



Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement für Kliniken

EFFIZIENZSTEIGERUNG IN DER GESUNDHEITSBRANCHE – ABER WIE?

Starker ökonomischer Druck zwingt zur Effizienz. Nur so kann dringenden Problemen, wie etwa den immer neuen Abrechnungsmodell-Anpassungen oder Sparmaßnahmen bei öffentlicher Hand und Krankenkassen, angemessen begegnet werden – besonders vor dem Hintergrund des sozio-demographischen Wandels. Fazit: Eine Steigerung der Effizienz ist unabdingbar. Aber wie? Zentraler Faktor zur Steigerung der Effizienz in den Arbeitsabläufen ist „Prozesswissen“!

Warum? Prozesse bestehen aus medizinischen, rechtlichen und kaufmännischen Informationen. Kein Mitarbeiter kann alle kennen und muss daher suchen. Dieser Zeitverlust aber ist das Gegenteil von Effizienz. Das Prozesswissen muss daher transparent und klinikweit jederzeit abrufbar sein. Innovativ organisiertes Prozesswissen begünstigt zudem auch die Mitarbeiterzufriedenheit und damit Bindung. Angesichts von Fachkräftemangel und Pflegenotstand werten Verantwortliche dies noch höher als selbst das Neu-Recruiting. Die Lösung bietet Ihnen DATALOG mit dem **geschäftsprozessorientierten Wissensmanagement für Kliniken**, einem interaktiven Mitarbeiterportal, das über herkömmliche Intranets weit hinausgeht.

WISSENSMANAGEMENT – EINE REINE TECHNOLOGIEFRAGE?

„Wissensmanagement ist der entscheidende Produktionsfaktor unserer Zeit [...]“ (Prof. Dr. Fredmund Malik)

Bislang sah man Wissensmanagement als reine Technologiefrage. Das Ergebnis waren Klinik-Wikis oder komplexe Intranet-Lösungen, die die Mitarbeiter aber nur zusätzlich be- und nicht entlasteten! Zudem sind Intranets oder Wissensdatenbanken oft standortgebunden. Unerwünschte Resultate sind heterogene Systeme, dezentrale Strukturen und einzelne Wissensinseln. Ganz abgesehen von der begrenzten Bereitschaft der Mitarbeiter, dieses System überhaupt zu nutzen.

Um der Schlüsselressource „Mitarbeiter“ effizienzsteigerndes Wissen auf Knopfdruck zu liefern, muss Wissensmanagement aber als Produktionsfaktor verstanden werden: Nur kontinuierlicher Wissensaufbau und Transfer auf allen Mitarbeitererebenen steigert Arbeitseffizienz und Qualität. Wissen muss...

- ... bei den richtigen Rollenträgern / Schlüsselressourcen
- ... an der richtigen Stelle des Arbeitsprozesses
- ... zur richtigen Zeit verfügbar sein

GESCHÄFTSPROZESSORIENTIERTES WISSENSMANAGEMENT: EIN INNOVATIVER ANSATZ

Der DATALOG Ansatz des **geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements** ist die Basis für ein Mitarbeiterportal, ausgelegt als interaktive, zentrale Arbeitsplattform, die relevante Informationen bereit stellt, verarbeitet und den Mitarbeitern so die Bewältigung von Wissens- und Informationskomplexität ermöglicht. Technologische Basis des Portals ist Microsoft SharePoint. DATALOGs praxiserprobte Portalmodule bauen darauf auf und bieten zudem ausreichend Flexibilität für eine Ausrichtung auf die individuellen Anforderungen der jeweiligen Klinik.

