



Bon Secours Hospitals profitieren von besserer Dienstplanerstellung – mit Softworks

Fallstudie

Bon Secours Health System ist der größte private Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen Irlands. Die Einrichtungen zeichnen sich durch qualitativ hochwertige Pflege und Einfühlungsvermögen sowie eine erstklassige medizinische Behandlung in einem besonders achtsamen Umfeld aus. Dazu gehören einige der technologisch modernsten Krankenhäuser in Irland, mit Standorten in Cork, Dublin, Galway und Kerry. Das Bon Secours Hospital in Cork ist mit ca. 1.100 Mitarbeitern das größte und erste Krankenhaus des Konzerns, das Softworks-Lösungen implementierte.

Überblick

Die Anforderungen

Das Bon Secours Hospital benötigte eine Lösung zur Verwaltung seiner komplexen Dienstpläne und Schichtmuster. Diese Lösung sollte Dienst- und Einsatzpläne im gesamten Krankenhaus für Pflegekräfte sowie medizinische, nicht medizinische und Aushilfskräfte verwalten und ein effizientes Management von Dienstplänen und Personal über alle Abteilungen und interdisziplinären Teams hinweg sowie an verschiedenen Standorten ermöglichen.

Die Lösung

Das Krankenhaus installierte die Softworks-Lösungen für elektronische Dienstplanerstellung, Arbeitszeitmanagement, biometrische Zeiterfassung und die Self-Service-Software für Mitarbeiter.

Die Vorteile

Die Lösung von Softworks kam dem gesamten Krankenhaus zugute und sorgte ganz konkret für eine effizientere Lohnbuchhaltung, Dienstplanerstellung und ein verbessertes Zeitmanagement sowie mehr Mitarbeiterengagement und -autonomie.

Eine Lösung für spezifische Anforderungen

Das Bon Secours Hospital in Cork wandte sich an Softworks, weil eine Lösung zur Verwaltung der Dienstplanerstellung und ein Arbeitszeitmanagement für seine 1.100 Mitarbeiter benötigt wurde. Das vorhandene Arbeitszeitmanagement war umständlich und ineffizient. Tony McKeown, IT Manager, Bon Secours Hospital Cork, äußerte sich wie folgt dazu:

“ Wir haben zusammen mit Softworks eine Lösung für unsere besonderen Anforderungen und einige unserer internen Problematiken entwickelt. Unsere über 600 Dienstpläne und 286 Schichtmuster beispielsweise müssen zu jeder Tages- und Nachtzeit aufeinander abgestimmt sein. ”



Tony McKeown, IT-Manager im Bon Secours Hospital in Cork

Entwicklung eines passenden Systems

Anstatt die komplexen Muster zu ändern, entwickelte Softworks zusammen mit Bon Secours eine Lösung, die damit umgehen und die verschiedenen Schichtmodelle verwalten konnte: flexible, nicht flexible, fließende – eben alle Schichtmodelle, die in einem Krankenhaus vorkommen können. Außerdem sollte die Lösung das Management aller Mitarbeiter im gesamten Krankenhaus übernehmen.

Angesichts der zahlreichen Funktionen, Disziplinen und Abteilungen in einem Krankenhaus stellt dies eine besondere Herausforderung dar. Mitarbeiter in der Verwaltung, der IT und Wartung bis hin zu medizinischen Spezialisten, Pflegekräften, Ärzten und Apothekern – in dieser extrem vielschichtigen Umgebung sind alle nur erdenklichen Rollen vertreten.

Bewältigung von Herausforderungen

Da die neue Lösung die gesamte Belegschaft betreffen würde, musste sich das Krankenhaus der Unterstützung aller Mitarbeiter versichern. Dazu Tony McKeown:

“ Ich glaube, eine der größten Herausforderungen bestand darin, sicherzustellen, dass alle Krankenhausabteilungen und Mitarbeiter geschlossen hinter dem Projekt stehen. Es ging uns darum, unsere Systeme effizienter zu machen, aber um dieses Ziel zu erreichen, mussten wir alle Mitarbeiter involvieren. Die Unterstützung von ein oder zwei Abteilungen oder sogar von einem Dutzend hätte nicht gereicht. Wir mussten das ganze Krankenhaus hinter uns wissen und am Ende haben alle mitgemacht. ”

Tony McKeown und sein Team waren überzeugt, dass die Vorteile der neuen Lösung für alle Mitarbeiter erkennbar sein und letztlich die Effizienz des Krankenhauses steigern würden. Davon würden dann nicht nur die Mitarbeiter in Form von erhöhten Löhnen und Gehältern profitieren, sondern auch die Patienten, und zwar durch einen kürzeren, angenehmeren und reibungsloseren Aufenthalt im Krankenhaus.

