JS); Ricarda Waldon, Bayreuth (RW); Renate Tief, Estenfeld (RT) • Produktmanagement: Wiam Hanane, Bonn • Satz: Schmelzer Medien GmbH, Siegen • Druck: Warlich Druck Meckenheim GmbH, Am Hambuch 5, 53340 Meckenheim • Titelbild: © AdobeStock – Elnur stock.adobe.com • Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier • Alle Angaben in „Arbeitsschutz und Hygiene im Gesundheitswesen“ wurden mit äußerster Sorgfalt

ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden. Im Interesse der Lesbarkeit verzichten wir in unseren Beiträgen auf geschlechtsbezogene Formulierungen. Selbstverständlich sind immer Frauen und Männer gemeint, auch wenn explizit nur eines der Geschlechter angesprochen wird. ©2025 by SafetyXperts, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau.

Bildnachweise: Seite 9: AdobeStock Syda Productions; AdobeStock JP STUDIO LAB; Seite 10: AdobeStock primipil

Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

Dieser Fach-Newsletter richtet sich gleichermaßen an weibliche und männliche Leser. Aus Gründen der Lesbarkeit wird die männliche Schreibweise (z. B. Unternehmer, Mitarbeiter) gewählt. Diese schließt stets alle Geschlechterformen mit ein.





Zahl des Monats

Was denken Sie, wie viel Prozent aller Fehltage entfielen 2024 auf Langzeiterkrankungen?

- ☐ 20 %
- ☒ 40 %
- ☐ 60 %

Korrekt waren es 40 %. Im Durchschnitt sind Beschäftigte 23,9 Tage ausgefallen. Zu den häufigsten Gründen zählten Muskel-Skelett- und Atemwegserkrankungen.

 Quelle: Wissenschaftliches Institut der AOK, 10.03.2025

<https://www.wido.de/news-presse/pressemitteilungen/2025/40-prozent-aller-fehltage-2024-wegen-langzeit-erkrankungen/>



**In der nächsten
Ausgabe lesen Sie:**

**Das Pflegezeitgesetz regelt Rechte und Pflichten –
und bietet Chancen zur Mitarbeiterbindung**

**So ermitteln Sie Ihren CO₂-Fußabdruck – Schritt
für Schritt zum nachhaltigen Betrieb**



SAFETYXPERTS

Ihre Spezialisten für Arbeitssicherheit