
vitris qm



Die Software für ein papierloses
Qualitätsmanagement

Wie wird denn Qualität gemanagt?

Qualitätsmanagement (QM) ist einer der großen neuen Trends in der Betriebswirtschaftslehre. So neu sogar, dass der Begriff „Qualitätsmanagement“ im extrem populären sechsbändigen *Gabler Wirtschaftslexikon* noch gar nicht vorkommt. Der Gegenstand, um den es dabei im Kern geht, ist natürlich bekannt. Wenn nämlich QM allgemein die „**Konzeption und Durchführung von Verbesserungen von Arbeitsabläufen**“ bezeichnet, wird man es wohl zu den natürlichen Zielen jeder Organisation zählen müssen.

Qualitätsmanagement spielt heutzutage auch in der ambulanten und stationären Patientenversorgung eine immer größere Rolle. Die Verfolgung und Dokumentation der Qualitätssicherung in Ihrer Praxis oder Klinik gegenüber Ihren Patienten, der KV und externen Partnern machen ein einheitliches System unabdingbar.

Und wie kann da eine Software helfen?

Wie immer bei der Verwaltung unübersichtlicher Datenmengen stellt die Einführung computerisierter Verfahren eine erhebliche Vereinfachung dar.

vitrīs qm ist eine Software-Lösung, die sie bei Einführung und Betrieb Ihres Qualitätsmanagementsystems unterstützt, ohne Sie dabei an ein bestimmtes QM-Modell zu binden. Sie bietet umfassende Lösungen für alle Bereiche des QM, vom Aufgabenmanagement über eine Dokumentenverwaltung bis zur Protokollierung von Team-Besprechungen.

Einführung, Koordination und Überwachung eines QM-Systems

Vor der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems müssen grundlegende Fragen geklärt werden, die den Aufbau des QM-Systems und seine Handhabung betreffen: Wie soll beispielsweise die Lenkung der Dokumente aussehen? Wie wird die Fehlerdokumentation gehandhabt? Wie koordiniert die Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB) die notwendigen Arbeiten und behält den Überblick?

Für die Qualitätsmanagement-Beauftragte ist die alltägliche Koordination der Abläufe und die Beauftragung der Mitarbeiter meist mit erheblichem Aufwand verbunden. **vitrīs qm** automatisiert viele dieser Tätigkeiten und spart der QMB so Zeit und Nerven. Mit den Kontrollansichten und Überwachungsfunktionen von **vitrīs qm** behalten Sie stets den Überblick: Alle anstehenden Aufgaben werden komfortabel aufgelistet und nach Wichtigkeit sortiert. Eventueller Handlungsbedarf wird durch eine Ampel-Logik mit den Farben Grün, Gelb und Rot signalisiert.

Dezentraler Zugriff

Der Zugang zu allen Dokumenten ist von jedem Computer im Netzwerk und damit von fast jedem Arbeitsplatz aus möglich. So können jederzeit z.B. QM-Dokumente angezeigt, erstellt, freigegeben oder archiviert oder Fehler dokumentiert werden.

Bei entsprechenden technischen Einstellungen können auch nicht in der Einrichtung anwesende Mitarbeiter, Partnereinrichtungen oder QM-Berater innerhalb von Ihnen selbst bestimmter Berechtigungen über das Internet auf das QM-System zugreifen.

Welche Bereiche des QM werden durch *vitris qm* abgedeckt?

▶ **Dokumentenmanagement**

Das umfangreiche Dokumentenmanagement von *vitris qm* hilft Ihnen bei der Abschaffung von platzraubenden Papierordnern.

▶ **Aufgabenmanagement**

Verteilen Sie Aufgaben an Ihre Mitarbeiter und behalten Sie den Überblick, ob sie erledigt wurden.

▶ **Besprechungsmanagement**

Mit dem Besprechungsmanagement von *vitris qm* ersparen Sie sich das zeitraubende manuelle Erstellen von Tagesordnungen und Protokollen für Teamsitzungen.

▶ **Qualitätsziele**

vitris qm ermöglicht Ihnen endlich, Ihre Qualitätsziele luzide zu definieren und stellt Ihnen in Form von übersichtlichen Soll-Ist-Vergleichen ein Werkzeug zur Bestimmung des Erfolgsgrades Ihrer Ziele zur Verfügung.

