

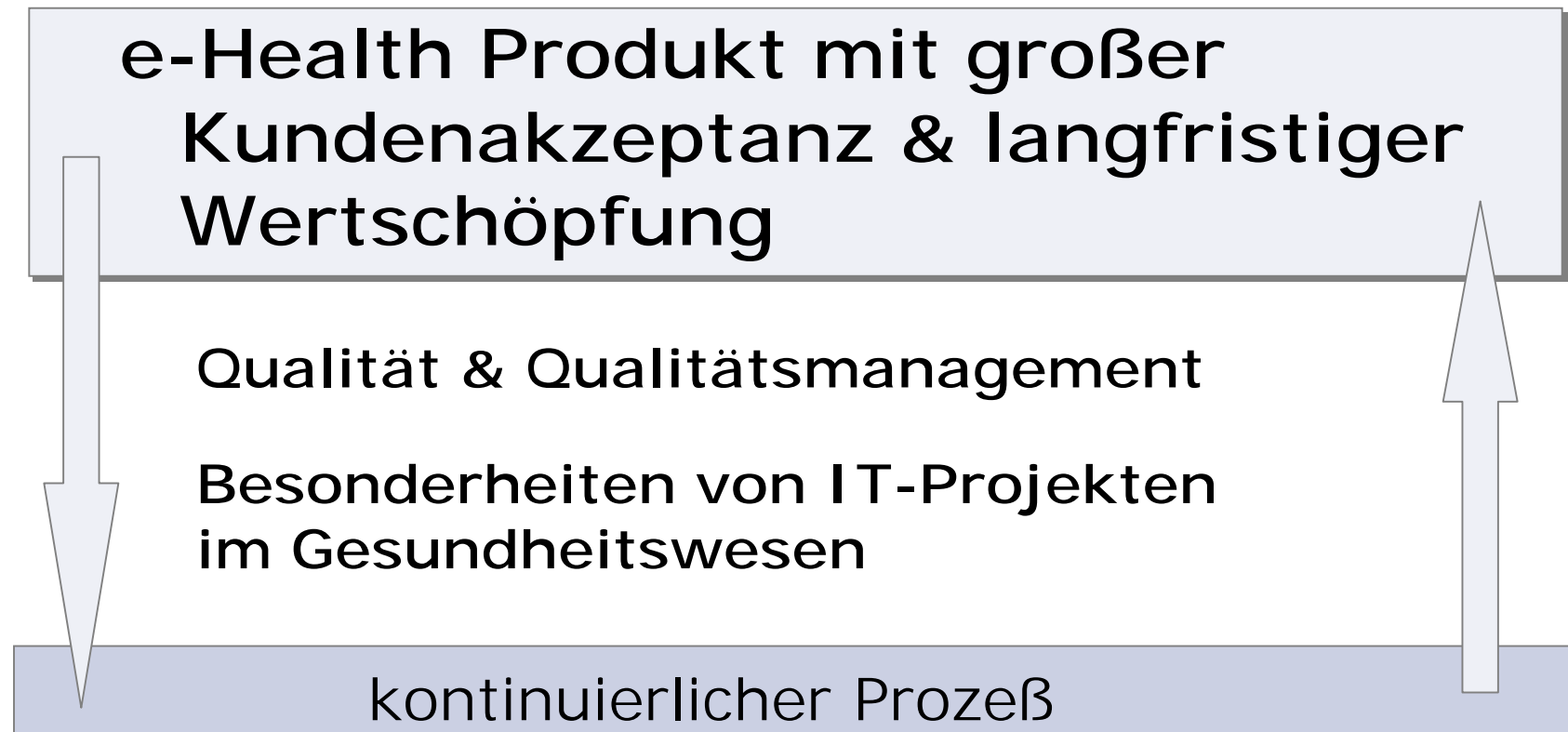
Kundenorientiertes Qualitätsmanagement



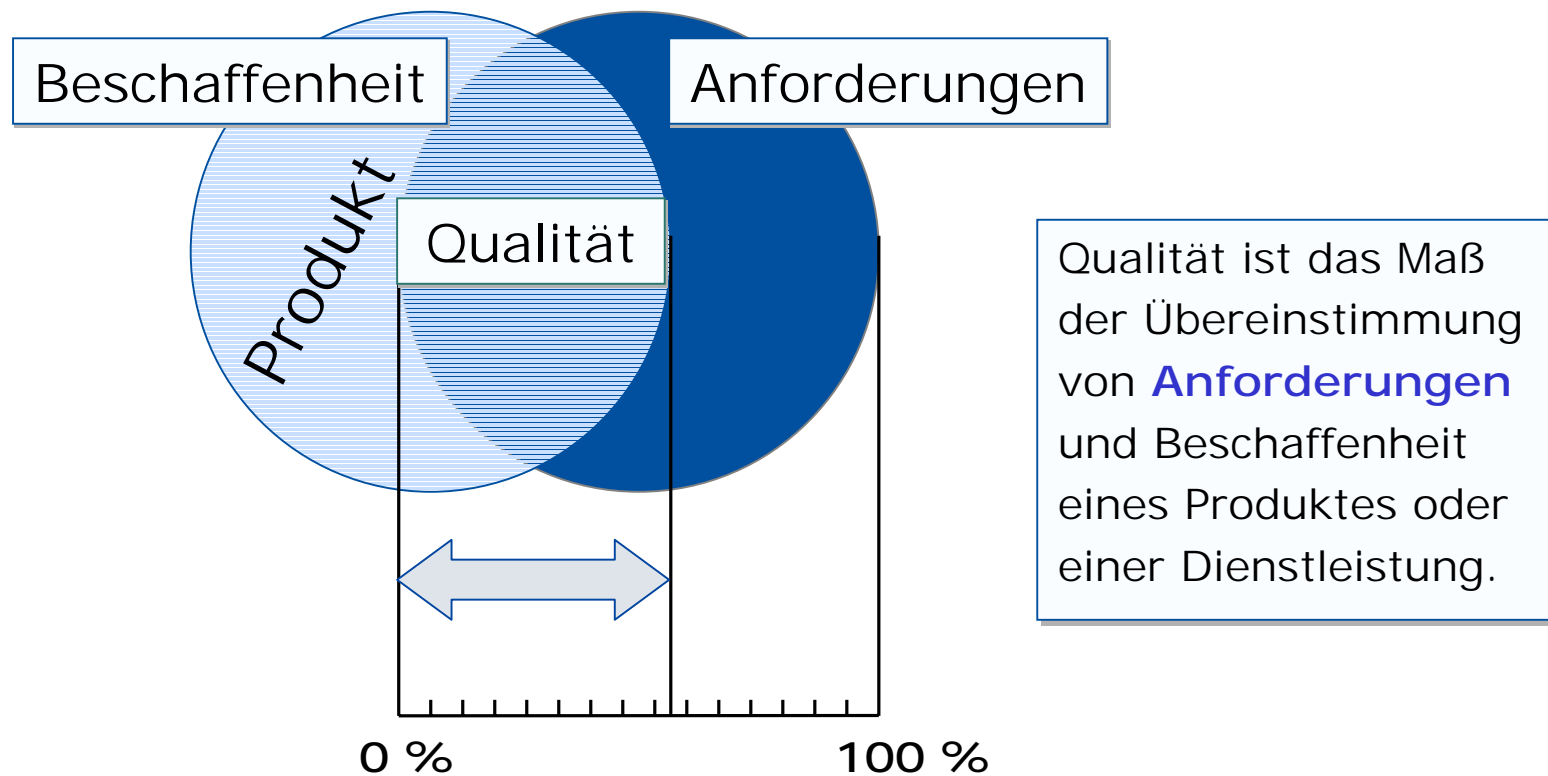
von IT-Projekten im Gesundheitswesen

PD Dr. Rainer Schalnus - Bonn

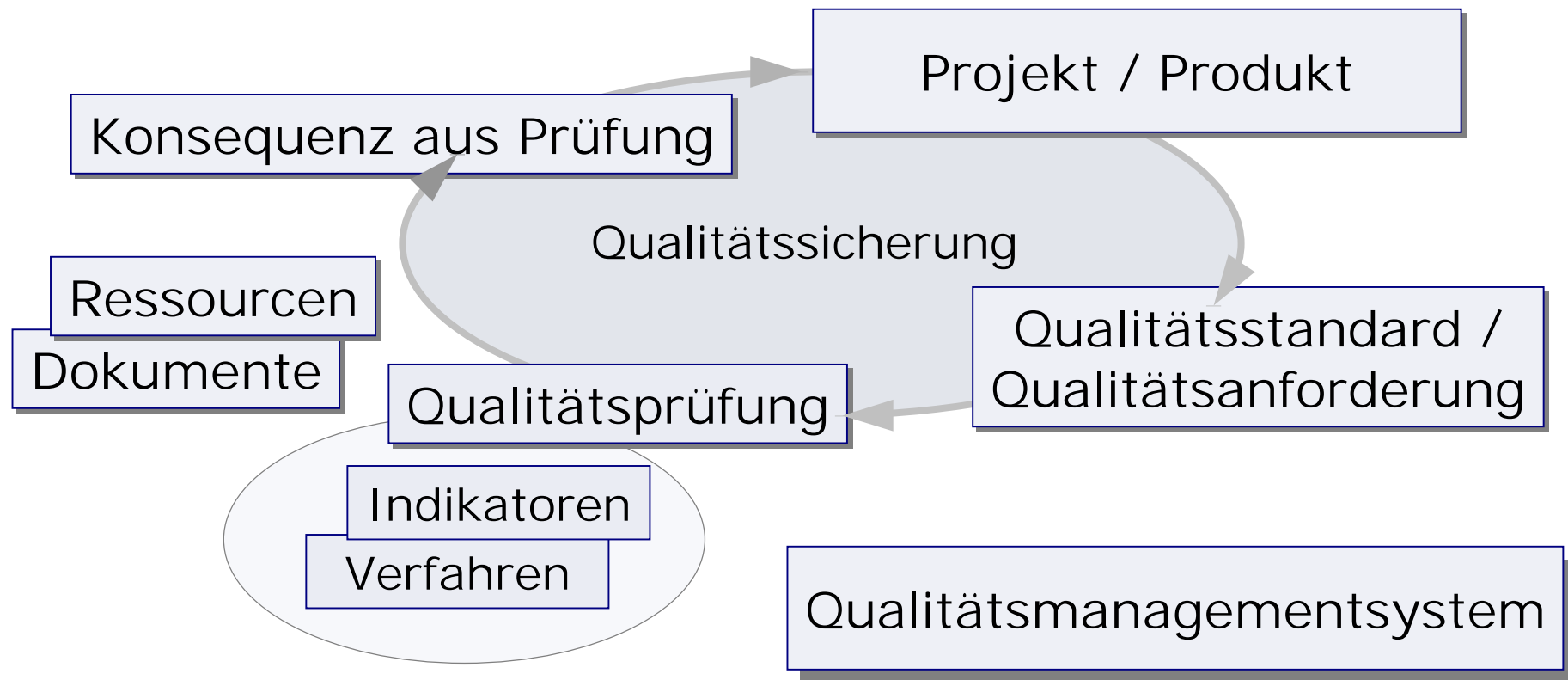
Ziel:



