

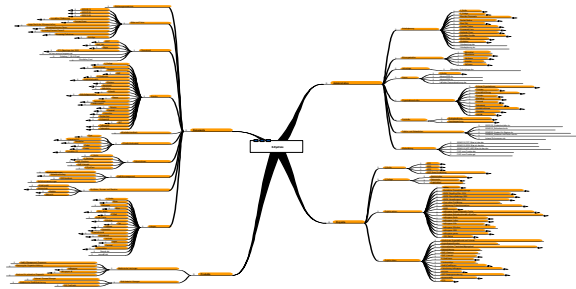
Wissensaktivierung für das medizinische Qualitätsmanagement

Prozessorientiertes Wissensmanagement als Grundlage für kontinuierliche Qualitätssteigerung

Die Kernkompetenzen von e-EyeCare sind die Entwicklung und der Vertrieb von innovativen medizinischen Lösungen. Ein Beispiel ist das Produkt talkingeyes, mit dem das individuelle Schlaganfallrisiko eines Patienten anhand von Veränderungen des Augenhintergrunds ermittelt wird. Bei diesem Prozess ist das Qualitätsmanagement entlang der gesamten Prozesskette von größter Wichtigkeit.

Herausforderungen

Die Geschäftsführung erkannte die Notwendigkeit, die hohen Anforderungen an das Qualitätsmanagement in den Leistungs- und Unterstützungsprozessen von e-EyeCare mit Wissensmanagement-Methoden zu unterstützen und zu fördern. Grundlage für die Strukturierung der Prozesslandschaft und die Integration von Wissensprozessen war eine Analyse und Optimierung der Ablagestruktur im Dateisystem sowie die Konsolidierung aller für die Leistungsprozesse relevanten Dokumente.



Lösung zur Wissensaktivierung

Analyse

In der Analysephase wurde das gesamte Dateisystem des Unternehmens, sowie die lokalen Ablagen der einzelnen Mitarbeiter analysiert und daraus ein erster Strukturvorschlag in Form einer Wissenslandkarte (s.o.) erstellt. Die Struktur für Projekte (Prozess der Produktrealisierung) wurde hierbei besonders detailliert betrachtet.

Modellierung

Während der Modellierung wurde die Struktur mit den betroffenen Mitarbeitern in Workshops verfeinert. Der Wissensprozess Projektreview wurde in den Projektprozess integriert. Dieser extrahiert gemachte Erfahrungen (Lessons Learned) und

bewährte Vorgehensweisen (Best Practices) aus den Projekten und macht sie neuen Projekten zugänglich. Der Projektprozess wurde in Form einer Verfahrensanweisung in das Qualitätsmanagement integriert. Eine Checkliste unterstützt die Projektverantwortlichen bei der Durchführung des Projektreviews.

Erhebung

In der Erhebungsphase wurde der gesamte Dateibestand (16.605 Dateien, 1712 Verzeichnisse, 12,8 GByte) automatisch gemäß den Richtlinien zur Dateibenennung umbenannt und in die neue Struktur übertragen.

Vernetzung

Interne und externe Systeme sowie Webseiten wurden per Hyperlink mit der Struktur verlinkt.

Integration

Die Struktur wurde mit einem Rechte- und Rollenkonzept für die Zugriffskontrolle versehen und in das Dateisystem integriert. Für spezielle Rollen (z.B. Marketing) wurden integrierte Arbeitsplätze in Form eines QuickAccess auf den Desktops realisiert und die Nutzung geschult.

Wartung

Neben kontinuierlicher Wartung durch Strukturverantwortliche wurde die Strukturverbesserung in der monatlichen Teambesprechung verankert.

Nutzen

Die neue Struktur bietet die Möglichkeit systematisch Qualitäts- und Wissensprozesse zu implementieren und bietet Transparenz über vorhandene Informations- und Wissensbestände. Durch die Prozessorientierung wird das Wissen über die Abläufe nicht mehr ausschließlich in den Köpfen der Mitarbeiter, sondern im organisationalen Gedächtnis des Unternehmens gespeichert.