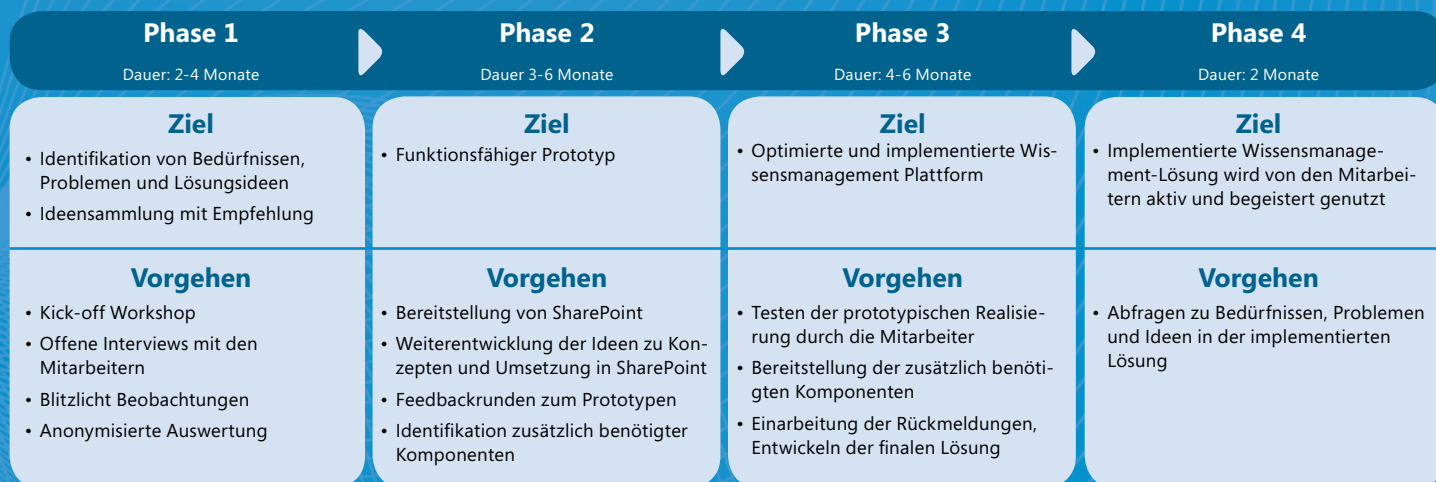
Der DATALOG-Ansatz ermöglicht den Mitarbeitern den täglichen Umgang mit Prozesswissen und optimiert darüber hinaus die Kommunikation zwischen einer beliebigen Anzahl von Klinikstandorten.

MAXIMALER UMSETZUNGSERFOLG DURCH FRÜHZEITIGE NUTZER-INTEGRATION UND EINE ANWENDERGERECHTE IT-LÖSUNG

Im Gegensatz zu bisherigen rein IT-basierten Wissensmanagementlösungen ist der DATALOG Planungs- und Umsetzungsansatz von vorn herein auf einen größtmöglichen „Erfolg“ des Mitarbeiterportals ausgerichtet. Es geht nicht allein um das reine Implementieren eines Klinik-Intranets – wie dies bisher oftmals bei Lösungen der Fall war, die IT- und Klinikleitung alleine ausgeklügelt hatten.

Die Mitarbeiter werden im Sinne eines systematischen Change-Managements von Anfang an in die Umsetzung der Wissensmanagement-Lösung ihrer Klinik eingebunden. Frühzeitige Information schafft hohe Transparenz und bewirkt so eine große Bereitschaft der Mitarbeiter, motiviert an der Realisierung der Lösung mitzuwirken. Befürchtungen und Ängste im Zusammenhang mit Veränderungen entstehen so erst gar nicht oder werden schnell abgebaut.

Durch die Analyse der Bedürfnisse, Probleme und individuellen Lösungsideen der Mitarbeiter werden die für den Arbeitsalltag wirklich wichtigen Themen betrachtet. Der Mitarbeiter findet sich mit seinen Ideen in der Lösung wieder. Der Test der Lösungskonzepte stellt schließlich sicher, dass die Lösung tatsächlich eine Entlastung bietet. Die Mitarbeiterzufriedenheit wird so signifikant gesteigert – im Wettbewerb um Fachkräfte ein gewaltiger Schritt zum Erfolg.



DIE 4 PHASEN ZUR EINFÜHRUNG DES WISSENSMANAGEMENTS IN KLINIKEN

DATALOG plant und implementiert geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement in Phasen. Die bestmögliche Abbildung unternehmensspezifischer Anforderungen und eine hohe Mitarbeiterakzeptanz - von Beginn an - werden so sichergestellt.

