



© avid – stock.adobe.com

Digital und zukunftsorientiert

Zukunftsgerichtet mit digitalem Prozessmanagement

Von Günter Hulin und Lucille Kramer

Die Bezirkskliniken Mittelfranken sind eines der größten Klinikunternehmen im Nordwesten Bayerns. Ihre neun Kliniken und zwei Heime stehen dabei für ein qualitativ hochwertiges Versorgungsspektrum in den Bereichen Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik, Neurologie sowie neurologische und geriatrische Rehabilitation. Gemäß dem Qualitätsmanagement-Grundsatz der kontinuierlichen Verbesserung entschieden sich die Bezirkskliniken Mittelfranken bereits vor über sechs Jahren, auf eine nachhaltige, digitale Lösung zur Verwaltung und Lenkung ihrer Dokumente umzusteigen.

Diese sollte die Mitarbeitenden überzeugen und den Umgang mit den Dokumenten erleichtern. Bis dato wurde die Dokumentenlenkung an den jeweiligen Standorten von den zuständigen Qualitätsmanagementbeauftragten mittels Excel-Listen durchgeführt. Die inhaltlichen Freigaben erfolgten per Unterschrift der jeweiligen Verantwortlichen. Diesen zeitaufwendigen und fehleranfälligen Ablauf galt es digital und zielführend abzubilden. Dabei stand im Fokus des verant-

wortlichen Projektteams neben der zu erfüllenden Normanforderung eine benutzerfreundliche, arbeitserleichternde Lösung. Die Mitarbeitenden sollten standortübergreifend stets auf die gültige Version ihrer Dokumente zugreifen können. Zudem galt es, die unternehmensweite Freigabe und Verteilung der Dokumentation zu vereinheitlichen, zu vereinfachen und papierlos abbildbar zu gestalten. Diese Erwartungen und Normanforderungen an die Lösung wurden daraufhin in einem Lastenheft definiert und mit den Pflichtenheften mehrerer Anbieter abgeglichen. Die vielversprechendsten Systeme wurden anschließend dem Projektteam im Rahmen einer Produktpräsentation vorgestellt. Nach gründlicher Analyse und Bewertung der Systeme fiel die Wahl im Rahmen des Vergabeverfahrens schließlich auf die Qualitätsmanagement-Software eines Göppinger Softwareunternehmens.

Dokumente in den richtigen Bahnen lenken

Die Implementierung des gewählten Systems begann daraufhin mit der Abstimmung und Erstellung einer individuellen Ordnerstruktur, die den gesamten Organisationsaufbau

Eine optimale und kontinuierliche Patientenversorgung in einer Organisation wie den Bezirkskliniken Mittelfranken mit rund 3.200 Beschäftigten macht ein wirkungsvolles Qualitätsmanagement mit eindeutiger Kommunikation und Transparenz nach innen und außen sowie mit lückenloser Dokumentation unerlässlich. Dementsprechend sind die Bezirkskliniken Mittelfranken über die gesetzlichen Vorgaben hinaus nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert. Zudem verfügen alle rehabilitativen Fachbereiche über eine Zertifizierung nach den Qualitätsgrundsätzen der DEGEMED.

Keywords: Digitalisierung, Krankenhaustechnik, Dokumentation

der Bezirkskliniken Mittelfranken abbildet. Die strategische Anwendung einer hauseigenen, vertrauten Struktur erleichterte den Einstieg für die Anwendenden und förderte damit maßgeblich die Akzeptanz. In diese Struktur wurden anschließend etwa 16.000 Dokumente aus allen Unternehmensbereichen importiert. Dabei konnten die Dokumente direkt während des Imports mit wichtigen Metainformationen wie z.B. den Rollen „Bearbeiter“ und ►

„inhaltlicher Freigeber“ für den jeweiligen Freigabe-Workflow, der Revision und dem Wiedervorlegedatum versehen werden. Diese Informationen mussten zuvor für jedes einzelne Dokument händisch gepflegt werden.

Im Mai 2017 wurde die Software zur Dokumentenlenkung schließlich für alle Standorte der Bezirkskliniken Mittelfranken an den Start gebracht. Seitdem findet sie in allen Unternehmensbereichen für diverse Arten von Dokumenten Anwendung und trägt zur kontinuierlichen Verbesserung der Dokumentation bei.

