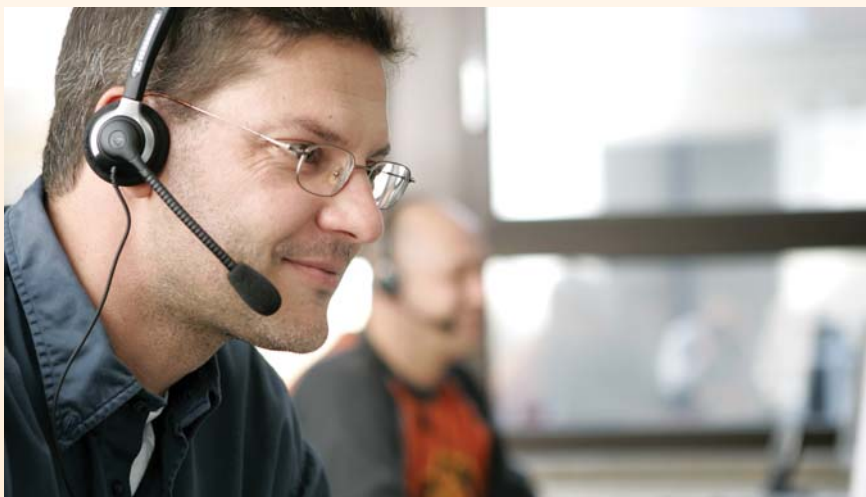


Webbasierte Helpdesk-Lösung steuert alle Supportanfragen bei der RZV GmbH, einem IT-Dienstleister für das Gesundheitswesen

Tickets zur Lösung von IT-Problemen



Die Servicemitarbeiter nehmen die Anfragen der Kunden telefonisch, per Fax oder per E-Mail entgegen und befüllen über eine Eingabemaske ein Serviceticket in ConSol*CM mit den Vorgangsdaten.

BILD: CONSOL

Kein modernes Krankenhaus kommt heute mehr ohne umfassende Informationstechnologie aus. Die komplexen Systeme optimieren einerseits die Prozesse im Krankenhausalltag, andererseits bedingt die erhöhte Komplexität zumeist ein höheres Aufkommen an Fragen seitens der Anwender. Hier sind die betreuenden IT-Dienstleister gefragt, ihre Kunden bei Fragen und Problemen bestmöglich zu unterstützen. Das hier geschilderte Beispiel zeigt, welchen Zusatznutzen eine unterstützende Software haben kann, die die Transparenz von Anfragen beim IT-Dienstleister erhöht und die Bearbeitung der Probleme beschleunigt.

Ein bekannter Dienstleister für Informationsverarbeitung ist die RZV Rechenzentrum Volmarstein GmbH mit Firmensitz in Wetter an der Ruhr. Auf der Basis moderner Informationstechnologien bietet das Unternehmen innovative IT-Konzepte für das Gesundheitswesen, den sozialen und den öffentlichen Bereich. Das

Servicecenter der RZV GmbH ist dabei die zentrale Anlaufstelle für alle Kundenfragen rund um die IT. Um die Anfragen optimal beantworten und Probleme zügig lösen zu können, entschied sich der IT-Dienstleister für ConSol*CM aus dem Hause ConSol, eine webbasierte Software zur Steuerung von Kommunikationsabläufen und zur Aufgabenverfolgung. Mit Hilfe von ConSol*CM können unter anderem Anfragen in einem Ticketsystem erfasst, kategorisiert und priorisiert werden. Außerdem ist das System in der Lage, die verschiedenen Serviceprozesse abzubilden.

Ist-Situation: Komplexe IT-Systeme steigern das Supportvolumen

Kurzer Rückblick: 2006 führte die RZV GmbH bei ihren Kunden eine Umfrage zum Thema Supportqualität durch. Diese ergab, dass die Qualität der fachlichen Unterstützung kundenseitig als ausgesprochen gut bewertet wurde, im Punkt

„Erreichbarkeit“ jedoch Verbesserungsbedarf bestand.

