

Presbyterian Healthcare Services schafft die Basis für mehr Innovation

IBM Blueworks Live bindet alle Beteiligten in Prozessverbesserungen ein



Überblick

Die Anforderung

Als innovativ denkende Organisation musste das Presbyterian Rust Medical Center seine Abläufe zur Erfassung, Analyse und Dokumentation der täglich ablaufenden Prozesse optimieren.

Die Lösung

Mit IBM Blueworks Live können die Mitarbeiter innerhalb kürzester Zeit die vorhandenen Prozesse erkennen und dokumentieren, um so Chancen für weitere Verbesserungen zu ermitteln.

Die Vorteile

Die Mitarbeiter arbeiten bei der Abbildung von Prozessen mit Blueworks Live ca. 12 Mal produktiver als bisher.

Presbyterian Healthcare Services ist eine gemeinnützige Gesundheitsorganisation, die den Bürgern von New Mexico seit 1908 ihre Dienste zur Verfügung stellt. Die Services umfassen Krankenhäuser, Gesundheitsfürsorge und einen zunehmend größer werdenden Ärztstab. Um eines der größten Krankenhäuser in diesem Verbund in Albuquerque zu entlasten und den Bürgern im westlichen Umland von Albuquerque den Zugang zu notwendigen Gesundheitsleistungen zu erleichtern, entschied sich die Organisation, in Rio Rancho ein Krankenhaus zu eröffnen, das alle Behandlungs- und Pflegeleistungen bietet. Das Presbyterian Rust Medical Center, das im Oktober 2011 seine Pforten öffnete, verfügt über 68 Betten, medizinische Labore, einen Medikamentenlieferservice, eine Intensivstation, Operationsräume, eine kardiologische Abteilung, Kernspin- und Röntgengeräte sowie einen Notfalldienst. Das Medical Center ist Bestandteil des Presbyterian Westside Healthcare System.

Die Basis für mehr Innovation

Zu den Aufgaben von Doug Johnson, Director of Innovation für das Presbyterian Westside Healthcare System und klinischer Leiter des neuen Medical Center, gehörte es, das neue Krankenhaus so innovativ wie möglich zu gestalten. „Meine Rolle besteht in erster Linie darin, zu schauen, wie wir eine stabile Basis für Innovationen schaffen können. Bei den Innovationen, die wir meinen, geht es in erster Linie um Menschen und Prozesse und weniger um Innovationen um der Innovation willen.“ Diese Aufgabe war jedoch eine echte Herausforderung, wenn man bedenkt, dass bei der Einrichtung eines Krankenhauses Hunderte von Prozessen abgebildet werden müssen. „Für mich war die Einrichtung eines 68-Betten-Krankenhauses und die Ausarbeitung aller damit verbundenen Prozesse in dieser Umgebung die wohl größte Herausforderung meines Lebens“, beschreibt Johnson. „Wir mussten sicherstellen, dass alle Systeme vor der Eröffnung der neuen Einrichtung fehlerfrei funktionierten. Darüber hinaus mussten wir einen Weg finden, wie wir alle Anforderungen definieren und standardisieren konnten.“



„Mit IBM Blueworks Live sind die Mitarbeiter bis zu 12 Mal produktiver als bisher. Ausschlaggebend hierfür ist die hohe Leistungsfähigkeit des Tools. Unsere Mitarbeiter können nun die Prozesse, die sie brauchen, selbst erstellen.“

– Doug Johnson, Director of Innovation für das Presbyterian Westside Healthcare System und klinischer Leiter des neuen Medical Center

In der Vergangenheit wurden die Prozesse mit Tools wie Microsoft® Visio abgebildet. Diese Prozessdiagramme gerieten jedoch nach der Erstellung oft einfach in Vergessenheit. Dadurch wurden sie weder aktualisiert noch in anderen Bereichen der Organisation verwendet. Johnson suchte daher nach einer Lösung, mit der sich die Prozessflüsse im neuen Krankenhaus besser dokumentieren ließen. Er suchte nach einem Ansatz, mit dem er den aktuellen und den zukünftigen Status der Prozesse und Prozessflüsse dokumentieren konnte. Ein solcher Ansatz musste auch in der Lage sein, Einschränkungen zu analysieren, Prozessflüsse zu standardisieren und eine bessere Zusammenarbeit zwischen den Abteilungsleitern ermöglichen. Die Organisation wollte zudem Kriterien zur Leistungsmessung definieren, diese auf ihre Prozesse anwenden und so die Einhaltung der gesetzten Leistungsziele sicherstellen.

Einfache Erstellung von Prozessflüssen mit IBM Blueworks Live

Mit Unterstützung der beiden Presbyterian Healthcare Services-Mitarbeiter Drew Cobb, verantwortlich für den gesamten Anwendungsbereich, und Sam Waissman, Leiter des Bereichs Systemarchitekturen, lernte Johnson IBM Blueworks Live kennen. Dieses Tool schien die perfekte Lösung zu sein, um die Prozessflüsse im Krankenhaus zu erstellen und zu operationalisieren, also Arbeitsplänen zuzuordnen. Mit Blueworks Live können Führungskräfte Prozessflüsse selbst erstellen, ohne dabei von den Mitarbeitern der IT-Abteilung abhängig zu sein. Außerdem lassen sich mit diesem Tool die Prozesse operationalisieren und sicherstellen, dass alle Prozessbeteiligten die Prozesse kontinuierlich prüfen. So wird gewährleistet, dass die Anforderungen des Krankenhauses immer erfüllt werden. Letztendlich dient das Tool als zentrales Repository für Artefakte wie Standardworkflows, Leistungsmethoden und Links zu Richtlinien und Prozeduren.

