

Die eigene Kompetenz ausschöpfen

Die Röntgenabteilung der Universitätsklinik Nijmegen St. Radboud setzt beim Unterhalt von bildgebenden Systemen nicht auf komplettes Outsourcing – sie nimmt die Arbeit selbst in die Hand. Unter den richtigen Voraussetzungen lassen sich damit die Produktlebenszykluskosten signifikant senken. Wichtig sind Investitionsbereitschaft und Vertrauen in die eigenen Ressourcen.

Von René Vautravers

»Mit den Siemens Shared Services Verträgen ist unsere Arbeit anspruchsvoller und die daraus resultierende Zufriedenheit um ein Vielfaches größer geworden.«

Berry van Haaren, Leiter Technikerteam, Radiologische Abteilung, UMC St. Radboud, Nijmegen, Niederlande

Vor knapp zehn Jahren haben sich die Verantwortlichen und Techniker der Röntgenabteilung des Universitätsklinikums (UMC) St. Radboud im niederländischen Nijmegen überlegt, wie sich die Kosten für den Unterhalt der Radiologiesysteme senken ließen. Nicht allein die finanziellen Aufwendungen für Serviceverträge standen zur Diskussion, sondern auch Fragen zum Arbeitsablauf und im Besonderen, wie die Verfügbarkeit der Systeme auf ein Optimum erhöht werden könnte. Unter den damaligen Voraussetzungen dauerte es bis zu vier Stunden, bevor eine Störung an einem System behoben werden konnte. Die Wartezeit war vor allem darauf zurückzuführen, dass man die Techniker von Siemens nur bei Bedarf anforderte und ihre Anreisezeit entsprechend lang war. Die Initiative, im Service selbst aktiv zu werden, ging

schließlich von den Verantwortlichen des UMC aus. Der Wunsch des äußerst engagierten Technikerteams und dessen Vorgesetzten stieß bei Siemens auf offene Ohren. Kurze Zeit später wurden die ersten so genannten Shared Services Verträge auf Expert Level ausgehandelt und unterzeichnet. Immer mehr Vollwartungsverträge seien umgewandelt worden. Sein Team habe, ausgebildet und befähigt durch Siemens, immer mehr Serviceaufgaben und Verantwortung übernommen, erklärt Berry van Haaren, Leiter des vierköpfigen Technikerteams. Mit den Shared Services Verträgen sei die Arbeit anspruchsvoller und die daraus resultierende Zufriedenheit um ein Vielfaches größer geworden. Heute betrage die so genannte ‚On-Site Response Time‘ nur noch etwa fünf Minuten. Die Haustechniker seien in der Lage,

sofort zu reagieren, da sie vor Ort seien, und könnten in den meisten Fällen die Störung innerhalb einer Stunde verifizieren und beheben, erklärt Dr. Richard Kamman, Chef der medizinischen Physik am UMC. Es sei äußerst wichtig, dass die Systeme rund um die Uhr verfügbar seien.

Laut Kamman profitieren aber vor allem die Patienten. Die Techniker verfügen über ein breites Wissen, die richtigen Informationen und die richtige Ausrüstung. Dadurch ist es möglich geworden, dass die Patienten in den meisten Fällen im Untersuchungsraum bleiben könnten. Ein großer Vorteil, denn so müssen keine neuen Termine vereinbart werden.

Nur mit gutem Team möglich

Wer sich für Shared Services Verträge entscheidet, muss selbstverständlich über ein engagiertes und gut ausgebildetes Team verfügen. Ohne diese Voraussetzung sei das nicht möglich, gibt sich Kamman überzeugt. Er ist stolz auf sein Team, da besteht kein Zweifel. In puncto Wissen und Expertise nehme das von Berry van Haaren geführte Team mit großer Wahrscheinlichkeit eine Spitzenposition in den Niederlanden ein. Kamman macht sich auch Gedanken zur Zukunft und im Besonderen zur demografischen Entwicklung der Bevölkerung. Die Nachfrage nach radiologischen Untersuchungen werde in den kommenden Jahren stark zunehmen, meint er. Das Bündeln von Kräften kann seiner Meinung nach einen Lösungsansatz bieten. Der richtige Moment sei zwar noch nicht gekommen, er könne sich aber durchaus vorstellen, das Team in Zukunft auszubauen und an verschiedenen Kliniken in der Region rund um Nijmegen einzusetzen – vorausgesetzt, die Servicequalität am UMC bleibe erhalten.