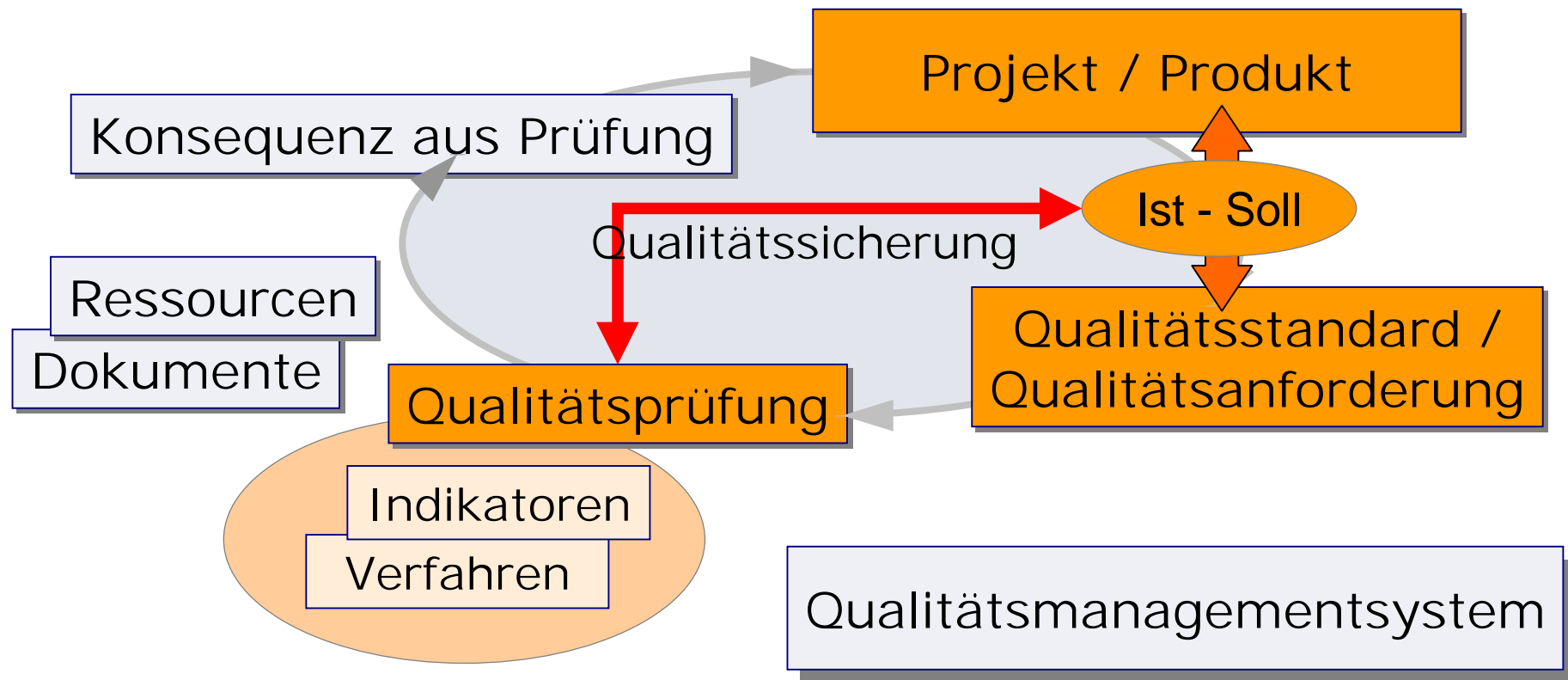
was ist Qualität ?



Qualitätsmanagement



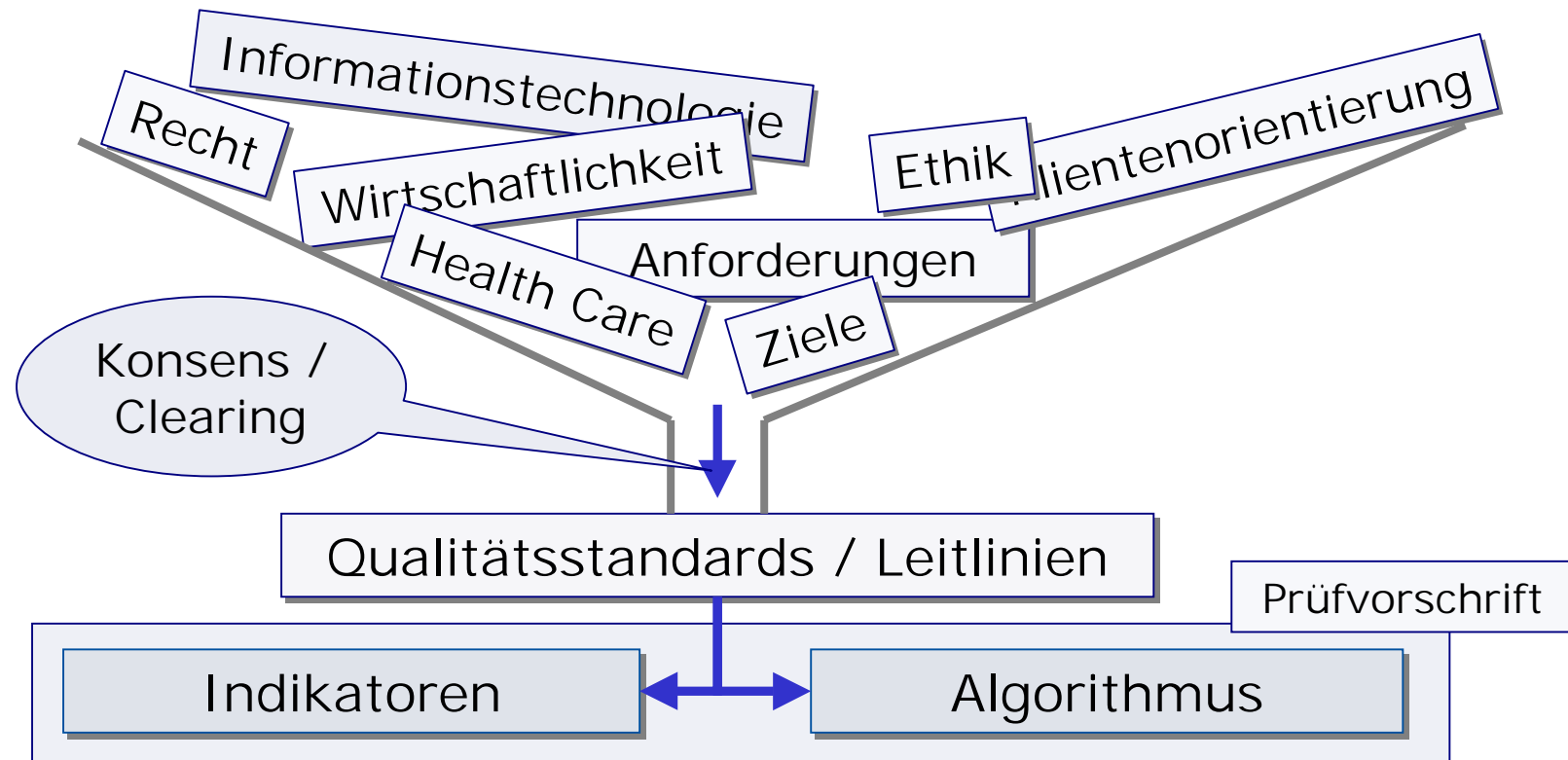
Qualitätsprüfung



**Was ist das Schwerste von allem?
Was dir das Leichteste dünket:
mit den Augen zu sehn,
was vor den Augen Dir liegt.**

(Aus Goethes Maximen zu Erkenntnis und
Wissenschaft)