Die Ursachen: Moderne IT-Anwendungen bringen – unwidersprochen – ein Mehr an Leistung und optimieren die täglichen Arbeitsabläufe. Die Systeme werden dabei immer komplexer und vielschichtiger. Ein stetig steigendes Volumen an Supportanfragen ist die logische Konsequenz. Auch Krankenhäuser bleiben nicht verschont: Denn sie generieren enorme Datenmengen und müssen diese in sehr heterogenen Systemlandschaften und mit komplexen Gerätschaften nutzen und verwalten, sodass der Krankenhausalltag ohne entsprechenden IT-Support kaum zu bewältigen ist.

Dabei sind die Fragestellungen ebenso vielfältig wie die Soft- und Hardware selbst: Sie reichen von Schwierigkeiten bei Software-Updates über Anwenderprobleme bis hin zu Fragen zur technischen Umsetzung gesetzlicher Vorgaben – so zum Beispiel, wenn geänderte Abrechnungsformen schnell im bestehenden System abgebildet werden müssen.

Eine stetig steigende Zahl von IT-Supportanfragen ist die Folge. Um konkrete Daten zu gewinnen, ließ das RZV seine Telefonanlage protokollieren und konnte die Entwicklung eindrucksvoll belegen: Knapp 4.000 Anfragen gingen innerhalb eines Monats an die Fachabteilungen des Dienstleisters – eine Zahl, die sich innerhalb der bestehenden Prozessketten ohne Qualitätseinbußen nicht mehr bewältigen ließ. Das RZV entschied sich deshalb, die internen Prozess- und Ablaufstrukturen softwaregestützt neu zu organisieren, um dem wachsenden Bedarf Herr zu werden.

Kernidee des neuen Servicecenters war, Anfrageannahme und -bearbeitung zu entkoppeln, also in zwei voneinander getrennten Prozessketten ablaufen zu lassen. Dadurch werden die Fachabteilungen zeitlich entlastet und können sich ihrer Kernkompetenz widmen, der Beantwortung der Supportanfragen. Personell setzte man für die neu geschaffene Organisationsform auf Kompetenzen aus den eigenen

Reihen. Mitarbeiter aus den verschiedenen Fachbereichen konnten für das Projekt gewonnen werden. Diese gewährleisten durch ihre Erfahrung und ihr Verständnis für die Serviceabläufe im RZV eine effiziente Aufnahme und eine präzise Weiterleitung der Bearbeitungsfälle. Die kompletten Supportwege der Geschäftsfelder Krankenhaus und Systembetrieb wurden als erste auf die zentrale Serviceplattform umgelenkt.

Das Anfragemanagement auf Systemseite übernimmt die Softwarelösung ConSol*CM. Sie sorgt dafür, dass die erforderlichen Prozessbausteine in der richtigen Reihenfolge abgearbeitet werden. Hat ein Mitarbeiter der Supportannahme also eine Anfrage aufgenommen und in einem Ticket erfasst, erhält der Supportsuchende automatisch eine Bestätigung per E-Mail. Neben der aktuellen Servicenummer, die eine eindeutige Identifizierung des Falls garantiert, wird auch die erfasste Beschreibung der Anfrage ange-

zeigt. So lassen sich gegebenenfalls telefonische Übermittlungsfehler schnell korrigieren. Unterdessen wird die erfasste Anfrage im Servicecenter priorisiert und an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet.

Dort wird die Bearbeitung der Anfrage durch einen Key-User sichergestellt. Krankheits- oder urlaubsbedingte Verzögerungen im Bearbeitungsprozess können so vermieden werden. Der Key-User ist stets über die anwesenden Mitarbeiter in seiner Abteilung informiert. Vorgegebene Checkboxen helfen dem Bearbeiter, das aufgetretene Problem beim Erfassen schnell und exakt zu definieren und zu lokalisieren. Dazu sind die Bearbeitungsmasken der Software genau auf die möglichen Supportfälle der unterschiedlichen RZV-Fachabteilungen abgestimmt – unter anderem für SAP-ERP-Lösungen, das SAP-Healthcare-Patientenmanagement sowie die Integration medizinischer Systeme.



