

Auf dem Weg zum effizienten QM

Zehn Wünsche, eine Lösung

Von Beni Krieger

Das Blutspendezentrum SRK beider Basel ist der 1000. IQS-Kunde. Noch steht die Installation vor ihrer Bewährungsprobe. Doch auch die Evaluation und die Vorbereitungen hin zum elektronischen Qualitätsmanagement machen spannende Details sichtbar.

Immer wieder wird vorgeschlagen, das papierlose Büro zu schaffen. Qualitätsleiter, die vor Hunderten, wenn nicht Tausenden von Dokumenten stehen und veraltete Prozesse optimieren möchten, können darüber nur milde lächeln. Denn ohne Papier geht es nicht – mit viel weniger Papier aber schon. Daraus ergeben sich Zeit- und Kostenersparnisse sowie höhere Effizienz und Transparenz. Lösung: die gezielte Digitalisierung individueller Arbeitsabläufe. Doch was heisst das? Und wie kommt man ans erstrebte Ziel?

Gedanken zu genau diesen Themen wälzt man schon seit einiger Zeit im Blutspendezentrum SRK beider Basel. Machen wir also eine Bestandesaufnahme.

Lebenssaft für eine ganze Region

Das Blutspendezentrum im Markgräflerhof beim Universitätsspital

Beni Krieger, Fachjournalist und Texter, Tel. +41 (0)79 341 80 18, krieger@dietexter.ch, c/o IQS AG, The Quality Maker, Untere Brühlstrasse 21, CH-4800 Zofingen, Tel. +41 (0)62 745 10 45, www.iqs.ch

Basel ist unter den 13 Schweizer Zentren die viertgrösste Einrichtung ihrer Art. Rund 9600 Menschen spenden jährlich zirka 16'000 Beutel Vollblut oder Blutbestandteile, die anschliessend im nach ISO 17025 akkreditierten Labor fachgerecht getestet werden.

Allerdings wird es für das Zentrum immer schwieriger, genügend und geeignete Spenderrinnen und Spender zu finden,

denn die Selektion wird nach besten medizinischen Kenntnissen laufend verschärft. Das ist mit ein Grund, warum der Selbstversorgungsgrad in der Region Basel lediglich bei etwa 53 Prozent liegt. Zumal die Blutbeutel aus Basel auch im angrenzenden Ausland gern gesehen sind (der Verkaufspreis eines Blutbeutels liegt übrigens nur wenige Prozent über dem Gestehungspreis). Und – wie Chefarzt Dr. med. Andreas Buser betont: «Alle schweren Fälle aus der Grossregion kommen nach Basel.» Neue Spender sind deshalb im Markgräflerhof höchst willkommen. Derzeit im Blutspendezentrum genauso erwünscht ist die Optimierung des Qualitätsmanagements.

Von der Qualitätssicherung zur Qualitätsnachweisbarkeit

Es versteht sich von selbst, dass das 68-köpfige Team des Blutspendezentrums bestens ausgebildet ist. Und irgendwo ist das und vieles mehr auch dokumentiert. Aber Kompetenz heisst noch lange nicht lückenlose Transparenz. Interne Audits und die Anforderungen von Swissmedic weckten in Basel daher vor einiger Zeit den Wunsch nach leichter nachweisbaren Prozessen mittels elektronischem QM. Der kürzliche Ausbau der IT-Infrastruktur kam dieser Absicht entgegen.

Qualitätsleiterin Claudia Doepfner ist sich bewusst, dass die Federführung bei der Einführung und Pflege der neuen Lösung primär bei ihr liegen wird. Die Verantwortlichkeit – beispielsweise für die Dateneingabe oder die Prozessdefinition – wird aber nach ihren Plänen auf verschiedene Personen verteilt.

■ *Anforderung Nummer 1:* Der Zugang zur QM-Lösung muss dezentral möglich sein. Individuell gestaltete Zugangsrechte gehören zur Grundausstattung.



Schneller, einfacher Datenzugriff und völlige Transparenz

Als Institution mit Forschungslabor wünscht sich das Zentrum ausserdem eine komfortable Methode, um die Struktur und Ausführung der rund 300 SOPs (Standard Operating Procedures) im Labor auf eine moderne Plattform zu stellen. Auf unsere Nachfrage erklärt man uns, dass es wohl allgemeine schweizerische Vorschriften gibt. Doch die Gestaltung der SOPs bleibt individuell, denn jedes Zentrum arbeitet mit anderen Gerätekombinationen.

■ *Anforderung Nummer 2:* Ein Modul der QM-Lösung muss Prozesse visuell abbilden können. Diese Prozesse sollen am Bildschirm gebaut, umgebaut und verfeinert werden.

Nicht nur die Prozesse, sondern auch die Aus- und Weiterbildungs-

Prozesse leichter nachweisen

gen der Spezialisten sollen in Zukunft leichter nachverfolgbar und elektronisch planbar sein.

■ *Anforderung Nummer 3:* Die Planung und Verwaltung der Aus- und Weiterbildungen soll möglichst automatisiert möglich sein.