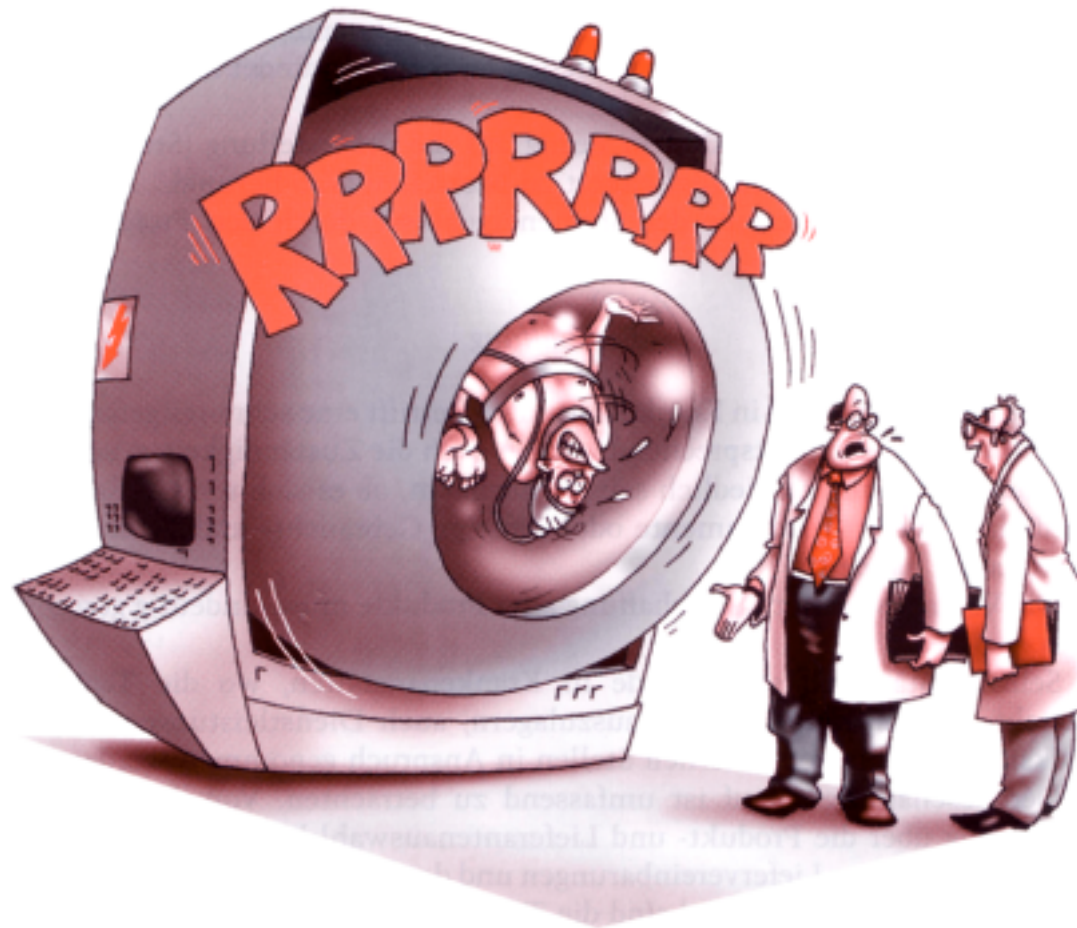
Operationalisierung



Qualitätsprüfung bei IT-Projekten: Anforderungen an **I**ndikatoren

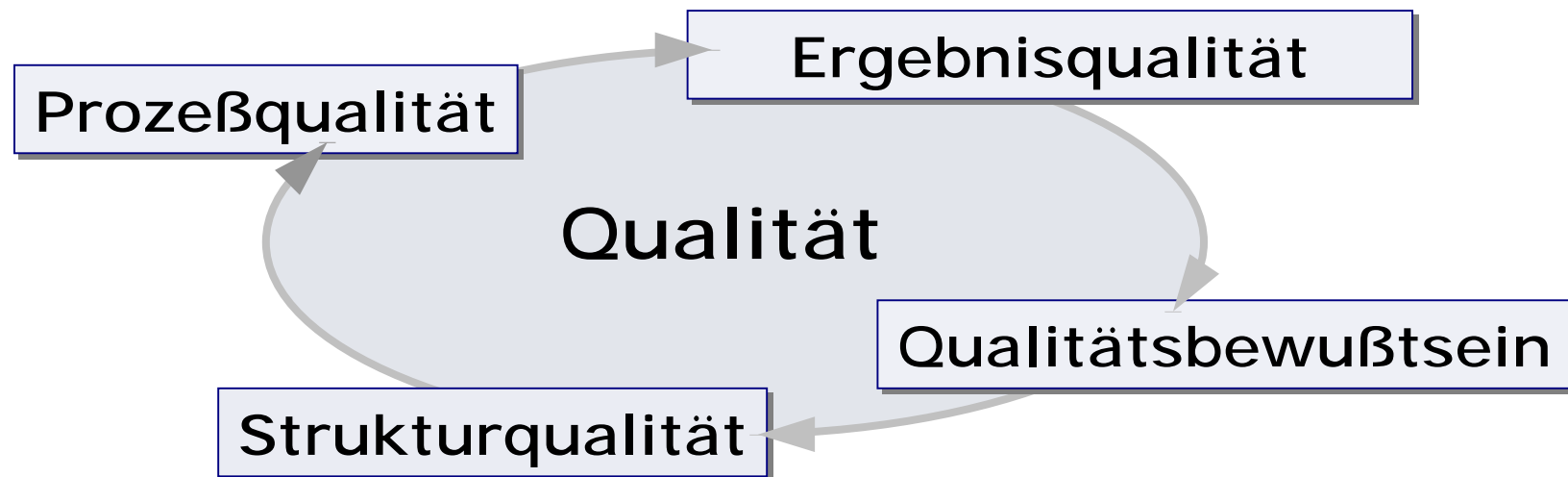
- **R**elevant
- **U**nderstandable
- **M**easurable
- **B**ehavior
- **A**ttainable

aber: Praxisbezug !