▶ **Fehler-, Beschwerden- und Ideenmanagement**

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Verbesserungsvorschläge in den Arbeitsalltag einfließen zu lassen und Fehler zu melden, wenn sie passieren.

Lesen Sie mehr dazu im Abschnitt „Funktionsumfang“.

Was genau sind meine Vorteile?

► Reduzierung der Mitarbeiterbelastung

- Eine langwierige Informationssuche entfällt – an jedem Arbeitsplatz mit PC genügen wenige Mausklicks, um auf die gewünschten Dokumente zuzugreifen

Alltagsbeispiel: Eine Empfangskraft stößt auf ein Problem, dessen Lösung sie nicht im Gedächtnis hat. Um die entsprechenden Informationen zu beschaffen, müsste sie die Patienten an der Anmeldung stehen lassen, sich zum Aktenschrank mit den QM-Dokumenten begeben und wertvolle Zeit verschwenden, Ordner zu wälzen, bis sie die Antwort gefunden hat.

Mit *vitr^{is} qm* kann Ihre Empfangskraft die gesuchten Informationen stattdessen ohne Zeitverlust von ihrem Arbeitsplatz aus beschaffen.

► Professionelle Lösungsstrategien

- Viele besonders zeitraubende Tätigkeiten werden vom Programm automatisch übernommen

Alltagsbeispiel: Schätzen Sie einmal: Wie viele Stunden verbringt Ihre QMB monatlich damit, Inhaltsverzeichnisse zu erstellen und aktuell zu halten? Wie viel Zeit benötigt Ihre Praxis für das Aufstellen von statistischen Auswertungen oder dem Abarbeiten von Checklisten?

Diese und weitere ineffiziente Tätigkeiten werden Ihnen von *vitr^{is} qm* vollständig abgenommen.

► Erlössteigerung

- Frei werdende Personalkapazitäten können direkt in Erlöse generierende Tätigkeiten umgewandelt werden

Alltagsbeispiel: Ihre QMB ist in Ihrer Praxis u.a. für elektrophysiologische Zusatzuntersuchungen zuständig. Das Führen des Qualitätsmanagements geht von ihrer Arbeitszeit ab.

Angenommen, *vitr^{is} qm* entlastet die QMB nur um eine Stunde pro Woche, so kann sie in dieser einen Stunde bis zu drei EEGs durchführen. Daraus ergeben sich bis zu 12 EEGs im Monat. In diesem Rechenbeispiel erwirtschaftet ihre Praxis **bis zu 25.560 Punkte** nach dem neuen EBM 2008 oder **2.919,60€** nach der GOÄ **zusätzlich** im Quartal.

► Optimierung von Kommunikationsstrukturen

- Vermeidung zeitraubender Rückfragen von Kollegen an die QMB
- Automatische Benachrichtigung der Mitarbeiter bei Änderung eines Dokuments für ihren Zuständigkeitsbereich

Alltagsbeispiel: Ihre Aushilfe hat sich eine Arbeitsanweisung zu einem komplexen Ablauf kopiert und bewahrt diese an ihrem Arbeitsplatz auf. Da sie nicht jeden Tag in der Praxis ist, entgeht ihr die Tatsache, dass das Dokument in der Zwischenzeit durch ein aktuelleres ersetzt wurde. Bei einem externen Audit fällt das veraltete Dokument dem Auditor negativ auf.

Mit *vitris qm* wäre Ihre Aushilfe automatisch darüber informiert worden, dass das Dokument durch eine neue Version ersetzt wurde.

► Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kunden

- Dokumentieren Sie eventuelle Beschwerden, um besser auf die Wünsche Ihrer Kunden oder Patienten eingehen zu können

Alltagsbeispiel: Beschwerden oder Ideen von Ihren Patienten sind wertvolle Rohmaterialien, aus denen letzten Endes eine Verbesserung von Abläufen entstehen kann. Was passiert nun mit einer Beschwerde, die ein Patient an Ihre Rezeptionskraft richtet?

In *vitris qm* hat die Mitarbeiterin die Möglichkeit, die Beschwerde sofort vom Arbeitsplatz im System zu melden und sie als Besprechungspunkt in die Agenda für die nächste Teamsitzung zu übernehmen. Auf dieser Basis kann die Beschwerde dann diskutiert und Lösungsansätze entwickelt werden. Die ergriffenen Maßnahmen werden dann direkt in *vitris qm* dokumentiert.