Jochen Markschat,
Leiter des RZV-
Servicecenters:
„Dank der Software
ConSol*CM wissen
wir jetzt genau,
wie viele Service-
anfragen uns zu
welchem Bereich

erreichen und können den Weg jedes Servicetickets nachverfolgen.“

BILD: RZV

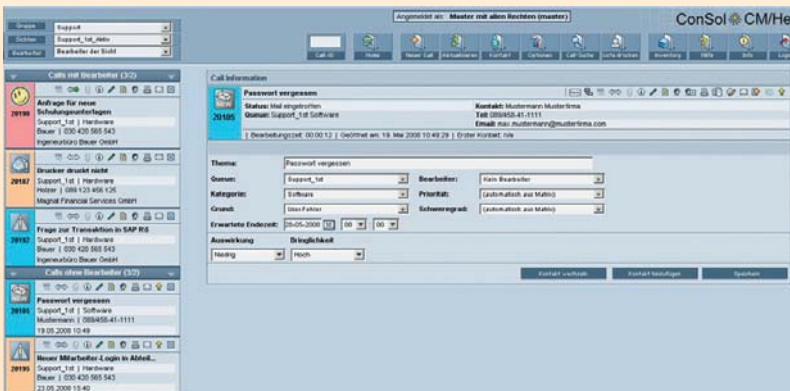
Key-User sichern eine zeitnahe Bearbeitung

Auch die Eingabemaske zur Kundendatenerfassung ist den Anforderungen der RZV GmbH angeglichen: Alle Kundenstamm- und Mitarbeiterdaten enthalten die erforderlichen Details für ihre Weiterverarbeitung in den angeschlossenen SAP-Systemen, beispielsweise Debitorenummern und SAP-Mandanten. Außerdem verfügt der IT-Helpdesk über einen komfortablen Administrationsclient, mit dem die IT-Mitarbeiter alle Eingabemasken anpassen können.

Mithilfe der über jeden Webbrowser zu öffnenden, intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche stellt die Software die zügige und effiziente Bearbeitung sicher und schafft Transparenz – vom Eingang der Anfrage bis zur zentralen Ablage der Bearbeitungshistorie. Sie visualisiert dabei je nach Art der Anfrage automatisch die erfolgten sowie die anstehenden Arbeitsschritte, den Workflow. Möglich ist dies durch eine leistungsfähige Workflow-Engine und einen grafischen Workflow-Editor. Letzterer ermöglicht es, alle Arbeits- und Kommunikationsabläufe detailliert abzubilden und die Prozessketten, die das System für eine Anfragenbearbeitung vorgeschlägt, flexibel den individuellen Abläufen jeder einzelnen Abteilung im laufenden Betrieb anzupassen.

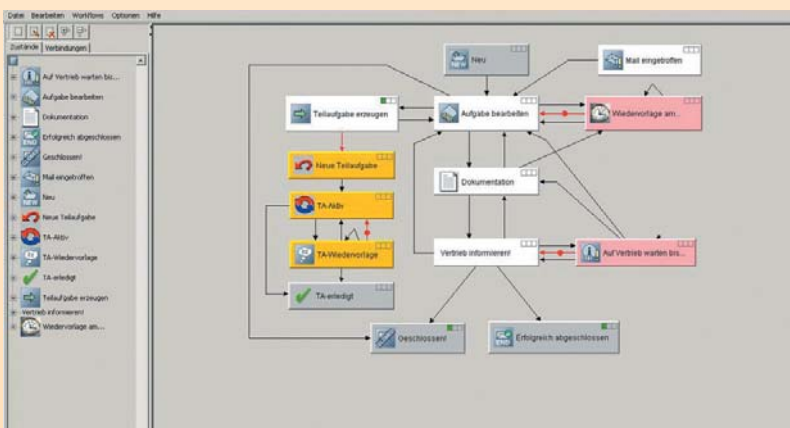
Transparenz beschleunigt die Problembeseitigung

Jeder berechnete Supportmitarbeiter kann die hinterlegten Informationen einsehen und problemlos die laufende Anfrage übernehmen. Dadurch ist Transparenz in Kommunikation und Bearbeitungsstatus



Jedes Serviceticket enthält alle wichtigen Informationen zur Kundenanfrage.

