



Psychische Gesundheit braucht auch Prozesse

Wie ein Gesundheitsdienstleister seine Organisation mit Software verbessert

Wie kann Qualität bei einem überregionalen Gesundheitsdienstleister mit zahlreichen Abteilungen und Standorten gewährleistet werden? Eine gute Vernetzung und Integration aller Abteilungen ist hierfür sicher unerlässlich. Doch mit der leistungsfähigen Software von Roxtra kann auch der hohe Anspruch an die prozessorientierte Dokumentation erfüllt werden.

Stefan Pilz

Bei Dr. Fontheim – Mentale Gesundheit setzt man auf Tradition und Moderne: Das Unternehmen wird inzwischen in der sechsten Generation der Familie Fontheim geführt und feierte 2022 sein 140-jähriges Bestehen mit inzwischen

760 Mitarbeitern. Der größte Teil des Unternehmens ist die Klinik für Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie mit 280 Akutbetten am Standort Liebenburg in Niedersachsen. Dazu gibt es drei Tageskliniken in Goslar und Salzgitter. Neben der

Klinik gibt es ein Psychiatrisches Pflegeheim, stationäre Eingliederungshilfe und Ambulant Betreutes Wohnen (ABW), Ambulante Psychiatrische Pflege (APP), Tagesstätten, eine Psychiatrische Instituts-Ambulanz (PIA) und ein Medizinisches »»

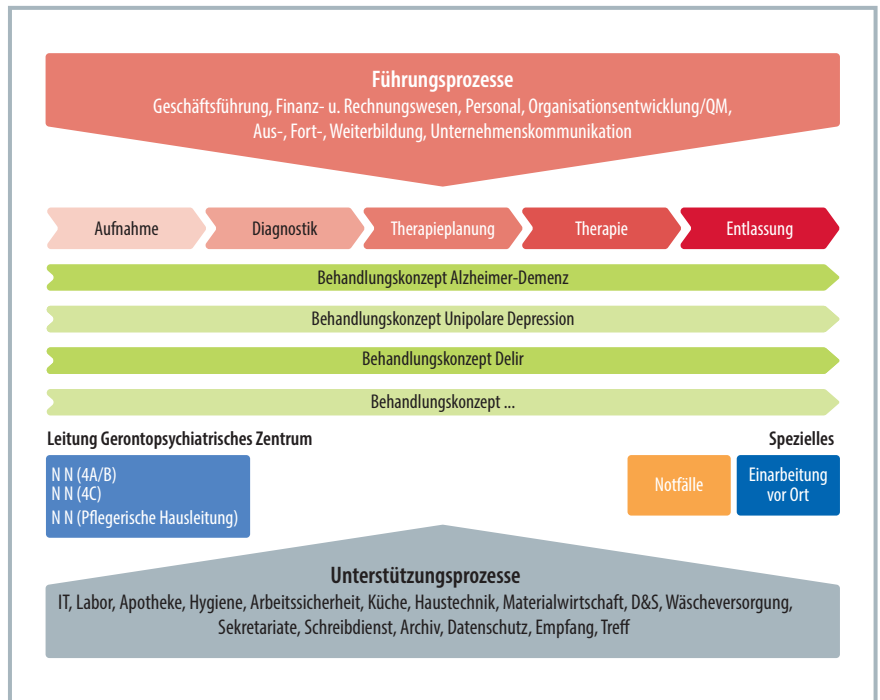
Versorgungszentrum (MVZ). Die Klinik ist Pflichtversorger: Im Bereich der Psychiatrie ist die Bundesrepublik in Regionen aufgeteilt, in denen die lokalen Kliniken für die Pflichtaufnahmen zuständig sind, wenn Menschen beispielsweise selbstgefährdend oder fremdaggressiv sind. Diese Personen werden aus den Regionen Goslar, Salzgitter und einem Teil des Landkreises Wolfenbüttel aufgenommen.

