

WHITEPAPER

Keine effizienten Prozesse
ohne korrekte Daten

Wie das richtige Verbrauchsmaterial vom Hersteller verlässlich in die Klinik kommt

Korrekte und vollständige Stammdaten sind die Voraussetzung für die digitale Transformation von Prozessen. Damit stellen sie eine strategische Ressource dar, die gepflegt werden muss – aus Zeit-, Kosten- und vor allem Qualitätsgründen. Gartner¹ definiert das Stammdatenmanagement als technologiegestützte Disziplin, in der Business und IT zusammenarbeiten, um die Einheitlichkeit, Genauigkeit, Verwaltung, semantische Konsistenz und Verantwortlichkeit der offiziellen, gemeinsam genutzten Stammdatenbestände eines Unternehmens sicherzustellen.

Betrachten wir es zunächst von der anderen Seite: Wer verursacht Fehler in Stammdaten? Das sind sowohl der Datenlieferant als auch der Datennutzer.

Der Datenlieferant stellt dem Datennutzer die angeforderten Stammdaten nicht in ausreichender Qualität zur Verfügung, der Datennutzer ist nicht in der Lage, die Anforderungen an die Stammdatenqualität eindeutig zu spezifizieren und eine systematische Qualitätsprüfung der angelieferten Stammdaten durchzuführen.

So ergibt sich für die beteiligten Unternehmen ein erheblicher manueller Aufwand, um die fehlerhaft übermittelten Stammdaten zu identifizieren und anschließend zu bereinigen. Es fehlt schlicht an einem unternehmensübergreifenden Stammdatenmanagement. Wie dieses gewährleistet werden kann, soll dieses Whitepaper zeigen.

Warum ist Stammdatenmanagement das Herzstück effizienter Prozesse?

Für die Stammdaten von Produkten, Standorten, Anbietern und Lieferanten sind in letzter Instanz die Supply Chain Manager beziehungsweise Einkäufer von Unternehmen oder Einrichtungen verantwortlich. Sehr anschaulich dargestellt wurde dies von Bianca Cassens, Abteilungsleiterin DataManagement im Universitätsklinikum Münster, mit ihrem Vortrag „Zu viele Köche verderben den Datenbrei“ im Rahmen des 2. ZUKE Digitalkongresses. Demnach gibt es keine verbindlichen und eindeutigen Vorgaben für die Datenqualität und Prozesse, sondern einen sich regulierenden Markt, den die Branchensicht unnötig eingrenzt. Verschärft wird die Situation dadurch, dass die Einrichtungen oftmals keinen Überblick über alle Prozessbeteiligten haben und die Daten in unterschiedlichen Datentöpfen liegen. In der Folge kommt es zu intransparenten Prozessschritten sowie Qualitäts-, Zeit- und Transparenzverlust durch viele Prozessbeteiligte. Darüber hinaus gibt es oftmals kein übergreifendes zentrales Fehlermanagement. Was sollte man daraus lernen?

Es bedarf eines branchenübergreifenden Datenmanagements und eine einheitliche Definition von Datenqualität, eine

DataGovernance und eine verbindliche DataOwnership. Die Basis dafür ist ein zentraler Wissensaufbau über alle Prozessbeteiligten hinweg und die Vermeidung intransparenter Datenverarbeitung im Prozess. Mithin braucht es schlanke und direkte Prozesse zum Datentransport. Soweit die Meinung von Bianca Cassens.

Ein solides Stammdatenmanagement kann also helfen, die Vollständigkeit, Konsistenz, Kohärenz und Kompatibilität von Daten sicherzustellen. Das wiederum ist für die Effizienz der Prozesse in der gesamten Lieferkette essenziell. Supply Chain-Verantwortliche müssen diesem Bereich besondere Aufmerksamkeit schenken. Warum? Weil die heutigen Lieferketten in hohem Maße datenabhängig sind. Und wenn Daten zwischen den Geschäftspartnern Lieferant und Kunde nicht identisch sind, tauchen zwangsläufig Fragen auf. Die Bereinigung fehlerhafter Daten in elektronischen Prozessen verursacht für die Beteiligten immense Arbeit.

