

**Entwicklung eines Web-Anwendungssystems für GODO Systems GmbH
GO ON - QM Verwaltung von Qualitätsmanagement-Handbüchern
in Pflegeeinrichtungen**



Der Kunde

GODO Systems GmbH ist ein bundesweiter und langjähriger Anbieter von Pflegedokumentationssystemen. Dazu gehören Organisationsmittel und Beratungen für die Pflegedokumentation sowie Software-Lösungen für alle Dokumentationsaufgaben in der Alten- und Behindertenhilfe. Zu den Kunden zählen zahlreiche Pflegeeinrichtungen, gemeinnützige Träger wie Diakonie, AWO, DRK, ASB, Caritas, Johanniter, Lebenshilfe und private Träger wie Curanum AG, Pro Seniore AG oder Augustinum.

Da es künftig gesetzlich verankert sein wird, dass Pflegeeinrichtungen bezüglich ihres Qualitätsmanagements zertifiziert sein müssen, war GODO Systems auf der Suche nach einer leistungsfähigen und einfach zu bedienenden Software für die Erstellung und Verwaltung von QM-Dokumenten im Pflegeumfeld und für angrenzende Bereiche.

Der Nutzen

Ralph Zenker, Geschäftsführer GODO Systems, Daniel Kutter-Mai, zertifizierter QM-Auditor:

„Wir haben uns viele Dokumenten-Management-Systeme für die Verwaltung von QM-Handbüchern angesehen, aber mit einem so guten Programm haben wir noch nicht gearbeitet. Die sehr einfache Bedienung ist gerade für den Pflegebereich das entscheidende Kriterium.“

Mit GO ON - QM sind die QM-Handbücher sehr einfach online im Intranet verfügbar.

Durch die einfache Bedienung und die schnellen Suchfunktionen wird eine hohe Akzeptanz erreicht.

Die Mitarbeiter in den verschiedenen Arbeitsbereichen erhalten mit nur einem "Klick" die für sie relevanten Handbuchbeiträge, oder sie können bei Bedarf das gesamte QM-Handbuch durchsuchen.

Die QM-Beauftragten bekommen Unterstützung beim Erstellen, Verwalten und Pflegen der Qualitätsmanagement-Dokumentation und Handbuch-Struktur.

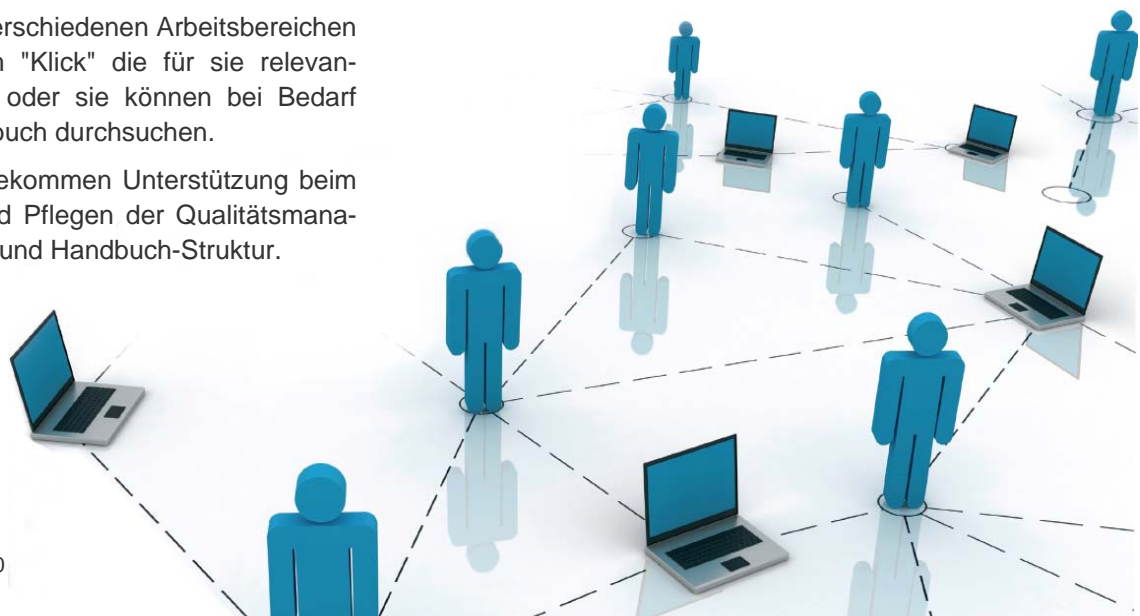
Mit der Workflow-Komponente wird die Bearbeitung der Dokumente organisiert. Veränderte Formulare, Standards usw. können direkt an die Geschäftsführung weitergeleitet und freigegeben werden, was einen hohen Zeitfaktor an Einsparung bedeutet.

Die automatische Umwandlung von gängigen Dateiformaten nach PDF im Veröffentlichungsprozess spart Ressourcen. Kopf- und Fußzeilen mit relevanten Informationen zu den Beiträgen werden automatisch in die PDF-Dokumente eingefügt.



