

# Klinik • Wissen • Managen

## Schwerpunkt Wissensmanagement

AUSGABE | NOVEMBER 2018

frohberg – Klinik-Wissen-Managen informiert über Wissensmanagement-Themen im Gesundheitswesen

### In dieser Ausgabe

#### ISO 9001:2015

Wissensmanagement  
inklusive

#### Whitepaper

Die neue ISO Zertifizierung

#### Employer Branding

Qualität als wichtigster  
Treiber

#### Dokumentationspflicht

Den Arbeitsaufwand  
gering halten

#### Seminarangebot

frohberg-Academy

### Impressum

Ein Sonderausgabe für  
frohberg  
Klinik-Wissen-Managen  
Tempelhofer Weg 11-12  
10829 Berlin  
Tel.: 030\_83 90 03 0  
FAX: 030\_83 90 03 40  
www.klinik-wissen-managen.de

### Redaktion und Gestaltung

frohberg  
Klinik-Wissen-Managen  
kwm@frohberg.de

© Thieme & Frohberg GmbH



## Inzwischen verbindlich: Die neue ISO 9001:2015

**Die Übergangsfrist für vorangegangene Versionen ist verstrichen – seit September 2018 greift die neue QM-Norm und gibt dem Wissensmanagement erstmals Einzug in das Qualitätsmanagement.**

### Hohe Qualität ist eine Frage des Wissensmanagements

Die Übergangsfrist für die ISO 9001:2015 ist seit September 2018 vorbei. Wer jetzt noch nach der Vorgängerversion zertifiziert ist, verliert die Gültigkeit seiner Qualitätsmanagement-Zertifikate. Und zwar nicht nur formal, denn dem Qualitätsmanagement (QM) der 2008er Norm fehlt ein ganz zentrales Element – das Wissensmanagement. Es findet mit

der aktuell gültigen ISO-Fassung erstmals Eingang in das Qualitätsmanagement und erfordert einen bewussten Umgang mit der Ressource Wissen. Für Kliniken ist dieser Aspekt angesichts von Wettbewerbsdruck und demografischem Wandel von besonderer Relevanz.

### Was fordert die ISO 9001?

Die ISO 9001:2015 macht Wissensmanagement, im Rahmen des Qualitätsma-

Bild: © NicoElNino - iStock

agements, zur Pflicht. Eine (Re-)Zertifizierung ohne den Wissensaspekt ist nicht mehr möglich. Die QM-Norm fordert, dass ISO-9001-zertifizierte Krankenhäuser ihren Wissensbestand auf den Prüfstand stellen und mit ihren strategischen Zielen abgleichen. Die fünf zentralen Fragen lauten:

1. Welches Wissen benötigt unsere Klinik heute und in Zukunft?
2. Welches Wissen ist bereits vorhanden?
3. Wie lassen sich bestehende Wissenslücken schließen?
4. Wie mache ich den Wissensbestand verfügbar?
5. Wie halte ich das Wissen im Unternehmen aktuell?

### Was hat Wissens- mit Qualitätsmanagement zu tun?

Explodierende Datenmengen, die weltweite Verfügbarkeit von Informationen und die stetig sinkende Halbwertszeit von Know-how machen das Wissen zum entscheidenden Qualitätsmerkmal. Auf Basis von Daten, der Grundlage von Wissen,

lassen sich valide Schlussfolgerungen ziehen, fundierte Entscheidungen treffen und Fehler vermeiden. Das bedeutet, vereinfacht gesagt: Ohne gute Datenbasis ist keine gute Medizin (mehr) möglich. Doch genau die ist das Aushängeschild von Krankenhäusern: Der Wettbewerb zwischen den Kliniken wächst. Die Patienten werden immer anspruchsvoller. Die Digitalisierung schafft zudem Transparenz. Bewertungsportale heizen den Kampf um die besten Gesundheitseinrichtungen an. Den Unterschied zwischen gut und schlecht macht dabei vor allem die Qualität aus. Der Weg dorthin führt über das Wissensmanagement.

### Der Mitarbeiter als Wissensträger und Qualitätsgarant

Qualität ist also eine Frage des Wissens. Und die Wissensträger im Krankenhaus sind die Mitarbeiter – egal ob in der Medizin, der Pflege oder der Verwaltung. Ihr Wissen ist das Kapital der Klinik. Und auch dort setzt die ISO 9001:2015 an. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des damit verbundenen Fachkräftemangels – gerade im Gesund-

heitswesen – fordert sie dazu auf, dem drohenden Wissensverlust vorzubeugen: durch das Speichern von Wissen in Datenbanken, durch das orts- und zeitunabhängige Zugreifbarmachen von Wissen über kollaborative Systeme und durch den aktiven Wissensaustausch zwischen allen Beteiligten, um das in den Köpfen der Mitarbeiter versteckte Wissen zu Tage zu fördern und für die Nachfolgeneration zu sichern. Nur so können die Ärzte und Pfleger von morgen an die Erfahrungen und damit die Qualität von heute anknüpfen, ohne das Rad wieder neu erfinden zu müssen und bereits gemachte Fehler zu wiederholen.



