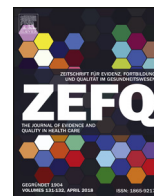




Contents lists available at ScienceDirect

Z. Evid. Fortbild. Qual. Gesundh. wesen (ZEFQ)

journal homepage: <http://www.elsevier.com/locate/zefq>



Management der Gesundheitsversorgung / Health Care Management

Dokumenten-Management-Systeme zur Unterstützung des Qualitätsmanagements an Universitätskliniken – Eine interviewbasierte Studie

Document management systems to support quality management systems at university hospitals – an interview-based study

Martin Holderried^a, Ann-Catrin Bökel^{a,b,*}, Elke Ochsmann^{b,c}

^a Zentralbereich Medizin: Struktur-, Prozess-, und Qualitätsmanagement, Universitätsklinikum Tübingen, Tübingen, Deutschland

^b Westsächsische Hochschule Zwickau Fakultät Gesundheits- und Pflegewissenschaften, Zwickau, Deutschland

^c Institut für Arbeitsmedizin, Universität zu Lübeck, Lübeck, Deutschland

ARTIKEL INFO

Artikel-Historie:

Eingegangen: 9. Mai 2017

Revision eingegangen: 7. März 2018

Akzeptiert: 15. März 2018

Online gestellt: xxx

Schlüsselwörter:

Qualitätsmanagement
Dokumenten-Management-System
Dokumenten-Management-Organisation

ZUSAMMENFASSUNG

Zur Sicherung und Steuerung der Prozesse und Qualität der medizinischen Leistungserbringung trägt eine aus Sicht des Qualitätsmanagements zweckmäßige Lenkung aller hierfür relevanten Dokumente wesentlich bei. Systeme, die eine automatisierte Dokumentenlenkung unterstützen, werden als Dokumenten-Management-System (DMS) bezeichnet. Diese Systeme halten auch in den Gesundheitsdienstleistungssektor zunehmend Einzug. Der Einsatz von DMS im deutschen Gesundheitswesen ist bisher kaum erforscht. Zur Schließung dieser Forschungslücke wurden über einen Zeitraum von sechs Monaten Telefoninterviews mit deutschen Universitätskliniken durchgeführt, die mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet wurden. Insgesamt stimmten 25 Universitätskliniken der Teilnahme an dieser Befragung zu. Darunter arbeiteten 19 Universitätskliniken im Mittel seit etwa sechs Jahren mit einem digitalen DMS. Es zeigte sich eine große Diversifikation der eingesetzten IT-Systeme. Das Dokumentenmanagement und die Bedienfreundlichkeit des DMS sowie dessen Integration in die bestehende IT-Struktur stellten wesentliche Entscheidungskriterien für die Auswahl eines digitalen DMS dar. Grundsätzlich wird die langfristige Nutzbarkeit des DMS durch regelmäßige Evaluierung der eigenen Anforderungen an das System, Administration und Schulungsmaßnahmen gefördert. Darüber hinaus wirken sich DMS positiv auf die Patientensicherheit und Qualität der medizinischen Versorgung aus.

Abkürzungen: CIRS, Critical Incident Reporting System; DIN EN ISO, Deutsches Institut für Normung, Europäische Norm, International Organization for Standardization; DMO, Dokumenten-Management-Organisation; DMS, Dokumenten-Management-System(e); KIS, Krankenhausinformationssystem(e); KTQ, Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen

* Korrespondenzadresse: Ann-Catrin Bökel, B.Sc. Zentralbereich Medizin: Struktur-, Prozess-, und Qualitätsmanagement, Universitätsklinikum Tübingen Hoppe-Seyler-Straße 6 72076 Tübingen Deutschland.

E-mail: Ann-Catrin.Boekel@med.uni-tuebingen.de (A.-C. Bökel).

<https://doi.org/10.1016/j.zefq.2018.03.005>
1865-9217/

Please cite this article in press as: Holderried M, et al. Dokumenten-Management-Systeme zur Unterstützung des Qualitätsmanagements an Universitätskliniken – Eine interviewbasierte Studie. Z. Evid. Fortbild. Qual. Gesundh. wesen (ZEFQ) (2017), <https://doi.org/10.1016/j.zefq.2018.03.005>

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 9 May 2017

Received in revised form: 7 March 2018

Accepted: 15 March 2018

Available online: xxx

Keywords:

quality management

document management system

document management organization

ABSTRACT

In order to save and control the processes and quality of medical services, a suitable steering system of all relevant documents is essential from the point of view of clinical quality management. Systems supporting an automated steering system of documents are called document management systems (DMS), and they also enter the healthcare sector. The use of DMS in the German healthcare sector has hardly been investigated so far. To close this knowledge gap, interviews were carried out with German university hospitals over a six-month period and subjected to a qualitative content analysis according to Mayring. In total, 25 university hospitals agreed to participate in this study, of which 19 have been working with a digital DMS for about six years on average. There was a great variety among the IT systems used. Document management and usability of the DMS as well as its integration into existing IT structures were key decision-making criteria for the selection of a digital DMS. In general, the long-term usability of the DMS is supported by regular evaluation of one's own requirements for the system, administration and training programs. In addition, DMS have a positive effect on patient safety and the quality of medical care.

