



Stell Dir vor, die IT fällt aus und keiner geht hin

Wie Krankenhaus-IT zuverlässig läuft, ohne dass das IT-Personal schlaflose Nächte hat

Eine Hochverfügbarkeitsumgebung kann einem schlaflose Nächte bereiten. Zumindest dann, wenn man als IT-Mitarbeiter dafür verantwortlich ist, eine entsprechende Systemlandschaft kontinuierlich am Laufen zu halten. Egal, wie gut ein IT-System gewartet wird: Irgendwann kommt – meistens zur Unzeit – der Moment, an dem eine wichtige Komponente ausfällt. In der Regel erhält dann der diensthabende IT-Spezialist einen Anruf von einem mehr oder weniger panischen Mitarbeiter aus der Klinik und macht sich seufzend auf den Weg, um den Fehler zu beheben. Denn oft genug klingelt das Telefon am Wochenende oder mitten in der Nacht,

wenn man eigentlich seine Freizeit mit der Familie verbringen, oder einfach nur erholsam schlafen möchte.

Als Betroffener kann man das schulterzuckend hinnehmen und am nächsten Tag müde am Arbeitsplatz erscheinen (oder gleich da bleiben). Oder man kennt Menschen wie Carsten Emmerling. Der versteht nämlich überhaupt nicht, warum es immer noch viele Krankenhäuser gibt, die ihre IT-Fachleute Rufbereitschaft machen lassen und damit Geld und Ressourcen verschwenden (von der Belastung der Mitarbeiter ganz zu schweigen).

Gemeinsam. Vorausschauend. Ganzheitlich.



IT-Personal sollte sich um Wichtigeres kümmern können

„Grundsätzlich klingt es natürlich erst einmal sinnvoll, wenn gesagt wird: Ich habe mein IT-Personal ja schließlich dafür eingestellt, dass sie mir die EDV am Laufen halten“, gibt Emmerling, der für den Healthcare-IT-Hersteller Cerner im Bereich Managed Services arbeitet, zu. „Aber im Endeffekt ist es ungefähr so, wie wenn man vom Krankenhausapotheker erwartet, dass er alle Medikamente selbst herstellt: Er hat zwar die fachliche Kompetenz und in gewissem Rahmen gehört es auch zu seinen Aufgaben. Aber es ist einfacher und effizienter, wenn man im Routinefall die Arzneimittel über einen Händler liefern lässt und der Apotheker sich um wichtigere, spezielle Aufgaben kümmern kann.“

Denn die Zeiten, in denen EDV-Mitarbeiter nur wenige, unspezifische Applikationen zu betreuen hatten sind vorbei. Aktuelle Krankenhaussystemlandschaften sind komplex, vielschichtig und wartungsintensiv. Entsprechend hat sich auch die Rolle der IT-Fachleute im Krankenhaus gewandelt: „Der Aufgabenschwerpunkt für EDV-Mitarbeiter im Krankenhaus verlagert sich immer mehr von Wartung und Betrieb der Systeme weg, hin zu Planung und Anpassung der IT-Landschaft“, weiß Carsten Emmerling aus Erfahrung. „Bei unseren Kunden in Deutschland beispielsweise sehen wir das ganz deutlich: Die Anwendungen sind mittlerweile so speziell, dass es gerade für kleinere Häuser mit dünn besetzten IT-Abteilungen zeitlich und finanziell kaum noch machbar und rentabel ist, ihre Spezialisten auf alle Systeme zu schulen und auf dem aktuellen Stand des Wissens zu halten. Dabei ist Deutschland in Hinblick auf den Entwicklungsstand der Krankenhaus-IT noch relativ am Anfang.“

Hoher Konkurrenzdruck auf dem Arbeitsmarkt

Ein weiteres Problem ist der Konkurrenzdruck auf dem Arbeitsmarkt: „In vielen Ländern können gut ausgebildete IT-Spezialisten zwischen

den Angeboten wählen. Viele Krankenhäuser können dabei nicht mithalten und finden kein Personal. Das führt dann dazu, dass die vorhandenen EDV-Fachkräfte überlastet sind und irgendwann den Arbeitgeber wechseln.“

Wie aber sollen Krankenhäuser dann ihre IT-Landschaft am Laufen halten, oder gar ausbauen, ohne ihre Mitarbeiter in den Burnout zu treiben? Carsten Emmerling kennt die Lösung: „Im Grunde genommen ist es wie beim Krankenhausapotheker, der sich auf die relevanten Kernaufgaben konzentriert und die Routinearbeit – also das Herstellen von gängigen Medikamenten – anderen überlässt.“ Der Begriff `Outsourcing` – das weiß auch der IT-Fachmann von Cerner – hat manchmal einen schalen Beigeschmack. „IT-Fachleute im Krankenhaus sollen nicht ersetzt, sondern entlastet werden“, erklärt Carsten Emmerling. „Wenn Routineaufgaben wie Updates, Systemüberwachung oder Notdienste wegfallen, hat das Personal mehr Zeit, die Unterstützung klinischer Prozesse zu verbessern, den Ausbau der Systemlandschaft zu planen, Projekte umzusetzen und so im Krankenhausalltag mehr Effizienz zu ermöglichen.“ Er nennt ein Beispiel: „Wir haben einen Kunden in Deutschland, der gleich den ganz großen Schritt gegangen ist und nicht nur sein Cerner-KIS, sondern auch die SAP-Basis komplett zu uns ins Rechenzentrum verlagert hat. Nach einem halben Jahr Vorbereitung haben wir die beiden Systeme in zwei Nächten umgezogen und betreiben sie jetzt im Auftrag des Kunden, der vom Resultat begeistert ist: Die Systeme laufen jetzt performanter als vorher, sind auf dem jeweils neuesten Stand der Technik und das Personal in der IT-Abteilung kann sich jetzt voll auf seine eigentliche Arbeit wie den Ausbau der Krankenhaus-IT konzentrieren.“

