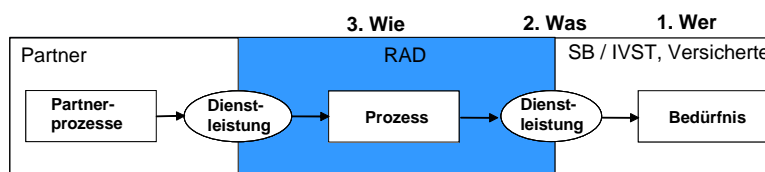


## Coaching Aufbau Prozessmanagement beim RAD (Regionaler Aertzlicher Dienst), Aarau

### Idee – Worum geht es?

- Der RAD ist das medizinische Kompetenzzentrum der SVA (Sozialversicherung Aargau), insbesondere der IV-Stelle (Invalidenversicherung), um medizinische Stellungnahmen zu erstellen.
- Im Auftrag der SVA wird ein ganzheitliches Prozessmanagement aufgebaut. Der RAD ist schnell gewachsen, daher benötigt er eine Anpassung von Strukturen, Hilfsmittel und transparente Prozesse.“
- Inhalt der tageweise punktuellen Beratung über ein halbes Jahr von Dr. Ronald Schnetzer war das Coaching des methodischen Aufbaus des Prozessmanagements sowie auch die Durchführung des Prozess-Spiels Progame mit dem ganzen Team.



„Herr Schnetzer hat seine langjährigen Fachkenntnisse auf einfache Art übermittelt, so dass diese direkt angewendet werden konnten. Erfolgreich wurde unser Ziel durch die spezifische Planung und professionellen Support erreicht.“

Dr. Roman Bel, Leiter RAD Mittelland

### Prozessspiel – Was wurde erreicht?

Die Simulation gab den Spielenden die Gelegenheit, die Notwendigkeit von Prozessmanagement selber während einer Simulation Spiel zu erfahren. Es wurde aktiv erlebt, wie behaftet man im Funktionsdenken ist und wie schwierig der Übergang zur Prozess- resp. Kundenorientierung ist. Die Simulation zeigte deutlich alle Begleiterscheinungen eines Prozessentwicklungsvorhabens. Es ging nicht nur um die Inhalte des Prozessmanagements, sondern auch um das Aufzeigen gruppenspezifischer Aspekte in solchen Vorhaben. Das RAD hat Erkenntnisse gewonnen, dass neben der Theorie des Prozessmanagements die Organisation und Umsetzung eines solchen Vorhabens entscheidende Erfolgsfaktoren sind.

### Resultat Coaching Prozessmanagement

- Prozessentwicklung: Prozesse, eingebettet in die übergeordnete Struktur des SVA, definieren und beschreiben → Grundlagenmodelle erarbeitet
- Prozessführung: Definieren von Messwerten und Kennzahlen sowie klare Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen → Instrumente bereitgestellt
- Prozesskultur: Prozesssimulation anhand des Prozessspiels Progame um Notwendigkeit des Prozessmanagements aufzuzeigen und Dynamiken im Team zu zeigen → Verständnis gewonnen

### Lessons Learned:

- „Prozessmanagement ist eine Chance, mich aktiv mit Ideen einzubringen und beizutragen, dass beispielsweise mein persönlicher Arbeitsdruck abgebaut wird.“
- „Es zeigt sich, dass Prozessmanagement nicht nur *Prozesse zeichnen* ist (Prozessentwicklung) sondern viel mehr wie Prozessführung (mit Kennzahlen, Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung) sowie auch Prozesskultur (sich persönlich einbringen, Umgang im Team).