

Prozessmodellierung in Kliniken

Klarheit auf den ersten Blick

Von Beni Krieger

Die Kontrolle über laufende Prozesse in einem Unternehmen wird angesichts steigender Qualitätsansprüche immer wesentlicher. Mit grafischer Prozessmodellierung erhalten QM-Verantwortliche ein starkes Werkzeug zur schnellen Umsetzung ihrer Vorgaben.

Prozesse modellieren, steuern und auf einen Blick sehen, was man tut? Moderne Systeme zur grafischen, datenbankgestützten Prozessmodellierung machen es möglich und bieten so die Grundlage für die im Markt immer häufiger geforderte Integration und Vernetzung aller Bereiche eines Managementsystems.

Beispiel RehaClinic mit Kliniken in Bad Zurzach, Baden, Braunwald, Glarus sowie ambulante Rehabilitationscenter «RehaA» in Zug, Winterthur, Lenzburg, Wil und Basel: Hier nimmt man jährlich rund 3900 Patienten stationär und etwa 5800 ambulante Patienten neu auf, die alle professionell umsorgt werden wollen und sollen. Jeder dieser Patienten hat seine eigene Krankengeschichte, und keine ist wie die andere. Diese Daten wollen erfasst sein, und im neuen Krankenhausinformationssystem KIS, das im Aufbau ist, wird das auch verwirklicht werden.

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

Dies ist allerdings noch Stoff für die Zukunft. Vor dieser spezifischen Datenerfassung stand bei RehaClinic noch eine umfangreiche Revision der Prozessorganisationen an.

Abschied von Excel

RehaClinic verwendete bis vor einem Jahr kein elektronisches Tool zur Prozessorganisation – Prozesse waren mit Excel-Files dokumentiert. Prozessgrafiken und Workflowdarstellungen wurden nicht systematisch erstellt und veröffentlicht.

Die Anwendung der Excel-Files durch das Personal war begrenzt, wie Martin Restle, Informatik-Leiter seitens RehaClinic es formuliert: Die Daten waren unübersichtlich mit «zu viel Informationen pro Seite. Das wurde einfach nicht verwendet».

Andrea Kedzia, Leiterin Qualität von RehaClinic, ergänzt: «Wir suchten also ein Tool, das eine bildliche Darstellung erlaubt. IQSoft hatten wir schon anderswo gesehen – aber erst die jetzige Variante sorgte für den Kaufentscheid.»

AG mit einem eigenen Prozess-Design Tool. Colin Kost von der IQS AG meint dazu: «Die einfach und intuitiv gestaltete Benutzeroberfläche erlaubt rasch und effizient, Ihre Prozesslandschaft abzubilden. Ausserdem haben Sie die Möglichkeit, nebst Ihren Prozessen auch die dazugehörigen Arbeitsschritte im IQSoft zu erfassen und zu verwalten.»

Rückfrage bei Martin Restle:

Tönt ganz einfach. Wie verlief denn die Evaluation und Einführung des Moduls BPM in Ihrem Umfeld? Restle holt aus: «Für die Einführung entschieden hatte sich die Geschäftsleitung unter dem Leitthema Qualität. Dabei sind Prozesse natürlich ein zentrales Thema. Und es geht

IQSoft – Business Process Modeling BPM

Die jetzige Variante? Darunter versteht Frau Kedzia IQSoft mit dem neuen Modul BPM, denn zum ersten Mal zeigt sich das seit Jahren bewährte Qualitätsmanagement Tool der Zofinger IQS



Prozesse immer vor Augen behalten



Prozesse sind für uns ein zentrales Thema, Martin Restle



Wir hatten von Anfang an eine gute Akzeptanz, Andrea Kedzia

unter anderem darum, eine gute Prozesslandkarte zu schaffen. Dafür suchten wir ein geeignetes System. Die Fachleute von der IQS AG waren bereit, ihr System nach unseren Bedürfnissen weiter zu entwickeln.»