► Standardisierung von Handlungsabläufen

- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern auch in neuen Situationen konkrete Handlungshilfen

Alltagsbeispiel: Es kommt oft vor, dass gewisse Arbeitsvorgänge nur bestimmten Mitarbeitern bekannt sind: Nicht jeder kann und muss alles wissen. Eine Mitarbeiterin weiß am besten, wie Gutachten abgewickelt werden, die andere kennt die günstigsten Lieferanten für Büro- und Praxisbedarf. Was, wenn eine Mitarbeiterin beispielsweise durch Krankheit auf längere Zeit ausfällt? Muss sich der Stellvertreter alle Informationen, die sein Vorgänger bereits zusammengetragen hatte, neu erschließen?

vitris qm hilft Ihnen bei der Dezentralisierung des „Geheimwissens“ und der Vermeidung doppelter Arbeit, indem es jedem ermöglicht, Informationen zu hinterlegen und anderen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Funktionsumfang

QMB-Kontrollansicht - Das QM-Cockpit des Qualitätsmanagementbeauftragten

Die QMB-Kontrollansicht hilft Ihnen dabei, auch bei einer großen Zahl von QM-Aufgaben den Überblick zu behalten und die Priorität der einzelnen Aufgaben richtig einzuschätzen. Die automatische Übersicht stellt alle Teilbereiche des QM auf einer Seite dar und signalisiert mittels „Warnleuchten“ nach dem Ampelprinzip, welche Aufgaben vordringlich bearbeitet werden sollten bzw. welche noch etwas länger warten können.

Diese Funktionalität richtet sich vor allem an QM-Beauftragte und an die Geschäftsführung, die sich so mit nur einem Mausklick jederzeit und zeitsparend auf dem Laufenden halten können.

QMB-Kontrollansicht

Bereich	Status
Sicherungsstatus	● Die vornehm
Dokumentenchcks	● Es ● 1 D
Aufgaben (unerledigt)	● Es ● 14

Die Beantwortung von Fragen wie den folgenden wird so ohne leidige Suche in einzelnen Dateien oder Listen möglich:

- Welche neuen QM-Dokumente wurden von wem noch nicht zur Kenntnis gekommen?
- Bei welchen Dokumenten steht die Freigabe noch aus?
- Welche Fehler wurden gerade neu gemeldet und wie lautet der Bearbeitungsstatus älterer Fehlermeldungen?

Gegebenenfalls können Sie Mitarbeiter per Mausklick auffordern, ausstehende Kenntnisnahmen nachzuholen oder sie beauftragen, einen aktuell gemeldeten Fehler zu beheben – alles einfach und schnell von Ihrem „QM-Cockpit“ aus.

Persönlicher Info-Bereich - Das QM-Cockpit des Mitarbeiters

vitris qm bietet jedem Mitarbeiter einen individuellen Info-Bereich: Hier werden alle seine Aufgaben, Pflichten, Nachrichten und sonstigen Informationen übersichtlich dargestellt. Anhand der

Ungelesene Nachrichten [Alle ansehen]

X	Betreff
<input type="checkbox"/>	Neue Teamsitzung geplant
<input type="checkbox"/>	Wiedervorlage zur Freigabe
<input type="checkbox"/>	Morgen bitte die Statistik zur ICI
<input type="checkbox"/>	Internes Audit
<input type="checkbox"/>	Freigabe eines QM-Dokume
<input type="checkbox"/>	Bitte an die Zuweiserliste denke

Kalenderansicht erkennt der Mitarbeiter auf einen Blick, wann welche Aufgaben fällig sind (z.B. das Erstellen oder Überprüfen von Dokumenten, die Behebung von Fehlern oder die Teilnahme an QM-

Unerledigte Aufgaben [Alle ansehen]

X	Betreff	Fällig am	Erledi
	Bearbeitung Meldung Nr. 12	03.01.2008	✗
	Behebung Fehler Nr. 3	22.12.2007	✗
	Freigabe (Wiedervorlage)	---	✗

Sitzungen). Das erleichtert ein effektives Zeitmanagement und stellt sicher, dass wichtige Aufgaben rechtzeitig erledigt werden.

Aus seinem persönlichen „Cockpit“ heraus kann der Mitarbeiter den Status seiner Aufgaben selbständig ändern, sobald er sie bearbeitet hat. Solche Status-Änderungen erscheinen automatisch in der Kontrollsichten der QMB, die so den Fortschritt aller Vorgänge überwachen und gegebenenfalls eingreifen kann – ohne lästiges Nachfragen bei den beauftragten Mitarbeitern.

Dokumentenmanagement

Ein Qualitätsmanagement-System erfordert eine umfangreiche Dokumentation, an deren Erstellung und Veröffentlichung meist eine ganze Reihe von Mitarbeitern beteiligt sind. vitris qm unterstützt dabei den gesamten Dokumenten-Lebenszyklus, von der Erstellung über die Bearbeitung / Versionierung bis hin zur Archivierung. Dabei erfolgt die Steuerung dieses Workflows und der daran beteiligten Mitarbeiter weitestgehend automatisch. Weitere Funktionen:

an Freigeber gesandt	Freigabe erfolgt	veröff
direkt veröffentlicht (Bestandsimport)	nicht verlangt (Bestandsimport)	✓
✓	✓	✓
✗ [Freigeber fehlt] (Dokument unfertig)	✗	✗
✓	✗ [Freigeben]	✗
✗ [Prozess starten] (Dokument unfertig)	✗	✗

- Mittels entsprechender Übersichten behalten QMB und Geschäftsführung alle Dokumente im Blick: Welche Dokumente befinden sich in Bearbeitung, welche beim Freigeber und welche sind veröffentlicht?
- Das Dokumentenarchiv bietet komfortablen Zugang zu allen bisherigen Revisionen von QM-Dokumenten.
- Auf demnächst fällig werdende Dokumentenchecks wird automatisch hingewiesen.

Das Auffinden und Anzeigen von veröffentlichten Dokumenten gelingt schnell und komfortabel dank verschiedener Ansichten: z.B. über eine nach Arbeitsbereichen gegliederte Anzeige oder die praktische Volltextsuche.

Lfd. Meldung Nr.

5	<p>Thomas Müller meldet am 01 Im betroffenen Dokument ist ein Versicherungsgutachten mit dem Textbaustein VGA1.</p> <p>Angehängtes Dokument: 1.</p> <p>Datum des Ereignisses: 01.01.2008 Status: behoben Kategorie: Gutachten Prozess: Kernleistungen > Patientenvr</p>
---	---


Meldungsmanagement

In jedem noch so gut strukturierten Arbeitsablauf tauchen von Zeit zu Zeit Fehler auf. Selbst in Vorgehensweisen, die sich in der Theorie fehlerfrei darstellen, tauchen in der Praxis unvorhergesehene Probleme auf. Und oft haben Ihre Mitarbeiter eigene Ideen und Verbesserungsvorschläge, wie ihre Arbeitsabläufe verbessert werden könnten.

Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschläge sind unabdingbare Bestandteile eines QM-Systems, das sich stetig in Bewegung befindet. Ihre Mitarbeiter können und sollen das System aktiv mittragen, indem sie Fehler dokumentieren und Abläufe so

effizient wie möglich mitgestalten. Das Fehler- und Ideenmanagement von **vitris qm** ist die Anlauf- und Sammelstelle für diese Aktivitäten.

Aufgabenmanagement

Mitarbeiter	Betreff	Beschreibung	Gelesen	Erledigt	Fällig
Thomas Meier	Umsetzung Vorschlag Nr. 3	Ihnen wurde die...	●	●	● 01.11.2007
 Kenntnisnahme: Als erledigt markiert. Erledigung: Noch nicht als erledigt markiert. Fälligkeit: Überschritten.					

Täglich fallen im Qualitätsmanagement – aber auch im sonstigen Praxis- oder Klinikalltag – Aufgaben an, die an Mitarbeiter delegiert werden müssen.

Dabei kommt es nicht selten vor, dass Details einer Aufgabe vergessen werden oder auf andere Weise Informationslücken entstehen: Ist dem Mitarbeiter die Aufgabe wirklich schon weitergereicht worden? Sind seine Informationen vollständig? Ist er sich bewusst, bis wann er die Aufgabe erledigen sollte? Und kann man immer darauf vertrauen, dass der Mitarbeiter seine Aufgabe nicht vergisst?


Das Aufgabenmanagement von **vitris qm** beendet diese Unsicherheiten. Es hilft Ihnen nicht nur beim zielgerichteten Delegieren von Aufgaben, sondern bietet auch einen kompakten Überblick, welche Aufgaben schon erledigt wurden und welche noch ausstehen.

Besprechungsmanagement

Teamsitzungen sind das vielleicht wichtigste Werkzeug einer funktionierenden internen Kommunikation.

Solche Sitzungen müssen gut geplant werden: Ist der Termin allen Mitarbeitern bekannt? Kann jeder Mitarbeiter seine eigenen Tagesordnungspunkte vorbringen? Wer führt Protokoll, und erhalten nach der Sitzung alle ein Exemplar des Protokolls? Bekommen auch Abwesende ein Exemplar nachgereicht?

In **vitris qm** stehen Ihnen Assistenten zur Planung und Protokollierung von Besprechungen zur Verfügung, mit denen der Organisationsaufwand stark reduziert wird.

Datum*: 

Uhrzeit*:

Ort:

Mitarbeiter einladen*:

- Albers, Sarah
- Baumann, Marianne
- Felker, Luise
- Meier, Thomas
- Wirtz, Martina

Anlass:

Hinweise:

Agenda anhängen*:

Zielmanagement

Zu verbessern gibt es im Praxis- und Klinikalltag immer etwas. Um die bereits erreichten Verbesserungen qualitativ und quantitativ richtig einschätzen zu können, ist ein professionelles Zielmanagement unabdingbar.

Im Qualitätsmanagement wird das Maß der Verbesserung in Form einer Soll- und Istwertanalyse gemessen und dokumentiert. Sie legen Ziele für einen bestimmten Zeitraum fest, erheben nach diesem Zeitraum einen Istwert und vergleichen Schritt für Schritt, welche Ziele erreicht wurden und welche nicht. *vitris qm* bietet für jeden dieser Schritte die passenden Funktionen und ermöglicht eine automatische Auswertung des Erreichten.

X	Zieltyp	Beschreibung
<input type="checkbox"/>	Kennziffer >	Zuweiserzufriede
	Zuständigkeit:	>> Zuständigen
<input type="checkbox"/>	Rating	Steigerung des F
	Zuständigkeit:	>> Zuständigen
<input type="checkbox"/>	Kennziffer <	Minimierung des



Stammdaten

Sie müssen Ihr QM-Modell nicht an *vitris qm* anpassen. Passen Sie lieber *vitris qm* Ihrem QM-Modell an.

Für alle Vorgaben des Programms außer den Praxisdaten und den Mitarbeiterzugängen gilt: *vitris qm* lässt sich flexibel an die Gegebenheiten vor Ort anpassen. Natürlich können Sie beispielsweise Ihr Prozessmodell in den Programmvorgaben darlegen. Verfügt Ihr Qualitätsmanagement aber nicht über ein Prozessmodell, arbeiten Sie einfach mit den Voreinstellungen.

Von Prozessmodell über Dokumententypen, dem Design der Dokumente, Klassifizierung von Arbeitsbereichen und Benutzerrollen bis zu mitarbeiterbezogenen Verantwortungsfeldern können Sie alles im Stammdatenmodul von *vitris qm* bearbeiten und Ihrem QM-Modell anpassen.

Rechtmanagement

Es ist ganz natürlich, dass nicht alle internen Vorgänge für jeden Mitarbeiter zugänglich sein sollen.

Über die selbstverständliche Möglichkeit hinaus, für jedes Dokument die genauen Leseberechtigungen festzulegen, können Sie in *vitris qm* für jede Benutzerrolle eigens definieren, welche Zugriffs- und Aktionsberechtigung sie innerhalb des Programms besitzt.

Natürlich wird bereits ein Rollenmodell mit voreingestellten Berechtigungen mitgeliefert. Aber vielleicht gelten bei Ihnen andere Vorgaben. Manchen Mitarbeitern soll es möglich sein, Aufgaben anzulegen und zu überwachen, anderen aber nicht. Vielleicht möchten Sie einer bestimmten Benutzergruppe keine Berechtigungen geben, die über das Einsehen der Dokumentation hinausgehen? Das überlassen wir alles Ihnen.

Programmhilfe

vitris qm Hilfesystem

-  Zur Benutzung dieses Handbuchs
-  FAQs
-  Erste Schritte
-  Infoseite
-  Stammdaten
-  QM-Dokumente
-  Aufgaben
-  Ideenmanagement
-  Fehlermanagement
-  Besprechungen
-  Zielerreichung
-  Nachricht senden
-  FAQs
-  Feedback
-  Kontakt

Viele Menschen scheuen sich vor Technik, die sie nicht kennen und nicht verstehen.

Gerade auf Grund der Komplexität der Materie wollen wir, dass Sie sich nicht alleine gelassen fühlen, wenn Sie mit dem Programm arbeiten und Fragen aufkommen. Deshalb stehen Ihnen verschiedene Hilfeassistenten zur Verfügung. Sie erhalten mit der Software ein komplettes Online-Handbuch, das Sie über einen Klick im Menü aufrufen können. Außerdem steht Ihnen zu jedem einzelnen Modul eine inhaltsbezogene Hilfe zur Verfügung. Detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitungen werden zu jedem Arbeitsvorgang mitgeliefert. Und auch eine Reihe von Fragen, die wahrscheinlich von Anfang an aufkommen werden, wird in der Programmhilfe in den FAQs (Frequently Asked Questions) schon vorab beantwortet.



Kurz und bündig

QMB-Kontrollansicht

- Die/der Qualitätsmanagementbeauftragte wird an jährliche Dokumentenchecks automatisch erinnert
- Die Kontrollansicht zeigt an, wenn Aufgaben nicht innerhalb der angegebenen Frist vom Mitarbeiter erledigt wurden, sowie ob und welche Aufgaben in den nächsten Tagen zur Erledigung anstehen
- Es wird angezeigt, ob und von welchem Mitarbeiter noch Freigaben oder Kenntnisnahmen ausstehen.
- Die Kontrollansicht signalisiert den Eingang neuer Fehler- und Vorschlagsmeldungen und weist auf unbehobene bzw. unbearbeitete Fehler und Vorschläge hin
- Unerreichte QM-Ziele und solche, die im laufenden Monat realisiert werden sollen, werden angezeigt.

Persönliche Info-Seite

- Zusammenstellung aller relevanten Nachrichten, Aufgaben, Dokumentenchecks und Dokumentenfreigaben und -kenntnisnahmen individuell für jeden einzelnen Mitarbeiter
- schneller Überblick anstehender und erledigter Aufgaben durch Darstellung in Form einer Kalenderansicht
- direkte Ansteuerung der einzelnen Softwarefunktionen aus dem Info-Bereich heraus

Dokumentenmanagement

- Vollautomatische von der ISO-Norm 9001:2000 erforderte Dokumentenlenkung: vom Autor über den Freigeber bis zu den zur Kenntnisnahme verpflichteten Mitarbeiter
- Verfassen Sie Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, etc. unter Verwendung von Vorlagen direkt in der Anwendung
- Greifen Sie auf jedes QM-Dokument schnell und bequem am Bildschirm jedes Computers im Netzwerk
- Ordnen Sie Ihre Dokumente nach aufeinander folgenden Arbeitsschritten und geben so Ihren Mitarbeitern Handlungshilfen zur Verrichtung ihrer Arbeiten, oder fassen Sie sie nach Rubriken zusammen, die z.B. Anlaufstelle für neue Mitarbeiter sein können
- Bestehende QM-Dokumente in anderen digitalen Formaten können bequem in vitris qm importiert werden.
- Die Freigabe von Dokumenten ist jetzt ein Kinderspiel: Der Freigeber kann das Dokument am Bildschirm lesen und mit einem einzigen Klick freigeben.
- Dokumente lassen sich schnell und unkompliziert ändern und diese Änderungen mitteilen, automatische Versionierung inklusive

Fehler- und Ideenmanagement

- Von Ihnen selbst festgelegte Kategorien für Fehler und Ideen zur Strukturierung der Daten
- Meldungen können bei Bedarf direkt einem Prozess zugeordnet werden
- Legen Sie mit wenigen Klicks eine Aufgabe zur Bearbeitung der Meldung für einen Mitarbeiter an
- Statusanzeigen beantworten Fragen wie: Wurde die Meldung schon besprochen? Kam es bereits zur Fehlerbehebung, oder wurde der Vorschlag abgelehnt?
- Die automatische Anbindung an das Modul "Besprechungsmanagement" erlaubt, Meldungen direkt in Tagesordnungen für Teamsitzungen zu übernehmen
- Auswertungen über selbst festgelegte Zeiträume werden automatisch erstellt

Aufgabenmanagement

- Aufgaben können an einen oder mehrere Mitarbeiter geschickt werden
- Bearbeitungsfristen, Anfordern einer Lesebestätigung und einer Bestätigung bei Erledigung sind möglich
- Die Übersicht in Ampellogik zeigt Ihnen immer den konkreten Status einer Aufgabe an