BILD: RZV



Der grafische Workflow-Editor ermöglicht es, alle Arbeits- und Kommunikationsabläufe detailliert abzubilden und flexibel im laufenden Betrieb anzupassen.

BILD: RZV

Special IT-Systeme

gegeben und es entfallen zeitraubende Rückfragen und Übergaben – beispielsweise vom First- an den Second- oder Third-Level-Support. Denn jeder Vorgang enthält alle erforderlichen Informationen wie Kontaktdaten, Ansprechpartner und Art der Anfrage, aber auch Gesprächsnotizen, eingegangene Faxe oder E-Mails. Hat die zuständige Fachabteilung den Fall schließlich erfolgreich bearbeitet, bekommt der Kunde dies telefonisch oder per E-Mail mitgeteilt. Reportings helfen, die Prozesseffizienz im Auge zu behalten. So überprüft das RZV beispielsweise regelmäßig die Laufzeiten der Servicetickets sowie die Anzahl der Tickets pro Kunde, um einen optimalen Servicegrad zu erreichen.

Lernfähige Software mit Gedächtnis

Nach einem Jahr und rund 40.000 erfassten Anfragen haben sich die Serviceprozesse eingespielt und sind auf hohe Akzeptanz seitens der Kunden und der Mitarbeiter gestoßen. „Dank Softwareunterstützung wissen wir jetzt genau, wie viele Serviceanfragen uns zu welchem Bereich erreichen und können den Weg jedes Servicetickets sicher nachverfolgen“, freut sich Jochen Markschat, Leiter des RZV-Servicecenters. Die wiedergewonnene funktionierende Routine ist bei Umstrukturierungen das A und O, wobei das RZV die Lernphase eindrucksvoll statistisch be-

legen kann: Betrug die Erreichbarkeit anfangs 70 Prozent, liegt sie mittlerweile bei über 90 Prozent. Zudem ist die Erfassungszeit drastisch kürzer: Drei Minuten benötigt ein Mitarbeiter des Servicecenters nun durchschnittlich für das Aufnehmen einer Anfrage. Da die Arbeitsabläufe keineswegs statisch sind, lassen sich die Prozesse laufend optimieren und die Arbeitszeit pro Anfrage noch weiter verkürzen. Denn nicht nur die Mitarbeiter werden schneller, auch das System lernt und wächst mit. Indem alle Anfragen und Problemlösungen von der Software dokumentiert und archiviert werden, lassen sich per Stichwortsuche reproduzierbare Anfragen schnell und effizient beantworten.

„Anfangs hätten wir nie gedacht, wie viel Zeit sich durch die übersichtliche und strukturierte Eingabe über die Bearbeitungsmaske sparen lässt. Dank der neu gewonnenen Transparenz erfolgen auch die Übergaben zwischen unseren einzelnen Fachabteilungen punktgenau und reibungslos. Kein Wunder, dass wir die Anfragen unserer Kunden jetzt um ein Vielfaches schneller abarbeiten können“, ergänzt Jochen Markschat.

Flexibilität und Skalierbarkeit: Ausbau in Eigenregie

Die hohe Integrationsfähigkeit und Skalierbarkeit der Software hat sich der Dienstleister schon bald nach Projektstart zunutze gemacht: In Eigenregie wurden zunächst die Geschäftsfelder Krankenhaus und Systembetrieb an die Software angebunden. Die übrigen Geschäftsfelder folgten sukzessive. Heute arbeiten 150 RZV-Mitarbeiter mit der Lösung. Und damit nicht genug: Seit kurzer Zeit arbeitet auch ein RZV-Kunde, das Evangelische Krankenhaus Hagen-Haspe, mit ConSol*CM.

Durch die Entkopplung von Anfrage und Service können sich die Mitarbeiter auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und damit die Zusammenarbeit optimieren: Die einen organisieren, die anderen reparieren. BILD: CONSOL



Wenn es Rückfragen zur IT gibt, kann in der Bearbeitungssoftware ein ‚Ticket‘ vergeben werden, mit dem der gesamte Vorgang bis zur endgültigen Lösung der Aufgabe durchlaufen wird. BILD: KTM

Die Mitarbeiter im Krankenhaus support melden interne Anfragen nicht erst an ihren Dienstleister, sondern öffnen selbst die entsprechenden Servicetickets. Standardanfragen – vor allem zu Hardwareproblemen wie leeren Druckerpatronen oder defekten Tastaturen – können die Mitarbeiter des Krankenhauses selbst bearbeiten. Ausgefallene Supportfälle, meist anwendungsbezogene Fragestellungen oder Anpassung der Software, werden weitergegeben. Der Zugriff erfolgt dabei online über die Standardbrowser der Krankenhausmitarbeiter. Das Hosting, also die Bereitstellung und Pflege der Software, liegt weiterhin bei der RZV GmbH. ■

Kontakt

RZV GmbH
Marketing
Grundschoßteler Straße 21
58300 Wetter
Tel.: 0 23 35 / 6 38-5 07/-5 17
Fax: 0 23 35 / 6 38-7 77
marketing@rzv.de
www.rzv.de

ConSol* Software GmbH
Franziskanerstraße 38
81669 München
Tel.: 0 89 / 4 58 41-1 20
Fax: 0 89 / 4 58 41-1 19
marketing@consol.de
www.consol.de



Ruppiner Kliniken steuern Patienten- und Materialtransporte über ein zentrales IT-System

Patiententransporte ‚just in time‘

Man könnte es als Win-win-win-Situation bezeichnen. Schließlich profitieren alle von dem zentralen, an das KIS angebundene Fahrdienstmanagementsystem, das seit rund einem Jahr von den Ruppiner Kliniken genutzt wird: Patienten, Fahrer, Klinikpersonal und das Management. Grund genug, sich diese Lösung etwas genauer anzusehen.

Immer mehr Patienten und immer mehr Material muss in den Krankenhäusern hin- und hertransportiert werden. Besonders betroffen sind Kliniken, die sich über viele Gebäude und Fachbereiche und ein großes Gelände erstrecken – so wie die Ruppiner Kliniken. Deren Einrichtungen verteilen sich auf insgesamt 40 Gebäudeeinheiten, die als Pavillon angelegt sind. Die interdisziplinäre Struktur, die sich auch

in den zahlreichen Gebäuden widerspiegelt, ermöglicht zwar eine umfassende medizinische Versorgung, benötigt aber auch eine gezielte Steuerung der Patiententransporte, um möglichst alle zur Verfügung stehenden medizinischen Ressourcen optimal nutzen zu können.

Angesichts dieser Struktur verwundert es nicht, dass der innerbetriebliche Krankentransport es im Mittel auf rund 220 Patienten pro Tag bringt. Dabei kommen, angesichts der Größe des Klinikgebiets ebenfalls wenig verwunderlich, vor allem Bettenfahrzeuge und Krankentransporter zum Einsatz.

„Da unser Transportvolumen rasant wächst, mussten wir handeln“, erinnert sich Christov Sabo, Leiter des Rettungsdienstes der Ruppiner Kliniken und zuständig für den

Fahrdienst. „Allein 2007 stieg die Zahl der Fahrten um 46 Prozent gegenüber dem Vorjahr an.“

Um die damit verbundene Mehrarbeit aufzufangen und letztendlich die vorhandenen Betriebsmittel besser auszulasten, entschieden sich die Verantwortlichen, die Transportlogistik klinikweit auf eine einheitliche Basis zu stellen.

