



dedica

engagiert für Pflege und Lebensqualität
pour une qualité de vie et de soins

2019

OBJECTIVE

Das Magazin für mehr Effizienz im Heim-Management

Heim-Management

Digitalisierung der Herausforderung

Qualitätsmanagement

In Harmonie zur Integration

IT-Lösungen

Boarding now: Destination

Elektronisches Patientendossier

«Digitalisierung
ist Prozess-
management».

Elsbeth Luginbühl, Geschäfts-
führerin der concret AG, im
Gespräch mit Objective



Digitalisierung der Herausforderung



Die Digitalisierung ist Treiberin des Wandels: sowohl in technologischer, wirtschaftlicher, kultureller wie auch sozialer Hinsicht. Im Gesundheitswesen liegt uns das Wohl von betreuten Menschen am Herzen. Unterstützen uns dabei Heim 4.0, Robotik, digital matching oder bspw. das elektronische Patientendossier? Wir versprechen uns mit der Digitalisierung unter anderem Effizienz und zeitgleich Vereinfachung. Der Weg dahin ist nicht leicht. Es gilt die richtigen Routen zu bestimmen und das Tempo so zu wählen, dass die Kräfte (Ressourcen und Mittel) auch bis ins Ziel (und darüber hinaus?) ausreichen.

Die Erwartungen sind hoch: Im persönlichen Umfeld nutzen und gewöhnen wir uns in kleinen Etappen an die Vorzüge der Digitalisierung und nutzen Tools, Apps und Geräte, um interaktiv zu kommunizieren oder unseren privaten Haushalt zu organisieren. Im professionellen Bereich des Gesundheitswesens, in dem zusätzlich zu den technischen Errungenschaften die Daten- und Informationssicherheit hoch sensibel sind, ist die Nutzung neuer Technologien und Services weit komplexer und muss geplant

erfolgen. Unterschiedlichste Systeme müssen miteinander kommunizieren können und dabei strenge Richtlinien einhalten. Gut eingesetzte und durchdachte digital unterstützte Prozesse sollen die grösstmögliche Sicherheit garantieren. Die Verantwortung an Systeme zu delegieren, erscheint mir dabei aber weder realistisch noch erfolgsversprechend zu sein.

Um die Wirkung der Digitalisierung bzw. digitale Prozesse wirksam nutzen zu können, braucht es das Grundverständnis, dass die Verantwortlichkeit der Mitarbeitenden für ihre Arbeit nach wie vor im Zentrum steht. Im Gesundheitswesen ist die Umsetzung dann erfolgreich, wenn Systeme untereinander optimal vernetzt sind und vollumfänglich mit den Arbeitsprozessen der Mitarbeitenden verbunden sind. Wir präsentieren in dieser Ausgabe von «OBJECTIVE» Fachbeiträge, welche in Ihren Institutionen unter dem Begriff «Digitalisierung» einzuordnen sind. Die Verbindung von technischen Elementen mit den Verantwortlichkeitsbereichen gibt Sicherheit, entlastet von administrativen Arbeiten und lässt auch eine Integration wie z.B. die concret-Zertifizierung zu. Auch das elektronische Patientendossier wird Realität und in den Betrieben ist die Umsetzung jetzt konkret anzugehen.

Ich wünsche viel Erfolg beim Verbinden von «Mensch und Technik».

Matthias Moser

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Moser'.

Geschäftsführer dedica

Prozessmanagement: In Harmonie zur Integration

Von Marco Schupp, Leiter Geschäftsbereich Qualitätsmanagement und stv. Geschäftsführer dedica

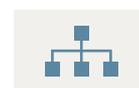
Für die Abbildung der zahlreichen Vorgaben wie bspw. in der Pflegequalität, in der Arbeitssicherheit oder in den Zertifizierungsnormen stehen den Institutionen eine Vielzahl von unterstützenden Anwendungen zur Verfügung. Methodische und technische Grundlagen, welche von dedica zur Verfügung gestellt werden, ermöglichen z. B. die Integration der Arbeitssicherheit im Prozessmanagement.