Wenn dann noch aus fehlerhaften Daten Informationen gewonnen werden, liefern sie unter Umständen falsche Erkenntnisse und verfälschen die gesamten Prozesse.

Unternehmen, die ihre Lieferkettendaten nicht richtig verfolgen und verwalten können, sind somit auch nicht in der Lage, fundierte Entscheidungen zu treffen, geschweige denn die Gesamtleistung zu optimieren.

Wie sieht es mit der Stammdatenqualität in Kliniken aus?

Ein Stimmungsbild davon, wie es um die Stammdaten in deutschen Gesundheitseinrichtungen bestellt ist, vermittelt eine Umfrage unter 52 Teilnehmern der ZUKE-Community. Knapp 60 Prozent gaben an, dass etwa jede zehnte Bestellung falsche Produktstammdaten beinhaltet. Nur gut 15 Prozent der Teilnehmer prüfen täglich die eigenen Stammdaten, gut 21 Prozent tun dies wöchentlich und 13,5 Prozent nur monatlich. Bei mehr als jedem dritten Teilnehmer (36,5 Prozent) verursachen fehlerhafte Stammdaten einen Arbeitsmehraufwand von drei Stunden pro Woche, bei jedem fünften immerhin noch zwei Stunden. Dabei wird die Bedeutung korrekter Produktstammdaten überwiegend als wichtig oder sehr wichtig eingestuft. Dementsprechend glaubt fast die Hälfte der Teilnehmer, dass mit einem optimierten Stammdatenmanagement

eine Verkürzung der Durchlaufzeiten in der Supply Chain von der Bestellung bis zur Rechnung um 25 Prozent möglich ist. Das heißt: Die zentrale Bedeutung korrekter Stammdaten ist den Verantwortlichen in Gesundheitseinrichtungen bewusst, ebenso, dass es oft an der erforderlichen Qualität mangelt.

Das unterstützt auch eine Untersuchung von Vizient². Sie besagt unter anderem, dass etwa 30 Prozent des durchschnittlichen Artikelstamms fehlerhafte Daten enthalten. Das kann verschiedene Bereiche innerhalb eines Krankenhauses beeinflussen. Am stärksten betroffen sind

- der Einkauf,
- die Bestandsverwaltung,
- die klinische Entscheidungsunterstützung,
- das Qualitätsmanagement,

- die Dokumentation der chirurgischen Versorgung,
 - die Wertanalyse,
 - die Dokumentation in der elektronischen Patientenakte und
 - die Kostenerstattung durch Dritte.
- All das sind ganz wesentliche Aspekte für die medizinisch und wirtschaftlich erfolgreiche Führung einer Gesundheitseinrichtung.

Und nicht nur das. Ein korrekter Artikelstamm hilft, die Patientensicherheit zu gewährleisten und die Kosten für Arbeit, Versorgung und Logistik zu senken. Zudem erhöht er die Kostenerstattungen und sorgt damit verbunden für eine Reduzierung der Kreditoren. Darüber hinaus ermöglichen erst genaue Daten auch exakte Analysen und Berichte. Und nicht zu vergessen: Lieferkettendaten spielen eine entscheidende Rolle für eine hohe Versorgungsqualität. Besonders die Qualität der Pflege hängt von sauberen Daten ab.

Kosten schlechter Datenqualität



* Redman, T.C. (1998)³

Bereits 1998 hat Thomas C. Redman in dem Beitrag „The Impact of Poor Data Quality on the Typical Enterprise“ festgestellt, dass eine schlechte Datenqualität Kosten in Höhe von acht bis 12 Prozent

der Einnahmen einer Einrichtung verursachen³. Welche Auswirkungen das hat, beschreiben wir später.

Wie können Sie die Qualität des Artikelstamms verbessern?

