



ELSEVIER
URBAN & FISCHER

Available online at www.sciencedirect.com

 ScienceDirect

ZEFQ

www.elsevier.de/zefq

Z. Evid. Fortbild. Qual. Gesundh. wesen (ZEFQ) 104 (2010) 591–593

Kurzbericht

Wissensmanagement im ÄZQ

Dana Rütters*, Silja Schwencke, Thomas Bunk, Monika Nothacker, Inga König

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin, Berlin

Zusammenfassung

Mit der zunehmenden Menge an medizinischen Informationen und medizinischem Wissen wird deren Management zu einer Herausforderung. Ziel eines Wissensmanagements ist nicht die reine Sammlung sondern die gezielte Suche, Filterung und Aufbereitung von benötigten Informationen. Wissensmanagement umfasst daher die Entwicklung von Informationsstrategien, -strukturen und -prozessen. Das ÄZQ betreibt internes Wissensmanagement, um alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den notwendigen

Informationen zur Durchführung ihrer Projekte zu versorgen. Externes Wissensmanagement im ÄZQ umfasst vor allem die Publikation und Verbreitung der Produkte des ÄZQ mit Angeboten für die jeweilige Zielgruppe. Diese Aufgaben werden von einem eigenen Bereich Wissensmanagement wahrgenommen, in den die Informationsvermittlungsstelle (IVS) integriert ist. Der Artikel beschreibt, welche Dienstleistungen und Produkte für das interne und externe Wissensmanagement entwickelt wurden.

Einleitung und Hintergrund

Der Auslöser für das Entstehen von Wissen ist eine aktuelle Frage. Werden die Informationen dazu gezielt gesucht und gefunden und ergänzen sie das schon vorhandene Wissen, ist mit der Antwort neues Wissen entstanden. Dieses Wissen bildet den Kontext für zu treffende Entscheidungen [1]. Wissensmanagement soll helfen, die Informationsflüsse zu optimieren, Wissen zu steuern, weiterzuentwickeln und neues Wissen zu generieren [2]. Bestandteile des Wissensmanagements sind der Ausgleich von Informationsnachfrage und -angebot, die Versorgung der Entscheidungsträger mit relevanten Informationen, die Gewährleistung hoher Informationsqualität, der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik und die Beach-

tung von Wirtschaftlichkeitsaspekten [3].

Probleme beim Umgang mit Informationen treten häufig auf, wenn nicht alle relevanten Informationen weitergegeben werden. Dieses Problem kann sich auf der Ebene einer Organisation ergeben, z. B. bei einem Mitarbeiterwechsel -, aber auch auf übergeordneten Ebenen entstehen, z. B. hinsichtlich verfügbarer wissenschaftlicher Information durch das Zurückhalten von Studiendaten (Publikation Bias) [4–6].

Fehlenden Informationen steht eine kaum noch überschaubare Anzahl von Informationsangeboten unterschiedlichster Art und Qualität gegenüber [7–9]. Vermutlich gibt es heutzutage keine Frage, zu der nicht – gedruckt oder im Internet – Informationen gefunden werden könnten. Oft ist aus diesen Informationen aber nur schwer

die Antwort auf die gestellte Frage herauszufiltern.

Anforderungen an das Wissensmanagement im ÄZQ

Wissensmanagement im ÄZQ heißt, alle internen und externen Informationsnutzer (Mitarbeiter, Experten, Gremien, Ärzte, Patienten usw.) zur richtigen Zeit mit der benötigten Information in der entsprechenden Qualität zu versorgen und dabei möglichst wirtschaftlich zu arbeiten.

Dabei ist das ÄZQ auf zwei Ebenen mit der Organisation von Informationen konfrontiert.

Zum einen wird für alle Prozesse zur Erstellung der ÄZQ-Produkte eine qua-

*Korrespondenzadresse: Dana Rütters, Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin, TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin.
E-Mail: info@azq.de.



litativ hochwertige organisationale Informations-/Wissensbasis benötigt, die sich aus individuell, kollektiv und elektronisch verfügbaren Informationen bzw. Wissen zusammensetzt.

Zum anderen sind die Produkte des ÄZQ selbst Informationen, die so platziert werden sollen, dass sie schnell verlässliche Antworten liefern, um Wissen zu generieren.

Die Entwicklung und Weiterentwicklung von Informationsstrategien, -strukturen und -prozessen ist daher ein wichtiger Bestandteil der Arbeit des ÄZQ, dessen Relevanz sich in der Einrichtung eines eigenen Bereiches Wissensmanagement widerspiegelt [10].

In enger Zusammenarbeit zwischen der Informationsvermittlungsstelle (IVS) und allen anderen Mitarbeitern des ÄZQ wurden in den letzten 15 Jahren verschiedenste Dienstleistungen und Produkte entwickelt, die schnell verlässliche Wissensgrundlagen für die medizinische Versorgung bieten. Dabei werden die Produkte auf die jeweilige Zielgruppe und den jeweiligen Kontext zugeschnitten.