Ein Sicherheitsbeauftragter beurteilt die Risiken von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit einer Branchenlösung des Arbeitssicherheitsspezialisten, der Geschäftsführer bereitet das Risikomanagement zu Händen des Vorstandes/Verwaltungsrates vor, einzelne Institutionen sind nach ISO 9001 zertifiziert oder lassen den Bereich der Pflege durch Zertifizierungsstellen wie Qualis oder concret überprüfen. Innerhalb der Institutionen arbeiten die Verantwortlichen in ihren Bereichen mit unterschiedlichen Hilfsmitteln und unterstützenden Tools. Damit wird es für das Management von sozialmedizinischen Institutionen zunehmend schwierig, den Blick aufs Ganze zu wahren und ein effizientes und effektives Qualitätsmanagement zu betreiben.

Die integrative Abbildung der aktiven Systeme innerhalb des Prozessmanagements zahlt sich nicht nur langfristig aus. dedica hat sich in den letzten drei Jahren u.a. auch darauf konzentriert, die methodischen und technischen Grundlagen zu erarbeiten, die es erlauben, die verschiedenen Systeme integrativ abzubilden und quasi in Formation zu integrieren: So wurde bspw. das Sicherheitshandbuch, welches durch die kantonalen Arbeitsämter regelmässig überprüft wird, vollständig in die Prozesslandschaft integriert. Weiter werden Elemente wie die rechtlichen Grundlagen oder auch die Hilfsmittel der SUVA als Dienstleistung von dedica direkt am entsprechenden Ort in den Prozessen zur Verfügung gestellt und bewirtschaftet.

Zielsetzung der Integration des Sicherheitshandbuchs im Prozessmanagement

- Administrative Entlastung SIBE
- BGM bzw. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist vollständig in die Prozesslandschaft integriert
- Automatische Aktualisierung einzelner Bereiche – Information steht sofort zur Verfügung
- Reduktion der Dokumente – Inhalte sind direkt in die Anweisungen inkl. Verantwortlichkeiten integriert



SUVA

⋮

Risiken

⋮

Vorschriften

⋮

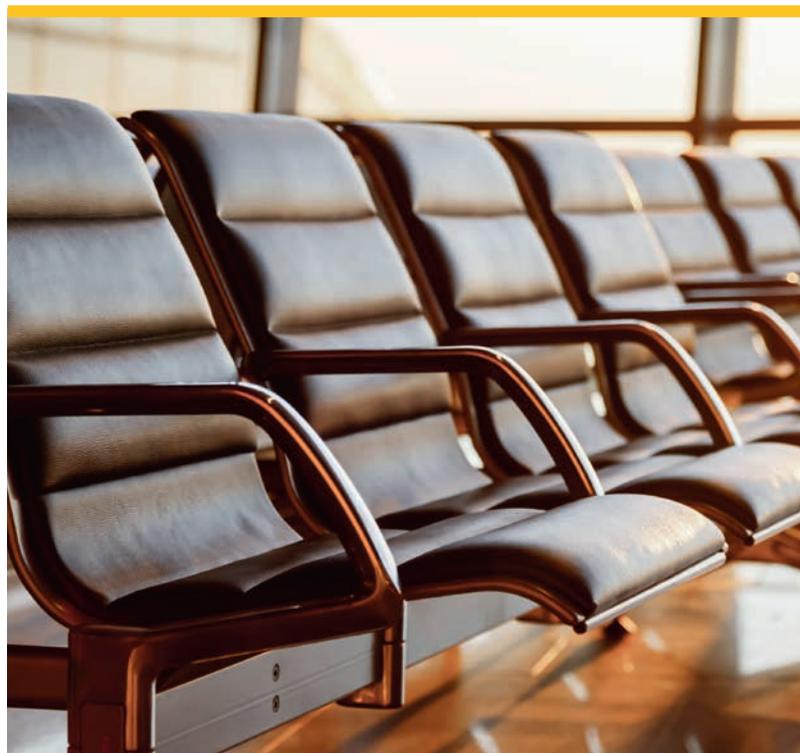
Boarding now: Destination elektronisches Patientendossier (EPD)