Dafür erarbeitete das Projektteam des Betriebswirts Sabo in einem ersten Schritt einen Sollprozess, der die Transportanforderungen aller beteiligten Stellen abdeckt. Bei der Prozessaufnahme wurde noch einmal deutlich, dass sich die vorherige Praxis auf ein wenig strukturiertes Vorgehen gestützt hatte. „Damals lief fast alles über telefonische Vereinbarungen, weshalb eine Sicht auf alle Transportvorgänge kaum möglich war“, erläutert Christov Sabo die verbesserungsbedürftige Situation. „Deshalb wollten wir nun eine klinikweit nutzbare Gesamtlösung, in der sich die Aufträge optimieren lassen.“ Doch allein mit einer Software zur Verbesserung der Transportlogistik wäre es nicht getan gewesen, denn die neue Lösung sollte auf der bereits bestehenden IT- und Telekommunikations-Infrastruktur der Klinik aufbauen. Außerdem sollten die Anwender in der gewohnten ITK-Umgebung weiterarbeiten können, ohne dass man sie zusätzlich schulen müsste.

Angesichts dieses komplexen Anforderungsprofils entschieden sich die Ruppiner Kliniken dafür, das bereits installierte KIS i.s.h.med auch für den Fahrdienst zu nutzen und durch das Transportoptimierungssystem der Firma Hermeskim zu ergänzen. Unterstützung holten sich die Brandenburger von der T-Systems Austria GesmbH, die die erforderliche Schnittstelle entwickelte und die neue Lösung innerhalb von drei Monaten an den Start brachte.

Das Rückgrat für das integrierte Fahrdienstmanagement bildet das KIS-Modul ‚Transport‘. Die für den Klinikeinsatz konzipierte Software bietet eine zentrale Fahrauftragsübersicht, in der die Stationen und



220 Patiententransporte werden an einem durchschnittlichen Tag in den Ruppiner Kliniken abgewickelt, die meisten in Krankentransportern oder Bettenfahrzeugen. Durch die Optimierung lassen sich Wartezeiten reduzieren, die Transparenz verbessern und die Auslastung erhöhen.

Funktionsstellen der Klinik Transporte anlegen, überwachen und bei Bedarf ändern können.

Weil das KIS mehr kann

Soll also beispielsweise ein Patient von einer Station zu einer anderen Einrichtung der Klinik gebracht werden, legt die verantwortliche Pflegekraft einen entsprechenden Fahrauftrag im System an. Den Patienten, um den es geht, wählt der Anwender aus der Stationsliste des KIS aus. Über den Fahrauftrag bestimmt der Anwender das Transportziel, den Zeitpunkt der Abholung, den Rücktransport und die Transportweise. Diese hängt im Wesentlichen davon ab, ob der Patient liegend im Bett oder sitzend im Rollstuhl transportiert werden muss oder selbst gehen kann. Es lassen sich auch mehrgliedrige Transportketten abbilden, die der Arbeitsteilung in der Klinik entsprechen. Beispielsweise kann ein Patient im Anschluss an einen Radiologiebesuch direkt in die für ihn zuständige Spezialambulanz gebracht werden. Weitertransporte, aber auch Rückholungen lassen sich ebenfalls automatisiert hinterlegen. Dieses Vorgehen bietet sich immer dann an, wenn sich die Aufenthaltsdauer des Patienten mit hoher Treffsicher-



Die Luftaufnahme macht es deutlich: Die Wege zwischen den rund 40 Gebäuden der Ruppiner Kliniken sind weit, so dass eine innerbetriebliche Logistik sinnvoll ist.

heit vorhersagen lässt. Alternativ dazu lassen sich die gewünschten Anschlussfahrten aber auch jederzeit manuell anlegen.