Einsatz der Lösung

Bon Secours verwendet Softworks hauptsächlich für die Dienstplanerstellung und das Management von Arbeits- und Fehlzeiten, darunter Urlaub, Mutterschaftsurlaub, berufliche Auszeiten, Elternzeit, Freizeitausgleich etc. sowie die Anzeige dieser Zeiten und entsprechende Berichte. Gleichzeitig werden die Anwesenheitszeiten von Mitarbeitern im Krankenhaus aus gesundheitlichen und sicherheitstechnischen Gründen, aber auch mit Blick auf ihre Datensätze täglich erfasst.

Es gibt eine Reihe unterschiedlicher Benutzertypen. Ganz oben steht der Administrator, der über einen vollständigen Zugriff auf das System verfügt. Für die Bereiche Pflege, Personal- und Lohnbuchhaltung wurden jeweils Administratoren ernannt.

Vor der Implementierung der Softworks-Lösung war eine bestimmte Anzahl von Mitarbeitern aus jedem Bereich täglich an der Lohn- und Gehaltsabrechnung beteiligt. Inzwischen wurde eine Person aus jeder Abteilung für die Verwaltung des Systems ernannt. Diese Gruppe von Administratoren ist für die täglichen Anforderungen des Systems verantwortlich.

Die zweitgrößte Gruppe nach den Administratoren sind die Abteilungsleiter, die Softworks für die Dienstplanerstellung und die Verwaltung der Freizeit- und Urlaubssalden nutzen. Sie kümmern sich zudem um das tägliche Arbeitszeitmanagement und genehmigen Urlaubsanträge bzw. lehnen sie je nach Bedarf ab.

An letzter Stelle stehen die Endbenutzer, die die **Softworks Self-Service-Software für Mitarbeiter** verwenden. Mithilfe dieser Lösung können Mitarbeiter Urlaubsanträge einreichen und ihre Arbeitszeiten und Salden einsehen. Dazu meint Tony McKeown Folgendes:

“ Die Softworks-Lösung ist intern auf reges Interesse gestoßen und wird von vielen Managern und Mitarbeitern genutzt. Sie gefällt ihnen, weil sie intuitiv und sehr benutzerfreundlich ist. ”

Bon Secours schätzt zudem den modularen Ansatz des Softworks-Systems.

“ Über die Administration können wir unterschiedliche Module je nach Benutzeranforderung aktivieren oder deaktivieren. Dadurch bleibt die Umgebung übersichtlich und enthält keine Menüs oder Optionen, die der jeweilige Manager sowieso nicht benötigt. ”

Vor allem die Softworks Self-Service-Software für Mitarbeiter hat große Zustimmung gefunden.

“ Die Softworks Self-Service-Software kommt uns sehr entgegen, denn die Optionen sind sehr übersichtlich gestaltet. Sie enthält nur die von den Mitarbeitern benötigten Funktionen, was es für uns leichter macht, denn so haben sie nur Zugriff auf relevante Elemente. ”

Vorhang auf für die biometrische Zeiterfassung

Für das Krankenhaus war die Implementierung einer biometrischen Zeiterfassung mit einem Umdenken verbunden. Es musste sichergestellt werden, dass es innerhalb der Belegschaft keine Bedenken gab und dass die Mitarbeiter das System nutzen würden. Nachdem die Vorzüge durch die Krankenhausleitung verständlich kommuniziert worden waren, gab es von Seiten der Mitarbeiter viel Akzeptanz. Ausnahmslos alle Mitarbeiter, von Führungskräften bis hin zu Reinigungskräften in Teilzeit, melden sich über das **BiRD-System** (Biometric Registration System) an, wie das biometrische Zeiterfassungssystem intern genannt wird. Tony McKeown zufolge spielte die positive Wahrnehmung der Lösung dabei eine wesentliche Rolle:

“ Jeder hat von Anfang an verstanden, dass es sich um ein völlig faires und präzises System handelt. ”

Danach bestand die größte Herausforderung in der eigentlichen Installation der 14 biometrischen Terminals an zahlreichen verschiedenen Standorten des Krankenhauses. Hierzu äußerte sich Tony folgendermaßen:

“ *Man könnte meinen, diese Anzahl ist hochgegriffen. Aber in einer Umgebung wie einem Krankenhaus mit vielen Ein- und Ausgängen und Abteilungen, die fast rund um die Uhr arbeiten, erschien es uns sinnvoll. Eine unserer größten technischen Herausforderungen war die Synchronisierung aller biometrischen Terminals, um eine Person anzumelden und diese Information an alle Terminals zu übertragen. Wenn dann diese Person ein Gebäude verlässt oder betritt, wird die Information an eine zentrale Datenbank weitergeleitet, wo wir sie in einem Bericht erfassen können. Das war sehr erfolgreich und wir waren mit dem Ergebnis ausgesprochen zufrieden.* ”

Bessere Dienstplanerstellung

Die Dienstplanerstellung für ein Krankenhaus muss äußerst flexibel sein. Die Softworks-Lösung musste in der Lage sein, mit wöchentlichen oder sogar täglichen Änderungen der Dienstpläne umgehen zu können. Außerdem mussten Schichtwechsel, die in der Dienstplanerstellung von Krankenhäusern gängige Praxis sind, berücksichtigt werden. Das Krankenhaus benötigte eine Lösung mit maximaler Flexibilität. Hierzu ein weitere Äußerung von Tony McKeown:

“ *Wir verfügen jetzt über eine adäquatere Dienstplanerstellung, mehr Kontrolle, umfangreiche Datensätze, bessere Berichte und Funktionen, um Änderungen vorzunehmen oder Änderungsvorschläge vorab zu testen.* ”

Entscheidende Vorteile

Bon Secours zufolge besteht einer der größten Vorteile der Softworks-Installation in den Verwaltungsdaten und dem Reporting. Die vorherige Lösung setzte sich aus vielen separaten Systemen zusammen und die Daten wurden in einzelnen Abteilungen oder in Serviceabteilungen wie der Lohnbuchhaltung oder der Personalabteilung vorgehalten. Es war ein sehr unzusammenhängendes System, das den Zugriff auf relevante Daten schwierig machte.

Die Softworks-Lösung bietet nun Zugriff auf alle personenbezogenen Daten. Hierzu äußerte sich Tony folgendermaßen:

“ *Jetzt können wir sehr schnell und einfach Verwaltungsdaten in aussagekräftigen Berichten zusammenstellen. Das ist für uns eines der wichtigsten Ergebnisse des Projekts.* ”

Die Implementierung der Softworks-Lösung hat außerdem zu mehr Mitarbeiterengagement und -autonomie geführt. Früher musste ein Mitarbeiter, der Urlaub nehmen wollte, seinen Manager aufsuchen und einen Antrag einreichen. Das erfolgt jetzt alles auf elektronischem Wege. Die Mitarbeiter können heute ihre Arbeitszeiten, ihr Urlaubskonto und ihre Dienstpläne einsehen.

“ *Vom Standpunkt der Mitarbeiter aus, haben sie jetzt mehr Kontrolle über ihre Arbeitszeit, denke ich. Außerdem werden Vorgesetzte entlastet, da die Mitarbeiter ihre Arbeitszeit gewissermaßen selbst verwalten können. Insgesamt glaube ich, dass die Softworks-Lösung dem gesamten Krankenhaus Vorteile eingebracht und ganz konkrete Ergebnisse erzielt hat, wie eine verbesserte Lohnbuchhaltung, Dienstplanerstellung und ein effizienteres Arbeitszeitmanagement.* ”

Über Softworks

Die Lösungen von Softworks kommen bei einer Vielzahl von Krankenhäusern und Gesundheitsdienstleistern zum Einsatz. Das Portfolio wurde für das Personal- und Arbeitszeitmanagement entwickelt und widmet sich einigen der größten Herausforderungen für Gesundheitsdienstleister: Verwaltung von komplexen Dienst- und Einsatzplänen, Arbeitszeitmanagement, Einhaltung von Arbeitszeitregelungen, Self-Service-Lösungen für Mitarbeiter, Datensammlung (über Geräte für biometrische Erkennung, Magnetstreifen- und Chipkarten-Lesegeräte, Terminals mit Annäherungssensor etc.) und Zutrittskontrolle.

Softworks-Lösungen

- Arbeitszeitmanagement/Flexibles Arbeiten
- Dienstplanerstellung/Einsatzplanung und Optimierung
- Fehlzeitenmanagement
- Eigenverantwortliche Stundennachweise/
Warnhinweise per E-Mail
- Projekt- und Spesenverfolgung
- HR Management
- Lern- und Kompetenzverfolgung
- Zutrittskontrolle
- Self-Service-Optionen für Mitarbeiter

Sie möchten weitere Informationen über Softworks-Lösungen?

Rufen Sie uns an unter: **+49 176 57890915**

Senden Sie uns eine E-Mail an folgende Adresse: **hello@softworks.com**

oder

besuchen Sie uns auf: **softworks.com**