

Klinikum Dritter Orden holt mit Application Management das Optimum aus ORBIS heraus

Den Joker in der Hinterhand

Das Klinikum Dritter Orden München, idyllisch in Nymphenburg unweit des gleichnamigen Schlosses gelegen, nutzt Application Management, um seine Mitarbeiter im Umgang mit ORBIS sicherer zu machen und das Optimum aus dem System herauszuholen.

Seit Juli 1999 arbeitet das Klinikum Dritter Orden bereits mit ORBIS KIS. Damit ist dann auch eine der wesentlichen Anforderungen bei der Systemauswahl erfüllt. «Wir haben seinerzeit ein System gesucht, mit dem wir lange wachsen können», blickt IT-Leiter Svetozar Antonic zurück. Ausserdem wollte das Haus ein KIS, das möglichst viele medizinische und administrative Bereiche abdeckt. «Damit konnten wir bis heute viele Vorhaben realisieren», so der Leiter Orga-

nisationsentwicklung, Risikomanagement/Prozessmanagement, Dr. Rüdiger Schaar.

Die Strategie des Klinikums ist holistisch angelegt. «Ich bin davon überzeugt, dass wir mehr Effektivität erreichen, wenn wir mit Software aus einer Hand arbeiten. Egal, wie gut die Schnittstellen sind, es sind immer Bruchstellen im Prozess», sagt Svetozar Antonic. «Wir entscheiden uns lieber für gut integrierte Lösungen und ver-

zichten dabei auf ausgefallene Teilfunktionalitäten, als Spezialsysteme anzubinden. Zumal die einzelnen Fachmodule von Agfa HealthCare mittlerweile wirklich gut geworden sind.»

Mit diesem Ansatz begegnet der IT-Leiter auch einem grossen Dilemma in Krankenhäusern: der Vielfalt an unterschiedlichen IT-Lösungen und deren Betrieb. Sorge bereiten ihm die kleinen medizinischen Applikationen, die ihn und seine

Das Klinikum Dritter Orden in Nymphenburg optimiert Anwendung und Sicherheit von ORBIS mit einem speziellen Application Management.





Dr. Rüdiger Schaar: «Das Application Management ist der Joker, den wir ziehen, wenn es Probleme zu lösen gilt.»

elf Mitarbeiter immer wieder vor Herausforderungen stellen. Deshalb freut er sich über das KIS aus einer Hand, das für die Mitarbeiter reibungslose klinische Prozesse ermöglicht – von der Dokumentation bis zur Entscheidungsfindung, schnell und ausfallsicher.

Möglichkeiten des Systems ausschöpfen

Um die Effizienz im klinischen Alltag zu erhöhen, wollte das Klinikum Dritter Orden seine Prozesse sowie den Nutzungsgrad der Applikationen analysieren. Aus Ressourcengründen stand jedoch häufig kein Berater zur Verfügung. Also hat die Einrichtung auf das Application Management seines Partners zurückgegriffen. «So haben wir damals Petra Keller aus dem Support-Team von Agfa HealthCare kennengelernt und ein erstes Pilotprojekt mit ihr gemacht», sagt Dr. Schaar. «Wir haben uns mit einer Expertin, die die Häuser und die Systeme kennt, auf Augenhöhe ausgetauscht. Das hat mir besonders gefallen», ergänzt Antonic.

Das Klinikum sieht generell einen grossen Bedarf, die Möglichkeiten von ORBIS besser kennenzulernen und nutzen zu können – und das mit möglichst geringem Aufwand. «Wir haben bereits viele Tools im Einsatz. Die Anwender kennen aber gute Funktionalitäten nicht oder wissen manchmal nicht, wie sie wirklich effektiv mit ihnen arbeiten können. Im System schlummert noch so viel Potenzial, das wir gar nicht

nutzen», so Dr. Schaar. Gefragt ist also eine Anwenderbetreuung, die über die Einführung und üblichen Schulungen hinausgeht, die individuell ist und auf Zuruf unterstützt.

2018 startete der bereits angesprochene Pilot. Ziel war die Optimierung des Leistungsstellenmanagements. «Frau Keller hat sich bei uns im Haus umgeschaut und analysiert, wie die einzelnen Fachbereiche mit dem Leistungsstellenmanagement arbeiten. Ergänzt wurde das um verschiedene Auswertungen. «Daraus sind dann konkrete Empfehlungen entstanden, wie wir System und Prozess anpassen können, um beides zu optimieren», erläutert Antonic.

Mitarbeiter befähigen und Prozesse verbessern

Nachdem das erste gemeinsame Projekt zur vollsten Zufriedenheit des Klinikums verlaufen war, hat man sich mit dem Partner auf eine Vereinbarung zum Application Management geeinigt. Definiert wurden dabei drei Bereiche: das Patientenmanagement, die generelle Unterstützung der IT-Abteilung sowie die Unterstützung bei grossen Updates und Releasewechseln. Letzteres beinhaltet etwa, dass die IT-Abteilung ein verkürztes Manual mit allen für das Haus relevanten Änderungen bekommt.

«Wir versprechen uns vom Application Management am Ende eine Verbesserung der Prozesse»,

sagt Dr. Schaar. «Wir wollen uns und die Mitarbeiter so weit entwickeln, dass wir ORBIS gemeinsam in seiner ganzen Fülle bestmöglich nutzen können.» Und dafür investiert das Haus gerne in diese Unterstützung, wie der Abteilungsleiter ausführt: «Die Zeit, die wir dann durch gute Lösungen einsparen, und die Zufriedenheit, die wir bei unseren Mitarbeitern schaffen, ist uns den Aufwand wert.» Es gehe auch um die persönliche Weiterentwicklung einzelner Mitarbeiter und darum, Wissen im eigenen Haus aufzubauen und zu etablieren.

Eine entscheidende Rolle spielt dabei Petra Keller. Das Klinikum schätzt besonders die detaillierte Kenntnis der eingesetzten Lösungen. Die wurzelt in ihrem Werdegang: Zuerst in der Entwicklung von Agfa HealthCare tätig, wechselte sie die Seiten und arbeitete einige Jahre in der IT eines Krankenhauses, um schliesslich in den Support in Bonn zurückzukehren. «Gerade ihre Erfahrung im Klinikumfeld hilft uns, Probleme schnell und konkret zu lösen», sagt Antonic. «Sie war bei uns, hat sich genau erläutern lassen, wie wir arbeiten, und weiss, wie man ORBIS einsetzen kann. So haben wir binnen kurzer Zeit für verschiedene vorher scheinbar unlösbare Probleme doch eine Lösung gefunden.» Ausschlaggebend dafür waren sicher auch die Präsenz vor Ort und der Austausch mit allen Beteiligten. «Wir wollen unseren Mitarbeitern, die täglich Patienten betreuen, das Gefühl geben, dass wir uns um sie kümmern», hebt Dr. Schaar hervor. «Und da ist Frau Keller unser Joker.»

Schnelle Lösung bei Problemen

Wo aber genau zeigen sich bereits positive Auswirkungen des Application Managements? – Als Beispiel nennt Antonic die Überarbeitung von Arbeitslisten. «Die haben wir gründlich aufgeräumt und verschlankt, so dass das System seitdem deutlich schneller funktioniert», so der IT-Leiter. Ein Grund für die Probleme vorher: Durch den langen und intensiven Gebrauch hatten sich tief in der Datenbank Datensätze eingenistet, die nicht benötigt wurden, aber einfach gestört haben. «Diese hat Frau Keller identifiziert und manuell gelöscht. Damit sind diese Störungen beseitigt worden», lobt er.