Einleitung

Die vorliegende Studie untersucht den Einsatz von DMS für die elektronische Verwaltung von Dokumenten des Qualitätsmanagements an deutschen Universitätskliniken. Universitätskliniken sind, wie alle nach §108 SGB V zugelassenen Krankenhäuser, entsprechend §135a SGB V verpflichtet „ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen und ständig weiterzuentwickeln“ [1]. Wesentlicher Bestandteil eines Qualitätsmanagementsystems ist die zweckmäßige Vorhaltung und Lenkung aller für das Qualitätsmanagement relevanten Dokumente. Insbesondere für die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen (z.B. nach DIN EN ISO 9001 oder nach den Kriterien der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)) ist der Nachweis einer strukturierten Dokumentenlenkung in den Krankenhäusern zwingend erforderlich [2,3].

Ein DMS stellt einen technischen Erfüllungsgehilfen zur Erstellung und Lenkung von Dokumenten dar. Es beinhaltet folglich Funktionen zur Erstellung, Freigabe, Verwaltung und Nutzung sowie zur langfristigen Archivierung von Dokumenten. Mit Hilfe hinterlegter, automatisierter Workflows unterstützt es Mitarbeiter bei allen Prozessen im Zusammenhang mit dem Dokumentenlebenszyklus. Die Administration der Dokumente bzw. Nutzungsrechte der einzelnen Funktionen (Lesen und Schreibrechte) werden im DMS über eine Nutzerverwaltung zentral gesteuert. Unter anderem ist diese Administration erforderlich, um den Schutz von bereits freigegebenen Dokumenten vor unsachgemäßen Veränderungen durch hierzu nicht berechnigte Personen sicherzustellen [4,5]. Ein zweckmäßiges DMS erfüllt damit die technischen Anforderungen zur Einhaltung der Dokumentenlenkung im Sinne der Anforderungen des Qualitätsmanagements [2]. Für den Einsatz in Krankenhäusern, muss ein DMS in der Lage sein, die an die Dokumentensteuerung gestellten Anforderungen des medizinischen Qualitätsmanagements zu erfüllen [6].

Daher bedarf es entsprechenden Regelungen für die Prozesse des Dokumentenlebenszyklus und der Administration des DMS. Diese Anforderungen des Qualitätsmanagements, entsprechend detailliert beschrieben, sind die Grundvoraussetzung für eine QM-konforme Nutzung des DMS [4]. Diese Anforderungen des Qualitätsmanagements werden im Rahmen der Dokumenten-Management-Organisation (DMO) definiert und zusammengefasst. In ihr muss der Erstellungsprozess mit den Qualitätsmanagementverantwortlichen eindeutig festgelegt werden. Die Gültigkeitsdauer von Dokumenten und damit der Zeitpunkt für die fristgemäße Überprüfung der Dokumente sind in diesem Zusammenhang ebenfalls zu definieren. Idealerweise beinhaltet das DMS für anstehende Aktualisierungen von Dokumenten eine automatisierte Erinnerungsfunktion [6]. Sinkende Datenqualität aufgrund fehlender

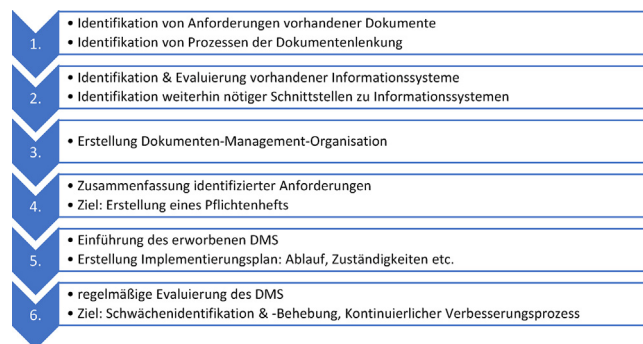


Abb. 1. Methodik zur DMS Auswahl und Einführung (eigene Darstellung in Anlehnung an Gaya und Hernad [8])

Aktualisierung und schlechte Auffindbarkeit von Dokumenten führen langfristig zu abnehmender Nutzung eines DMS bzw. dessen Dokumenten [7]. Um diesem Effekt entgegen zu wirken ist aus Sicht des Qualitätsmanagements in Krankenhäusern ein intensives Zusammenwirken von DMS und DMO essentiell. Darüber hinaus ist es zweckmäßig, im Rahmen der DMO die Administration und Schulungen für die Nutzung des DMS zu planen sowie insbesondere ausreichend personelle Ressourcen für diese Aufgaben zu definieren [4].

Die Auswahl und Implementierung einer technischen Lösung wie eines DMS bedarf besonderer Aufmerksamkeit, um den Anforderungen des jeweiligen Gesundheitsdienstleisters gerecht zu werden. Gaya und Hernad (2013) empfehlen einen mehrstufigen Prozess von der Systemauswahl bis zur operativen Implementierung eines DMS [8]. Eine Übersicht über den gesamten Prozess ist in Abbildung 1 dargestellt.

Trotz der Komplexität der Einführung von DMS in ein klinisches Umfeld sowie im Kontext des sich kontinuierlich weiter entwickelnden Informationsbegriffs (nach DIN EN ISO 9001:2015) [2] und unter Berücksichtigung der Entwicklungen zu E-Health-Systemen [9] sind nach aktuellem Kenntnisstand der Autoren sowohl die Einführung als auch Nutzung von DMS in stationären Gesundheitseinrichtungen bisher kaum untersucht.

Die vorliegende Studie widmet sich daher der Darstellung des aktuellen Status von DMS an deutschen Universitätskliniken. Damit leistet sie einen Beitrag zum besseren Verständnis der speziellen Anforderungen an ein DMS und einer DMO aus Sicht der Gesundheitsdienstleister der Maximalversorgung bzw. der nach §108 SGB V zugelassenen Krankenhäuser [1]. Es werden hierzu die

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7529508>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7529508>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)