Dennoch liegt der Anteil überregionaler Patienten bei fast 50 Prozent. Dabei handelt es sich nicht nur um Patienten aus Braunschweig, Hannover oder Göttingen, sondern aus ganz Deutschland. Das hat etwas mit der Qualität der Leistungen zu tun. Ein Blick auf die klassischen Bewertungsportale zeigt, dass die Klinik schon viele Jahre unter den Top Ten steht, was die Regelversorgung angeht.

Aufbruch in ein neues Zeitalter

Doch Papierstau im Faxgerät und überquellende E-Mail-Postfächer sind keine gute Voraussetzung für Vernetzung. Die Digitalisierung bietet heute deutlich mehr Möglichkeiten. Und so waren auch bei Dr. Fontheim alle großen Veränderungen der letzten zehn Jahre mit IT-Anwendungen verbunden: sei es ein digitales Archiv, die klinische Patientenakte, die digitale Bewohnerakte, die digitale Dienstplanverwaltung oder ein digitales Lernmanagementsystem.

Und auch für das Qualitätsmanagement waren Innovationen sinnvoll. Bereits um die Jahrtausendwende entstand ein



Die Prozesslandkarte der Dr. Fontheim Mentale Gesundheit – Klinik © Dr. Fontheim

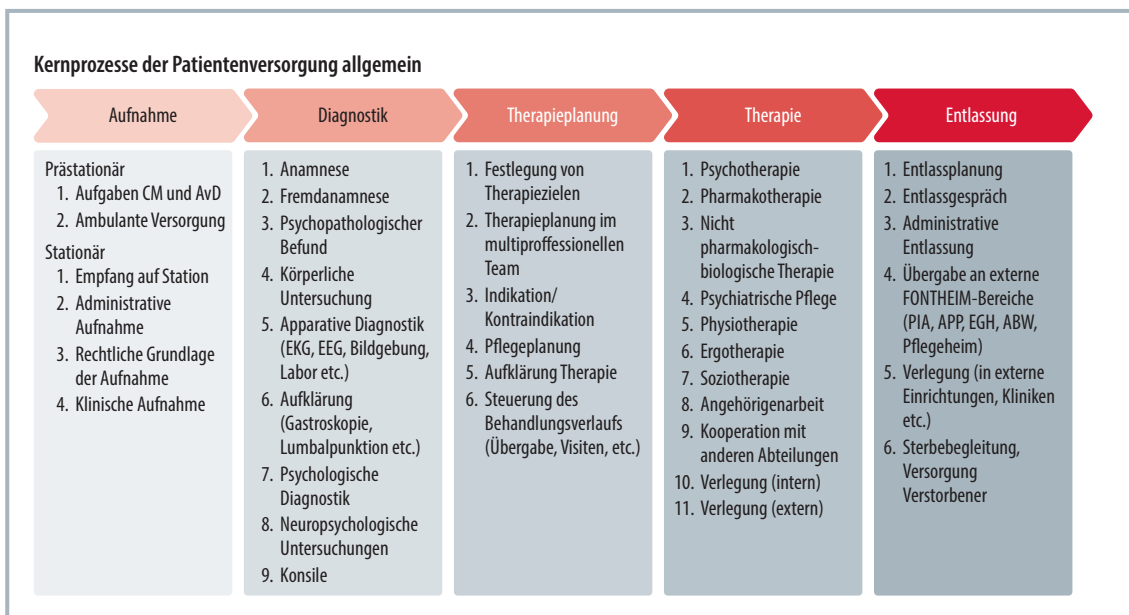
erstes Dokumentenübersichtssystem: Noch handgestrickt (mit den üblichen Office-Programmen und Windows, aber ohne Datenbankfunktionalitäten) wurden in diesem Zug das erste Mal alle Dokumente durchgesehen und neu strukturiert. Auch die Lenkung und Versionierung dieser Dokumente war stets handgemacht.

