

## **ABSTRACT**

**Ziele:** Da der Gesundheitssektor zunehmend durch immer mehr werdende knappe finanzielle und personelle Ressourcen gekennzeichnet ist, ist es daher notwendig neue Strategien zu entwickeln, um das Qualitätsniveau innerhalb der Gesundheitseinrichtungen weiterhin zu erhalten beziehungsweise zu fördern. Aus diesem Grund sind viele Gesundheitseinrichtungen darin bestrebt das Prozessmanagement voranzutreiben und zur Optimierung dessen beizutragen. Durch die Zuhilfenahme von IT sollen durch den Einsatz von Workflow-Management-Systemen die gewünschten organisationalen Ziele erreicht werden, um auf diese Art und Weise in der Lage zu sein, dem hohen Modernisierungsdruck entgegenzuwirken, welcher besonders im Bereich des Gesundheitswesens präsent ist. Es ist daher von großer Bedeutung Wettbewerbsvorteile zu generieren, zum Beispiel in Form der Minimierung der Kosten und der Verbesserung der Qualität, um auf diese Weise den Bedürfnissen der Patienten gerecht zu werden. Demzufolge, ist es das Ziel dieser Diplomarbeit die Vor- und Nachteile des Einsatzes von Workflow-Management-Systemen im Detail zu untersuchen, um dadurch Forschungslücken zu erkennen und demnach auch Rückschlüsse für die Zukunft zu ziehen.

**Design:** In einem ersten Schritt wird eine theoretische Basis bereitgestellt, welche sich hauptsächlich mit den definitorischen Grundlagen auseinandersetzt. Einen weiteren wichtigen Teil bildet der theoretische Bezugsrahmen, welcher sich auf die drei Theorien, nämlich der Transaktionskostentheorie, der Ressourcentheorie und dem Technology Acceptance Model bezieht. Den wichtigsten Teil dieser Diplomarbeit stellt jedoch der empirische Teil dar, welcher auf die Metaanalyse aufbaut beziehungsweise hier speziell der qualitativen Metaanalyse. Mit Hilfe eines Kodierungsschemas, welches in einer Übereinstimmung mit der Abfolge der Metaanalyse steht, wurden innerhalb der deskriptiven Analyse insgesamt 48 Studien analysiert und erarbeitet.

**Ergebnisse:** Aus den Ergebnissen der Metaanalyse geht hervor, dass sich die Gesundheitsorganisationen über die Vorteile des Einsatzes von Workflow-Management-Systemen immer bewusster werden, deren vollständige Implementierung jedoch noch ganz am Anfang steht, weshalb die Forschung in dieser Richtung in Zukunft voranzutreiben ist. Die größten Schwierigkeiten ergeben sich aufgrund der hohen Dynamik und Komplexität der medizinischen Arbeitsprozesse, wo oft unvorhersehbare Vorkommnisse auftreten, welche flexible Lösungen erfordern, und sich somit der Einsatz eines Standardproduktes als unzweckmäßig erweist. Als weitere Hindernisse sind auch die mangelnde Akzeptanz seitens der Mitarbeiter zu nennen, sowie der Datenschutz, welcher aufgrund der freien Verfügbarkeit der Patientendaten und -

informationen ein Problem darstellt. Dennoch machen sich auch viele Vorteile bemerkbar, wie zum Beispiel die Abflachung von Hierarchien, die Schaffung von mehr Transparenz und die effizientere Nutzung der Ressourcen, die durch die Automatisierung solcher Prozesse entstehen.

**Fazit:** Da sich die Forschung in diesem Bereich noch im Frühstadium befindet, sollte Ziel künftiger Forschungsarbeiten die Möglichkeit der Messung der Qualität von Gesundheitsleistungen sein, sowie die Entwicklung von Richtlinien unter Berücksichtigung gewisser Nutzungsstandards hinsichtlich des Zugriffes auf die sensiblen Patientendaten. In einem weiteren Schritt empfiehlt es sich das Augenmerk in der Interaktion zwischen Mensch und Maschine zu legen, so dass die Beweggründe der Ablehnung solcher Systeme besser erforscht werden, damit eine zusätzliche finanzielle Belastung der Gesundheitseinrichtungen vermieden wird.