

14.500 Dokumente professionell gelenkt

Der Gesundheitskonzern Agaplesion optimierte dank eines neuen DMS seine Verwaltung und das Controlling im Qualitätsmanagement.

Bettina Geißler-Nielsen, Agaplesion gAG

29 Krankenhäuser mit mehr als 9.400 Betten sowie 31 Wohn- und Pflegeeinrichtungen mit über 3.000 Plätzen: Die Agaplesion gemeinnützige AG zählt speziell im Bereich der Geriatrie zu den größten Anbietern in Deutschland. Der konfessionelle Gesundheitskonzern ist Mitglied im Diakonischen Werk und beschäftigt bundesweit in mehr als 100 Einrichtungen rund 17.500 Mitarbeiter.

Aufgrund der Größe und Heterogenität des Konzerns fallen viele interne

Dokumente an, darunter Arbeits- und Dienstbeanweisungen, Checklisten, Prozessbeschreibungen oder Verfahrensanweisungen. Zur Verwaltung kam seit Längerem eine Softwarelösung zur Dokumentenlenkung zum Einsatz. Das System wies jedoch Nachteile auf, wie sich Dr. Renate Schieweck, Mitarbeiterin im Referat Zentrales Qualitätsmanagement in der Agaplesion gAG und Projektverantwortliche, erinnert: „Unser altes System war relativ komplex aufgebaut und nicht an den tatsächlichen Anforderungen seitens der Anwender orientiert. Das Einstellen neuer Dokumente war aufwendig. Hinzu kam, dass keine Volltextsuche verfügbar war, was die schnelle Recherche von Informationen erschwerte.“

Ende 2009 initiierte das Referat Zentrales Qualitätsmanagement einen strukturierten Auswahlprozess, um eine neue Lösung für das Dokumentenmanagement zu finden. Wichtige Aspekte waren dabei das kontinuierliche Wachstum des Gesundheitskonzerns und die

Anforderung, dass zentrale Informationen und Vorgaben des Konzerns zeitnah für alle Mitarbeiter bereitgestellt werden müssen.

Detaillierter Anforderungskatalog

Im Rahmen eines Anforderungskatalogs wurden die Kriterien für die Prüfung der Systeme festgelegt. Die zentrale Voraussetzung bestand in der Abbildung eines vollständigen Dokumenten-Workflows – von der Erstellung bis zur Wiedervorlage inklusive Eskalationsmöglichkeit. Analog zur DIN EN ISO 9001:2008 waren Protokollierungsfunktionen gefragt, um Zugriffe und Änderungen zu dokumentieren. Zur eindeutigen Regelung der Freigabeprozesse sollte die neue Lösung ein Rechtekonzept beinhalten.

Bei Prüfung mehrerer Systeme zur Dokumentenlenkung überzeugte die Software roXtra von Rossmann. Die webbasierte Dokumentationslösung ist auf normgerechte QM-Dokumentation

ausgerichtet und kommt international in zahlreichen Krankenhäusern zum Einsatz. Für die Software sprach zudem das Kosten-Nutzen-Verhältnis.

„Das Produkt selbst sowie die Unterstützung durch das Unternehmen haben uns von Anfang an überzeugt“, ergänzt Schieweck. „Wir haben genau die Funktionalität vorgefunden, die wir benötigen. Es war uns wichtig, kein überladenes und unnötig komplexes System zu integrieren.“ Ein weiteres Plus sei die Möglichkeit gewesen, die Startseite individuell umzusetzen und als Einstieg in das System die Agaplesion Prozesslandkarte zur grafischen Darstellung der Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse zu integrieren.

Schrittweise Implementierung

Um die Implementierung reibungslos zu gestalten, entwickelte Schieweck als freigestellte Projektverantwortliche gemeinsam mit den Experten des Softwareherstellers einen Projektplan.

In der Vorlaufphase wurden die Rechtsstruktur entworfen und der Aufbau der Darstellung festgelegt. Dieser orientiert sich an der konzernweit eingeführten Prozesslandkarte mit ihrer Visualisierung der Kategorien Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse.

Während der folgenden Pilotphase konnte das vorhandene QM-Handbuch von drei Einrichtungen des Konzerns erfolgreich in roXtra eingespielt werden. Auf Basis eines Meilensteinplans wurden dann in einer Zeitspanne von 15 Monaten rund 40 weitere Einrichtungen, darunter 15 Krankenhäuser, an das Dokumentenlenkungs-System angebunden. Dabei waren auch jeweils die Qualitätsmanagementbeauftragten der Einrichtungen beteiligt. Insgesamt wurden rund 14.500 unterschiedliche Dokumente eingeleitet. Inzwischen wird die Software im täglichen Betrieb zur Lenkung der Dokumente sowie teilweise auch der Aufzeichnungen im Rahmen des QM-Systems eingesetzt. Die Mitarbeiter profitieren neben dem ständigen

Zugang vor allem vom schnellen Auffinden benötigter Dokumente sowie von Übersicht und Transparenz bei der Dokumentenlenkung. „Den Dokumentenwildwuchs konnten wir mit der Lösung nachhaltig stoppen“, resümiert auch ihre Kollegin Mira Prehn. „Zu den Vorteilen zählt zudem die strukturierte und zielgerichtete Information über Änderungen.“

Weiterer Ausbau geplant

Für die Zukunft ist eine erweiterte Nutzung des Systems angedacht. So werden die gerade hinzugekommenen Einrichtungen der proDIAKO nach einem festgelegten Integrationsplan zeitnah angebunden. Zudem wird derzeit die Nutzung des Systems für das Beteiligungscontrolling hinsichtlich der Tochter- und Servicegesellschaften des Agaplesion-Konzerns pilotiert. Durch das Wegfallen unnötiger Zweitabfragen bei kostenpflichtigen Dokumenten wird zusätzliches Einsparpotential erwartet.

| www.agaplesion.de |