

Von CLINICOM zu medico: Migration mit Mehrwert

In nur vier Monaten hat das Nordwest-Krankenhaus Sanderbusch CLINICOM durch medico abgelöst und die Daten vollständig migriert. Gute Vorbereitung, realistische Aufwandsschätzung und ein starkes Projektteam waren die Schlüssel für ein „Go live in time and budget“.

Mit 350 Betten und etwa 750 Mitarbeitern behandelt das Nordwest-Krankenhaus Sanderbusch (NWK) pro Jahr an die 32.000 Patienten in vier medizinischen Zentren. Das NWK ist Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Göttingen und Träger einer Krankenpflegeschule. Nachdem klar war, dass CLINICOM auslaufen würde, bereitete sich das NWK auf einen Systemwechsel vor. „IT erfüllt ja keinen Selbstzweck. Für das Erreichen unserer strategischen Ziele brauchen wir ein leistungsstarkes KIS. Es muss unsere Abläufe unterstützen, den Alltag erleichtern und dabei höchste Versorgungsqualität gewährleisten. Gleichzeitig muss es flexibel genug sein, um sich mit uns weiterzuentwickeln, und die Transparenz

schaffen, mit der wir Probleme frühzeitig erkennen können“, fasst Frank Germeroth, Geschäftsführer des NWK, die Anforderungen an das neue KIS zusammen. Für die europaweite Ausschreibung wurde erheblicher Aufwand in ein umfassendes, detailliertes Lastenheft investiert. Weil man keine zwei Systeme parallel pflegen wollte, war die Datenübernahme eine der wichtigsten Anforderungen an die Migration. Den höchsten Erfüllungsgrad der ausgeschriebenen Leistungen erreichte Siemens mit medico und bekam den Zuschlag.

Organisation ist alles

Die Projektorganisation beschreibt Frank Germeroth so: „Die Zielverantwortung für das Projekt trägt die Projektgruppe, bestehend aus fünf Personen unterschiedlicher Bereiche (siehe blauer Kasten S. 44). Die Verantwortung dafür, auf welchem Weg das Ziel erreicht wird, liegt indes in den Leistungsstellen, in denen Key-User als direkte Partner der Projektgruppe fungieren“. Vor dem Start hat sich die Gruppe selbst „Spielregeln“ definiert. Verbind-

liche Regeln für die Zusammenarbeit aufzustellen, ist im NWK übrigens ein ebenso etabliertes wie bewährtes Führungsprinzip, festgeschrieben im Projektmanagement-Handbuch des Hauses. Die wichtigsten Projektregeln auf den Punkt gebracht: Alle Teammitglieder sind im Projekt gleichgestellt. Die Verantwortung für die einzelnen medico-Module wird in der Gruppe aufgeteilt. Alle Teammitglieder sind bei allen Projektsitzungen anwesend. Schnell zeigte sich, dass das „goldene Regeln“ waren, denn Informationsverluste oder Missverständnisse, die sich zu Herausforderungen im Projektverlauf entwickelten, traten kaum auf. Und wenn doch, dann immer nur dort, wo Informationsfluss und -austausch durch Abwesenheit eines Gruppenmitglieds unterbrochen waren.

Kommunikation, Training und Integration

Die Berufsgruppen im Krankenhaus sind seit Langem daran gewöhnt, mit IT zu arbeiten, sodass Grundsatzdiskussionen

Kurz zusammengefasst

Mit der Migration ihres KIS hat das Nordwest-Krankenhaus Sanderbusch nicht nur das alte System ersetzt, sondern mit höherer Transparenz und Effizienz im Klinikalltag echten Mehrwert erzielt. Die eigens geschaffene „Vermittlungsstelle“ zwischen IT und Anwendern

hat sich dabei bestens bewährt und bleibt auch nach Projektende bestehen. Die professionelle Zusammenarbeit der Projektpartner aus der Klinik und von Siemens und die intensive Kommunikation und Schulung waren weitere Schlüsselfaktoren für den Projekterfolg.



Frank Germeroth, Geschäftsführer NWK



nicht erforderlich waren. Dafür wurden die Kommunikation und das Marketing des Projektes im eigenen Haus sowie die Schulung der Mitarbeiter groß geschrieben. „Ohne gründliche Schulung ist so ein komplexes System wie medico nicht bedienbar“, ist Klinikchef Frank Germeroth überzeugt.

Betriebsversammlungen, Klinikkonferenzen, Intranet, gedruckte Flyer für die Mitarbeiter – kein Medium wurde ausgelassen, um bei den Klinikmitarbeitern ein breites Commitment für die Einführung von medico zu erzeugen. „Ich habe zum Teil regelrechte Verkaufsgespräche geführt“, erinnert sich Frank Germeroth. Mit der Schulung der Key-User durch Siemens wurde der Grundstein für das medico-Wissen gelegt. Daneben gab es vonseiten der Klinik Multiplikatoren-schulungen und – vor allem in den

letzten vier Wochen vor dem Go live – tägliche Anwenderschulungen, auch abends und an den Wochenenden. Die Schulungszeiten wurden mit den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Mitarbeiter abgestimmt. Auch nach dem Projektende finden noch wöchentliche Schulungen statt, die das Wissen vertiefen, und bei Bedarf gibt es individuelle persönliche Trainings.

