

Fallstudie (Teil 2): Interaktive Managementsysteme im Gesundheitswesen

Das Potential der Digitalisierung ist längst im Bewusstsein der Führungspersonen im Gesundheitswesen verankert. Auch das Qualitätsmanagement als wichtiger Bestandteil der Organisationsentwicklung bleibt davon nicht verschont.

Am Fallbeispiel der Klinik Sonnenhof möchten wir aufzeigen, wie die Digitalisierung des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen aussehen kann, welche Chancen sich dadurch ergeben und welchen Aspekten bei der Einführung besondere Beachtung geschenkt werden sollte. Im zweiten Teil befassen wir uns mit dem Einführungsprozess, den Herausforderungen bei der Implementierung von Q.wiki und Praxistipps für digitale Qualitätsmanagementsysteme.

Einführungsprozess

Oftmals wird man bei der Einführung neuer Software mit einer bisher unbekanntenen Benutzeroberfläche konfrontiert und muss sich erstmal an die neue Umgebung gewöhnen. Dies kann sich negativ auf den Implementierungsprozess und damit auf die generelle Akzeptanz der Software auswirken. Im Gegensatz dazu basiert Q.wiki, eine interaktive Qualitätsmanagementsoftware, die wir in der letzten Ausgabe vorgestellt haben, auf der Wiki-Technologie. Da Wikipedia zu den meistgenutzten Websites der Welt gehört, wirkt die Benutzeroberfläche von Q.wiki bereits beim ersten Aufrufen vertraut und intuitiv in der Handhabung. Dies wirkt sich vereinfachend auf den Einführungsprozess aus und nimmt Berührungängste. Erwin Geiger, Verwaltungsleiter der Klinik Sonnenhof, hat dies besonders beeindruckt: «Als wir die Software zum ersten Mal gesehen haben, kam uns das Interface sogleich bekannt vor. So ist es auch unseren Mitarbeitenden ergangen – dies hat die Akzeptanz von Q.wiki von Anfang an positiv beeinflusst.» Da Q.wiki aus verschiedenen Modulen besteht, ist es für die tägliche Anwendbarkeit dennoch unausweichlich, mehrere Einführungsworkshops mit den Mitarbeitenden durchzuführen. Die Praxis zeigt, dass eine Implementierung oftmals schrittweise erfolgt und nicht alle vorhandenen Module von Anfang an aktiviert und genutzt werden. Dennoch ist es sinnvoll, Meilensteine beim Aufbau des Systems, beispielsweise bei der Erfassung von Prozessen, zu setzen, damit die Mitarbeitenden von Beginn weg eingebunden werden.

Durch die aktive Einbindung der Mitarbeitenden bei der Einführung kann sichergestellt werden, dass sich diese mit dem System bereits früh auseinandersetzen und das System danach auch im Alltag nutzen. Gemäss der Modell Aachen GmbH, die das System entwickelt hat, steigt die Zugriffsrate im Vergleich zu herkömmlichen, meist physischen Qualitätsmanagementsystemen durch den kollaborativen und interaktiven Ansatz ungefähr um das Zehnfache.

Herausforderungen bei der Implementierung

Auch wenn die Software aufgrund der Wiki-Technologie für viele familiär erscheint, muss beachtet werden, dass Mitarbeitende unterschiedliche digitale Affinitäten aufweisen. Somit müssen Einführungsprogramme auf die entsprechenden Personengruppen adaptiert werden, damit sichergestellt werden kann, dass Q.wiki nicht nur von jenen genutzt wird,

die sich sofort im System zurechtfinden. «Wir haben bei der Einführung von Q.wiki darauf geachtet, dass alle Mitarbeitenden eine Einführung erhalten, die auf die jeweiligen digitalen Kompetenzen und auf das Jobprofil abgestimmt ist. Dadurch haben wir die Grundlage geschaffen, dass die Software im Alltag auch tatsächlich verwendet wird», so Geiger. Ebenfalls darf die Auslastung mit dem Tagesgeschäft nicht ausser Acht gelassen werden. Da es sich bei der Einführung einer neuen Qualitätsmanagementsoftware um einen Organisationsentwicklungsprozess handelt, muss verhindert werden, dass das Alltagsgeschäft überhand nimmt und die Einführung und Erarbeitung der Inhalte zu einem Nebenschauplatz verkommen. Die Meilensteine, die bei der Einführung gesetzt werden, sollten daher im Einklang mit der Kapazität der Mitarbeitenden stehen und den Mitarbeitenden genügend Handlungsspielraum lassen, um das System vertieft kennenzulernen.

Die Autoren



Prof. Dr. Markus Grutsch
Leiter Kompetenzzentrum Qualitäts- und Projektmanagement
FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften
markus.grutsch@fhsg.ch
Tel. +41 71 226 17 69



Jan Keim, B.Sc.
Projektleiter
FHS St.Gallen,
Hochschule für Angewandte
Wissenschaften
jan.keim@fhsg.ch
Tel. +41 71 226 17 75

Praxistipps für digitale Qualitätsmanagementsysteme

Da nicht zwingend alle Module der Software von allen Mitarbeitenden genutzt werden, bietet Q.wiki eine Favoritenseite für jede Nutzerin und jeden Nutzer, die individuell eingerichtet werden kann. Eine persönliche Favoritenseite mit den wichtigsten Seiten im System hilft, sich zurechtzufinden und die benötigten Informationen schnell zu finden.

Das Workflow-Management von Q.wiki erlaubt es, die Korrektheit der Änderungen, die durch Mitarbeitende vorgenommen werden, zu prüfen. Dabei ist es jedoch wichtig, dass die jeweilige verantwortliche Person vorgeschlagene Änderungen schnell akzeptiert oder begründet zurückweist. Die Mitarbeitenden müssen spüren, dass ihre Vorschläge ernst genommen werden und sie so aktiv zum Erfolg des Qualitätsmanagements und damit zum Erfolg der gesamten Organisation beitragen – diese Haltung vertritt auch Geiger: «Einer der Hauptgründe, warum wir uns für Q.wiki entschieden haben, ist die Möglichkeit, das Wissen unserer Mitarbeitenden zu sammeln und allen in der Klinik zugänglich zu machen. Damit dies im Alltag auch geschieht, haben wir sichergestellt, dass Ände-

rungs- und Ergänzungsvorschläge schnellstmöglich geprüft und freigegeben werden.» Gegenseitiges Lernen ist eine zentrale Komponente jeder Organisation und wird durch das Qualitätsmanagementsystem unterstützt. Dies sollte auch bei der Implementierung und Nutzung einer Software beachtet und gefördert werden. In Qualitätszirkeln ist es den Mitarbeitenden beispielsweise möglich, ihre Erfahrungen und Tipps zu teilen und so die kontinuierliche Verbesserung des Systems zu unterstützen. Regelmässige Qualitätszirkel ermöglichen auch, allfällige Unklarheiten zu beseitigen und Feedback zum System und der Handhabung einzuholen.

Schlussendlich ist der Ablauf eines Implementierungsprozesses abhängig von vielen Faktoren, von der Organisationskultur über die Arbeitsauslastung bis zur Qualität der externen Beratung. Dieser Artikel soll dabei helfen, diesen Prozess mit Praxistipps zu erleichtern und möglichst erfolgreich zu gestalten.

Wenn Sie mehr über digitale Möglichkeiten im Qualitätsmanagement erfahren möchten, Fragen zum Qualitätsmanagement haben oder generell Beratungsbedarf hinsichtlich der beschriebenen Thematik besteht, stehen



Osteopathische Behandlung in der Klinik Sonnenhof.

Ihnen die Autoren des Artikels gerne zur Verfügung. ■

www.fhsg.ch
www.kjpsz.ch

Wir sind federführend



... rund um den Bereich Bettwaren und mehr.



Unsere Produkte:	Bett	Bad	Tisch und Küche
	<ul style="list-style-type: none"> - Duvets, Flachdecken und Kissen. - Gänse- oder Entendaunen/synthetisch - Spezialkissen, Stütz- und Lagerungshilfen - Bettwäsche, Fixleintücher - Matratzen, Schoner und Schutzbezüge 	<ul style="list-style-type: none"> - Frottierwäsche - Spirella – gesamtes Sortiment 	<ul style="list-style-type: none"> - Tischwäsche - Küchen- und Geschirrtücher

Kyburz Bettwarenfabrik AG | Bernstrasse 19 | 3122 Kehrsatz | Tel. 031 961 15 25 | Fax 031 961 53 89 | info@kyburz-bfb.ch | www.kyburz-bfb.ch