Von Benjamin Carisch, Leiter Geschäftsbereich Informatik

Viel diskutiert, aber noch nicht richtig Fahrt aufgenommen: Die Institutionen sind gefordert, die behandlungsrelevanten Daten bis April 2022 im EPD zur Verfügung zu stellen. Nicht nur in der Langzeitpflege tut man sich teilweise noch schwer, das Projekt richtig einzustufen und die notwendigen Prozesse in Gang zu bringen.

Bereits kommenden Frühling hebt das EPD mit den Akutbetrieben ab. Dabei ist zu erwarten, dass auch Bewohner von Langzeitpflegeinstitutionen bei einem Spitalbesuch ein EPD für sich eröffnen. So kann es durchaus vorkommen, dass erste Anfragen für die Herausgabe von behandlungsrelevanten Dokumenten oder Informationen zum EPD verlangt werden. Diese Anfragen – von Bewohnerinnen und Bewohnern oder deren Angehörigen – werden sicherlich in den nächsten Jahren zunehmen und in den Betrieben bereits vor der Deadline April 2022 Aufwände bescheren.

Die behandlungsrelevanten Daten sollen gemäss Zielsetzung des Bundes in einer zentralen Datensammlung bei einer Stammgemeinschaft dem Bürger zur Verfügung gestellt werden. Spätestens ab April 2022 sind die Institutionen verpflichtet, sich einer Stammgemeinschaft anzuschliessen und den Patienten die behandlungsrelevanten Dokumente im EPD zur Verfügung zu stellen, sofern der Bewohner oder die Bewohnerin das EPD in der Stammgemeinschaft führen will. Der Aufwand für die Anbindung der Pflegedokumentation an das durch eine (Stamm-)Gemeinschaft betriebene EPD wird gerade durch mittlere und kleinere Betriebe



mit einem eher niedrigen Digitalisierungsgrad unterschätzt. Dieser Umstand birgt das Risiko, das EPD als Digitalisierungsprojekt einzustufen und somit in der Informatikabteilung anzusiedeln. Davon ist dringend abzuraten: Viel mehr ist die Einführung des EPDs ein Prozessmanagementprojekt. Rollen, Verantwortlichkeiten, Behandlungsrelevanz sind nur einige Stichworte aus der Komplexität der relevanten Themen, die betrachtet und integriert werden müssen. Für die Langzeitpflege empfiehlt es sich daher, die folgenden Themen jetzt auf die Agenda zu setzen und proaktiv anzugehen:



1. EPD-Anschlussprojekt

Das Projekt zur Evaluation des geeigneten Sekundärsystems einer (Stamm-)Gemeinschaft hat hohe Priorität und ist zunächst intern zu starten. Dazu sollten frühzeitig auch die entsprechenden Mittel (Ressourcen und Finanzen) beantragt und bereitgestellt werden.

2. Interne Kommunikation und Schulung

Nicht nur Gesundheitsfachpersonen sind zu informieren und zu schulen. Alle Stellen und Instanzen mit direktem Kontakt zu Bewohnerinnen und Bewohnern und Angehörigen sollten kompetent Auskünfte erteilen und beratend zur Seite stehen können. Erste Anfragen sind ab 2020 zu erwarten.

3. Projektplanung mit Softwarelieferanten aufsetzen

Aufbau einer abteilungsübergreifenden Projektorganisation mit der Definition der Verantwortlichkeiten und Schnittstellen vor der Projektinitialisierung mit dem Softwarelieferanten der Pflegedokumentation. Mittlere und grössere Betriebe sollten dabei auf eine möglichst direkte, technische Anbindung achten oder sich mit Middleware-Systemen/Archiv auseinandersetzen.



