



# Aktuell und akzeptiert

## QM-Wiki für schnellen Zugriff auf aktuelle Informationen im Unternehmen

Ein Wiki-System, wie es von Wikipedia bekannt ist, eignet sich auch als QM-System. Zudem bieten Wikis viele Vorteile gegenüber etablierten QM-Lösungen. Ein Anbieter von Logistik-Dienstleistungen für Arztpraxen, Kliniken und medizinische Einrichtungen hat sich für ein solches Wiki der Team Babel AG entschieden.

Jörg Sevenich

**E**in Qualitätsmanagementsystem, zertifiziert nach ISO EN DIN 9001:2008 und ISO 13485-2012-11 Medizinprodukte, ist bei der Inovamed GmbH schon seit Jahren Standard. 1989 gegründet, hat sich das Unternehmen als Anbieter von Logistik-Dienstleistungen am Markt etabliert. Individuelle Lösungen und ein außergewöhnlicher Service, der weit über die normale Belieferung von Arztpraxen und Kliniken hinausgeht, sind Strategie des inhabergeführten Unternehmens aus Aachen und Augsburg. Dabei ist das QM-System ein Garant für beständig hohe Qualität, Kundenzufriedenheit, Kostensenkung, Vermeidung von Verschwendung, ständiger Verbesserung und Wettbewerbsfähigkeit.

Lange Zeit wurde bei Inovamed die Dokumentation der qualitätsrelevanten Dokumente mit Word-, Excel- und PDF-Dateien in einer Verzeichnisstruktur nach dem Qualitätsmodell von Donabedian (Struk-

turqualität, Prozessqualität, Ergebnisqualität) abgebildet. Die einzelnen Dokumente wurden codiert und abgelegt. Auch wenn dieses System mit seinen klar strukturierten Dokumentenbezeichnungen durchaus seine Vorteile hatte, wurden die QM-Beauftragten das Gefühl nicht los, dass sie bislang auf das falsche Pferd in Sachen QM-Verwaltung gesetzt haben.

Viele Mitarbeiter fanden sich in dem Datei-Dschungel der Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Checklisten und sonstigen Arbeitshilfen nicht zurecht, und es gab zahlreiche Rückfragen. So wuchs der Verwaltungs- und Pflegeaufwand der Q-Dokumente von Tag zu Tag, bis die Geschäftsführung schließlich die Notbremse zog und die bisherige Q-Dokumentenverwaltung komplett auf den Prüfstand stellte.

Um das alte System in ein lebendiges QM-System umzubauen, das die Mitarbeiter unterstützt und von den Mitarbeitern

als hilfreich akzeptiert wird, wurde eine schonungslose Analyse durchgeführt. Die grundsätzlichen Fragestellungen waren: Was sind die häufigsten Probleme mit dem bestehenden System? Und was erwarten die Anwender von einem optimalen System? So wurden zahlreiche Schwierigkeiten offenkundig:

- hoher Verwaltungsaufwand der Q-Dokumente, insbesondere bei der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen,
- aufwendiger Aktualisierungsdienst per Papier,
- zeitraubende Suchen nach Dokumenten mit den gewünschten Inhalten,
- Stress vor dem Audit,
- langsame Umsetzung der Verbesserungsvorschläge,
- die Arbeit bleibt fast immer am QMB hängen und
- Mitarbeiter sehen keinen Vorteil.

Parallel zur Ermittlung der Schwierigkeiten konnten die Anforderungen definiert werden, die ein lebendiges und unterstützendes QM-System bei den Mitarbeitern und der Geschäftsführung erfüllen muss.

Nach der Analyse war klar, dass ein benutzerfreundliches QM-System mit einer einfachen Suchfunktion und einem Zugang an jedem Arbeitsplatz sowie eine einfache Verwaltung die Hauptkriterien für ein besseres System waren. Auf dem Markt gibt es zahlreiche Anbieter für derartige Systeme, die preislich allerdings häufig auf größere Unternehmen abgestimmt sind. Für kleinere Unternehmen steht die Investition in die Software, Implementierung und Aktualisierung meist in keinem Verhältnis zum Nutzen.

### WikiWiki! – schnell suchen, finden und zusammenarbeiten

So entstand bei Inovamed die Idee, eine eigene Datenbank mit Microsoft Access zu programmieren. Ohne die dafür notwendigen IT-Kenntnisse war diese Idee allerdings nicht zu realisieren. Daher wandte sich die Geschäftsführung an die Team Babel AG in Herzogenrath, ein Beratungshaus für Qualitätsmanagement und Effizienz. Nach einem Beratungsgespräch war klar, dass der Aufwand für eine Eigenentwicklung viel zu hoch wäre, weil keinerlei IT-Know-how im Unternehmen vorhanden war.

Als Alternative wurde dann das Softwaresystem Wiki-Babel ins Spiel gebracht, das der Entwickler und Anbieter Team Babel bereits mehrfach als QM-Plattform bei Unternehmen eingeführt hatte. Ein Wiki ist eine einfach zu nutzende Online-Plattform für den Austausch von Informationen und Dokumenten. Es genügt ein Browser, um Beiträge zu schreiben, zu editieren oder ganze Dateien ins Wiki einzustellen. Der Begriff Wiki stammt übrigens aus Hawaii und bedeutet „schnell“.