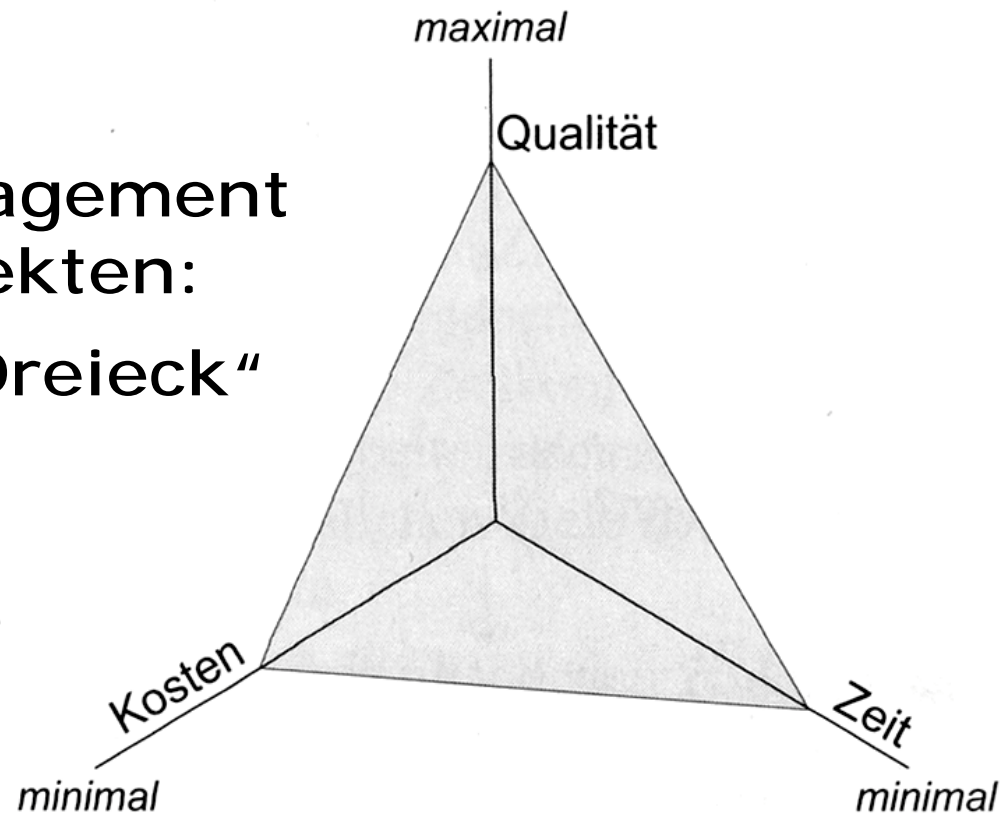


Das Gerät misst die Haarwurzeltemperatur bei Schleuderbewegungen. Auf 5 Millionstel Grad.