Andrea Kedzia ergänzt: «Ich war kritisch. Ich habe andere Kliniken angefragt und evaluiert: Mit welchen Systemen arbeiten

Tool fürs Wesentliche

andere? Wir haben insgesamt vier Systeme geprüft.» Restle: «Kein Zweifel, andere Systeme sind auch top, aber für uns einfach zu voluminös. Da braucht man nur ein Drittel, zahlt aber alles und wäre zudem abhängig von zusätzlichem Consulting, da bin ich mir sicher. Bei IQSoft ist das nicht so. Für unsere IT sieht das so aus: IQSoft ist ein einfach zu administrierendes Tool, das keine Anpassungen der IT-Landschaft erfordert.»

Kurze Schulung

Martin Restle: «Mit IQSoft BPM setzen wir den Standard, wie Pro-

zesse darzustellen sind. Kadermitarbeiter haben via BPM den Zugang zu ihren eigenen Diagrammen. Sie können das Tool auch als Zeichnungswerkzeug einsetzen. Das ist ein beliebter Spezialnutzen.»

Andrea Kedzia: «Es war kaum Schulung notwendig, auch nicht für mich selbst. Ich pflege das System hauptsächlich, und ich kann darüber hinaus Aufträge für die Prozessmodellierung an einzelne Mitarbeiter erteilen. In diesem Sinne vergebe ich standardisierte Vorlagen. Das ermöglicht eine einheitliche Darstellungsweise.»

Generell gilt: In RehaClinic kann man dank des neuen elektronischen Assistenten ganze Abteilungsprozesse darstellen – und all das ohne lange Schulungen.

Support ohne Verzögerungen

In RehaClinic schätzt man den schnellen Support der IQS AG. Andrea Kedzia: «Gemessen am Ganzen gab es immer wenig Probleme. Antwort auf unsere Fragen erhalten wir immer am gleichen Tag.» Hans-Peter Kost, Leiter der IQS AG, sieht das ganz pragmatisch: «Wir signalisierten dem Kunden von Anfang an: Wir können das. Danach war es – und so

ist es immer – ein Lernprozess für beide Seiten.»

Die Einführung

Manche Software ist gut, aber nur sehr schwer sicher zu installieren. Wie war das mit IQSoft BPM? Die Antwort der Bad Zurzacher Klinik-Spezialisten fällt knapp aus: «Keine Probleme.»

Weiter ausgeholt heisst das: «Wir hatten von Anfang an gute Akzeptanz. Den Prozess behielten wir immer vor Augen. Dokumente konnte man sofort anklicken, es gab kein aufwendiges Suchen. Unsere Aufgabe ist es jetzt natürlich, das System am Leben zu erhalten. Aber wir empfangen ein positives Feedback sowohl von CEO und COO wie von der Basis. Alle können gut damit arbeiten, auch diejenigen, die nicht in gleicher Weise fit sind mit elektronischen Mitteln. Sie sehen dann: Anklicken, und es funktioniert.»

Gesucht wird: Prozess-Steckbriefe

Im Rahmen allgemeiner QM-Prozesse stehen vorab die Kadermitarbeiter immer wieder vor den Fragen: Was brauchen wir? Was ist wichtig? IQSoft BPM integriert deshalb ein klassisches Tool zur persönlichen Prozessdefinition.

Dieser elektronische Steckbrief kann individuell angelegt und aufgerufen werden – nota bene ohne Zugangsberechtigung für andere, ohne Excel und Word.

Martin Restle: «Das Einspielen der BPM-Releases ist sehr einfach umzusetzen. Ich arbeite im Projekt auf sehr schnelle Art und Weise. Klar: Eine gewisse Flexibilität wird von der IT schon verlangt, denn das Tool ist das eine. Aber man muss ja auch sehen, wie man damit zum Ziel kommt. Aber ich bestätige es gerne: IQSoft ist ein Hilfsmittel, das so einfach und selbstverständlich ist wie telefonieren.»

Wie geht es weiter?

Mehr IQS-Produkte für RehaClinic? Hans-Peter Kost meint dazu: «Es ist ein Geben und Nehmen.» Martin Restle: «Wir wollen nun auch mit IQSoft weiterarbeiten und das System ausbauen. Man fängt ja mit den Modulen irgendwo an und kann dann mit relativ kleinem Aufwand mehr dazu nehmen. Und wir haben ja jetzt eine Basis gelegt, um miteinander zu arbeiten. Ich kann mir nicht vorstellen, dass wir in fünf Jahren etwas anderes wollen. Wir spüren, dass das Produkt nicht temporär ist. Ein gutes Gefühl!» ■