Die Grundidee des Wikis ist das gemeinschaftliche Arbeiten an Texten, die durch Fotos oder andere Medien ergänzt werden können. Dadurch, dass jeder Teilnehmer einfach über den Browser mitwirken kann, gelingt eine kollaborative Sammlung von Wissen. Jeder kann Informationen im Wiki ablegen und so das Wissen des Unternehmens vergrößern. Durch das Hinzufügen von Schlagworten und Kategorisierungen entsteht eine

Struktur, die das Recherchieren im so konservierten Wissen erleichtert. Das wohl bekannteste Beispiel ist die freie Online-Enzyklopädie Wikipedia.

In Zusammenarbeit mit Team Babel wurde dann auch bei Inovamed das Dokumentenmanagementsystem Wiki-Babel auf dem Server von Inovamed installiert. Es basiert auf einem kostenlosen Doku-Wiki-System, das von Cosmocode als Open-Source-Projekt vorangetrieben und unterstützt wird.

Wichtig für Mitarbeiter	Interesse der Geschäftsführung
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ schnelles Finden der benötigten Information (Dokumente, Prozessanweisungen, Arbeitsanweisungen, Checklisten, ...)</li> <li>■ einfaches Ablegen von Informationen</li> <li>■ einfaches Aktualisieren von Informationen</li> <li>■ Zusammenarbeit mit den Kollegen</li> <li>■ transparentes, einfach zu bedienendes System</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ effizientes Arbeiten der Mitarbeiter</li> <li>■ Verschwendung vermeiden</li> <li>■ wettbewerbsfähig bleiben</li> <li>■ hohe Qualität der Dienstleistung/Produkte</li> <li>■ Wertschöpfungskette optimieren</li> <li>■ am Mitarbeiterwissen partizipieren</li> </ul>

Tabelle 1. Die Anforderungen an das Wiki-System entstanden aus der Analyse der Erwartungshaltung von Mitarbeitern und Geschäftsführung.

In einem zweitägigen Workshop wurde zusammen mit Team Babel die Struktur der Wiki-Oberfläche für eine erste Abteilung festgelegt. Zudem wurde die Homepage gestaltet. In den folgenden zwei Wochen wurden dann die anderen Bereiche an das QM-Wiki angeschlossen, das seither den Namen „Ino-Wiki“ trägt. Abschließend wurde das Wiki den rund 66 Mitarbeitern an den beiden Standorten in Aachen und Augsburg vorgestellt.

### QM-Wiki – ein Wissensmanagementsystem für jeden

In Ino-Wiki hat jede Abteilung ihren eigenen Bereich, in dem notwendige Dokumente zur Verfügung gestellt werden. Diese Dokumente werden entweder als eigene Wiki-Seiten erstellt oder mit Links zu den entsprechenden Office-Dokumenten verknüpft. Damit kann in den verschiedenen Abteilungen auf das gleiche Dokument verlinkt werden, sodass bei Änderungen in jedem Bereich immer das aktuelle Dokument zur Verfügung steht. Eine Mehrfachpflege von Dokumenten entfällt damit komplett. Auch die Gefahr, mit einer falschen Version eines Dokuments zu arbeiten, ist damit beseitigt. Auf dem Server liegt immer die aktuellste Wiki-Version vor, die auch nur von den QMBs oder anderen berechtigten Personen bearbeitet werden darf. Diese Benutzerrechteverwaltung

ist ebenfalls ein Vorteil eines Wikis. Benötigt ein Mitarbeiter beispielsweise ein Formular, so kann er dieses über den Link im Wiki öffnen, ausdrucken und ausfüllen, jedoch nicht bearbeiten.

Um den KVP-Gedanken der stetigen Verbesserung voranzutreiben, hat jeder Unternehmensbereich auch besondere Ino-Wiki-Seiten erhalten, die von den Mitarbeitern für Verbesserungsvorschläge, Ideen, Aktivitäten genutzt werden können. Zudem wurde eine Post-it-Funktion einge-

führt. Jeder Mitarbeiter kann damit Tipps, Ratschläge und allgemein nützliche Gedanken in Ino-Wiki eintragen, auf die jeder andere Mitarbeiter Zugriff hat.

Wenige Monate nach der Einführung stellte sich heraus, dass Ino-Wiki von allen Mitarbeitern – selbst von den älteren, nicht so PC-affinen Nutzern – sehr gut angenommen wird. Aktuelle Dokumente und Änderungen, die von den zuständigen Vorgesetzten durchgeführt und von den QMBs freigegeben wurden, stehen jedem Mitarbeiter sofort zur Verfügung. ■

#### INFORMATION & SERVICE

##### KONTAKT ZUM ANWENDER

Jörg Sevenich  
QM-Beauftragter Inovamed  
T 0241 95515-131  
j.sevenich@inovamed.org

##### KONTAKT ZUM ANBIETER

Dr. Georg Bayer  
Vorstandsvorsitzender  
Team Babel AC  
T 02407 908990-12  
georg.bayer@team-babel.de

##### QZ-ARCHIV

Diesen Beitrag finden Sie online:  
[www.qz-online.de/1432582](http://www.qz-online.de/1432582)