Das Anbinden der Subsysteme wie Laborinformationssystem, Warenwirtschaft, Röntgenpraxis mit OPS-Ziffern und PACS ist immer ein kritischer Punkt, der besonderes Augenmerk verlangt. „Hier hat uns Siemens hervorragend unterstützt, insbesondere bei der Vorbereitung und Überprüfung der zu übernehmenden Daten“, stellt IT-Leiter Michael Sondermann zufrieden fest. Nach eintägigem Integrationstest sechs Wochen vor dem

Go live waren nur noch kleine Nacharbeiten erforderlich, bevor medico den Echtbetrieb aufnahm. Den folgenden „Stresstest“ mit konstruierten Fällen und allen denkbaren Kreuz- und Querstörungen hat das neue KIS mit Bravour bestanden.

Go live mit Leitstelle und Hotline

Termin und Ablauf des Go live wurden den Mitarbeitern vier Wochen vorher bekannt gegeben. Zwei große Konferenzräume wurden für den „Tag X“ zur Leitstelle mit medico-Systemplätzen und Hotline umgerüstet – einer für die Projektgruppe und die Partner von Siemens, der andere für die IT-Mitarbeiter. Zusätzlich war das gesamte Topmanagement des Hauses bei diesem wichtigen Ereignis präsent. Für die folgenden Tage arbeitete

die IT im Schichtdienst und übernahm Rufbereitschaft in der Nacht. „Wir verstehen uns als Dienstleister und die Mitarbeiter als unsere Kunden, die erwarten dürfen, kompetente Ansprechpartner anzutreffen“, fasst Frank Germeroth seinen Anspruch an den IT-Einsatz zusammen. Umschaltung am Dienstag, Produktivlauf ab Mittwoch und ab Freitag nur noch mäßige Ruffrequenz an der Hotline – besser hätte das Go live nicht ablaufen können.

Veränderung der Arbeitsweisen

Die medico-Module nehmen den Mitarbeitern im NWK viel vom früheren täglichen „Papierkram“ ab, vereinfachen organisatorische Aufgaben und Abläufe, machen Informationen krankenhausesweit verfügbar und erhöhen die Transparenz für die wirtschaftliche Steuerung der Klinik.

Für das Anfordern von Leistungen mussten die Mitarbeiter in den Ambulanzen früher händisch Ziffern eingeben, aus der die Leistung im Kontext zu den jeweiligen

Patientendaten, zum Beispiel seiner Versicherung, hervorgehen. Heute klicken sie nur noch die Leistung selbst auf dem Monitor an. Das Patientendatenmanagement ermittelt daraus und aus den im System gespeicherten Patienteninformationen automatisch alle rechnungsrelevanten Daten.

Vom medico Stationsarbeitsplatz profitieren alle Berufsgruppen. So können sie auf der Einbestellliste sehen, an welchem Tag welche Patienten mit welchen Erkrankungen eintreffen und bestimmte Leistungen bereits im Vorfeld anfordern. Auch der Patientenkalender ist eine große Hilfe. Die Leistungsstellen erhalten Anforderungen, legen Termine fest und tragen sie in ihre Kalender ein. Diese Termine erscheinen jetzt automatisch im Patientenkalender. Der Abruf der Patienten durch die Leistungsstellen besteht allerdings weiterhin, denn die Termine können sich leicht verschieben. Dennoch schätzen die Stationsmitarbeiter diese Funktion.

Großen Nutzen bringt die Verfügbarkeit aller Patientendaten auch bei der Arzt-

briefschreibung. So kann der Arzt zum Beispiel den Befund von einer Gastroskopie, die Beurteilung aus dem Bogen der Klinischen Dokumentation, mit einem Klick übernehmen.

Ein weiteres Beispiel ist die Auftragskommunikation. Früher wurden Aufträge digital abgesetzt, kamen in den Leistungsstellen aber als Papierformular an. Mit medico ist jetzt die Kommunikation zwischen Ambulanzen/Stationen und Leistungsstellen digital und damit viel effektiver. Die Gelegenheit der Umstellung hat man dafür genutzt, die alten Formulare auf den neuesten Stand der Anforderungen zu bringen.

Ein KIS ist niemals fertig

Das Betreiben und Weiterentwickeln eines KIS ist ein fortdauernder Prozess, bei dem Siemens das NWK auch weiterhin unterstützt. Auch kennen die IT-Verantwortlichen heute noch nicht alle Möglichkeiten, die medico bietet. Die Ambulanzen zum Beispiel nutzten früher ein Fremdsystem, was immer wieder zu Informationsverlusten und Unklarheiten führte. Das ist jetzt Geschichte. Noch vermissen die Mitarbeiter kleinere Funktionen, schätzen aber den hohen Integrationsgrad dafür um so mehr. An Nachbesserungen wird bereits gearbeitet. Als nächstes will das NWK weitere medico-Module einführen, unter anderem Case Management mit Bettendisposition, Pflegeprozess-Management, Digitales Diktieren und Prozesssteuerung mit Klinischen Pfaden.

Auch schon vor der KIS-Umstellung hat das NWK Fragen, Tipps und Hinweise von Mitarbeitern mit einem Ticketsystem strukturiert erfasst. Damit soll ein Prozess kontinuierlicher Verbesserung am Laufen bleiben, der die Nutzung von medico selbstverständlich mit einschließt.

medico – Anwender, Anwender – medico

Die Verständigung zwischen Technikern und Anwendern ist zuweilen schwierig, für den Erfolg von IT-Projekten jedoch unentbehrlich. Darum hat das NWK bei der KIS-Umstellung eine Schnittstelle zwischen Technik und Anwendern geschaffen und mit der Krankenschwester Gabriele

Ein starkes Team: die medico-Projektgruppe des NWK Sanderbusch

Petra Böcker, Leiterin Organisationsentwicklung/Qualitätsmanagement, hielt als Projektleiterin alle Fäden zusammen. „Ich war Mädchen für alles“, meint sie. Ein „Mädchen“ mit Beharrlichkeit und Durchsetzungsvermögen, das bei Bedarf durchaus auch pointiert zu formulieren weiß.

Bernt-Dieter Boelsen, Prokurist und Leiter Betriebswirtschaft, brachte sein profundes Wissen und langjährige Erfahrung mit dem IT-Einsatz in Krankenhäusern ein.

Michael Sondermann, Leiter der IT, ist kein Neuling in Sachen Systemeinführung. Er wusste, was auf seine Abteilung zukommt und war „gewarnt“.

Dr. Christian Keithahn, stellvertretender IT-Leiter, war der „Anwalt der User“ und passte die medico-Software in ihrem Sinne an.

Gabriele Kentler aus der IT-Abteilung spielte die ebenso sinn- wie anspruchsvolle Rolle der Mittlerin zwischen dem KIS und den Menschen, die damit arbeiten.



Bernt-Dieter Boelsen,
Prokurist, Leiter Betriebswirtschaft



Gabriele Kentler,
IT-Abteilung



Michael Sondermann,
Leiter der IT



Dr. Christian Keithahn,
stellvertretender IT-Leiter



Petra Böcker

„Zum einen waren wir uns unserer Mitwirkungspflicht bewusst. Zum anderen wussten wir mit Siemens einen erfahrenen und professionellen Partner an unserer Seite.“

Petra Böcker,
Leiterin Organisationsentwicklung/Qualitätsmanagement

Kentler besetzt. Nach über 15 Jahren Pflege in verschiedenen Bereichen des Krankenhauses kennt sie viele Bedürfnisse und Befindlichkeiten und findet die passende Sprache beim Vermitteln, Erklären und schließt Verständigungslücken. Im Projekt stellte sich diese Besetzung als Volltreffer heraus. Schnell war Gabriele Kentler bei den Anwendern nicht nur akzeptiert, sondern auch gefragt. Die Qualität hat gewonnen, beide Seiten hatten es leichter und haben mehr voneinander verstanden. War diese Funktion zunächst für zwei Jahre vorgesehen, soll sie nun auch nach Projektende fortbestehen, angesiedelt in der IT-Abteilung.

Erfolg macht Spaß

Ulrich von Rekowski, Projektleiter von Siemens, resümiert: „Die entscheidenden Erfolgsfaktoren im NWK waren die gründ-

liche Vorbereitung auf das anspruchsvolle Projekt mit einer realistischen Aufwandschätzung und die Zusammensetzung des Projektteams.“ Projektleiterin Petra Böcker fügt hinzu: „Zum einen waren wir uns unserer Mitwirkungspflicht bewusst. Zum anderen wussten wir mit Siemens einen erfahrenen und professionellen Partner an unserer Seite. Und außerdem haben wir alle für das neue KIS „gebrannt“. In dieser Konstellation ist bei der ganzen Anstrengung auch der Spaß an der Arbeit nicht zu kurz gekommen.“

Weichen für die Zukunft gestellt

„Der eigentliche Systemwechsel, vor dem Krankenhäuser stehen, ist das Ende der Planwirtschaft mit zugewiesenen Budgets. An ihre Stelle treten sektorenübergreifende Versorgungsmodelle, die

dem Anspruch an Patientenzufriedenheit und Ökonomie gleichermaßen gerecht werden. Wir müssen permanent unsere Prozessqualität überprüfen, die alltägliche Routine optimieren und mit intelligenten IT-Lösungen unterstützen. Mit medico als KIS und Siemens als Partner haben wir die Weichen dafür gestellt“, ist sich Frank Germeroth sicher.

Info/Kontakt:

www.siemens.de/medico
sonja.krause@siemens.com