Das Herstellen der Betriebsbereitschaft gestaltete sich mit dem Tool ganz einfach. Da das Tool auf der Cloudtechnologie aufbaut, kann der Zugriff problemlos über einen Web-Browser erfolgen. Johnson stellte fest, dass die Mitarbeiter bereits nach einer kurzen sechsstündigen Schulung produktiv arbeiten und Prozessflüsse erstellen konnten. Mit diesem Tool sind die Mitarbeiter wesentlich produktiver als mit anderen Prozessmanagementlösungen. „Mit IBM Blueworks Live sind die Mitarbeiter bis zu 12 Mal produktiver als bisher. Ausschlaggebend hierfür ist die hohe Leistungsfähigkeit des Tools. Unsere Mitarbeiter können nun die Prozesse, die sie brauchen, selbst erstellen“, sagt Johnson. Faktisch war es so, dass die Führungskräfte im Presbyterian Rust Medical Center ca. 120 Prozessflüsse detailliert dokumentierten.

Lösungskomponenten:

Software

- IBM Blueworks Live
-

„Ich möchte fast schon sagen, dass das neue Tool die Arbeitsprozesse demokratisiert hat.“

– Clay Holderman, Administrator,
Presbyterian Rust Medical Center

Schnelle Erkennung von Diskrepanzen und Konflikten in den Prozessen

Mit Blueworks Live war das Krankenhaus in der Lage, innerhalb kürzester Zeit Lücken und Konflikte in Prozessen zu erkennen, die schon seit Jahren für Ineffizienzen gesorgt hatten. So konnte das Krankenhaus beispielsweise einen Prozess entwerfen, durch den sichergestellt wurde, dass alle Medikamente für neue Verfahren und Behandlungsmethoden im Krankenhaus verfügbar waren. Zudem ließen sich Prozesslücken identifizieren, die schnellstmöglich geschlossen wurden, um die Sicherheit der Patienten zu gewährleisten. Auch Diskrepanzen bei der Zeitplanung und der Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen ließen sich dadurch beheben, sodass die Überweisung und der Transport von Patienten schnellstmöglich abgewickelt werden konnten.

Bessere Zusammenarbeit

Johnson trifft sich wöchentlich mit allen Managern des neuen Krankenhauses zu weiteren Blueworks Live-Schulungen und zum Austausch von Informationen und Erfahrungswerten. Laut Aussage von Clay Holderman, Administrator im neuen Krankenhaus, hat Blueworks Live wesentlich dazu beigetragen, die Zusammenarbeit zwischen den Führungskräften zu verbessern. „Ich möchte fast schon sagen, dass das neue Tool die Arbeitsprozesse demokratisiert hat“, so Holderman. Viele der leitenden Mitarbeiter sind ausgebildete Krankenpfleger oder besitzen eine andere medizinische Qualifikation, verfügen jedoch in der Regel nicht über Erfahrungen im Prozessdesign. Daher wussten sie die Vorteile von Blueworks Live wie z. B. die hohe Benutzerfreundlichkeit zu schätzen. Da mit dem Tool alle Prozessflüsse in einem zentralen Repository abgelegt werden können, sind die Führungskräfte in der Lage, bei allen Prozessflüssen eng zusammenzuarbeiten und Prozesselemente abteilungsübergreifend wiederzuverwenden.

Bei Presbyterian Healthcare Services plant man mittlerweile, Blueworks Live auch in anderen Gruppen innerhalb der Organisation einzusetzen. „Blueworks Live ist mehr als nur ein Tool“, sagt Johnson. „Es erledigt sehr viele Arbeiten im Hintergrund, damit Standards eingehalten, Dokumentationen optimiert und die Erwartungen des Managements erfüllt werden.“

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Blueworks Live erfahren und das Tool kostenlos testen wollen, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie die folgenden Websites:

ibm.com/software/integration/blueworks-live oder www.blueworkslive.com

Finanzierungslösungen von IBM Global Financing bieten Möglichkeiten wie ein effektives Cash-Management, den Schutz vor überalterter Technologie, die Senkung der Gesamtbetriebskosten und einen höheren Return-on-Investment. Zudem helfen unsere Global Asset Recovery Services dabei, durch neue energieeffizientere Lösungen auch dem Umweltschutz Rechnung zu tragen. Weitere Informationen zu IBM Global Financing finden Sie unter: ibm.com/financing



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter:
ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Der Inhalt dieser Dokumentation dient nur zu Informationszwecken. Obwohl die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen auf ihre Vollständigkeit und Genauigkeit hin überprüft wurden, werden sie auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus basieren diese Informationen auf der aktuellen Produktplanung und -strategie von IBM, die sich jederzeit ohne Vorankündigung ändern kann. IBM übernimmt keine Haftung für irgendwelche Schäden, die aus der Nutzung dieser oder einer anderen Dokumentation entstehen oder damit in Zusammenhang stehen. Aus dem Inhalt dieser Dokumentation können kein Gewährleistungsanspruch oder andere Anforderungen an IBM (oder seine Lieferanten oder Lizenzgeber) abgeleitet werden, noch kann der Inhalt eine Änderung der Bedingungen der geltenden Lizenzvereinbarung, der die Nutzung der IBM Software unterliegt, bewirken.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/ Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2011
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen