



Das Katholische Marienkrankenhaus Hamburg

medico//s sorgt für planmäßige Arbeitsabläufe

„Die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung wird nach ihrem vollem Ausbau Hunderte Mitarbeiter bei der Organisation ihrer täglichen Arbeit unterstützen – und zwar im Hinblick auf Qualität und Effizienz.“

Paul Drews, IT-Berater im Marienkrankenhaus Hamburg

Seit 1994 setzt das Marienkrankenhaus in Hamburg medico//s mit nahezu allen Modulen ein. Etwa drei Viertel der rund 1 300 Klinikmitarbeiter sind aktive Nutzer der Programme. Im März 2007 begann die sukzessive Einführung der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung.

Die Herausforderung

Geplante Abläufe konsequent einhalten

Krankenhäuser haben viele Motive für die Einführung und Nutzung von IT-Systemen.

Mal liegt der Akzent auf administrativen oder medizinischen Aspekten, mal auf Informationsfluss, Leistungsabrechnung, Controlling oder Archivierung – die Liste ließe sich fast beliebig fortsetzen. Für Werner Koch, den Geschäftsführer des Marienkrankenhauses in Hamburg, gehören die meisten dieser Motive in zwei Kategorien: „Auf der einen Seite geht es darum, die medizinische Qualität und die Patientenzufriedenheit zu steigern. Und auf der anderen Seite wollen wir die Ertragsituation und unsere Wettbewerbsposition verbessern.“ Beides unter einen Hut zu bringen, zählt Werner Koch zu sei-

nen dringlichsten Aufgaben: „Um das zu bewerkstelligen, muss man klinische und administrative Abläufe definieren, den erforderlichen Informationsaustausch sicherstellen und dafür sorgen, dass – um es salopp zu formulieren – jeder weiß, was er zu tun hat.“ Und das ist bekanntlich gar kein so einfaches Unterfangen bei Einrichtungen wie dem Marienkrankenhaus, das rund 1 300 Mitarbeiter beschäftigt.

Zwischen „wissen, was zu tun ist“ und der tatsächlichen Erledigung aller Aufgaben liegt ein weites Feld, auf dem manch ein Stolperstein selbst die motiviertesten Mit-

Das Katholische Marienkrankenhaus Hamburg auf einen Blick

Krankenhaus der Schwerpunktversorgung
Eingesetztes KIS: medico//s
Gründung: 1864
Mitarbeiter: 1 300
Anzahl der Betten (vollstationär): 551
Patienten pro Jahr (stationär): 22 000
Patienten pro Jahr (ambulant): 34 000

Siemens-Referenzhaus
Ansprechpartnerin: Ursula Koch
www.marienkrankenhaus.org



„Siemens schafft die erforderliche Nähe zu den Programmanwendern. Man kennt sich gut und tauscht sich regelmäßig aus. Diese Form der Zusammenarbeit zwischen Klinik und Softwarehersteller hat Zukunft.“

Paul Drews,
IT-Berater im Marienkrankenhaus
Hamburg

arbeiter aus dem Rhythmus zu bringen vermag: Unvorhergesehene Ereignisse gefährden die ursprüngliche Planung des Arbeitstages, Zeitpläne werden kurzfristig umgestellt, ein Kollege fällt aus oder man vergisst schlichtweg mal etwas. Das alles ist menschlich und verständlich. Aber jede nicht erledigte Aufgabe senkt die Qualität der medizinischen Arbeit oder stört zumindest die Klinikabläufe in irgendeinem Bereich. Was hilft, ist die IT-gestützte Arbeitsablaufsteuerung.

Die Lösung

medico//s-Arbeitsablaufsteuerung als Ergebnis enger Entwicklungspartnerschaften

Entwickelt wurde die Ablaufsteuerung von Siemens in enger Kooperation mit seinen Kunden. Die seit Jahren gepflegten Partnerschaften konnten entscheidend vertieft werden, seit Siemens 2005 den Entwicklungsprozess auf „Agile Development“ umgestellt hat. Während früher nur einmal im Jahr ein lauffähiges Release fertiggestellt wurde, entstehen jetzt im gleichen Zeitraum in sogenannten „Sprint-Zyklen“ bis zu zehn partielle Releases. Diese sind jeweils lauffähig und können bereits getestet werden, während sich andere Bereiche des neuen Release noch in einer frühen Entstehungsphase befinden. „Die Zusammenarbeit zwischen Anwender und Siemens hat durch „Agile Development“ erheblich an Dynamik und Qualität gewonnen. Denn der Entwick-

lungspartner kann heute viel früher als bisher seine Praxiserfahrungen in die Produktkonzeption einfließen lassen“, begründet Paul Drews, IT-Berater im Marienkrankenhaus, warum die Einführung der Arbeitsablaufsteuerung so schnell und reibungslos vonstatten ging. „Durch unser permanentes Feedback haben wir die Programmgestaltung maßgeblich beeinflusst.“ Und das zum beiderseitigen Vorteil. Mit der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung hat Siemens ein System entwickelt, das bereits vier Wochen nach seiner Markteinführung in einer Klinik effizient arbeitet, ohne dass noch die üblichen Programm-Kinderkrankheiten behandelt werden müssen. In einer solchen Phase der Produkteinführung spricht man gewöhnlich noch von Pilotprojekten. „Die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung hat dagegen bereits wenige Wochen nach ihrer Einführung die ersten Anwender in hohem Maße überzeugt und verspricht zudem noch ein riesiges Potenzial für die Zukunft“, führt Paul Drews aus.

Zum Beispiel Patientenaufnahme

Der entscheidende Vorteil der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung besteht darin, dass es sich hierbei nicht um ein Modul im konventionellen Sinne handelt. Vielmehr stellt das System eine übergeordnete Instanz dar, die zwischen den verschiedenen medico//s-Modulen vermittelt.

Und wie wirkt sich dieses System auf die Praxis aus? Nehmen wir das Beispiel Patientenaufnahme. Der Anwender kann die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung so konfigurieren, dass eine Arbeitsliste den Stationsarzt darauf hinweist, wenn die Anamnese noch zu erheben oder die Aufnahme-diagnose zu erfassen ist. Gleichzeitig erhält die Pflege die Aufforderung, eine Pflegeplanung vorzunehmen und bei Privatpatienten die Wahlleistungsvereinbarungen zu prüfen. Mit einem Doppelklick auf die Aufgabe in der Arbeitsliste öffnet sich die für die Erledigung erforderliche medico//s-Applikation (z. B. das Pflegeprozessmanagement oder die Klinische Dokumentation). Kein Arbeitsschritt, der einmal als erforderlich festgelegt wurde, kann versehentlich ausgelassen werden.

Vollständige Abrechnung der erbrachten Leistungen

Leider kommt es in jedem Krankenhaus vor, dass bei einem Teil der Patienten die Kostenübernahme nicht gesichert ist. Wenn eine Klinik bestimmte Prüfungen dann erst nach der Patientenentlassung vornimmt und es womöglich zu einem bösen Erwachen kommt, bleibt man schnell mal auf den Kosten sitzen. Nicht zuletzt deshalb gehörte das Aufnahmecontrolling zu den ersten Anwendungen der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung in Hamburg. Über einfache Routineabfragen unterstützt das System die Klinikmitarbeiter bei der vollständigen Erledigung aller anstehenden Aufgaben. Wenn ein Patient im Marienkrankenhaus aufgenommen wird, verlangt die Arbeitsablaufsteuerung unter anderem die Prüfung der Versicherungskarte und fordert die Unterschrift unter den Behandlungsvertrag ein – und zwar so lange, bis diese für die spätere Abrechnung eminent wichtigen administrativen Vorgänge abgeschlossen sind.

Auch die „klassischen Probleme“ der Wahlleistungsvereinbarungen werden sich in Hamburg künftig immer seltener einstellen. Einzelne Patienten, die aus organisatorischen Gründen die Wahlleistungsvereinbarung nicht sofort unterschreiben, verweigern ihr später im Nachgang die Anerkennung. Solch teure Ärgernisse kann das Marienkrankenhaus heute weitestgehend ausschließen. Denn

solange die Vereinbarungen nicht vollständig unterzeichnet sind, bleiben sie auf der Stations-Arbeitsliste. Wird die Aufgabe nicht binnen weniger Tage erledigt, schaltet die Arbeitsablaufsteuerung automatisch die Verwaltung ein.

Die Ablaufsteuerung für die KV-Abrechnung sorgt ebenfalls dafür, dass Unstimmigkeiten ausbleiben. Arbeitslisten erinnern die Aufnahmekräfte in den Ambulanzen daran, die KV-Scheine und das Abgabedatum einzugeben. Fehlende Informationen zum Fall werden im gleichen Arbeitsgang erfasst, wodurch die Qualität dieser letztlich abrechnungsrelevanten Dokumentation steigt. Offene Fragen lassen sich zeitnah klären – und nicht erst zum Quartalsende.

Zusammenfassend betrachtet ist die Patientenaufnahme somit in der Lage, noch während der Behandlung des Patienten alle notwendigen Daten zu erfassen, ggf. Vorkasse zu erheben oder Anträge bei verschiedenen Behörden zu stellen. Informationen sind in Echtzeit für alle Beteiligten transparent und ermöglichen ein schnelles und effizientes Handeln. „Auf diese Weise“, weiß Alexandra Banko, Leiterin der Aufnahme, „gibt uns die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung die Sicherheit, dass alle erforderlichen Informationen vollständig erfasst und finanzielle Verluste vermieden werden.“ Ein Erfolg, der sich sonst nur durch den zusätzlichen Einsatz von Arbeitskräften erzielen ließe.

Live nach zwei Monaten ...

Auswahl der Workflows, die im Marienkrankenhaus von der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung unterstützt werden

... im administrativen Bereich

- Aufnahmecontrolling
- Erfassung von Schein, Abgabedatum und Diagnosen bei KV-Fällen
- Dokumentation der Einlieferungsart in die Zentrale Notaufnahme
- Arbeitslisteneintrag für die Radiologie, wenn ein Fall storniert wird, für den bereits radiologische Leistungen erbracht wurden

... im medizinischen Bereich

- Externes Konsil per E-Mail oder Fax
- Hausarztbenachrichtigung bei Todesfällen
- Brustkrebsdokumentation
- DALE-UV-Arbeitslisten
- Diagnosebezogene Arbeitslisteneinträge zur Anforderung von Leistungen (z. B. Radiologie, Physiotherapie, Echokardiographie, Sozialdienst)
- E-Mail-Benachrichtigung bei Patientensturz



„Kliniken brauchen eine möglichst starke Verzahnung der Informationstechnologie mit den medizinischen und administrativen Prozessen. Mit der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung sind wir einen deutlichen Schritt in die richtige Richtung vorangekommen.“

Ursula Koch,
Mitarbeiterin der IT-Abteilung des Marienkrankenhauses Hamburg

Steuerung von administrativen und medizinischen Prozessen

Zu den besonderen Stärken der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung rechnet man in Hamburg auch die Breite der Anwendungsmöglichkeiten. „Die Ablaufsteuerung stößt gerade deshalb allgemein auf ein so positives Echo, weil grundsätzlich alle Bereiche von ihr profitieren können“, resümiert Paul Drews. Ob beim Aufnahmecontrolling oder bei der KV-Abrechnung, ob bei der Abstimmung von externen Konsilen, der Hausarztbenachrichtigung oder der Brustkrebsdokumentation – die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung hat in Hamburg binnen weniger Wochen an mehreren Stellen den Echtbetrieb aufgenommen und sich schnell zu einem unverzichtbaren Organisationsinstrument ent-

Konzept der übergreifenden Arbeitsablaufsteuerung einzufinden. IT-Mitarbeiter haben sich mit Vertretern der einzelnen Abteilungen oder Stationen zusammengesetzt, ihnen die Funktionsweise der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung erläutert und dann mit den späteren Anwendern die konkreten Möglichkeiten des Systemeinsatzes besprochen. Und schon wenige Tage später liefen die ersten auf diese Weise definierten Arbeitsabläufe im Echteininsatz. „Wir kennen und verstehen die täglichen Aufgabenstellungen unserer Kollegen. Nicht zuletzt deshalb können wir die abteilungs- oder stationsspezifischen Anforderungen in die übergreifende Ablaufsteuerung einbinden“, sagt Ursula Koch von der IT-Abteilung. Man muss jeden Mikrokosmos durchschauen, um das Große und Ganze wirkungsvoll zu beeinflussen.



„Wir stehen in Hamburg im Wettbewerb mit 42 Kliniken. Da kann es uns nur Recht sein, wenn wir unsere Patienten durch präzise eingehaltene Arbeitsabläufe begeistern.“

Werner Koch, Geschäftsführer des Marienkrankenhauses Hamburg

wickelt, auf das heute kein Anwender mehr verzichten möchte: Für jeden Klinikbereich lassen sich Abläufe bestimmen, deren Einhaltung die IT präzise überwacht.

Marienkrankenhaus war bestens vorbereitet

In Hamburg verlief die Implementierung auch deshalb so erfolgreich, weil sich die IT-Abteilung seit Jahren auf einen Stamm qualifizierter Mitarbeiter stützt und überdurchschnittlich viel Zeit in den engen Austausch mit den Anwendern investiert. Eine strenge Trennung der Zuständigkeiten innerhalb der IT-Abteilung gibt es nicht, die Mitarbeiter sind gleichermaßen in administrative wie auch in klinische Aufgabenstellungen involviert. Darum fällt es niemandem schwer, sich in das

Begeistertes Echo bei den Anwendern

„Erst präzise Kenntnisse über die tatsächlichen Routinen erwerben – und dann die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung einführen“, so lautet das Credo von Paul Drews, der es zunächst gar nicht fassen konnte, mit welcher Begeisterung das Siemens-System von den späteren Anwendern aufgenommen wurde. Die Klinikmitarbeiter waren es in den vergangenen Jahren gewohnt, dass die IT-Abteilung vorzugsweise mit Programmen aufwartete, die zwar unterstützten, aber wegen hinzugekommener Aufgaben vor allem mehr Arbeit bedeuteten. Man denke nur an all die Tools, die die DRG-Einführung mit sich brachte. Mit der Arbeitsablaufsteuerung ist die IT-Abteilung jetzt in der Lage, die Prozesse effizienter zu gestalten. „Das hat die Kollegen überzeugt“, zeigt sich auch Alexander

Zboralski, Mitarbeiter der IT-Abteilung, sichtlich beeindruckt von der positiven Resonanz im Haus. „Es war unglaublich, welche Dynamik wir mit unserem Vorschlag, die Arbeitsablaufsteuerung einzuführen, bei den verschiedenen Teams ausgelöst haben. Jeder hat den Nutzen sofort erkannt und konnte seine speziellen Anforderungen ganz konkret benennen.“

Bis zum flächendeckenden Einsatz der Arbeitsablaufsteuerung wird freilich noch einige Zeit vergehen. Aber der erfolgreiche Projektstart hat eine starke Schubkraft für die weiteren geplanten Installationen entwickelt. „Denn“, so Paul Drews, „das breite Interesse der Anwender zeigt, dass das neue Modul offenbar für alle Abteilungen und Berufsgruppen im Marienkrankenhaus von hohem Nutzen sein kann.“





medica / Arbeitsaufzeichnung - SIEMENS

Datei: Hilfe

Daher sie eine Spaltenübersicht in diesem Bereich um nach dieser zu gruppieren:

Info	Patient	Geschle	Aufnahmest.	Erlassdatum	Aufgaben	Erledigt	Wartung	Wartung
HEPM_Peter	M	17.03.2002	16:44					
Kern_Otto	M	07.08.2002	16:23					
Kern_Otto	M	07.07.2003	12:45					
Sütterlin_Andreas	M	16.03.2004	13:34					
Cramer_Peter	M	23.08.2004	14:56	30.09.2004	23:59			
Sütterlin_Andreas	M	29.11.2004	09:00					
Herzog_Harald	M	01.02.2005	10:23					
Cramer_Peter	M	01.02.2005	11:38	31.03.2005	23:59			
Herzog_Hans	M	20.09.2005	10:00	20.09.2005	23:59			
Pächter_Bernd	M	25.11.2005	10:30	01.12.2005	10:54			
Tauber_Ronald	M	06.12.2005	10:57					
Maier_Petra	W	12.12.2005	12:20					
Langkamp_Pippi	W	17.02.2006	11:23					
Jetter_Tobias	M	28.03.2006	10:38	29.03.2006	23:59			
Walter_Petra	M	02.06.2006	13:05					
Felentzen_Eva	W	03.06.2006	09:41	08.03.2007	14:18			
der_Birchli	M	25.07.2006	13:32	01.03.2007	13:47			
Maier_Anna	W	22.08.2006	17:45	01.11.2006	12:57			
Zwick_Eleonora	W	22.10.2006	16:48	25.10.2006	16:50			
Schneider_Johann	M	30.10.2006	15:49					
Beyer_Helmut	W	01.11.2006	09:39					
Beyer_Helmut	M	01.11.2006	10:07	31.12.2006	23:59			
Beyer_Andreas	M	01.11.2006	13:08	25.03.2007	23:59			
Beyer_Helmut	M	01.12.2006	14:30	31.12.2006	23:59			
Beyer_Alex	M	18.12.2006	16:46	03.03.2007	08:00			

18.02.2006 11:23 - Für den Patientenverhalt ist noch kein Anamnesebogen erfasst wurden
20.02.2006 11:23 - Der Aufnahmedatensatz für den Klinikaufenthalt fehlt

Auflösung der Event-Einträge

Info: [Patient] hat Like "Maier_Petra" And [Patient] hat Like "Walter_Petra"

Kumulative Ansicht von Aufgabengruppen

medica / Arbeitsaufzeichnung - SIEMENS

Datei: Hilfe

Daher sie eine Spaltenübersicht in diesem Bereich um nach dieser zu gruppieren:

Auftrag eines neuen manuellen Eintrags

Verfolgung: Eintrags erstellen Diagnose erhalten USER: 302490

Patientenbezeichnung: Patient: 410195 Patienten:Eva

Bezeichnung: Verbandwechsel

Plan / Abfuhrdatum: Februar 4 2007 März 2007

Uhrzeit: 10:00

Einträge...

Auswahl Doppeltakt Funktionstakt

Keine Zuordnung (alle Anwender können den Eintrag sehen)

Ernen Anwender zuordnen

Filterung Benutzergruppen

Ernen Rolle zuordnen

Kombination aus Benutzergruppen/Fachrichtung/Station zuordnen

Benutzergruppe: PPL

Fachrichtung: OH

Station: 03

Qualität Eingabe eines Benutzers

Wichtige Zusammenhänge anhand der Filterfunktionen ermitteln

Anwender: AAAA, CHE, CHE2, PTEST

Blatt von allen zug. Anwendern abgerufen werden

Anfragen Schließen

Neuer manueller Eintrag für die Arbeitsliste

Die Herausforderung

- Vollständige Einhaltung vordefinierter Arbeitsabläufe im medizinischen und administrativen Bereich
- Implementierung von Warnhinweisen, falls Abläufe nicht eingehalten werden

Die Lösung

- medico//s-Arbeitsablaufsteuerung

Proven Outcomes

- Jeder Mitarbeiter gewinnt bessere Übersicht über alle für ihn anstehenden Aufgaben
- Weder medizinische noch pflegerische oder administrative Aufgaben können übersehen werden
- Sicherstellung einer vollständigen Leistungsabrechnung
- Entlastung der Mitarbeiter und dadurch hohe Mitarbeiterzufriedenheit