Ziel: Immer besser werden

Ein weiteres Digitalisierungsprojekt des Gesundheitsunternehmens begann Ende 2020 im Fachbereich Einkauf. Ziel dieses Projekts war die Optimierung eines komplexen Beschaffungsprozesses, mit dessen Hilfe nicht lagerführende Verbrauchsmaterialien wie z.B. Medizinprodukte, Büromaterial, Reinigungsmaterial bzw. Wirtschaftsbedarf und Therapiematerial bestellt werden können. Ausgangspunkt für das Projekt war ein unternehmensweit einheitlicher, jedoch papierbasierter Antrag für die Bestellung von Sonderbedarfen oder Investitionsgütern. Dieser Beschaffungsantrag wurde händisch oder am Computer im Schreibprogramm ausgefüllt, anschließend per E-Mail zuerst zur Genehmigung an die Vorgesetzten und Budgetverantwortlichen übermittelt und schlussendlich zur Bestellung an den Fachbereich Einkauf weitergeleitet. Je nach Komplexität des Anliegens wurden Anträge standortübergreifend zum Teil mehrfach hin- und hergeschickt – ein zeitaufwendiges Verfahren für alle Beteiligten.

Neue Wege mit digitalen Prozessen

Nach der erfolgreichen Implementierung einer Software für die Dokumentenlenkung stand außer Frage, dass auch für das Prozessmanagement eine digitale, zukunftsorientierte Lösung gefunden werden muss. Das Projektteam aus dem Fachbereich Einkauf stand somit vor der Herausforderung, ein Software-System zu finden, das die Beschaffung von Sonderbedarf sowie Anlage- bzw. Investitionsgütern beschleunigt und transparenter

gestaltet. Durch die COVID-19-Pandemie waren personelle und materielle Ressourcen zusätzlich knapp und sollten wirksam entlastet werden. Anforderung an ein System war insbesondere die mehrstufig-abbildete Prüfung des Antrags durch verschiedene Rollen. Zudem sollte der Status offener Anträge nachvollziehbar sein und im Bedarfsfall die Bearbeitung des Antrags durch eine Stellvertretung realisiert werden können. Die Rückverfolgbarkeit aller Änderungen sollte gegeben sein sowie die Option bestehen, die verschiedenen Anträge zu kategorisieren, zu sortieren und ggfs. auszuwerten.

Nach einer umfangreichen Markterkundung wurden im Rahmen des Vergabeverfahrens mehrere Anbieter ausgewählt, die im nächsten Schritt einen digitalen Prozess zum bislang manuellen Beschaffungsantrag entwerfen sollten. Das Projektteam bewertete die Systeme im Anschluss hinsichtlich struktureller sowie technischer Umsetzbarkeit, Zeitaufwand und Kosten unter Beachtung der internen Vergaberichtlinien. Zudem wurde ein besonderes Augenmerk auf die Auswahl eines benutzerfreundlichen Systems gelegt, das anpassbar ist, sodass der Beschaffungsprozess kontinuierlich verbessert werden kann. Die Wahl fiel erneut auf das QM-System eines Göppinger Softwareunternehmens.

Dieses bot einen weiteren Vorteil: Das Grundsystem war bereits installiert und etabliert. Das neue Modul zum Prozessmanagement konnte technisch leicht ergänzt werden und

die Nutzenden waren bereits mit der Oberfläche vertraut.

Vom Entwurf zum gelebten Prozess

Aufbauend auf dem Prozessentwurf des Auswahlverfahrens begann daraufhin die Umsetzung des Beschaffungsprozesses. Der Ablauf wurde dabei mithilfe der Modellierungssprache „Business Process Model and Notation 2.0“ (BPMN 2.0) abgebildet. Aus einem Baukasten von grafischen Elementen können die Erstellenden ihren Prozess zusammensetzen (► Abb.1).

Die Software sorgt anschließend dafür, dass aus dem „gemalten Bild“ ein automatisierter Ablauf entsteht. Beispielsweise verbirgt sich hinter einem Benachrichtigungssymbol eine automatische E-Mail (► Abb. 2). Eine Entscheidung kann mithilfe eines exklusiven Gateways abgebildet werden und zeitgleich laufende Aufgaben lassen sich über ein paralleles Gateway steuern. In die Aufgaben können während der Modellierung wiederum