Transparenz erhöhen – Auslastung optimieren

Die aufgenommenen Fahraufträge leitet das Modul per Webservice an das Transportoptimierungssystem von Hermeskim weiter, das einen optimalen Gesamtplan erstellt. Die Optimierungssoftware erkennt dabei, welche Mitarbeiter sich aufgrund ihrer aktuellen Positionen auf dem Klinikgelände für die zu planenden Transporte anbieten. Zudem prüft das System, wer sich aufgrund seiner Fähigkeiten und seiner Ausrüstung für welchen Fahrauftrag

eignet. Als weiterer Gesichtspunkt geht in die Planung mit ein, wann ein Fahrer seinen letzten Auftrag durchgeführt hat und ob er gegebenenfalls noch eine Pause braucht. „Das eigentliche Ziel der Transportoptimierung liegt darin, eine möglichst gleichmäßige Auslastung aller Mitarbeiter zu erzielen. Auf diese Weise vermeiden wir Situationen, in denen Fahraufträge einander überlagern, wodurch es zwangsläufig zu Verspätungen und Wartezeiten kommt“, bringt Christov Sabo den Kern seiner Planungsarbeit auf den Punkt. Da er als ehemaliger Krankenpfleger und Rettungsassistent den Klinikalltag kennt, sieht der Fahrdienstleiter das standardisierte Vorgehen als wesentlichen Erfolgsfaktor dafür, dass sich die Ressourcen wirtschaft-



- ◆ **Monatlich fundierte Informationen über praxisorientierte Problemlösungen für Entscheider im Krankenhaus machen Sie zum gut informierten Gesprächspartner.**
- ◆ **Ziehen Sie aus den Erfahrungen anderer Ihren persönlichen Nutzen: In KTM lesen Sie, auf welche Weise bestimmte Probleme im Einzelfall gelöst wurden. Anwendungsbeispiele, Interviews und Branchennews runden das abwechslungsreiche Spektrum ab.**

Jetzt abonnieren!

- ◆ **Nur ein Abonnement sichert Ihnen regelmäßige und pünktliche Lieferung und garantiert, dass Sie jede Ausgabe sofort und direkt auf Ihren Schreibtisch bekommen.**

Bitte an +49(0)8806-9577-11 faxen oder einsenden an:

Ja, bitte senden Sie mir bitte ab sofort monatlich KRANKENHAUS TECHNIK + MANAGEMENT ZUM Inlandsjahrespreis von Euro 76,00 inkl. Versand + MwSt. (Auslandsjahrespreis auf Anfrage)

pn verlag Dr. Wolf Zimmermann
Vertrieb/Abo-Service
KRANKENHAUS TECHNIK + MANAGEMENT
Leitenberg 5
86923 Finning
Deutschland

Name, Vorname	Funktion	Firma/Krankenhaus
Straße/Postfach	PLZ, Ort	E-Mail



Seit Herbst 2007 planen und steuern die Brandenburger alle Patienten- und Materialtransporte, die innerhalb der Klinik anfallen, mithilfe eines zentralen IT-Systems. BILDER: RUPPINER KLINIKEN

lich zuteilen lassen: „Aus Sicht der beteiligten Fachbereiche verstehen wir das integrierte Fahrdienstmanagement als Schnittstelle, die klare Kommunikationsstrukturen schafft und Missverständnissen vorbeugt. Die Mitarbeiter in den klinischen Bereichen und Leistungsstellen erhalten eindeutige Vorgaben, innerhalb derer sie ihre aktuellen Transportaufträge transparent erstellen.“ Steht der Dienstplan, schickt das Fahrdienstmanagement dem Fahrer eine Nachricht über den neuen Auftrag auf sein schnurloses DECT-Telefon. Die vollautomatisch erstellte Nachricht informiert den Fahrer, welcher Patient wann von welcher Station zu welchem Ziel in der Klinik wie zu transportieren ist. Auftragsannahme oder -ablehnung erfolgen per Tastendruck und gehen ebenfalls automatisiert an das Fahrdienstmanagement zurück. Auf diese Weise entsteht keine Notwendigkeit für Mehrfacherfassungen. Zu jeder Zeit erkennen die Auftraggeber eines Transports, ob dieser anforderungsgemäß durchgeführt wird und wer der Fahrer ist. Jede Abholung wird umgehend in der Software erfasst, sodass stets nachvollziehbar ist, wo sich ein Patient aktuell auf dem Klinikgelände befindet. Sobald der Patient sein Ziel erreicht, sendet der Fahrer eine entsprechende Meldung an das Fahr-