Die Pflege von Artikelstammdaten erfordert erhebliche Ressourcen und Zeit. Laut Jorij Abraham benötigen Unternehmen durchschnittlich 25 Minuten pro Stock Keeping Unit (SKU, individuelle Produkt-Registriernummer) und Jahr, um Probleme mit nicht synchronen Daten zu beheben⁴. Jeder Artikel muss eine standardisierte Beschreibung und Nomenklatur haben. Vertraglich vereinbarte Artikel müssen validiert und täglich bei jeder Änderung aktualisiert werden.

Am wichtigsten ist, dass ein Unternehmen eine Data Governance, also ein einheitliches Datenverwaltungskonzept, einführt. Stellen Sie sicher, dass Ihre Artikelstammdatei über konsistente Regeln verfügt, die nur von einigen wenigen innerhalb Ihrer Organisation geregelt werden, um die Konsistenz zu gewährleisten. Legen Sie Verantwortlichkeiten zur Pflege und Verwaltung der Daten fest. Halten Sie sich an die Richtlinien und verfolgen Sie die Ausnahmen. Stellen Sie sicher, dass die Regeln befolgt werden und dass Genehmigungen vorhanden sind, um Ausnahmen zu kontrollieren. Und wenn möglich, sprechen Sie Ausnahmen sofort an. So vermeiden Sie Probleme in nachgelager-

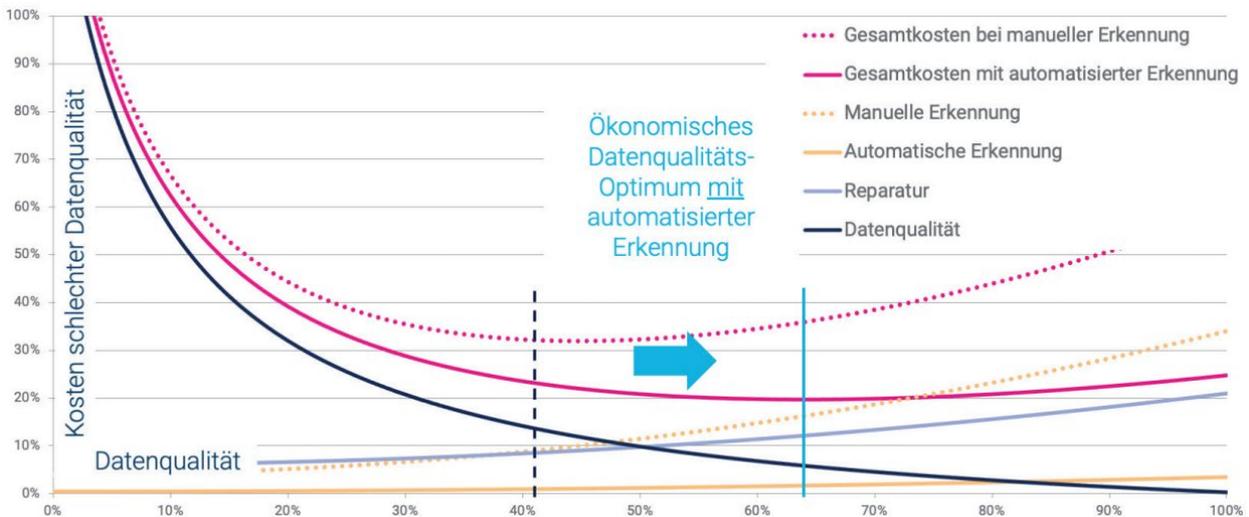
ten Prozessen, wie der Abrechnung durch die Kreditorenbuchhaltung. Entwickeln Sie Methoden, um die Einhaltung von Richtlinien zu messen. Mehr dazu am Ende des Whitepapers.

Wie aber können Sie konkret die Qualität der Stammdaten verbessern? Das Digitale Transfer-Center (DTC) von Supedio nimmt Ihnen die Arbeit ab.