### Die neue ISO Zertifizierung – das passende Whitepaper mit hilfreichen Tipps

Passend zum Thema ISO Zertifizierung liefert Ihnen auch unser Whitepaper Wissenswertes über die Hintergründe der neuen Qualitätsnorm und bietet Empfehlungen für die praktische Umsetzung. Um für die neue Zertifizierung den Umgang mit Wissen systematisch nachweisen zu können, benötigen Kliniken eine strukturierte Herangehensweise. Das Thema Wissensmanagement ist jedoch für viele Institutionen des Gesundheitswesens nach wie vor eine Herausforderung. Der Begriff ist häufig zu abstrakt, um ihn mit konkreten Belangen des eigenen Arbeitsalltags in Verbindung zu bringen. Finden Sie in unseren Whitepapers nützliche Hinweise und nähere Erklärungen – auch zu anderen Bereichen dieser Thematik.

Hier geht es zum Whitepaper: [www.klinik-wissen-managen.de/iso9001.htm](http://www.klinik-wissen-managen.de/iso9001.htm)

# Qualität als wichtigster Treiber für das Employer Branding

## Wissensmanagement schafft Arbeitgeberattraktivität

Krankenhäuser streben nach maximaler Qualität. Schließlich handeln Mediziner im Interesse ihrer Patienten. Das leitet sich bereits aus dem ärztlichen Kodex ab. Dieser hohe Anspruch gewinnt im Zuge des demografischen Wandels aber nicht nur für die zu behandelnden Menschen immer mehr an Bedeutung. Im Kampf um die besten Köpfe werden Qualitätsstandards auch zum Aushängeschild bei der Personalsuche. Doch Qualität beschränkt sich dabei nicht nur auf die ärztliche Leistung, sondern schließt auch Prozesse, Weiterbildungsangebote und Karriereplanung mit ein. Wissensmanagement ist das Bindeglied, das alle diese Aspekte zusammenführt.

## Patienten werden mündiger, Fachkräfte auch

Im Zuge der Digitalisierung ist häufig vom mündigen Patienten die Rede. Er kommt gut informiert zum Arzt oder ins Krankenhaus. Er weiß, was er will und was nicht. Das gibt ihm auch die Freiheit sowie das Selbstbewusstsein, sich eine Zweitmeinung einzuholen oder sich für eine andere Klinik zu entscheiden. Eine ganz ähnliche Entwicklung ist bei den Fachkräften zu beobachten. Längst hat sich der frühere Arbeitgeber- zu einem Arbeitnehmermarkt gewandelt. Auslöser dafür sind die geburten-schwachen Jahrgänge der vergangenen Jahre bzw. Jahrzehnte. Die Zahl der arbeitsfähigen Menschen nimmt kontinuierlich ab. Im Gesundheitswesen macht sich dieser Wandel besonders bemerkbar. Schließlich konkurrieren Krankenhäuser zunehmend mit der Pharmaindustrie um die immer weniger werden Fachkräfte. Das bedeutet auch: Der potenzielle Mitarbeiter ist König und sucht sich seinen künftigen Arbeitgeber sehr genau aus.

## Innere Werte zählen

Vor allem der Generation Y sowie den ab 1995 geborenen Zlern geht es dabei nicht allein ums Geld. Sie suchen eine sinnstiftende Aufgabe, die sie erfüllt und mit der sie einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten können. Kliniken bieten sich damit als Arbeitgeber förmlich an. Allerdings nur dann, wenn auch andere Aspekte „passen“. Gemeint ist damit insbesondere die Qualität auf allen Ebenen, nicht nur der medizinischen. Qualität



bedeutet auch, dass Kollegen und Vorgesetzte wertschätzend miteinander umgehen und eine gemeinsame Wissenskultur pflegen. Zudem müssen einmal erreichte Qualitätslevels durch kontinuierliche Weiterbildung und permanenten Wissenstransfer gehalten oder – besser noch – ausgebaut werden. Gerade High Potentials fordern daher auch im Gesundheitswesen berufsbe-gleitendes lebenslanges Lernen. Wissenserwerb muss daher selbstverständlicher Teil jedes Arbeitstages sein.