„Dimensionen“ / Entitäten der Qualität

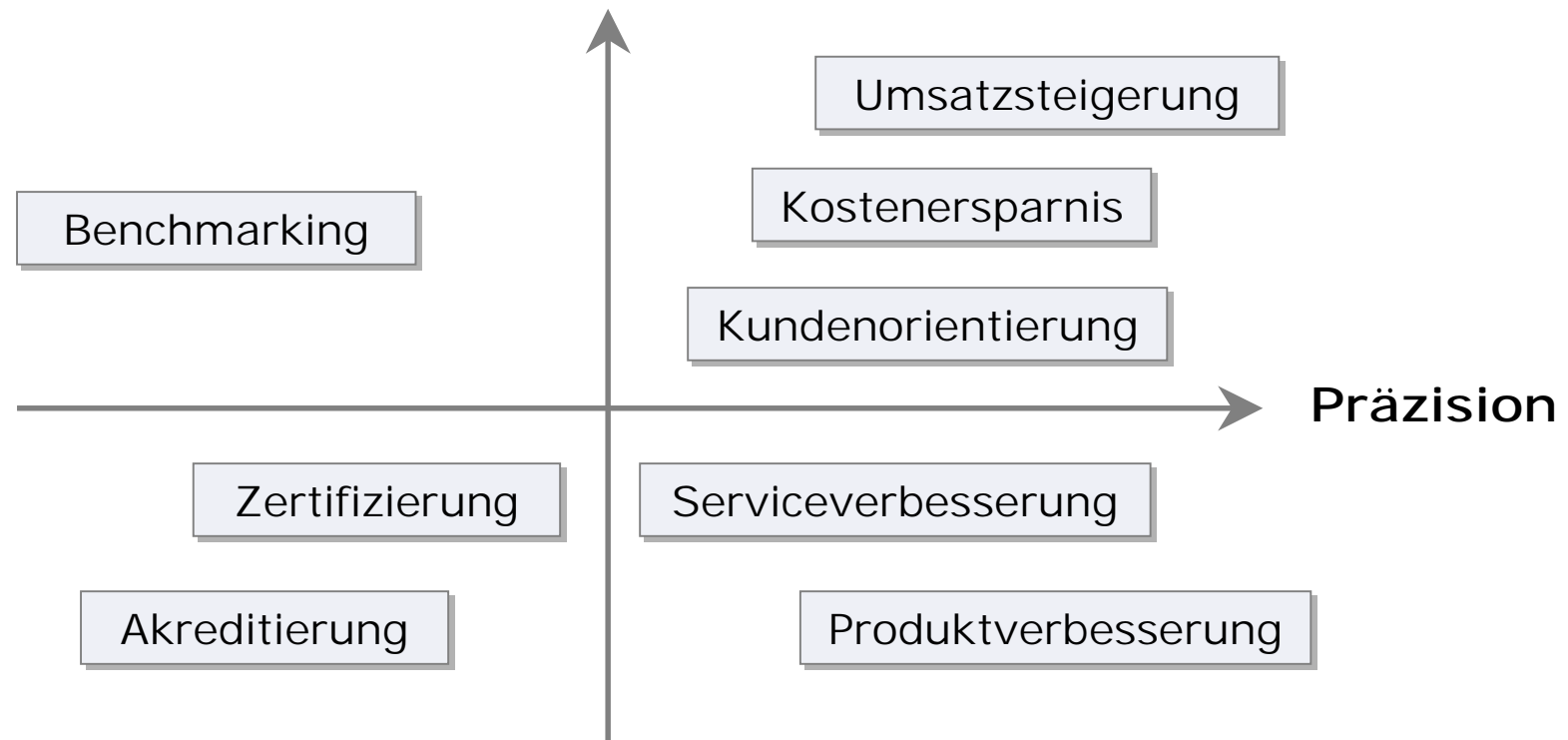


Qualitätsmanagement bei IT-Projekten: „magisches Dreieck“

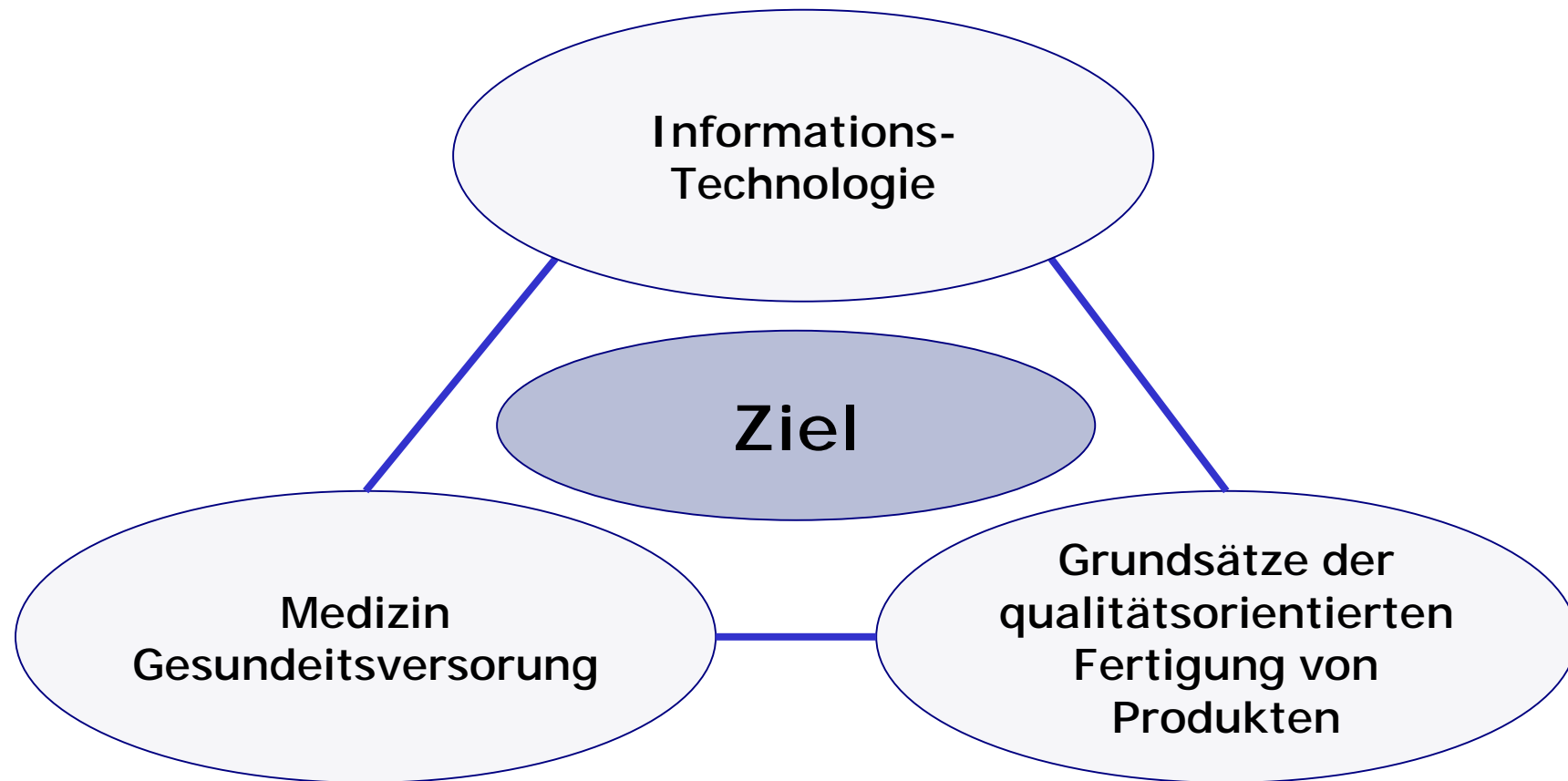