Die Lösung vergleicht automatisch den Herstellerkatalog mit der Produktliste in der Klinik und prüft bei jeder Bestellung die Produktdaten. Die Ergebnisse dieser Checks: valide Stammdaten bei Herstellern und Lieferanten, synchrone Stammdaten bei Herstellern und Klinik sowie eine operative Exzellenz der Stammdaten, weil es ein permanentes Feedback zur Qualität gibt. Wichtig ist, darauf zu achten, dass Sie mit einer vertrauenswürdigen Quelle zusammenarbeiten, die qualitativ hochwertige Daten speziell für die Gesundheitsbranche liefert.

Wie sich ein smarterer Stammdaten-Service auf die Datenqualität und Kosten auswirkt, zeigt folgendes Schaubild.

Höhere Datenqualität und geringere Kosten durch Smart Stammdaten-Services



Eine hohe Datenqualität zu geringen Kosten ist also nur durch den Einsatz einer entsprechenden Software zu erreichen, manuelle Prozesse können das heute unmöglich leisten.

Synchrones Stammdatenmanagement ist die Zukunft des Supply Chain Managements

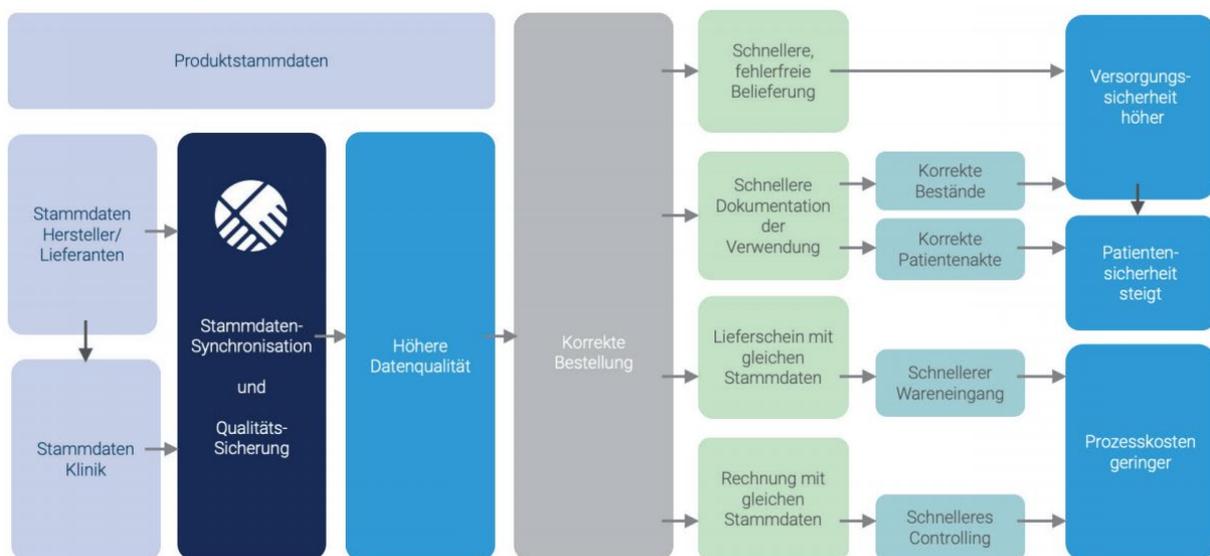
Traditionell sind in einem Krankenhaus und bei seinen Lieferanten unterschiedliche EDV-Systeme implementiert, die teilweise dieselben Daten verwenden. Zu nennen wären etwa das Krankenhaus-Informationssystem (KIS), das Enterprise Resource Management System (ERP), die Materialwirtschafts- und Lagersoftware sowie Finanzsysteme. Das Problem: Wenn die Stammdaten dieser Systeme nicht permanent untereinander und insbesondere mit den Daten des Herstellers oder Lieferanten abgeglichen werden, führt das zu „unsauberen“ Daten, die die Effizienz einer Lieferkette stark beeinträchtigen können.