Besprechungsmanagement

- Möglichkeit der direkten Übernahme von Fehlermeldungen und Verbesserungsvorschlägen als Tagesordnungspunkte
- Einladungen zur Sitzung beinhalten die dazugehörige Agenda
- Der Eingabeassistent ermöglicht das Erstellen von Protokollen direkt am Bildschirm
- Die Anbindung an das Aufgabenmanagement erlaubt das prompte Vergeben von Aufgaben aus dem Protokoll heraus

Zielmanagement

- Sammeln Sie Ihre Ziele in eigenen Zielzusammenstellungen
- Legen Sie die Art des Ziels selbst fest
- Vergeben Sie Aufgaben an die Mitarbeiter, die für die Zielerreichung zuständig sind
- Ordnen Sie die Ziele Geltungsbereichen und Prozessen zu
- Lassen Sie das Programm die Auswertung der Ist-Erhebung automatisch erstellen

Rechtmanagement

- Legen Sie selbst fest, was jeder Mitarbeiter machen darf: Kann er Dokumente freigeben? Soll er anderen Mitarbeitern Aufgaben zuweisen können?
- Für jedes Dokument können Sie selbst bestimmen, welche Benutzergruppen es lesen können und welche nicht

Lizenzierung

a.) Out-of-the-box

vitris qm lässt sich wie jede andere Standardsoftware auf einer Installations-CD erwerben, auf einem Server aufspielen und dann nutzen. Dazu muss jeder auf das System zugreifende Rechner, d.h. jeder Rechner, von dem aus eine Bedienung von *vitris qm* möglich sein soll, über ein TCP/IP (Standard-) Netzwerk vom Server aus erreichbar sein. Die Lizenzierung ist als Kauf oder als Miete auf Zeit möglich.

b.) ASP (Application Service Providing)

Darüber hinaus bieten wir Ihnen die Möglichkeit, das Hosting des Servers an Ihrer Stelle zu übernehmen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Updates der Software werden durch uns automatisch eingespielt, Ihre Organisation wird von allen technischen Details entlastet und konzentriert sich ganz auf Ihre Kernkompetenz: Gesundheit.

Rechner, von denen aus eine Teilnahme am System möglich sein soll, müssen hierbei zwingend über einen Internetzugang verfügen. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass ein Zugriff von jedem Ihrer Rechner via Internet möglich ist. Die Sicherheit der Datenübertragung wird dabei durch eine 128 Bit starke SSL-Verschlüsselung.

Die für Sie vorteilhafteste Option lässt sich nicht allgemein bestimmen, sondern hängt von situativen Faktoren wie der Einrichtungsstruktur, dem Nutzungsverhalten, Ihrer IT-Affinität und ähnlichem ab. Gerne beraten wir Sie diesbezüglich.

Technisches

a.) Serverseitig (Out-of-the-box-Lösung)

vitris qm ist eine in ASP.NET erstellte Webanwendung. Für die Installation auf einem Ihrer Rechner werden mindestens folgende Komponenten vorausgesetzt:

Betriebssystem

- Windows 2000 Professional oder neuer
- Betriebssysteme, die IIS nicht unterstützen (Windows XP Home, Windows Vista Home Basic), sind für den Serverbetrieb ungeeignet
- Aktivierter WMI-Dienst bei der Installation
- Administratorrechte bei der Installation

Software

- Microsoft Internet Information Services (IIS) 5.0
- Internet Explorer 5.5, Firefox 1.0
- .NET-Framework 2

Hardware

- CPU mit 300 MHz (empfohlen: 1 GHz)
- 256 MB RAM (empfohlen: 512 MB)
- 200 MB freier Festplattenspeicher (empfohlen: 1 GB)

b.) Clientseitig (innerhalb Ihres Netzwerkes und bei ASP-Betrieb)

Auf den Rechnern, die auf das System zugreifen sollen, muss lediglich ein Internetbrowser (Microsoft Internet Explorer ab Version 5.5 oder Firefox ab Version 1) zur Verfügung stehen. Bei der ASP-Lösung ist darüber hinaus ein Internetzugang notwendig.

Der Browser muss ggf. an folgende Voraussetzungen angepasst werden:

- JavaScript und ActiveX Ausführungsberechtigungen
- Deaktivierter Popup-Blocker
- Aktivierte Downloads