Qualitätsmanagement: welches Ziel ?

Vergleichbarkeit mit anderen Produkten / Leistungen



QM von IT Projekten im Gesundheitswesen



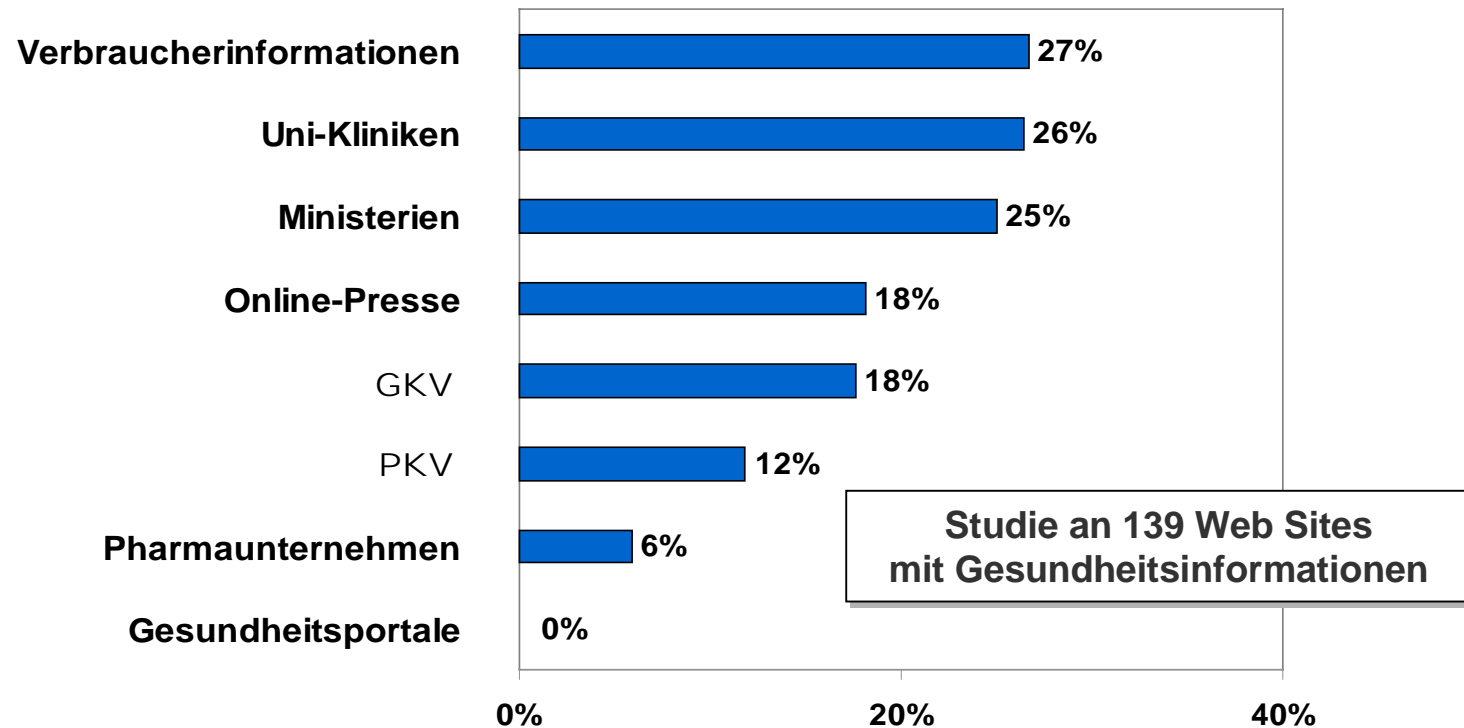
„Typische“ e-Health Projekte ...