## Und was hat das mit Employer Branding zu tun?

Optimierte Prozesse, selbstbestimmter Kompetenzaufbau, mit-arbeiterorientierte Karriereplanung und hierarchieübergreifende Kommunikation sind feste Größen einer klinikweiten Wissensmanagement-Initiative. Jeder Baustein verfolgt dabei eigene, auch wirtschaftliche Ziele. In seiner Gesamtheit trägt Wissensmanagement aber dazu bei, dass sich Abläufe, Interaktion und Kollaboration im gesamten Klinikmanagement durch hohe Qualität auszeichnen. Das kommt nicht nur den Patienten, sondern auch dem Personal zugute. Wird das Krankenhaus zur gelebten Wissensorganisation, erhöht das die Mitarbeiterzufriedenheit. Im Zuge des Employer Brandings gilt es, die im Krankenhaus gelebte Realität authentisch nach außen zu tragen und so weitere Fachkräfte anzuziehen. Eine Aufgabe, der sich HR-Abteilung und Wissensmanagement-Beauftragte gemeinsam stellen sollten!

## Dokumentationspflichten sind nützlich – doch wie kann man den Arbeitsaufwand dabei gering halten?



Pflegepersonal und Ärzte stehen unter enormem Druck. Grund dafür ist nicht nur der Fachkräftemangel, sondern auch der hohe bürokratische Aufwand im Arbeitsalltag. Der Nutzen ausführlicher Dokumentationen ist jedoch nicht zu leugnen. Die Lösung kann demnach nicht darin liegen, Berichterstattungen zu vernachlässigen. Stattdessen könnten Automatisierungen Abhilfe schaffen. Die wertvolle Kompetenz der Mitarbeiter kann dann wieder fokussiert den Patienten zugutekommen.

### Bürokratie belastet zunehmend die Arbeit im Klinikalltag

Die Dokumentationspflicht ist im Krankenhaus unerlässlich und von essenzieller Bedeutung. Sie darf jedoch nicht dazu führen, personelle Ressourcen mehr als nötig zu strapazieren. Denn die immer komplexeren bürokratischen Verpflichtungen werden für das Klinikpersonal zunehmend zur Belastung. Intelligente Wissensmanagement-Lösungen können dabei effektiv Zeit sparen und dazu beitragen, dass sich das medizinische Personal wieder vermehrt den Patienten widmen kann.

Die zahlreichen Dokumentationen haben beweisrechtliche Hintergründe und unterstützen intern einen abteilungsübergreifenden Wissensaustausch, der dringend notwendig ist. Damit sind sie nicht nur unvermeidbar, sondern auch unbedingt erforderlich und bieten einen langfristigen Nutzen. Die nachhaltige Wissenssicherung dient nicht nur dem Informationsaustausch zwischen den Fachkräften, sondern vor allem auch dem Wohl der Patienten und deren Sicherheit. Dennoch bedeutet es im ersten Schritt

### Mehrwert statt Mehraufwand

häufig, dass eine immer komplexere Bürokratie zusätzliche Arbeit verursacht, anstatt Erleichterung zu schaffen. Wie lässt sich diese Tendenz entgegenwirken?

**Digitalisierung spart Ressourcen**

Automatische Prozesse können personelle Ressourcen gut entlasten und eine Mehrheit der Daten auch ohne menschliche Arbeit erfassen. Auch das Fehlerpotenzial kann auf diese Weise reduziert werden. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass die Daten in digitaler Form vorliegen und Systeme vorhanden sind, die eine Vernetzung ermöglichen. Ein weiter Vorteil digitaler Lösungen ist, dass mehrere Mitarbeiter zeitgleich und ortsunabhängig auf die benötigten Informationen zugreifen können.

**Hier finden Sie noch weitere Artikel: [blog.klinik-wissen-managen.de](http://blog.klinik-wissen-managen.de)**



### Seminarangebot der neuen frohberg-Academy

Die Themen E-Learning und Wissensmanagement nehmen zwar eine stetig wachsende Bedeutung im Klinik- und Krankenhausalltag ein, dennoch besteht häufig nur eine vage Vorstellung davon, wie die Umsetzung bestmöglich gelingen kann.

Die Dozenten der frohberg-Academy bieten daher in ganztägigen Seminaren direkte Lösungsansätze zu Fragen rund um die Themen Erfahrungswissen sichern, E-Learning etablieren und Inhalte erstellen oder Pflichtunterweisungen im Krankenhaus planen.

Teilnehmer erhalten Einblick in den reichhaltigen Erfahrungsschatz der Dozenten und können sich untereinander austauschen.

**Finden Sie hier das vollständige Seminarprogramm: [www.klinik-wissen-managen.de/seminare](http://www.klinik-wissen-managen.de/seminare)**

