

Effiziente Fallführung – dank evidence case manager

Um eine qualitativ hochstehende, gut zugängliche und effiziente Gesundheitsversorgung der Bevölkerung zu gewährleisten, bedarf es wirksamer Tools. Mit **evidence case manager** fand die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich genau die Anwendung, die es ihr erlaubt, mit ihren vielen Interessensgruppen wirksam und schnell zu kommunizieren und dabei die Komplexität der zu verwaltenden Fälle nicht ausser Acht zu lassen.

Ausgangslage

Während zehn Jahren war bei der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich eine GEKO-Lösung auf einer SQL 6.5 Datenbank im Einsatz. Im Zuge der Windows-Migration ergab eine Analyse, dass ein Datenbank-Update zu einem Sicherheitsrisiko werden könnte. Die Sicherstellung der Verfügbarkeit konnte nicht mehr gewährleistet werden. Es drohte Datenverlust und dieses Risiko wollte man nicht eingehen.

Ziele

Das bestehende GEKO-System war eine Individuallösung, speziell für die GDZH entwickelt. Das neue GEVER-System sollte ein Standardprodukt sein von einem Partner, der Wartung und Support gewährleistet. Aus IT-Sicht war die Wiederherstellung der Verfügbarkeit des Systems klare Zielvorgabe. Als weiteres wichtiges Ziel sollte die ganze Geschäftskontrolle virtualisiert werden und in einer produktiven sowie

einer Test- resp. Schulungsumgebung zur Verfügung stehen. Oberstes strategisches Ziel für die gesamte Gesundheitsdirektion jedoch war die 1:1 Migration der Daten.

Anforderungen

Sämtliche Geschäfte der Gesundheitsdirektion werden in Dossiers geführt; darin wird alles gesammelt. Dabei werden grundsätzlich zwei Arten von Dossiers unterschieden: Datenschutzdossiers und offene Dossiers, also jene Akten, die jeder anschauen kann. Die vorher nach Adressdaten und Geschäftskontrolldaten getrennten Datenbanken sollten neu in einer Datenbank geführt werden. Aus diesen und weiteren Bedürfnissen wurden die Hauptanforderungen an das neue System definiert:

- Zentrale, elektronische Verwaltung und Kontrolle sämtlicher Geschäfte
- Berechtigungssystem, das den Anforderungen an den Datenschutz gerecht wird
- Nachvollziehbarkeit der Aktionen, Öffentlichkeitsprinzip
- Eingehende Dokumente müssen digitalisiert werden
 - Die gesamte Korrespondenz soll über das GEVER System geführt und verwaltet werden
 - State-of-the-art Standardprodukt

Da **evidence case manager**, das Standard-Nachfolgeprodukt der bisher eingesetzten Lösung, alle Anforderungen erfüllen konnte, entschied sich die GDZH für einen General-Upgrade.

Nutzen von evidence case manager

- Sofortige Bereitschaft zur Auskunft gegenüber allen Anspruchsgruppen
- Reduzierter Aufwand für die Führung der Geschäftskontrolle
- Nachvollziehbarkeit, Öffentlichkeitsprinzip wird eingehalten
- Zeitersparnis, da kein physisches Suchen von Dokumenten mehr notwendig ist
- Effizienzsteigerung durch schnellere Bearbeitung von Geschäftsfällen, durch elektronisches Dokumenten-Management und Schriftgut-Automatisierung
- Zufriedene Mitarbeitende dank schnellen Abläufen und einfachem Handling