Benefits durch passgenaue Serviceleistungen im Baukastenprinzip

Die Vorstellung, relevante Teile ihrer IT-Systeme auszulagern, wird von vielen Krankenhäusern noch skeptisch gesehen. Carsten Emmerling

kann das nachvollziehen: „Es geht hier um im wahrsten Sinne des Wortes lebenswichtige Systeme mit hochsensiblen Daten. Dass einem da mulmig wird, wenn man daran denkt, eine komplette Systemlandschaft umzustellen, ist nachvollziehbar. Deswegen bieten wir eine Art Baukastensystem an, aus dem ein Krankenhaus genau die Services auswählen kann, die es braucht. Denn nur, wenn ein Service passgenau erfolgt, macht er organisatorisch und finanziell auch Sinn und bringt dem Kunden Vorteile.“

Und so hat der Kunde die volle Auswahl aus einer Vielzahl von Serviceangeboten: Angefangen von Beratungsleistungen im Hinblick auf die Hardwareausstattung, über einzelne Servicedienstleistungen wie Unterstützung bei Updates oder Releasewechselln, bis hin zum Betrieb der IT beim Kunden vor Ort oder einer vollen Übernahme der Betriebsverantwortung in einem lokalen Rechenzentrum von Cerner, bietet der IT-Hersteller eine breite Palette an Möglichkeiten.

„Was viele nicht wissen: Wir haben beispielswei-

se auch fundiertes Wissen und viel Erfahrung mit SAP-Systemen, weil wir als Hersteller von i.s.h.med und SAP-Partner auch Zugriff auf Informationen und Fehlerdatenbanken haben“, legt Carsten Emmerling nach und erzählt zum Schluss noch eine kleine Geschichte: „Der IT-Leiter eines Kunden, der unsere Services in Anspruch nimmt, wurde am Wochenende angerufen, weil eine wichtige Systemkomponente ausgefallen war. Normalerweise hätte er in die Klinik fahren und den Fehler selbst beheben müssen. So rief er nur in unserem Servicecenter an, das schon an der Fehlerbehebung arbeitete. Eine halbe Stunde später lief das System wieder. Zu diesem Zeitpunkt hätte der Kunde wahrscheinlich gerade erst angefangen, am System zu arbeiten, weil er ja erst in die Klinik hätte fahren müssen. So konnte er – wie er mir erzählte – in aller Ruhe mit seinen Kindern Fußball spielen.“

Alleine dieses eine Beispiel macht deutlich, wie Krankenhäuser von Managed Services von Cerner profitieren können: Mit schnellerer Fehlerbehebung und zufriedenerem, entspanntem IT-Personal.

GesundheIT im Wandel

Gemeinsam. Vorausschauend. Ganzheitlich.

Über Cerner

Seit mehr als 35 Jahren entwickeln wir bei Cerner IT-Lösungen, die dazu beitragen, die Gesundheitsversorgung zu verbessern.

Wir unterstützen große wie kleine Gesundheitseinrichtungen dabei, ihre klinischen, finanziellen und operativen Anforderungen zu erfüllen, um ihre Geschäftsziele zu erreichen und zugleich die bestmögliche Versorgung zu gewährleisten.

Mit dem Wissen und der Erfahrung aus über drei Jahrzehnten setzt Cerner auf integrierte Systeme und baut sie weiter aus, um evidenzba-

sierte, klinische Entscheidungen zu unterstützen, medizinische Fehler zu vermeiden und Menschen aktiv in ihre Behandlungsprozesse einzubinden.

Cerner IT-Lösungen und Dienstleistungen tragen dazu bei, die Gesundheitsversorgung produktiver zu machen und gleichzeitig die Behandlungsqualität und Patientensicherheit zu erhöhen.

Für uns ist die Nähe zu unseren Kunden ein wesentlicher Faktor. Wir verstehen uns als globaler Player mit starker lokaler Präsenz.

Dabei begleiten wir unsere Kunden als vorausschauender Partner.

Mehr denn je liegt der Fokus heute auf Innovationen für leistungsfähige, integrierte Systeme im Gesundheitswesen und auf einer besseren proaktiven Versorgung einer immer älter werdenden Gesellschaft.

Gemeinsam mit unseren Kunden gestalten wir die Zukunft des Gesundheitswesens, mit **vorausschauenden** Ideen und einem **ganzheitlichen** Portfolio.

Cerner Health Services Deutschland GmbH

Cunoweg 1
65510 Idstein, Germany
www.cerner.de

Dieses Dokument enthält vertrauliche und/oder geschützte Informationen der Cerner Corporation und/oder angeschlossener Unternehmen und darf ohne die schriftliche Zu-

stimmung von Cerner weder vervielfältigt, weitergeleitet noch zu anderen Zwecken verwendet werden. Alle Marken und Logos von Cerner sind das Eigentum der Cerner Corporation. Alle übrigen

Markenbezeichnungen oder Produktnamen sind Marken bzw. eingetragene Marken der jeweiligen Inhaber.