- Krankenhaus **I**nformations **S**ysteme (**KIS**)
- Web basierte Medizin- & Gesundheitsinformationen (für / von Professionals & Non-Professionals)
- „Online Apotheken“
- Digital gestütztes Management chronischer Erkrankungen (z.B. DMP)
- Gesundheitskarte
- Digitale Gesundheitsnetze
- ...

... und „typische“ Konflikte

- geringe Zielgruppen- & Kundenorientierung
- Mangelhaftes Management von Kundenanforderungen (insbes. bei Entwicklung)
- geringe Flexibilität der Auftragnehmer während des Projektes
- verschiedene Stakeholder mit inkongruenten Anforderungen (Zielkonflikte !)
- mangelhafte Berücksichtigung typischer Branchen spezifischer Konflikte
- geringer Praxisbezug bei der Umsetzung
- geringe Nachhaltigkeit / Zukunftsorientierung

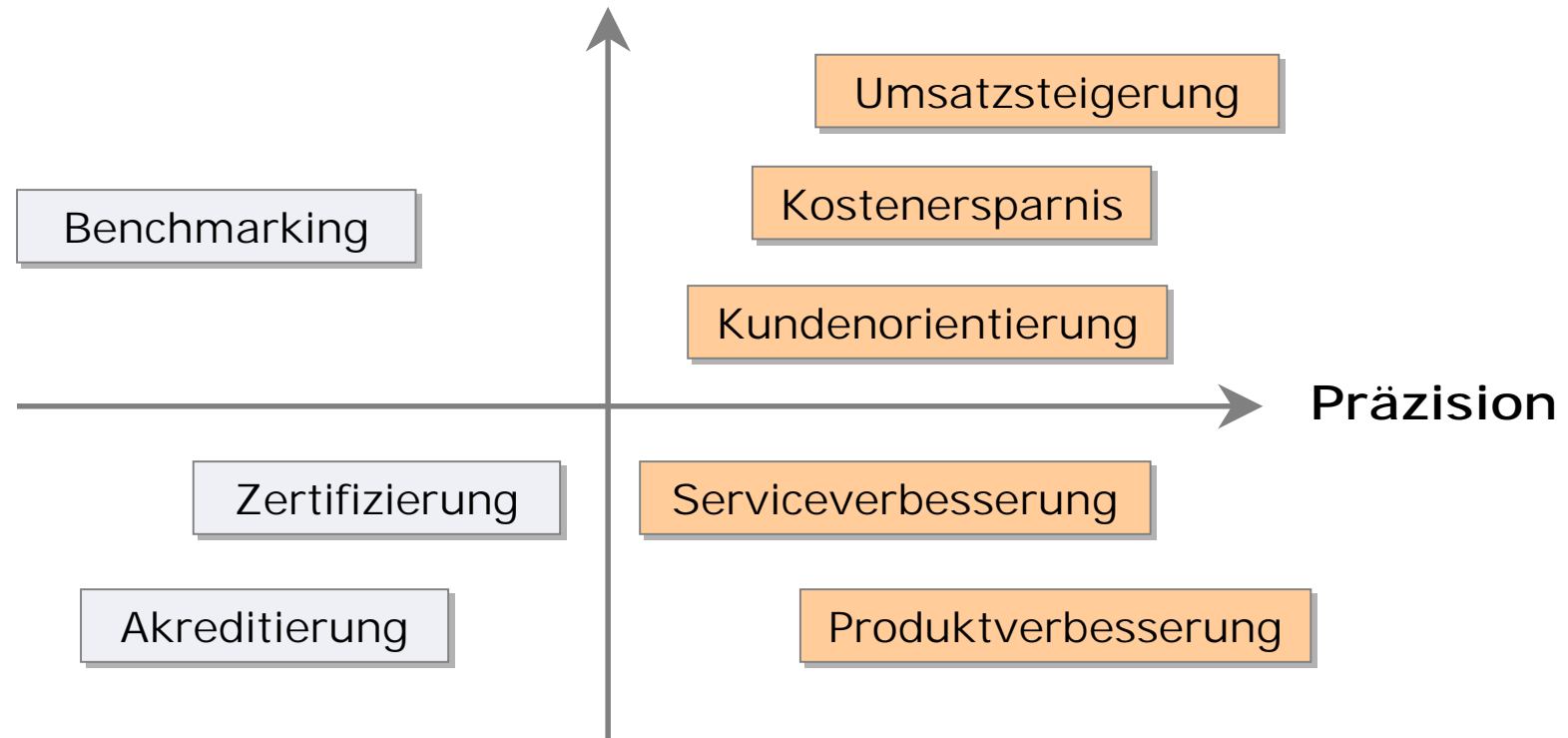
Beispiel: Accessibility von Gesundheits Web Sites



Anteil (bezogen auf Anbietergruppe), der Mindeststandards erfüllt

Qualitätsmanagement: welches Ziel ?

