

QM-Software in der Schulthess Klinik

Qualitätsmanagement als Dienstleistung und Wertschöpfung für alle

Die Zürcher Schulthess Klinik ist eine der führenden orthopädischen Kliniken Europas mit über 1200 Mitarbeitenden. Im Zentrum der Klinik stehen anspruchsvolle Behandlungen am Bewegungs- und Stützapparat. Ein elektronisches Prozessmanagement ist für die Schulthess Klinik unverzichtbar.

Beni Krieger

Als Martina Bürgi-Hawel, Vizedirektorin und COO der Schulthess Klinik, Zürich, vor einigen Jahren zu ihrem heutigen Arbeitgeber wechselte, bildete sie zunächst die Prozesse entlang des Patientenpfades ab. Es war ihr ein Anliegen, die vielen Abläufe auf einfache und benutzerfreundliche Art elektronisch verfügbar zu machen.

Der Wunsch nach elektronischer Unterstützung

Transparent dargestellte Prozesse ohne elektronisches Management? Enorm aufwändig und heute kaum noch machbar. Es erstaunt daher nicht, dass sich Martina Bürgi-Hawel 2017 für die Einführung eines elektronischen Prozesslenkungs- und Dokumentenlenkungssystems entschied. Der Anforderungskatalog dürfte sich mit den Anforderungen vieler Schweizer Qualitätsfachleute decken:

«Für mich war klar: Das Programm soll nicht zu komplex sein. Idealerweise bietet es mir die Möglichkeit, ohne grosse Einstiegshürden starten zu können. Das Tool soll für alle Nutzer ohne grosse Schulung klar und

verständlich sein. Darüber hinaus sollte das Programm laufend nach unseren Bedürfnissen optimiert werden können.

Und nicht zuletzt erwarte ich von so einer Software Flexibilität. In unserem Fall war besonders wichtig, dass wir Prozesse digital frei modellieren konnten. Der Grund: Ich hatte im Vorfeld ja schon eine Prozesslandschaft geschaffen. Es galt, diese möglichst nahtlos ins elektronische Tool zu überführen.»

Eine Software wird zum täglichen Arbeits- und Hilfsinstrument

Nach gewissenhafter Evaluation entschied man sich in der Schulthess Klinik für die Lösung IQSoft der Zofinger IQS AG. Leistung und Preis überzeugten. «IQSoft schien für alle einfach nutzbar. Zudem konnte man es modular erwerben.»

«IQSoft wird von unseren Mitarbeitenden geschätzt. Es ist schnell, verlässlich, transparent, aktuell, sicher und einfach.»

Praktische und umfassende Dokumentenlenkung

Eine gut aufgebaute Dokumentenlenkung macht Abläufe nachvollziehbar. Sie erinnert an Pendenzen, bildet Prozesse übersichtlich ab, fördert intuitive Nutzung und beantwortet Fragen wie: Wer hat dieses Dokument verfasst? Ist es noch aktuell? Wo gehört es hin?

Das klappt auch in der Schulthess Klinik. Bürgi-Hawel: «Jeder Mitarbeitende hat schnell die Infos, die er braucht. Überdies klicken die Anwender dank unserer visuellen Prozessdarstellung automatisch über den eigenen Tellerrand hinaus. Sie sehen Vernetzung, vor- und nachgelagerte Prozesse werden so besser wahrnehmbar und alle haben das gleiche, aktuelle Wissen.»

1200 Anwender

Fragt man Martina Bürgi-Hawel, wie viele der 1200 Mitarbeitenden IQSoft schon einmal gesehen haben, antwortet sie etwas erstaunt: «Ja ... alle!». Für sie ist klar: Jede und jeder im grossen Schulthess-Team hat ein Login für IQSoft – auch ohne eigenen PC.

«Und nicht zuletzt erwarte ich von so einer Software Flexibilität.»

«Transparent kommunizieren kann man nie zu viel. Alle haben das Recht auf aktuelle Informationen. Alle sind gleichwertig, egal welche Aufgabe sie bei uns erfüllen.» Der Lohn dieser Philosophie: die Goldmedaille als bester Arbeitgeber in der Kategorie Gesundheit und Soziales 2018.