Ein sogenanntes Clearing-on-Process (COP), wie es von traditionellen Transaktions Providern betrieben wird, verstärkt das Problem noch. Korrigiert der Lieferant die Bestellung seines Kunden auf der COP-Plattform, um diese später in sein ERP-

System einspielen zu können, etabliert er das Problem in der Klinik. Darüber hinaus stößt das COP beim geschlossenen elektronischen Order Cycle, also der digitalen Kommunikation von Bestellung bis Rechnung und deren Abgleich im Controlling, an rechtliche Grenzen. Können Auftragsbestätigungen und Lieferscheine für den Kunden eventuell noch „korrigiert“ werden, so wird dem Verfahren spätestens bei der Rechnung durch das gesetzliche Verbot der inhaltlichen Veränderung von Rechnungen Einhalt geboten. Noch wichtiger ist in diesem Zusammenhang aber die Versorgungs- und Patientensicherheit.

Ein Krankenhaus vermeidet mit synchronen Stammdaten Fehlbestände und falsche oder fehlende Einträge in der Patientenakte, die aufgrund nicht funktionierender Barcode- oder RFID-Buchungen zustande kommen.

Einfluss von Datenqualität auf Kosten, Versorgungs- und Patientensicherheit



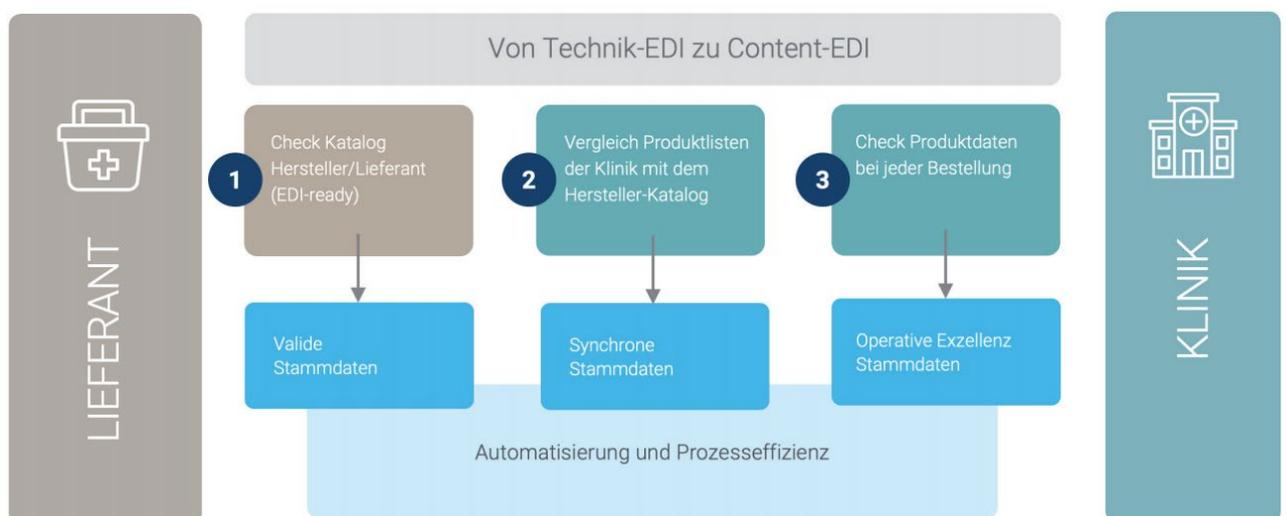
Fakt ist: Es mangelt Unternehmen heute an Qualitätsdaten und an der Interoperabilität von Datensätzen zwischen verschiedenen Handelspartnern. Die verfügbaren Daten können nur schwer miteinander korreliert werden, entweder aufgrund unterschiedlicher Tools und Standards oder weil es sich einfach um schlechte Daten handelt. Fragmentierte und inkonsistente Daten verzögern auf Seiten der Hersteller und Lieferanten die Time-to-Market, erhöhen Prognosefehler, führen zu einer falschen Produktions- und Bestandsplanung, beeinträchtigen die Möglichkeiten im Cross-Selling/Upselling

und mindern die Effizienz. Ein vergleichbares Bild zeigt sich beim Kunden, also der Gesundheitseinrichtung. Dort führen nicht synchrone Daten bereits im Wareneingang zu Klärungsproblemen. Und diese Probleme setzen sich dann über die gesamte Prozesskette fort.