Phase 1: Offene Interviews zur Identifikation von Bedürfnissen und möglichen Lösungsideen

Zunächst werden Probleme, Bedürfnisse und Lösungsideen im Kontext Wissensmanagement identifiziert. Dazu wird ein Prozentsatz der Mitarbeiter aus den Bereichen Pflege, Medizin und Verwaltung für offene Interviews ausgewählt. Hilfsmittel sind hier z.B. das fotografische Festhalten von Eindrücken sowie die Skizzierung von existierenden, individuellen Lösungen. Alle Informationen werden in einer Access-Datenbank anonymisiert aufbereitet und dann anhand der mit dem Management abgestimmten Kriterien bewertet. So werden alle organisationspezifischen Anforderungen berücksichtigt.

Analyse-Ergebnis ist eine Themenlandkarte: Eine Darstellung der Handlungsfelder innerhalb der Organisation, die das Wissensmanagement-Projekt einbeziehen muss. Nebeneffekt: Das Management erhält zusätzlich diverse Eindrücke über Einstellungen, Meinungen, Ängste und Bedürfnisse der Mitarbeiter.

Parallel findet die Bereitstellung der IT-Infrastruktur statt (Microsoft SharePoint Portal und Server im DATALOG SharePoint Starterpaket für die Gesundheitswirtschaft)

- Analyse der beim Kunden vorhandenen Infrastruktur
- Abstimmung mit der IT
- Definition der benötigten Hardware
- Installation & Konfiguration des SharePoint Server 2010 und der erforderlichen Dienste (Starterpaket)
- Test & Freigabe der Infrastruktur
- Coaching zur Bereitstellung von Inhalten auf der SharePoint-Plattform

Phase 2: Von handlungsfeldübergreifenden Szenarien zum funktionsfähigen Prototyp

Für die identifizierten Handlungsfelder werden Szenarien gebildet, die typische Situationen und Geschäftsprozesse im Kontext Wissensmanagement darstellen. Die individuellen Lösungen der Mitarbeiter, ihre Bedürfnisse und Probleme bilden die Anleitung für Lösungsansätze, die dann mit ausgewählten Mitarbeitern, den Key Usern, getestet werden. Zusätzliche Anforderungen können so frühzeitig berücksichtigt werden. Ergebnis der Phase 2 ist ein technisches und fachliches Konzept.

Phase 3: Testen mit den Key-Usern

Nun wird das Konzept umgesetzt und dabei von den Mitarbeitern getestet. Ihr Feedback fließt in eine Feinkonzeptionierung ein. Erst nach einem erfolgreichen Test wird dieses über Informations- und Qualifizierungsmaßnahmen in das Gesamtunternehmen getragen. Als Ergebnis der Phase 3 entsteht eine Wissensmanagement-Plattform, die die Anforderungen der Klinikmitarbeiter im Arbeitsalltag exakt abbildet.

Phase 4: DATALOG betreut das Projekt auch nach der erfolgreichen Umsetzung weiter!

„Sind die Berater aus dem Haus, fangen die Probleme erst an“. Nicht bei DATALOG. Teil unseres Ansatzes ist es, als Partner mit nachgewiesener IT-Fachkompetenz und mit Beratungs-Know-how weiter zur Verfügung zu stehen. Deshalb werden im Turnus von ca. 2 Jahren erneut Bedürfnisse, Probleme und Lösungsideen abgefragt. Insbesondere die sich ständig verändernden externen Rahmenbedingungen können so rechtzeitig berücksichtigt werden.

Die Erfolgsfaktoren im Überblick

Unser Ansatz ist in dieser Form neu und einzigartig. Wesentlich für den Erfolg sind:

- Einordnung des Projektes als Chefsache
- Kein Big Bang
- Frühe Einbindung der Mitarbeiter
- Etablieren von Key Usern
- Sicherstellung einer optimalen Akzeptanz
- Realisierung mit dem richtigen Partner