In die Entwicklung der Produkte des ÄZQ gehen neben dem vorhandenen organisatorischen, methodischen und inhaltlichen Wissen der Mitarbeiter spezifische Projektinformationen und externes Wissen in Form von wissenschaftlichen Publikationen und Fachexpertise der beteiligten Experten ein.

Internes Wissensmanagement

Ein wichtiges Ziel der IVS ist die Erweiterung und Nutzbarmachung der organisationsinternen Informationsbasis.

Das Wissen der Mitarbeiter fließt unter anderem in die Erstellung und Pflege von Standardanweisungen ein, die der Regelung der Arbeitsprozesse dienen und allen Mitarbeitern über ein Intranet zugänglich sind.

Spezifische Projektinformationen werden von den Projektverantwortlichen über ein gemeinsames internes Netzlaufwerk und entsprechende Standardprogramme (z. B. Outlook) bearbeitet und ausgetauscht. Werden diese Infor-

mationen auch beteiligten Experten zur Verfügung gestellt, erfolgt dies in einem geschützten Internetforum.

Eine Hauptaufgabe der IVS besteht in der systematischen Literaturrecherche in internen und externen Literaturdatenbanken und auf ausgewählten Internetseiten. Einen Schwerpunkt der Recherchearbeit stellt die Suche nach Leitlinien dar. Dabei werden z. B. in Vorbereitung neuer Nationaler VersorgungsLeitlinien oder zur Beantwortung externer Anfragen Literatur- und Leitlinien-Recherchen in Literaturdatenbanken, aber auch in speziellen Leitlinien-Datenbanken und auf den Internetseiten einzelner Leitlinien-Organisationen durchgeführt. Die Ergebnisse der Recherchen werden beschafft, erschlossen, archiviert und bereitgestellt. Die Verwaltung der im ÄZQ vorhandenen Literatur, einschließlich der Buchbestände der Bibliothek, erfolgt über eine Literaturdatenbank.

Externes Wissensmanagement: Informationsprodukte des ÄZQ

Das ÄZQ publiziert entsprechend seiner Aufgabenschwerpunkte [11] verschiedenste Informationsprodukte, wie z. B. Nationale VersorgungsLeitlinien, Patientenleitlinien, Checklisten und die ÄZQ-Schriftenreihe. Die IVS ist auch an der Endredaktion der gedruckten Publikationen beteiligt.

Einen weiteren Arbeitsschwerpunkt der IVS bilden die ÄZQ-Internetportale. Die IVS übernimmt hier in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der jeweiligen Bereiche die Umsetzung des Wissensmanagements, also die Erfassung des Informationsbedarfs, die zielgruppengerechte Darstellung der Informationen und die Gewährleistung der Qualität der Angebote.

Die IVS

- ist an der individuellen Konzeption zielgruppenspezifischer Angebote beteiligt, z. B. über die Entwicklung angepasster Suchvokabulare.
- hilft bei der Weiterentwicklung des Designs und der technischen Umge-

bung, z. B. im Zusammenhang mit der Barrierefreiheit.

- setzt vorhandene Texte in Webinhalte um und erstellt selbst Informationstexte für die Internetseiten.
- aktualisiert kontinuierlich die vorhandenen Angebote.
- ist an der Öffentlichkeitsarbeit für die Internetangebote beteiligt.

Im Folgenden werden die Inhalte der Internetportale exemplarisch vorgestellt.

Nationale VersorgungsLeitlinien (NVL) und PatientenLeitlinien – www.versorgungsleitlinien.de

Das Portal bietet neben den aktuellen NVL-Dokumenten Informationen zur Methodik der Nationaler Versorgungsleitlinien, Fortbildungsangebote, ein Dokumentenarchiv und einen geschützten Bereich für NVL-Autoren.

Internationale Leitlinien und Leitlinienmethodik – www.leitlinien.de, www.g-i-n.net

www.leitlinien.de ist das Internetportal für Methodiker im Bereich der Leitlinien-Erstellung. Neben einer Sammlung vorhandener internationaler Leitlinien werden Informationen zur Implementierung, Erstellung und leitliniengestützten Fortbildung zur Verfügung gestellt.

Ein Spiegel der internationalen Zusammenarbeit innerhalb des Internationalen Leitlinien-Netzwerkes G-I-N ist www.g-i-n.net.

Patientensicherheit/Fehlervermeidung in der Medizin – www.forum-patientensicherheit.de

Wissen als Voraussetzung für die Wahl der besten Option besonders in kritischen Entscheidungssituationen ist ein wichtiger Faktor im Bereich Patientensicherheit. www.forum-patientensicherheit.de informiert über Patientensicherheit und über das vom BMG geförderte internationale WHO-Projekt „High 5s“ zur Fehlervermeidung in Krankenhäusern.

Kernstück des Webangebots ist CIRS-medical.de - das anonyme Berichts- und Lernsystem der Deutschen Ärzteschaft für Kritische Ereignisse und Fehler in der Medizin (CIRS = Critical Incident Reporting System), das von allen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Gesundheitswesens genutzt werden kann.

Transparenz für Patienten und Angehörige – www.patienten-information.de

Patienten, deren Angehörige, Laien und Mitarbeiter der Selbsthilfe können in diesem Portal qualitätsgeprüfte, vertrauenswürdige, laienverständliche Antworten auf Fragen zu Gesundheitsthemen finden.