Neue Mitarbeitende aller Stufen lernen das Qualitätsmanagement der Schulthess Klinik bei ihrer Einführung kennen. Die Botschaft: Alle haben die Verantwortung, hinzuschauen. Jeder Mitarbeitende ist Anwender des Qualitätsmanagementsystems und somit

IQS AG

Seit über 25 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1350 Kunden schenken der IQS bisher ihr Vertrauen. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step ganz nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

www.iqs.ch



Die Schulthess Klinik ist eine der führenden orthopädischen Kliniken Europas.

auch verantwortlich, Veränderungen oder Probleme im Prozessablauf dem zuständigen Prozessverantwortlichen zu melden.

Alles anklickbar

Die Schulthess Klinik betrachtet, bearbeitet und visualisiert die eigenen Abläufe auf den vier Ebenen: Führungsprozesse, Kernprozesse (der Weg des Patienten), Unterstützungsprozesse sowie Verbesserungsprozesse. 3000 Dokumente, umrahmt von und gegliedert in klaren Prozessbeschrieben, geben den Mitarbeitenden Auskunft zu allen qualitativ relevanten Themen.

Die visuelle Darstellung der Abläufe ist gezielt anklickbar. Und hinter jedem Klick warten Hilfsmittel wie Flussdiagramme und wichtige Infos samt Prozessmessgrössen. Der Nutzer sieht, wer für ein Element verantwortlich ist. Auf den Unterseiten warten Links zu Risikoanalysen und die Möglichkeit, alle betroffenen Dokumente eines Themas auf einen Blick zu erfassen.

Immer aktuell

Bei der Schulthess Klinik zeichnen sich 35 Personen für die hinterlegten Prozesse und Dokumente verantwortlich. Jedes Dokument wird einmal jährlich überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Bürgi-Hawel: «Das Tool meldet periodisch via Outlook den Prozessverantwortlichen, welche Pendenzen anstehen. Selbstverständlich bedeutet die Implementierung eines Prozess- und Dokumentenlenkungssystems einen grossen Aufwand, aber der Mehrwert, die Sicherheit und Transparenz machen diesen anfänglichen Aufwand mehr als wett.»

Audits ohne Hindernisse

Bürgi-Hawel, selbst SQS-Auditorin, schätzt die einfache Auditplanung und die Auditberichterstellung aus dem Tool. «Diese kommt bei den internen Auditoren gut an. Der Auditbericht generiert sich wie von alleine und

kann sofort nach dem Audit von den Auditoren nachbesprochen werden.»

Der Wert solider Kennzahlen

«Wir schauen in der Direktion regelmässig, wo wir stehen. Wir überprüfen ausgehend vom Prozessrückgrat 'Patientenpfad' unsere Effizienz und Effektivität oder betrachten die Patientenzufriedenheit. Unsere Gesamtauswertungen basieren auf den vorgegebenen Kennzahlen der Prozessverantwortlichen und unseren eigenen Kennzahlen. IQSoft meldet uns Abläufe als Rot oder Grün (Ampelsystem). Steht die Ampel auf Rot ist der Prozessverantwortliche in der Verpflichtung, geeignete Massnahmen zu definieren, um seine Prozesse wieder in den grünen Bereich zu bekommen.»

Viel Raum für kontinuierliche Verbesserung

Die Schulthess Klinik schätzt mitdenkende Angestellte. Deshalb hat man für das IQSoft Modul 'Chancen zur Verbesserung' einen ei-

genen Prozess angelegt: «Wenn uns jemand eine Idee sendet, wird sie zeitnah bearbeitet, inklusive Bestätigung an die Einsendenden. Wir haben auch ein kleines Prämiensystem für umgesetzte Ideen.»

Ebenfalls in diesem Tool und Prozess: Audit-Massnahmen, Risikomanagement-Aufgaben, Patienten-Rückmeldungen, Infos zum Gesundheitsschutz, zur Arbeitssicherheit und allgemeines Feedback der Mitarbeitenden. Selbst Inputs von externen Auditoren oder das Feedback von Lieferanten fliessen ein. Kurz: Alles ist in einem Topf gesammelt und dank elektronischen Remindern geht nichts vergessen.

Sinnvoller Einsatz von Ressourcen

«Da IQSoft einfach zu bedienen ist, konnten Abläufe nach und nach vereinfacht werden. In der heutigen Zeit ist es wichtig, vorhandene Ressourcen sinnvoll einzusetzen.» ■



Blick in den OP.