Shared Services für alle geeignet?

Eignet sich das Shared Services Konzept für alle Kliniken? Nein, betont Kamman. Viele seien dafür zu klein. Das Team von van Haaren betreut beispielsweise mehr als 20 Siemens-Systeme, darunter Magnetresonanz- und Computertomographie, Röntgen und Angio-



NEBEN WARTUNGSARBEITEN führen die Techniker am UMC St. Radboud auch anfallende Reparaturen selbst aus. Siemens bereitet sie darauf in den gleichen Kursen vor wie die firmeninternen Techniker. Hier arbeitet Ruud Engelen an einem SOMATOM Sensation™ 64.



SHARED SERVICES PIONIERE:

Vor fast zehn Jahren haben Berry van Haaren, Leiter des Technikerteams (oben), und Dr. Richard Kamman, Chef der medizinischen Physik (unten), die Verantwortung für die Wartung und Reparatur der Radiologiesysteme selbst übernommen.

graphie. Krankenhäuser, die nur über wenige bildgebende Systeme oder wenig technische Ressourcen verfügen, fahren mit kompletten oder zumindest umfassenderen Wartungsverträgen besser.

Eine zusätzliche Alternative bietet sich laut Siemens mit den Shared Services Verträgen auf Basic Level. Im Gegensatz zum Expert Level, bei dem die technische Abteilung des Klinikums die komplette Instandhaltung mit Siemens als Back-up steuert, erbringt der Kunde im Basic Level nur elementare Serviceleistungen selbst. Außerdem müssen sich Abteilungen und Kliniken, die sich für Shared Services entscheiden, darüber bewusst sein, dass damit auch viel Verantwortung verbunden ist. Da das UMC gewissermaßen eine Pionierrolle einnimmt, weiß van Haaren selbstverständlich auch, worauf es ankommt. Er arbeitet seit 27 Jahren als Techniker im UMC und hat die Entwicklungen der vergangenen Jahre hautnah miterlebt. Eine genaue Serviceplanung sei sehr wichtig, um den Patientendurchlauf so wenig wie möglich zu stören, sagt van Haaren. Wichtig sei aber auch, dass Siemens die passenden Kurse anbiete. Anfänglich hatte er mit ‚Kinderkrankheiten‘ zu kämpfen; so wurden beispielsweise nur ausgewiesene Kundens Schulungen angeboten. Heute besuchen die UMC-Techniker dieselben Trainings wie die Siemens Servicetechniker.

Bei der Inbetriebnahme einer neuen Anlage kommt das UMC in den Genuss einer einjährigen Garantie. Konkret heißt dies, dass Siemens in dieser Zeit für Wartung und Instandhaltung der Systeme verantwortlich ist. In der Regel reicht diese Zeit aus, um sich mit den neuen Systemen auseinanderzusetzen und die Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten anschließend selbst zu übernehmen.

Wichtige Wissensdatenbank

Wichtig für sein Team sei auch der Zugang zur Servicesoftware und Wissensdatenbank von Siemens, die Informationen zum Beheben von Störfällen enthält. Die Beziehungen zu Siemens beschreibt er als ausgezeichnet. Van Haaren sei sogar ein bisschen stolz darauf, dass die Siemens-Leute ab und zu sein Team um Rat fragen. Nicht etwa weil es bei

Siemens an der nötigen Kompetenz fehlte, sondern einfach weil van Haaren täglich mit verschiedenen Geräten beschäftigt ist, während die Siemens-Techniker mehrheitlich auf bestimmte Systeme spezialisiert sind. Der Informationsaustausch funktioniere einwandfrei, die entsprechenden Abmachungen seien in den Verträgen festgeschrieben.

