

So vielfältig ist Wissensmanagement

Zunächst muss der verborgene Wissensschatz gehoben werden bevor er dazu beitragen kann, Informationsflüsse zu optimieren oder das Personalwesen zu unterstützen.

Jasmin Wendt, Freiburg

Oft schlummert das Organisationswissen in Ordnern in der Ablage oder „versteckt“ sich in den Köpfen der Mitarbeiter. Der Wissensschatz kann jedoch strukturiert offengelegt werden durch den Einsatz von sogenannten Wissenskarten oder durch aktives Teilen von Wissen durch Wikis oder Diskussionsforen.



Wissenskarten geben einen Überblick über die Wissensquellen und Wissens-träger, beinhalten allerdings nicht das

eigentliche Wissen. Ein Beispiel sind die sog. „Yellow Pages“ oder Expertenverzeichnisse, in denen die Experten zu verschiedenen Themen aufgelistet sind.

Das eigentliche Wissen wird in Wikis in Form von kurzen Artikeln verwaltet. Je nach verwendetem System ist es möglich, alle Mitarbeiter als Autoren der Wiki-Beiträge in die aktive Wissens-teilung einzubeziehen. Eine einfache und direkte Möglichkeit, Wissen auszutauschen, bieten Diskussionsforen.

Dokumentation und Analyse der Informationsflüsse

Gerade die Verwaltungsprozesse in einer Klinik werden durch Informationsflüsse miteinander verbunden. Daher bietet es sich an, das klassische Prozessmanagement zu erweitern und einen Blick auf die Informationsflüsse zu werfen. So umfasst die Dokumentation und Analyse neben den Prozessen und Tätigkeiten auch die Beteiligten, Schnittstellen und Informationen. Im Vordergrund steht die Beantwortung folgender Fragen:

- Werden alle benötigten Informationen in der erforderlichen Qualität und Anzahl sowie in der vorgegebenen Zeit geliefert? Ist der Zugriff auf alle benötigten Informationsquellen leicht und schnell möglich? Welche Hindernisse gibt es im Informationsfluss und wie können sie überwunden werden?

- Nach der Dokumentation des Ist-Standes folgen die Analyse und Ausarbeitung geeigneter Optimierungs- und Stabilisierungsmöglichkeiten.

Und bereits aus dem klassischen Prozessmanagement ist die Klärung der Verantwortlichkeiten bekannt: Jeder Prozess bekommt einen Prozessbesitzer oder „Process Owner“, der für den einwandfreien Ablauf der Prozesse sowie deren kontinuierlicher Verbesserung verantwortlich ist.

Prozessmanagement erfolgt jedoch nicht zum Selbstzweck: Im Vordergrund stehen die Gewährleistung und Verbesserung der Qualität sowie die stärkere Kunden-/Patientenorientierung und größere Kunden-/Patientenzufriedenheit, die maßgeblich zum Erfolg beitragen.

Wissensmanagement im Personalwesen

Wissensmanagement wird in Personalabteilungen eingesetzt zur „Skillerfassung“, um einen Überblick zu erhalten, auf welchen Positionen welches Wissen und welche Fähigkeiten vorhanden sind bzw. benötigt werden. Dadurch können sowohl die Fachabteilungen gezielt bei der Personalauswahl unterstützt werden als auch die Projektleiter bei der Teamzusammenstellung. Für die Personalentwickler wird es durch die Dokumentation leichter, die jeweils richtigen Qualifizierungsmaßnahmen für die Mitarbeiter auszuwählen.

Eine weitere Ausprägung von Wissensmanagement im Personalwesen stellen die für die Mitarbeiter zu organisierenden Fortbildungen dar. Immer mehr Schulungen werden im virtuellen Raum abgehalten, es gibt Online-Präsentationen, die zum Teil interaktive Module bzw. Lernsequenzen beinhalten – auch der eLearning-Bereich zählt zum Wissensmanagement. Weitere Methoden zur Wissensteilung

und -weitergabe sind „Job Rotation“ und sog. Wissenstandems.

Nutzen von Wissensmanagement im Verwaltungsbereich

Durch eine Investition in effektives Wissensmanagement wird die Qualität der Dienstleistung gewährleistet und meistens sogar verbessert; dadurch wird die Wertschöpfung erhöht und auch die Kunden-/Patientenzufriedenheit gesteigert.

Im Einzelnen kommen diese Ergebnisse zustande durch:

- dokumentierte Prozesse und Tätigkeiten,
- Verringerung der Komplexität in Prozessen,
- standardisierte und somit möglichst fehlerfreie Abläufe,
- Vermeiden von Doppelarbeit,
- Übersicht über das vorhandene Wissen,
- Verringerung von Suchzeiten (Suche nach Informationen, Ansprechpartnern etc.),
- verbesserte Kommunikation bzw. verbesserten Wissensaustausch,
- schnellere Einarbeitung und Integration von neuen Mitarbeitern,
- bessere (Aus)Nutzung des vorhandenen Wissens, da Fähigkeiten der Mitarbeiter bekannt.

Wissensmanagement – wichtig ist, damit anzufangen

Nicht nur große Kliniken sind gut beraten, in ihr Wissensmanagement zu investieren, auch die kleineren können mit den Methoden des Wissensmanagements ihre Verwaltungsarbeit optimieren.

| <http://infoconsult.jasmin-wendt.de> |