Digitalisierung ist Prozessmanagement

Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin der concret AG,
im Gespräch mit Objective

Frau Luginbühl, als Geschäftsführerin und Auditorin im Pflegebereich, kennen Sie die Vorgaben und Prozesse in der Pflege aus dem effeff. Hand aufs Herz, leidet die Qualität der Pflege nicht mit der zunehmenden Anzahl an Vorgaben, Dokumentationen und dem Erfassen von Daten in verschiedenen Systemen?

Elsbeth Luginbühl: Ich würde sagen Jein. Nein, weil Vorgaben, Dokumentationen und Datenerfassungssysteme, welche zielführend, d.h. in Übereinstimmung mit dem Auftrag und der Zielsetzung der Pflege sind und von den Mitarbeitenden im Alltag genutzt werden, eine zentrale Grundlage für gute Pflegequalität sind. Ja, weil dies in vielen Institutionen so nicht passiert. Oft sind Unmengen von Vorgaben, Dokumentationen etc. vorhanden, welche keine Relevanz für die Praxis haben, nicht praktikabel sind und welche die Mitarbeitenden nicht kennen etc. Dies hat nichts mit Pflegequalität zu tun.

Aus Ihrer Erfahrung heraus: Wo liegen für sozialmedizinische Institutionen die grössten Herausforderungen, wenn es um das Prozessmanagement geht?

Elsbeth Luginbühl: Zuerst einmal zum Begriff «Prozessmanagement»: Im Verständnis von concret ist das Prozessmanagement Teil eines Qualitätsmanagements. Nun zu Ihrer Frage: Ich stelle immer wieder fest, dass es eine Herausforderung ist, sogenannte «Selbstverständliches» in einem Prozess zu definieren. Prozesse werden im Alltag ganz automatisch, eben selbstverständlich, praktiziert. Diese sind jedoch häufig nicht dokumentiert, d.h., nicht strukturell hinterlegt. Zum Beispiel der Prozess «Einführung neue Mitarbeitende». Wird dies nicht nach einem definierten Prozess vorgenommen, verläuft die Einführung personenabhängig und damit

ist nicht gewährleistet, dass alle neuen Mitarbeitenden am Schluss der Einführung auf dem ungefähr gleichen Stand sind. Eine weitere Herausforderung bilden sicherlich die Schnittstellen zwischen den Professionen, Bereichen, intern/extern, etc., in welchen die Prozesse geklärt und geregelt werden müssen. Dies bedingt eine gute Kommunikation, Verständnis für die anderen Bereiche und die entsprechende (Führungs-)Kultur im Betrieb.

«Digitalisierung ist Prozessmanagement» – wie stehen Sie zu dieser Aussage?

Elsbeth Luginbühl: Diese Aussage stimmt insofern, als bei einer Digitalisierung die Prozesse bewusst hinterfragt werden müssen hinsichtlich Qualitätsanforderung und Zielsetzung. Eine Prozessdigitalisierung sollte unter anderem auch mit der Zielsetzung der Verbesserung und Steuerung durchgeführt werden und dies sind beides Merkmale von Prozess- und damit auch Qualitätsmanagement. Also immer wieder die Frage nach dem Ziel!

Als Auditorin mit Spezialisierung im Bereich Pflege erhalten Sie tiefe Einblicke in viele Institutionen. Wie würden Sie auf einer Skala von 1 bis 10 den aktuellen Stand in der Langzeitpflege in Bezug auf das Prozessmanagement beurteilen?

Elsbeth Luginbühl: Es gibt Institutionen mit einem funktionierenden Qualitäts- und damit Prozessmanagement und andere, wo einfach drauf los gearbeitet wird. Hier fehlen oft auch Strukturen und klare Verantwortlichkeiten, dies hat oft Ressourcenverschwendungen zur Folge. Ich würde mir aber nie erlauben, eine Beurteilung auf einer Skala vorzunehmen.