Vergleichbarkeit mit anderen Produkten / Leistungen

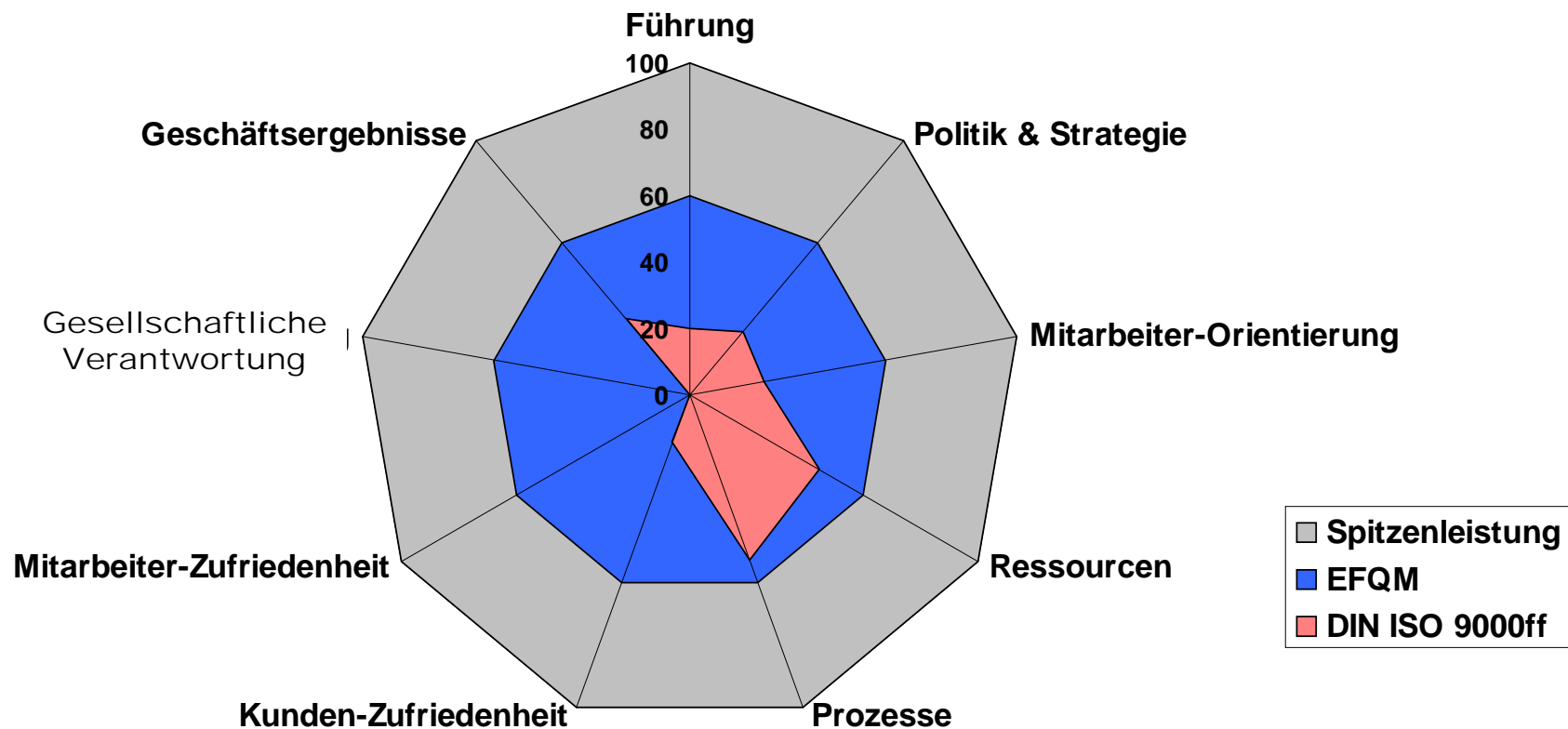


QM bei eHealth: welches System ?

z.B.

- V-Modell: Submodell Qualitätssicherung (+ + +)
- Systemaufbau nach ISO 10006 (+ +)
- Bewertungsmodell EFQM (+)
- Total Quality Management (+)
- Benchmarking (+)

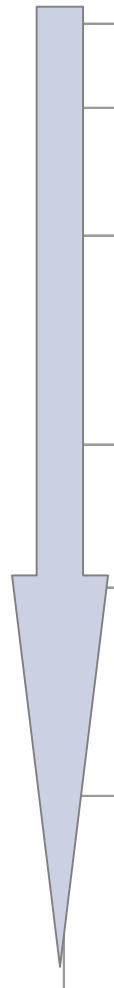
Vergleich der Wirkungsbereiche von bekannten QM Systemen



Fazit: Ist-Soll von QM bei eHealth Projekten

Ist	Soll	Aktion
dzt. Etablierte QM – Systeme für eHealth Projekte nur bedingt geeignet	Für eHealth Projekte optimiertes QM System mit speziellem Wirkungsprofil für eHealth	entwickeln (z.B. V-Modell, afgis)
QM - Kommunikation & - Gestaltung mit multiplen Kunden und Auftragnehmern insuffizient	Kommunikations- und Gestaltungsumgebung für QM-Feedback / Qualitätsentwicklung: multiple Kunden - Auftragnehmer	auf Basis von Kundenwünschen und Projekterfahrungen entwickeln
Standard-Checklisten / Tools zur Qualitätsprüfung	Individuelle Checklisten / Tools für eHealth Projekte	Operationalisierungstechniken entwickeln
Nachhaltigkeit von Projekten fraglich	QM-Tool zur Erfassung der Zukunftsfähigkeit von Projekten	entwickeln (?)

Fazit: QM bei IT-Projekten im Gesundheitswesen

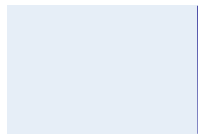


1	Ziele definieren	Nutzen für die Stakeholder / Kunden !
2	Strukturierung & Visualisierung	Visualisieren Sie Ihre Vorstellungen
3	Qualitätsplanung	1. Identifikation qualitätsrelevanter (Zischen-) Ergebnisse , Prozesse, Strukturen und Kriterien formulieren 2. Operationalisierung der Kriterien
4	Qualitätssicherung	Fortlaufende Durchführung der QM-Maßnahmen nach definiertem Ablauf
5	Qualitätsprüfung	Ist-Soll Vergleich der Projektergebnisse anhand quantitativer Indikatoren & Prüfalgorithmen (operationalisierte Standards)
6	Korrekturprozess / Lernprozess	Die Ist-Soll Differenz der Qualitätsprüfung führt zu Optimierungen im Projekt



2045. Erste Tests um einen Zahn via Internet zu ziehen.

Vielen Dank



für Ihre Aufmerksamkeit !

Kontakt

PD Dr. Rainer Schalnus

Dr. Schalnus[®]

**Beratung - Projektbegleitung - Qualitätssicherung
für Medizin & Gesundheitswesen**

Haager Weg 8

D- 53127 Bonn

fon +49 (0) 228 928 969 0

fax +49 (0) 228 928 969 1

mail contact@schalnus.com

web www.schalnus.com