Kundenportrait

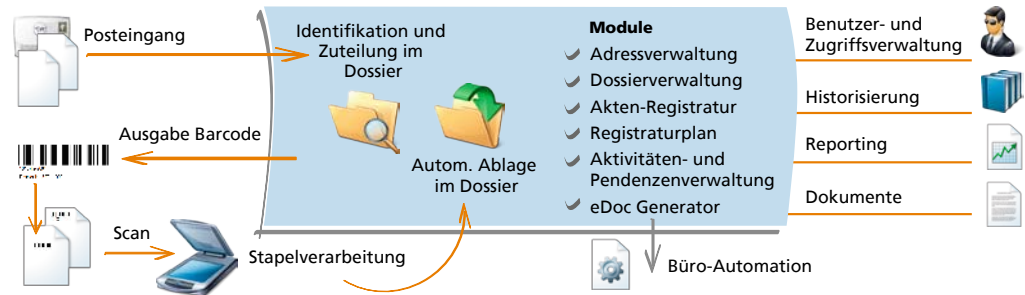
Die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich sorgt für eine qualitativ hochstehende, gut zugängliche und effiziente Gesundheitsversorgung der Bevölkerung. Sie ist dem Erhalt, der Förderung und der Wiederherstellung der Gesundheit in einem wettbewerbsfähigen und leistungsorientierten Versorgungssystem verpflichtet. Sie orientiert sich an Qualität, Transparenz und Wirtschaftlichkeit. Daneben erfüllt sie Aufsichtsaufgaben und erteilt Bewilligungen in ihrem Zuständigkeitsbereich.



Wir sprachen mit Herrn **Markus Mösch**, Leiter IT, Gesundheitsdirektion Kanton Zürich



evidence case manager



Migration

"Die Migration verlief sehr gut" stellt Markus Mösch, IT-Leiter bei der GDZH fest. "Die Abwicklung seitens Glaux Soft war effizient und kompetent und trotzdem sehr unkompliziert. Ich schätzte insbesondere, dass die Leute bei Glaux Soft immer freundlich und erreichbar waren. So macht es Spass zu arbeiten. Auch nach der Migration und dem Projektende wird man von Glaux Soft nicht im Stich gelassen. Man wird als Kunde ernst genommen."

evidence case manager im Einsatz

Das neue Fallführungssystem besteht aus Dossierführung, Dokumenten-Management und Schriftgut-Automatisierung. Früher mussten Briefe geschrieben und via Explorer in einem Sachregister abgelegt werden. Der eDocGenerator in **evidence** verkürzt diesen Prozess durch das automatische Erstellen von Dokumenten direkt aus dem System. Damit sind sämtliche Dokumente von Anfang an im richtigen Dossier. So können auch mehrere Personen gleichzeitig am selben Dossier arbeiten ohne dass dieses "zerpflückt" werden muss, wie das beim Papierdossier typischerweise der Fall ist.

Für Registratur und Posteingang entsteht ein Mehraufwand für die Bearbeitung der Dokumente für das Scanning und das Anbringen des Barcodes. Dieser Aufwand wird aber durch die Zeitersparnis für die Sachbearbeiter mehr als wett gemacht.

"Dass die kompletten Dossiers elektronisch verfügbar und sofort abrufbar sind, wird von den Mitarbeitenden sehr geschätzt" erklärt Markus Mösch.

Erfolgserlebnisse

Um die Akzeptanz und das Verständnis für das neue System bei den Benutzern sicher zu stellen, wurden stufengerechte Schulungen durchgeführt. M. Mösch vergleicht das Ganze mit dem Kreiselfahren: "Wenn man bisher keine Kreisel kannte, muss man das Fahren im Kreisverkehr erst lernen. Hat man es aber einmal begriffen, geht alles viel flüssiger und einfacher. Genauso verhält es sich mit **evidence**. Ich höre viel Positives aus den Abteilungen. Zum Beispiel, dass das neue System schneller und effizienter und die Brieferstellung wesentlich vereinfacht worden ist."

Anforderungen erfüllt

"Die strategisch wichtigen Ziele sind erfüllt" so M. Mösch. "Die ganze Datenschutzproblematik konnte mit der benutzergesteuerten Berechtigung abgedeckt werden. Ohne Kniffs und Tricks."

Kritischen Erfolgsfaktoren

Markus Mösch schliesst mit den folgenden Worten: "**evidence** ist in der GDZH eine strategische Kernapplikation, da es über die gesamte Organisation hinweg geht. Deshalb ist es sehr wichtig, vor Beginn des eigentlichen Projektes die Prozesse zu definieren, zu wissen wohin man will. Auch der Einbezug von Schlüsselpersonen in die Projektschritte und die stufengerechte Schulung betrachte ich als wichtig: Nur wer weiss, wie man ein System korrekt bedient, kann auch den Nutzen daraus ziehen. Diese Punkte in einem Projekt zu berücksichtigen, kann ich jedem Projektverantwortlichen nur empfehlen."