Damit das Shared Services Konzept voll zum Tragen kommt, muss das Technikerteam gut in die Abteilung integriert sein. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Ärzten und dem klinischen Personal ist unerlässlich. Was van Haaren gelegentlich etwas bekümmert, sind die Schwierigkeiten bei der Rekrutierung neuer, vor allem junger Techniker. Absolventen von technischen Hochschulen seien in der Regel für diese Aufgaben nicht optimal geeignet. Schließlich gehe es nicht darum, neue Entwicklungen voranzutreiben, dies werde bereits von Siemens gemacht. Da sich Hochschulabsolventen seinen Erfahrungen zufolge im Servicebereich nicht zu Hause fühlen, setzt er heute lieber auf Absolventen von Berufsmittelschulen.

Wer sich für das Team von van Haaren entscheidet, muss mehrere Wochen im Jahr an Kursen im Ausland teilnehmen. Da die Systeme stets erneuert und komplexer werden, sei nie ausgelernet. Nicht jeder Techniker könne sich für diese Herausforderung begeistern. Die Weiterbildungsmaßnahmen sind nicht billig, werden aber in der Regel in den Verträgen berücksichtigt. Zusätzliche Kosten können beispielsweise entstehen, wenn bei einem Computertomographen eine Röntgenröhre ausfällt. In einem solchen Fall muss das Klinikum für den Ersatz selbst aufkommen.

Kosten signifikant gesenkt

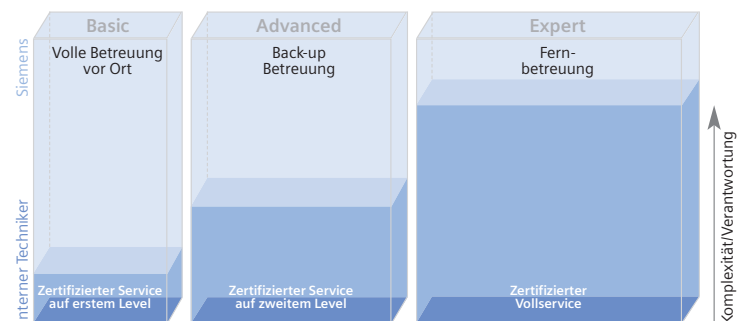
Ungeachtet dessen zahlen sich Shared Servicesverträge für die Radiologieabteilung des UMC Nijmegen in jedem Fall aus. Van Haaren legt seinen Vorgesetzten jedes Jahr einen Bericht vor, der Aufschluss darüber gibt, was sein Team genau kostet und wie groß die Differenz zu einem Vollwartungsvertrag ist. Unter Berücksichtigung der Personalkosten und der Weiterbildung konnten die Aufwendungen für den Unterhalt der radiologischen



DAS MEDIZINISCHE ZENTRUM der St. Radboud Universität Nimwegen ist ein führendes Wissenschaftszentrum im Bereich der Medizin und der Gesundheitsfürsorge mit 8.000 Mitarbeitern und 2.500 Studenten.

Systeme um 30 Prozent gesenkt werden. Und für den Fall, dass doch ein großer Sonderposten anfällt, hat das Klinikum einen Spezialfonds eingerichtet. Kamman und van Haaren sagen, dass mit Shared Services das Kosten-Nutzen-Verhältnis verbessert worden sei und zudem mehr Transparenz beim Return on Investment bestehe. Das Technikerteam ist übrigens längst nicht mehr nur mit Reparaturen beschäftigt. 20 Prozent der Arbeitszeit werden bereits präventiven Eingriffen gewidmet.

Siemens Shared Services



SIEMENS SHARED SERVICES sind flexible maßgeschneiderte Serviceverträge, bei denen die Krankenhaustechniker aktiv in den Serviceprozess eingebunden werden. Sie arbeiten, ausgebildet von Siemens und gemeinsam mit Siemens Servicetechnikern, an einer maximalen Systemverfügbarkeit und reduzieren so die Servicekosten. Die Vertragsvarianten werden gemäß dem aktuellen Ausbildungsstand der Krankenhaustechniker auf drei verschiedenen Levels angeboten: Basic, Advanced und Expert.

Autor: René Vautravers ist Korrespondent der Neuen Zürcher Zeitung in Amsterdam.