Dr. med. Andreas Buser erwähnt in diesem Zusammenhang die Überprüfungen des Systems: «Akkreditierungsbesuche, Anforderungen von Swissmedic und auch unsere Audits zeigen den Bedarf nach transparentem Qualitätsmanagement immer wieder auf.»

■ *Anforderung Nummer 4:* Die neue Lösung enthält idealerweise ein Audit-Modul.

Auch wenn wir es hier erst an fünfter Stelle erwähnen: Es war schon früh klar, dass im Rahmen des Optimierungsprozesses auch alle betroffenen Dokumente neu

zu erfassen (zum Beispiel via Scan) und mit einer geschickten Organisation exakt zuzuordnen und zu vernetzen sind. Ausdrucke, Papier-Memos, E-Mail-Infos, Excel-Listen oder Ähnliches? Schluss damit! «Es sind», so Claudia Doepfner, «viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter involviert. Alle müssen alles wissen. Aber Memos und E-Mails konsequent und nach System abzuliegen, sodass jeder diese wieder findet, ist schwierig.»

■ *Anforderung Nummer 5 und ganz elementar:* Das Programm überzeugt mit einer durchdachten Dokumentenlenkung.

Nächster Punkt auf der Wunschliste des Blutspendezentrums? Fehler und Fehlermeldungen. Andreas Buser: «Wir wollen die absolute Übersicht. Welche Fehler passieren wo? Wie viele sind es? Und was wird wann unternommen, um sie zu beheben?»

Bisher läuft das über Papier, und es sind viel zu viele Leute involviert. Das muss sich ändern.»

■ *Anforderung Nummer 6:* Schneller, einfacher Datenzugriff und völlige Transparenz sowie Nachweisbarkeit müssen per Mausklick gewährleistet sein. Ein Modul «Fehlermeldungen» und eine Meldfunktion «Chancen zur Verbesserung» wären ideal.

Evaluation

Claudia Doepfner und Andreas Buser prüften auf der Suche nach ihrem neuen elektronischen Assistenten eine ganze Reihe von Angeboten. Doch wie enttäuschend: Keines konnte alle Wünsche des Teams erfüllen. Auch die Preise waren hoch. Und die Lösungen – eine solche Fessel ist in Basel unerwünscht – funktionieren zum Teil proprietär. Zudem, so sagt man uns ganz offen, «traten einige der bei uns präsentierenden IT-Fachleute nicht eben souverän auf. Wir sind aber da-



Bilder: Blutspendezentrum SRK beider Basel

Mit geringstem Aufwand das Beste herausholen

rauf angewiesen, dass wir mit dem Produkthersteller eng und gut zusammenwirken können.» Aus diesen Erfahrungen formulierte man weitere Wünsche:

■ *Anforderung Nummer 7:* Das Programm soll ein Alleskönner sein.

■ *Anforderung Nummer 8:* Der Preis muss stimmen.

■ *Anforderung Nummer 9:* Alle Daten sollen frei nutzbar bleiben. Das heisst auch: Dokumente sollen problemlos an externe Stellen gesendet werden können.

■ *Anforderung Nummer 10:* Der Anbieter des Produkts muss laufend ansprechbar sein und es nach dem Kauf auch bleiben. Der Hersteller muss gute Schulungen bieten.

Endlich ein Lichtblick

Die Lösung kam schliesslich aus Zofingen. Dort entwickelt, pflegt und vertreibt die IQS AG seit 18 Jahren das QM-Programm IQSoft. Andreas Buser erinnert sich: «Michael Kiel von der IQS AG kam zu uns, stellte die Lösung vor, und wir staunten: Das kann ja alles. Endlich haben wir gefunden, was wir so intensiv suchten.» Tüpfelchen auf dem i war vielleicht die Tatsache, dass IQSoft laufend weiterentwickelt wird und all-

gemeine Updates sowie manche Programmneuerungen nach dem Kauf für immer kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Mittlerweile ist das Programm erworben und steht vor der Installation auf dem USB-Server.

Was meint Hans-Peter Kost, Mitgründer und Geschäftsleiter der IQS AG, zur Anwendung seiner Software in Basel? Kost: «Oft werden Dokumente via MS im Explorer organisiert. IQSoft ist anders. Es schmeisst alle Dokumente mit gleichen Sicherheitsanforderungen in einen Topf. Die Leute müssen nicht wissen, wie ein Dokument heisst oder wo es abgelegt ist. Klick, klick, klick, und es muss auf dem Bildschirm sein. Zeit sparen und alles unter Kontrolle haben, heisst die Devise.»

Claudia Doepfner freut sich auf das neue System. Und Chefarzt Andreas Buser bringt es so auf den Punkt: «Ich will für meine Mitarbeitenden das Beste. Wir wollen mit dem geringsten Aufwand das Maximum herausholen.» Seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden es ihm danken. In wenigen Monaten wird klar sein, ob und wie sich die 1000. IQSoft-Installation im Blutspende-Alltag bewährt. ■