Wissen für Niedergelassene und Kliniker – www.arztbibliothek.de

Ziel der Arztbibliothek ist es, möglichst viele hochwertige medizinische Informationen in einem Portal zu sammeln und damit das ärztliche Wissensmanagement zu erleichtern. Das Angebot des Wissensportals umfasst neben den aktuellen deutschen S2- und S3-Leitlinien und Abstracts zu Cochrane Reviews auch u. a. Verweise auf Fortbildungen, Informationen der Kassenärztlichen Vereinigungen und Ärztekammern und Rechtsquellen.

Newsletter und Pressemitteilungen

Die IVS bietet der Fachöffentlichkeit aber auch der interessierten Öffentlichkeit Informationsdienste an. In Form von Newsletter und Pressemitteilungen wird über die Arbeit des ÄZQ und seiner Kooperationspartner regelmäßig informiert. Diese Dienste bieten einen uneingeschränkten und kostenlosen Zugriff auf aktuelle Meldungen, über neue wissenschaftliche Veröffentlichungen sowie qualitätsgeprüfte Informationen aus dem ÄZQ. Folgende Newsletter stehen zur Verfügung:

- ÄZQ-Newsletter
- Newsletter Patientensicherheit
- Online-Newsletter „Effekte von Leitlinien“

- „ÄZQ info“ – evidenzbasiertes Wissen für niedergelassene Ärzte

Die Zentrale Mediendatenbank als Basis verschiedener Angebote

Wirtschaftliches Arbeiten in Bezug auf das Wissensmanagement erfordert bei der Fülle der Produkte des ÄZQ die Nutzung modernster Informations- und Kommunikationstechnik. Deshalb wurde eine zentrale Mediendatenbank aufgebaut, aus der die verschiedenen Internetangebote bedient werden. Der zentrale Zugriff auf die Inhalte aller Internetseiten sichert die Möglichkeit, die Informationsqualität in Bezug auf Redundanz der Daten und Aktualität wesentlich zu erhöhen.

Fazit

Die Mitarbeiter der IVS fungieren als Spezialisten, sowohl in der Informationsbeschaffung, Analyse und Dokumentation als auch bei der Beratung über Möglichkeiten und Grenzen der Informationsversorgung und der Anwendung der Informationsprodukte. Diese Funktion können sie nur in enger Zusammenarbeit mit internen und externen Nutzern der Angebote und Dienstleistern erfüllen. Gemeinsames Ziel ist, die benötigten Informationen in der entsprechenden Qualität, zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle zu platzieren und dabei möglichst wirtschaftlich zu arbeiten.

Literatur

- [1] Kuhlen R. Information. In: Kuhlen R, Seeger T, Strauch D, editors. Grundlagen von Information und Dokumentation. 5th ed. München: Saur; 2004.

- [2] Dani S, Harding JA, Case K, Young RI, Cochrane S, Gao J, et al. A methodology for best practice knowledge management. Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture 2006;220(10): 1717–28.
- [3] Krcmar H. Informationsmanagement. 4th ed. Berlin: Springer; 2005.
- [4] Schott G, Pachl H, Limbach U, Gundert-Remy U, Ludwig WD, Lieb K. Finanzierung von Arzneimittelstudien durch pharmazeutische Unternehmen und die Folgen. Teil 1: Qualitative systematische Literaturübersicht zum Einfluss auf Studienergebnisse, -protokoll und -qualität. Dtsch Arztebl 2010;107(16): 279–85.
- [5] McGauran N, Wieseler B, Kreis J, Schuler YB, Kolsch H, Kaiser T. Reporting bias in medical research - a narrative review. Trials 2010 Apr 13;11(1):37.
- [6] Schott G, Pachl H, Limbach U, Gundert-Remy U, Lieb K, Ludwig WD. Finanzierung von Arzneimittelstudien durch pharmazeutische Unternehmen und die Folgen. Teil 2: Qualitative systematische Literaturübersicht zum Einfluss auf Autorschaft, Zugang zu Studiendaten sowie auf Studienregistrierung und Publikation. Dtsch Arztebl 2010;107(17): 295.
- [7] Castillo DL, Abraham NS. Knowledge management: how to keep up with the literature. Clin Gastroenterol Hepatol 2008 Dec;6(12):1294–300.
- [8] McConaghy JR. Evolving medical knowledge: moving toward efficiently answering questions and keeping current. Prim Care 2006 Dec;33(4), 831–7, v.
- [9] Bals R, Middeke M, Klose KJ. Wissensmanagement in der Medizin: Die praktische Umsetzung ist komplex. Dtsch Arztebl 2008;105(4):A151–4.
- [10] Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). ÄZQ-Organigramm. 2010 [cited: 2010 Mai 12]. Available from: <http://www.aezq.de/edocs/pdf/info/azq-organigramm-2010.pdf>.
- [11] Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). ÄZQ - Aufgaben und Ziele. 2010 [cited: 2010 Mai 12]. Available from: <http://www.aezq.de/aezq/uber/aufgaben>.