Bereits vorhandene PDF- oder Office-Dokumente können übernommen werden. Damit ist diese Anwendung für Einrichtungen, die bereits über ein QM-System verfügen, eine ideale Weiterentwicklung. Die Integration der Dokumente ist sehr einfach, und die Dateien werden im System weiterhin mit Office-Anwendungen bearbeitet.

Träger von Pflegeeinrichtungen können alle Handbücher ihrer Mandanten zentral verwalten.



Die Ausgangslage

Die Einführung eines QM-Systems ist mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden. Zahlreiche Dokumente werden erstellt, verwaltet und in einem QM-Handbuch zusammengeführt. Alle Dokumente sind ständig aktuell zu halten und den betroffenen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Der Änderungsdienst ist ohne Software-Unterstützung aufwendig, teuer und fehleranfällig: So werden QM-Dokumente mit einer Textverarbeitung erstellt und geändert, oft in verschiedenen Versionen im File-System abgelegt. Sie werden gedruckt, verteilt und müssen in die QM-Handbücher eingeordnet werden.

Über neue Regelungen müssen die Mitarbeiter durch einen Meldedienst informiert werden.

Besonders schwierig gestaltet sich die Informationssuche, da das klassische QM-Handbuch auch aufgrund der häufigen Änderungen nur schlecht erschlossen werden kann.

Die gemeinsamen Projektziele

Für die Erstellung und die laufende Aktualisierung von QM-Handbüchern wurde eine Lösung gesucht, welche für die QM-Beauftragten größtmögliche Übersicht und Komfort ermöglicht und eine aktive Unterstützung bei der Pflege der Inhalte bietet.

Die Bedienung der Software soll sehr einfach gehalten sein. Die Mitarbeiter der Pflegeeinrichtungen müssen ohne besondere Schulung auf Handbuchinhalte zugreifen können, primär auf die ihren Arbeitsbereich betreffenden Informationen. Auch ohne Anmeldung am System sollen Inhalte eingeschränkt einsehbar und recherchierbar sein.

Gewünscht war eine hierarchische Handbuchdarstellung in einer Baumstruktur, gegliedert nach Kapiteln.

Bereits bestehende und in MS Word oder anderen Office-Anwendungen erstellte Inhalte sollen eingepflegt werden können.

Die aktiven Anwender (QMB, Editoren, Prüfer u.a.) sollen durch einen Dokumenten-Workflow unterstützt werden und auf offene Aufgaben hingewiesen werden. Der komplette Änderungsprozess muss über eine Historie dokumentiert werden.

Metainformationen wie Einrichtungsdaten, Kapitel, Titel, Ersteller, Prüfer, Freigabe, Version u.a. müssen einfach gepflegt werden können und in die Handbuchseiten eingetragen werden.

Die Ergebnisse

Auf der Basis von quinsee eAkte wurde die Web-Anwendung GO ON – QM erstellt, welche die Prozesse für die Handbucheinstellung und Pflege abbildet und die Handbuchinhalte den Mitarbeitern differenziert zur Verfügung stellt.

QM-Beauftragte können Handbücher anlegen und deren Strukturen aktiv gestalten. Die Handbücher werden grafisch als Baumstrukturen dargestellt. Die Einordnung von Beiträgen innerhalb eines Handbuches kann jederzeit geändert werden. WebDAV macht eine Dateisystem-Sicht auf ein Handbuch möglich.

Jeder Kapitelebene und jedem Handbuchbeitrag lassen sich strukturierte Metadaten zuweisen, wie oben gefordert. Dazu gehören auch Zuordnungen der Beiträge zu Arbeitsbereichen, die Deklaration freizugänglicher Dokumente und beliebige andere Metainformationen.

Beiträge können sowohl in der Anwendung erstellt und über das WebDAV-Protokoll aktiv bearbeitet als auch hochgeladen werden.

Ein Dokumenten-Workflow wird in übersichtlicher und offener Form unterstützt: Für die Erstellung, Prüfung und Freigabe werden Nutzer benannt, die nach Anmeldung am System über ihre anstehenden Aufgaben informiert werden.

Nach der Freigabe von Beiträgen werden PDF-Dateien erstellt. Diese werden um Kopf- und Fußzeilen mit Einrichtungs-, Kapitel- und Beitragsdaten sowie Bearbeitungsinformationen ergänzt. Die Metainformationen werden mit XMP in die PDF-Dateien eingefügt.

Freigegebene Beiträge können zur Überarbeitung deklariert oder ganz zurückgezogen werden.

Alle Handbuchinformationen, Freitext und XMP-Daten werden in einer Indexdatenbank verwaltet. Damit sind sehr einfache und schnelle Suchvorgänge und Auswertungen möglich.

Das Nutzer-Interface orientiert sich an den Oberflächen von Internet-Suchmaschinen. Im einfachsten Fall hat der Anwender nur ein Suchfeld für die inhaltliche Suche nach Handbuchbeiträgen.

Nutzerrollen und -rechte sind in einer Nutzerverwaltung abgebildet.

Die Anwendung ist mandantenfähig, und für jeden Mandanten können beliebig viele Handbücher verwaltet werden.