Da Datenqualität und -konsistenz immer wichtigere Faktoren für effiziente Prozesse in der Supply Chain sind, müssen Unternehmen wie Gesundheitseinrichtungen dem Stammdatenmanagement die nötige Aufmerksamkeit schenken.

In drei Schritten zu validen Stammdaten

Das gelingt mit dem
3-Phasen-Stammdaten-Konzept



In der ersten Phase muss sichergestellt werden, dass die Katalogdaten auf Hersteller- und Lieferantenseite valide sind. Auf Basis verschiedener Validierungs-Regelwerke – beispielsweise vom Institut für Datenmanagement und Datenvalidierung im Gesundheitswesen (IDDG), vom Globalen Daten-Synchronisations-Netzwerk (GDSN) oder dem Content Validation Network (COVIN) – können Hersteller und Lieferanten ihre Daten prüfen und durch das IDDG zertifizieren lassen.

Die Stammdatennutzer, etwa Krankenhäuser, Einkaufsgemeinschaften oder auch Betreiber von EDI-Plattformen, können dann die geprüften und gegebenenfalls zertifizierten Produktstammdaten direkt von der Industrie oder über Stammdatenbeschaffungs-Quellen beziehen. Solche Quellen sind das TransferPortal, das GDSN oder das Healthcare Content Data Portal (HCDP). Damit wird sichergestellt, dass dem strategischen und dem operativen Krankenseinkauf eine valide Grundlage für die Anlage der Produktstammdaten zur Verfügung steht und ein

fehlerfreier Beschaffungsprozess im Sinne einer digitalen Supply Chain erfolgen kann.

In der zweiten Phase müssen die validen Katalogdaten mit den Produktstammdaten der Klinik nach entsprechendem Abgleich mit Report und Fehlerkorrektur synchronisiert werden. Obwohl Produktstammdaten in der Regel nicht dynamisch sind, können sie sich im Laufe der Zeit

doch ändern. Der Abgleich muss also regelmäßig erfolgen.

In der dritten Phase erfolgt die Prüfung der Stammdaten live bei jeder Bestellung. Die permanente Prüfung der verwendeten Produktstammdaten deckt neue Fehler sofort auf und sichert dadurch die operative Exzellenz der hohen Datenqualität.

Gewinnen mit Datenmanagement

Die Gewinner-Lieferketten der nächsten Jahre werden nicht nur deshalb an der Spitze stehen, weil sie die besten Informationen haben – sondern weil sie diese mit spezifischen und messbaren Geschäftsergebnissen verknüpfen. Das Zauberwort lautet also „Value Based Procurement“.

Da Handelspartner ihre Kooperationsbeziehungen weiter vertiefen, ihre Kunden und Endverbraucher besser verstehen wollen und sich immer stärker auf nach-

frageorientierte Supply Chain-Strategien konzentrieren, wird die Konsistenz der Daten, die sich in den Unternehmenssystemen befinden und mit den Partnern ausgetauscht werden, noch wichtiger werden als heute schon. Unternehmen werden ihre Informationen in einem Maße verwalten müssen, das die Integrität ihrer Lieferkettenstrategien sicherstellt – und das Stammdatenmanagement ist der Prozess, an dem sich dies manifestiert.

Quellen:

¹ Gartner Glossary „Information technology“ (<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/master-data-management-mdm>)

² Vizient, Inc., 2018; The Gold Standard for Item Master Management. Good data is where great supply chain begins (https://www.vizientinc.com/-/media/documents/sitecorepublishingdocuments/public/p2p_imms_whtp_best_in_class_vfinal.pdf)

³ Thomas Redman, 1998; The impact of poor data quality on the typical enterprise; Communications of the ACM (<https://dl.acm.org/doi/10.1145/269012.269025>)

⁴ Jorij Abraham, 2014; Product Information Management. Theory and Practice; Springer-Verlag (<http://www.ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/71782/1/44.pdf>)

Kontakt:

Supedio GmbH
0351-41881686
info@supedio.com
www.supedio.com

SUPEDIO 