Die vielen Workflows für einzelne Abläufe, die im Laufe der Zeit entstanden sind und noch weiter entstehen, muss nicht jede Klinik für die eigenen Zwecke neu erfinden. Paul Drews kann sich für den kollegialen Austausch erwärmen und plädiert dafür, dass medico//s-Anwender sich ihre Lösungen gegenseitig zugänglich machen. „So lernen wir voneinander und ersparen uns im partnerschaftlichen Miteinander manche unnötige Überstunde.“ Eine Idee, mit der er bei Siemens auf offene Ohren stößt: Export- und Importfunktionen für einzelne Abläufe bilden einen Teil der medico//s-Ablaufsteuerung, ein Kundenportal für den Austausch der Arbeitsabläufe ist eingerichtet.

Der Erfolg

Konsequente Kommunikation

Mit Einführung der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung kann die Klinik nun Routinen, die man längst definiert hatte, sukzessive auch über die IT umsetzen. Dabei übernehmen die Arbeitslisten hilfreiche Memo-Funktionen. Erich Kästner hat einmal geschrieben: „Es gibt nichts



Gutes, außer man tut es.“ medico//s unterstützt die Klinikmitarbeiter, damit sie auf dem Weg zum guten Ergebnis keinen Zwischenschritt auslassen. Das System kommuniziert nicht nur stumm die notwendigen Maßnahmen, sondern es erinnert den Zuständigen aktiv, falls die Erledigung einer Arbeit in Verzug geraten ist. Um ganz sicher zu gehen, hat das Marienkrankenhaus darüber hinaus ein sogenanntes Back-Office als zusätzliche Kontrollinstanz eingerichtet. Seine Funktion besteht beispielsweise darin, Mitarbeiter an unerledigte Aufgaben zu erinnern oder die Aufgaben an jemand anderen zu delegieren.

Enge Verknüpfung von Informations- und Workflow-Management

Um das unbestrittene Potenzial der medico//s-Arbeitsablaufsteuerung optimal zu nutzen, erwägt das Marienkrankenhaus die Einrichtung einer koordinierenden Instanz, die noch stärker als bisher Geschäftsführung, Ärzte, Pfleger, IT-Mitarbeiter und das Qualitätsmanagement miteinander vernetzt. Paul Drews ist sich sicher: „Wir haben ja gerade erst damit begonnen, die medico//s-Arbeitsablaufsteuerung für unsere Prozesse nutzbar zu machen. Wenn es uns gelingt, Informations- und Workflow-Management enger miteinander zu verknüpfen, dann werden wir einen Quantensprung bei der Organisation der Arbeitsabläufe

schaffen und unsere bisherigen Vorstellungen von Wirtschaftlichkeit und Effizienz ganz neu definieren.“

Auf dem Weg dorthin wird sich das Marienkrankenhaus von Siemens und medico//s weiter begleiten lassen, wie Ursula Koch betont: „Mit dem – wie wir es nennen – dreistufigen Konzept von Siemens fahren wir sehr gut. Erstens verfügt das KIS über ein umfassendes Modul-Portfolio, das sich an den Bedürfnissen des Marktes ausrichtet und ständig erweitert wird. Zweitens befinden sich neue Produkte beim Roll-out auf einer hohen Entwicklungsstufe, so dass man sie ohne aufwändige Anpassungen nutzen kann. Und drittens sieht das medico//s-Konzept immer die Möglichkeit vor, einzelne Systemkomponenten in Form eines gezielten Customizings den speziellen Wünschen der Anwender anzupassen.“ Mit dieser konsequent verfolgten Strategie agiert Siemens seit Jahren am Markt. Und die Reaktionen zeigen, dass diese Form von „Arbeitsablaufsteuerung“ zwischen Anwender und IT-Dienstleister fruchtet.

Kontakt

inside.med@siemens.com