dienstmanagement. Das verbucht den Fahrauftrag als abgeschlossen und markiert den Fahrer als wieder verfügbar, falls dieser keinen unmittelbaren Anschlussauftrag hat.

In der Praxis erprobt

Seit etwas mehr als einem Jahr planen und steuern die Brandenburger nun alle Patienten- und Materialtransporte über dieses zentrale IT-System, sodass durchaus eine erste Bilanz gezogen werden kann. Dank der vernetzten Planung haben sich die Wartezeiten verkürzt. Entsprechend ist die Zufriedenheit der Patienten mit der Klinikleistung gestiegen. Zugleich nahm die Produktivität des Fahrdiensts deutlich zu, da das Fahrpersonal jetzt gleichmäßiger als früher ausgelastet ist. Die Mischung aus Effizienzgewinnen und einer gerechteren Auftragsverteilung bringt der neuen Dispositionslösung hohe Akzeptanzwerte unter den Fahrern ein, zumal aufgrund der transparenteren Informationslage erheblich weniger Fehlfahrten anfallen. Nutzenzuwächse verzeichnen aber auch die Leistungserbringer auf den Stationen und in den Funktionsstellen. Zum einen erhöhte sich die Pünktlichkeit der Patienten, sodass sich die medizinischen Abläufe prä-

ziser planen und die vorhandenen Ressourcen wirtschaftlicher zuteilen lassen. Zum anderen vereinfacht die Integration des Fahrdienstmanagements die administrative Arbeit. Da nun große Bereiche des Datenaustauschs automatisiert erfolgen, hat das Fachpersonal mehr Freiräume für die eigentliche Arbeit gewonnen.

Nicht zuletzt profitiert auch das Management davon, dass jetzt alle Transportaufträge strukturiert erfasst und dadurch vergleichbar werden. Dadurch erhält die Klinikleitung belastbare Informationen über Art und Menge der erbrachten Leistungen, sodass sich die Transportpraxis fortwährend optimieren lässt.

Christov Sabo wertet das Projekt als vollen Erfolg. „Es ist uns gemeinsam gelungen, in unserem Haus eine zukunftsorientierte, leistungsstarke und effiziente Logistiksoftware auf hohem Niveau zu etablieren. Wir sind uns sicher, dass uns das System dabei unterstützt, für unsere Patienten bestmögliche Bedingungen zu schaffen und unsere wirtschaftlichen Spielräume auszuweiten“, zieht der Fahrdienstleiter Resümee und weist zusätzlich zu den betriebswirtschaftlichen Nutzenzuwächsen noch einmal auf die höhere Zufriedenheit der Fahrer hin: „Trotz steigender Einsatzzahlen berichten die Mitarbeiter im Transport von einer Harmonisierung der Auftragslage. Die Einsatzabarbeitung wird als weniger stressig empfunden.“

Manuel Göpelt

Kontakt

T-Systems Austria GesmbH
Rennweg 97-99
A-1030 Wien
Tel.: +43 (0)5 70 / 57-0
info@t-systems.at

Ruppiner Kliniken GmbH
Fehrbelliner Straße 38
16816 Neuruppin
Tel: 0 33 91 / 39-0
gf@ruppiner-kliniken.de
www.ruppiner-kliniken.de