Doch das System war noch nicht vollständig integriert und nicht alle User arbeiteten damit. Manche haben das System genutzt, andere nicht. Und einige Arbeitsbereiche wie die Küche oder die Arbeitssicherheit waren lokal organisiert. Dass alle

Dokumente über ein zentrales Dokumentenmanagementsystem abrufbar sind, stand schon lange auf der Agenda. Ebenso der Wunsch, dass alle Unternehmensbereiche an dieses System angeschlossen sind.

Prozesse von Anfang an sinnvoll aufbauen

2021 konnte die Suche nach der passenden Lösung für die Dokumentenlenkung endlich beginnen. An deren Ende fiel die Entscheidung für die QM-Software Roxtra. Als webbasierte Dokumentenmanagement-Software bietet sie Funktionen wie Versio-



Die Schritte zur Patientenversorgung sind im Kernprozess abgebildet.

© Dr. Fontheim

nierung, Zugriffskontrolle und Aufgabenmanagement, um die Dokumentenverwaltung zu optimieren und zu automatisieren.

Mit der Inbetriebnahme von Roxtra Dokumente war auch immer das Ziel verbunden, das System von Anfang an prozessorientiert aufzubauen. Hierfür wurde eine Prozesslandkarte entwickelt, die die Führungsprozesse, Kernprozesse und Unterstützungsprozesse enthält und die durchgehend für alle Bereiche – Klinik, Pflegeheim, Eingliederungshilfe und ambulante Bereiche – identisch gestaltet ist. Die Struktur des Gesamtunternehmens sollte auf den ersten Blick erkennbar sein.

Nun kam der Zeitpunkt des erneuten Aufräumens: In einem Massenupload wurden 700 vorsortierte Dokumente hochgeladen, doch sollten diese dann auch sukzessive erstmals dem klassischen Workflow in Roxtra durchlaufen und wurden im Laufe eines Jahres erneut zur Wiedervorlage gebracht.

Der Patient im Mittelpunkt

Trotz verschiedener Abteilungen und Bereiche ist es wichtig, dass bei der Gestaltung der Kernprozesse Patienten, Bewohner und Klienten im Mittelpunkt stehen. Wir wollen den Mitarbeitern nahelegen, dass es im Grunde keine Abteilungen gibt, wenn es um den Patienten geht. Sondern dass sich alle entlang des Prozesses von Aufnahme, Diagnostik, Behandlung und Entlassung gruppieren. Ein Beispiel: Dokumente aus dem Bereich Finanz- oder Rechnungswesen wie Leistungsvereinbarungen von Patienten, sind – solange sie klinisch relevant sind – in den Prozessen hinterlegt.

Die große Änderung mit der Integration von Roxtra: Es sollte keine Insellösungen für bestimmte Themen wie Hygiene oder Arbeitssicherheit geben. Da auch in den genannten Bereichen Versionierung und Aktualisierungen unumgänglich, aber von Hand sehr zeitintensiv sind, wurden Dokumente hierzu bereits in Roxtra eingepflegt. Die Anwendung überzeugt: Eine ansprechende und übersichtliche Oberfläche als Einstieg listet die großen Themen direkt auf. Die eigentliche Idee war, dass man die Mitarbeitenden über ansprechende Prozessbilder reizt, Roxtra zu nutzen. Doch die komfortable Suche des Systems macht es noch leichter Dokumente zu finden: „Die Suche ist so potent, dass die Mitarbeiten-

den sich selten durch die Navigation klicken, sondern weit überwiegend über die Suchfunktion direkt zum Ziel gelangen.“

Die grafische Oberfläche beim Einstieg in die jeweiligen Prozesskapitel sollte ermöglichen, den großen Zusammenhang direkt zu erkennen. Bei den Mitarbeitern, die tagtäglich mit dem System arbeiten, ist diese Oberfläche weniger relevant; dennoch hat sie sich bereits bewährt:

Die Navigation hilft beim Onboarding. Wenn Mitarbeiter neu auf Station beginnen und sich orientieren möchten, wie das Unternehmen aufgebaut ist, hilft die Einstiegsfläche enorm. Damit kann man direkt verstehen, wie das Unternehmen strukturiert ist. Bestes Beispiel ist an dieser Stelle der Chefarzt: Ihm lag besonders daran, dass das System eingeführt wird. Da er noch recht neu im Unternehmen war, war es ihm wichtig, jedes Dokument zu sehen, dass klinische Relevanz hat. So nutzt er Roxtra, um den Betrieb besser kennen zu lernen.