Im Fachbeitrag von Marco Schupp, Leiter GB QM dedica, sprechen wir von Integration und Harmonisierung. Integration versteht sich als Wiederherstellung von zu viel Differenziertem zu einer Einheit. Wer hat Schuld daran, dass wir heute viel Zeit und Ressourcen in die Harmonisierung von Systemen stecken müssen?

Elsbeth Luginbühl: Wenn mit Integration und Harmonisierung gemeint ist, dass Schnittstellen zu «Nahtstellen» werden, so ist es nicht eine Frage der «Schuld», sondern es ist kein Qualitäts- und damit Prozessmanagement vorhanden mit Qualitäts- und Zielvorgaben. Und ja, wenn immer wieder über das Gleiche diskutiert werden muss, benötigt das Zeit und Ressourcen. Letztlich ist es eine Führungsfrage.

In direkter Zusammenarbeit mit dedica haben Sie an Grundlagen mitgearbeitet, damit verschiedene Systeme innerhalb des Prozessmanagements (bspw. Themen wie Hygiene, Sicherheit, Infrastruktur) in Bezug auf die concret Normen integrativ abgebildet werden können. Wie hat sich diese Zusammenarbeit ausgestaltet und in welchen Themen findet diese allenfalls eine Fortsetzung?

Elsbeth Luginbühl: Die Zusammenarbeit hat zur Folge, dass aktuelle und zukünftige Nutzer des Prozessmanagementsystems WissIntra, welche durch concret zertifiziert sind oder dies planen, die normativen Vorgaben, also die Anforderungen im System, bereits hinterlegt haben. Das erleichtert den Aufbau eines QM «Pflege». Eine Fortsetzung der Zusammenarbeit kann darin bestehen, diese Nutzung für die Kunden weiter zu optimieren. Damit Qualitäts- und Prozessmanagement eine Unterstützung im Alltag ist und den Bewohnenden zugutekommt.



*Elsbeth Luginbühl
Geschäftsführerin / Auditorin concret AG, Bern*



Die concret AG ist eine von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle akkreditierte Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagementsysteme. Concret zertifiziert QM-Systeme in Pflegeheimen, Spitexorganisationen und Kliniken. Mit der im 2018 entwickelten und wissenschaftlich basierten Methode von «Swiss Care Excellence Certificate» wird die Kerndienstleistung Pflege gemessen, bewertet und ausgewiesen. Die Zertifizierung durch concret bestätigt, dass die Institution ein professionelles Qualitätsmanagementsystem für den Pflegedienst implementiert hat und dies aktiv bewirtschaftet.

Alle Auditorinnen der concret verfügen über einen pflegfachlichen Hintergrund mit unterschiedlichen Fachweiterbildungen und Spezialisierungen.

www.concret-ag.ch



dedica

engagiert für Pflege und Lebensqualität
pour une qualité de vie et de soins

BAUSTEINE DER DIGITALEN TRANSFORMATION IM HEIM-MANAGEMENT

INFORMATIK

dedica kennt die wachsenden Anforderungen der digitalen Transformation und stellt dazu komplette IT-Infrastrukturen zur Verfügung.



TREUHAND

dedica bietet umfassende Outsourcing-Dienstleistungen an. In Kombination mit den dedica Informatik-Dienstleistungen erhalten Sie umfassende Serviceleistungen aus einer Hand.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Als Expertin für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen begleiten wir Sie auf dem Weg zu einer einfachen und effizienten Prozessvisualisierung und Prozessbewirtschaftung.



www.dedica.ch

Impressum

Herausgeberin: dedica Genossenschaft, Thun
Konzept: dedica Genossenschaft, Thun und
WOLVER Brand Identity, Bern
Layout: hold Kommunikationsdesign, Bern
Interview S. 6 + 7: WOLVER Rolf Loepfe, Bern

dedica

Bälliz 64 • 3600 Thun
T 033 225 09 00 • F 033 225 09 99
info@dedica.ch • www.dedica.ch

© 2019 dedica, Thun