Auch die Anbindung des Therapiezentrum für Essstörungen (TCE), eines speziellen Angebots des Klinikums, an Orbis, hat mithilfe des Application Managements reibungslos geklappt. Dort werden sensible Patientendaten erhoben, die im Verlauf der Behandlung nicht jeder Kliniker einsehen darf. Es gilt, ein entsprechendes Rechtekonzept zu definieren, das den Zugriff auf diese Krankengeschichte in ORBIS auf einen



Svetozar Antonic: «Wir bekommen konkrete Empfehlungen, wie wir System und Prozess anpassen können, um beides zu optimieren.»

speziellen Kreis an Nutzern beschränkt. Und das auch dann, wenn ein Arzt den sogenannten Notdienst-Button betätigt. Damit hat er sofort Zugriff auf alle Informationen zu einem Patienten – ausser auf die aus dem Therapiezentrum. «Das war kompliziert zu lösen, aber mit Unterstützung von Frau Keller haben wir das gut hinbekommen», sagt Dr. Schaar.

Auch bei individuellen Erweiterungen greift das Klinikum auf das Application Management zurück, beispielsweise mit neu eingeführten Kontrolllisten, z. B. zum Entlassmanagement. Dort benötigten die Anwender zusätzliche Abfra-

gen und Felder, die jetzt mit den für die User relevanten Informationen angezeigt werden.

Application Management als Bestandteil der Digitalisierung

Sicherheit wird im Klinikum Dritter Orden ganz gross geschrieben. Von Seiten der IT-Infrastruktur stehen der Einrichtung zwei redundante, getrennte Rechenzentren und zu 90 Prozent virtualisierte Systeme zur Verfügung. Dazu gehören physikalisch voneinander getrennte Netzwerke mit dem Klinik- und Medizingerätenetzwerk, welche über eine Firewall kommunizieren.

Das Partnernetzwerk und das Patientenentertainment sind vollständig von den Kliniknetzwerken getrennt.

Bestandteil der Sicherheits-Policy ist auch, dass niemandem ein direkter Zugriff von aussen auf die Systeme gewährt wird. Das schliesst somit den Einsatz von TeamViewer oder anderen Tools zum Fernzugriff für den Remote-Support aus. «Mit Agfa HealthCare lösen wir das über ein Ticket, das eröffnet wird und mit dem den Mitarbeitern inklusive Frau Keller dann individuell der Zugriff freigeschaltet wird», erläutert Svetozar Antonic den Weg. Im Application Management sind vierzehntägige Telefonkonferenzen vereinbart, wenn nötig springt das Team aber auch auf Zuruf ein.

Das Münchener Klinikum sieht das Application Management als sehr wichtigen Baustein für die Digitalisierungsstrategie des Hauses. «Wir wollen unser Haus voll digitalisieren», formuliert Dr. Schaar das mittelfristige Ziel. Um das zu erreichen, werden in der nächsten Stufe das Enterprise Content-Managementsystem HYDMedia und der ORBIS ICU Manager von Agfa HealthCare eingeführt. In diesem Zuge soll das Application Management dann auch auf die OP-Bereiche ausgeweitet werden, die gegenwärtig neu gebaut oder modernisiert werden. «Ich könnte mir vorstellen, dass wir uns nach und nach Blumen aus dem grossen ORBIS-Strauss herausuchen, die wir mithilfe des Application Managements beleuchten und besser machen», freut sich Dr. Rüdiger Schaar auf die weitere Zusammenarbeit mit dem Bonner IT-Partner.

Weitere Informationen

www.agfahealthcare.ch



BAUEN FÜR DIE MEDIZIN VON MORGEN

12. Schweizer Jahreskongress | 27. Mai 2020 | Seedamm Plaza, Pfäffikon (SZ)

IHRE EXPERTEN:



Abel Müller-Hübenthal
Direktor Immobilien und Betrieb, Insel Gruppe AG



Guru Sivaraman
Direktor ICT, CIO, Universitätsspital Zürich



Martin Waser
Präsident Spitalrat, Universitätsspital Zürich

Executive Partner:



Gold Partner:



Veranstalter:



jetzt anmelden: www.immohealthcare.com