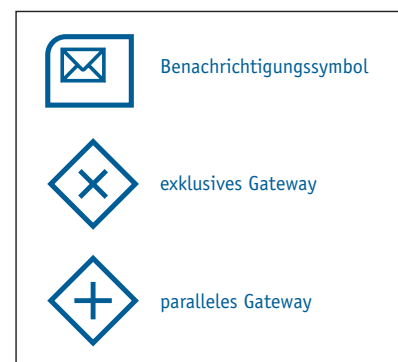


Abb.1: Beispielsymbole aus dem BPMN 2.0 Werkzeugkasten

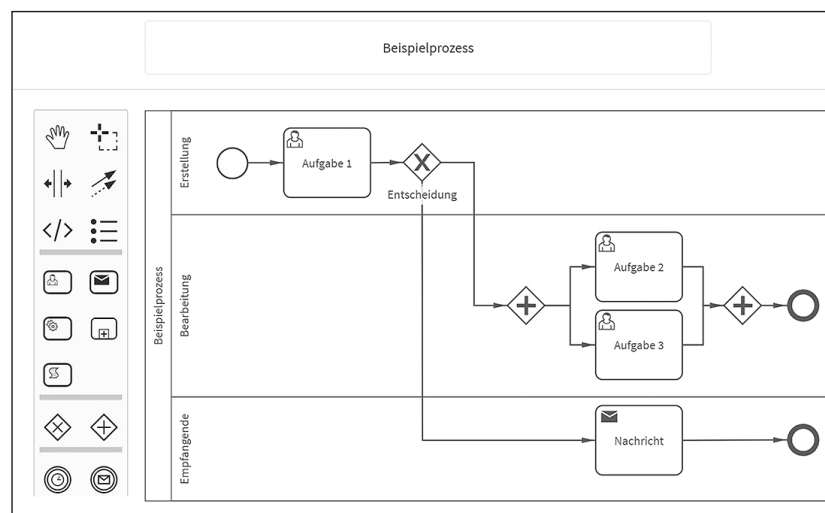


Abb.2: BPMN 2.0 Baukasten (links) und Prozessablauf in der grafischen Modellierung

diverse Felder wie z. B. Checklisten, Beschreibungen, Datumsangaben und Textfelder eingebaut werden.

Ist der Prozess fertig modelliert, sehen die Nutzenden ihre jeweilige Aufgabe als digitales Formular, in das sie alle geforderten Informationen eintragen können. Nach Abschluss der Aufgabe wird automatisch der nächste Prozessschritt ausgelöst. Die No-Code-Lösung schafft damit vielfältige Anwendungsfälle und wandelt Schaubilder in gelebte, digitale Prozesse um. Der Begriff „No-Code“ bedeutet hierbei, dass ohne Programmierkenntnisse eigene Anwendungen über eine grafische Benutzeroberfläche erstellt werden können.

Während der Realisierung ihres Anwendungsfalles wurde das Projektteam der Bezirkskliniken Mittelfranken vom Softwarehersteller im Sinne von „Training on the Job“ im Umgang mit dem System geschult. Im Anschluss an eine 4-wöchige Testphase konnte der digitale Beschaffungsantrag im Oktober 2021 in Betrieb genommen werden und vereinfacht seitdem die Bestellung von

Sonderbedarfen sowie Anlage- bzw. Investitionsgütern. Durch die Einbeziehung der Wünsche und Anforderungen der Bestellenden konnten Vorbehalte hinsichtlich einer digitalen Lösung vollständig ausgeräumt werden. Zudem ist der digitale Prozess dank vollständiger Rückverfolgbarkeit der Arbeitsschritte revisionsicher und für alle Beteiligten transparent. Anträge können nicht mehr verloren gehen, vergessen werden oder krankheitsbedingt liegen bleiben. Die automatisierten E-Mails und die Möglichkeit, Kommentare zu hinterlassen, tragen ferner dazu bei, dass Prozessbeteiligte jederzeit über den Status der Beschaffungsanträge informiert sind.

Ein Blick in die Zukunft

Mit dem Bestellprozess für die nicht lagerführenden Artikel und Anlage- bzw. Investitionsgüter wurde bei den Bezirkskliniken Mittelfranken der Weg für die Übertragung weiterer Unternehmensabläufe und Formulare in ein digitales Format geebnet. Aktuell werden weitere Anwendungsfälle ermittelt, die mithilfe der Software automatisiert werden sol-

len. Das Projektteam, bestehend aus der Stabsstelle Qualitätsmanagement und den Mitarbeitenden aus dem Fachbereich Einkauf, kann bei der Umsetzung auf die umfangreichen Erfahrungen vom Beschaffungsprozess zurückgreifen und weitere Mitarbeitende im Umgang mit dem System schulen. Der Weg für die kommenden Jahre ist damit klar: Fortschritt statt Stagnation. ■

Günter Hulin

Stabsstelle Qualitätsmanagement
Bezirkskliniken Mittelfranken
Bezirksklinikum Ansbach
Feuchtwanger Straße 38
91522 Ansbach
guenter.hulin@bezirkskliniken-mfr.de

Lucille Kramer

Qualitätsmanagementbeauftragte und
Software-Validierung
Roxtra GmbH
Schillerstraße 21
73033 Göppingen
service@roxtra.com