Der in Roxtra vorgegebene Workflow zwingt den User, bestimmte Regeln einzuhalten. Ob Fluch oder Segen, das entscheidet sich im Einzelfall. Durch breit angelegte Schulungen ist die Gruppe der User in den Bereichen groß. Oberärzte, pflegerische Leitungen oder Küchenleiter stoßen Dokumente an und verantworten diese auch.

Doch Schulen alleine genügt nicht. Auch eine aktive Begleitung, nah an der Alltagserfahrung ist notwendig und liefert zudem wertvolles Feedback für die kontinuierliche Verbesserung. Kern bei der erfolgreichen Einführung ist es, die Mitarbeiter vor Ort im Alltag mit dem Programm zu begleiten (live oder online), sie etwas ausprobieren zu lassen und bei Bedarf Fragen zu beantworten oder nachzujustieren. Und gerade die, die es häufig benutzen, haben schnell Erfolge damit und bewegen sich zielsicher innerhalb des Systems. Darüber hinaus bietet Roxtra diverse Funktionen (z. B. Mouseovers und Hinweistexte), die die Oberfläche anwenderfreundlich und leicht verständlich machen.

Zusätzlich werden seit der Einführung monatliche Roxtra-News veröffentlicht, die auf Tipps, Tricks und Neuerungen hinweisen und wichtige neue oder aktualisierte Dokumente vorstellen. Das wird Schritt für Schritt besser angenommen und die alte „Formularzentrale“ ist inzwischen in Vergessenheit geraten.

Ideen für das Modul Prozesse

Seit der Einführung von Roxtra Dokumente ist der Plan, zunächst lokal, auch mit dem Modul Roxtra Prozesse zu arbeiten. Beispielsweise bei der Technik: Aktuell ist der Aufwand recht groß, wenn Bauaufträge im Haus zur Abstimmung gebracht werden, da diese oft in Papierform zwischen Geschäftsführung und Technik hin- und herwechselt. Mit dem Modul würde man den Workflow digital halten und alle Dokumente wären an einer Stelle vereint. Und wenn man auf den Geschmack gekommen ist, werden viele kleine und größere Prozesse (Urlaubs- und Fortbildungsanträge, Unfallanzeigen, Beschwerdebearbeitung u.v.m.), die Anwender zur Digitalisierung einladen.

Langfristig sollen auch Verträge digitalisiert werden. Einer der Vorteile ist der schnelle Zugriff auf diese Unterlagen, aber auch, dass gleich auf einen Blick erkennbar ist, wo Verträge auslaufen und Konditionen neu verhandelt werden müssen. Auf Papier geschieht das leider viel zu oft eher zufällig.

Fazit: Die Regelungsdichte nimmt immer weiter zu und auf Seiten des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung muss immer mehr nachgewiesen werden. Um dabei die Balance zu halten, hilft die Software. Mit Roxtra können alle Bereiche systematischer abgefragt und aktuell gehalten werden. Zudem bietet das modulare System viele Optionen, um zukünftig weitere Prozesse digital abzubilden. ■

INFORMATION & SERVICE

KONTAKT ZUM ANWENDER

Dr. Stefan Pilz ist Leiter der Abteilung Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement bei Dr. Fontheim. Im Rahmen der klassischen Psychiatrie- und Psychotherapieausbildung trat er 1998 eine Stelle als Stationsarzt in der Klinik an und übernahm schon früh den Bereich Qualitätsmanagement. Heute berät er freiberuflich auch andere Kliniken und Unternehmen zu Veränderungsprozessen und im Bereich Strategie.

KONTAKT ZUM ANBIETER

Roxtra GmbH
T 07161 505700
service@roxtra.com