

Krankenhaus-IT

Fakten und Perspektiven der IT im Gesundheitswesen

JOURNAL

KH-IT Herbsttagung 2024: Patientenportal, Ambulantisierung und Wertbeitrag





KHZG

Krankenhaus- zukunftsgesetz

IT-Support in Zeiten des KHZG

Die Krankenhaus-IT rückt in Zeiten des KHZG vermehrt in den Fokus von Politik und Trägern. Damit wird eine Service-Einheit, die lange Zeit als Kostentreiber neben dem normalen klinischen Betrieb eine fast unsichtbare Rolle gespielt hat, zum Treiber von Innovation, Effizienz und Qualität, also letztlich des Unternehmenserfolgs. Die KHZG-Projekte decken aber auch auf, welche Probleme und Lücken im IT-Support zu Behinderungen, bis zur Blockade, in der Leistungserbringung führen können. Wie der Balance-Akt zwischen KHZG-Projekten und alltäglichem IT-Betrieb erleichtert werden kann, beschreiben Dr. Timo Braun, Senior Berater Sanovis GmbH, sowie Fabian Bartsch, Berater Sanovis GmbH, in diesem Artikel.

Durch das Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) ist aktuell eine starke Entwicklung in der digitalen Transformation in Krankenhäusern zu beobachten. Das KHZG hat die Tür für eine erweiterte Nutzung bereits bestehender und den Ausbau neuer IT-Lösungen zur Digitalisierung in Krankenhäusern weit aufgestoßen. Es hat nicht nur die Nutzung bestehender IT-Lösungen erweitert, sondern auch den Weg für die Einführung neuer, innovativer Lösungen geebnet, die darauf abzielen, die Effizienz und Qualität der Patientenversorgung zu verbessern. Die Einführung neuer Technologien u.a. in den Bereichen der Entscheidungsunterstützung, dem Medikationsmanagement oder den Leistungsanforderungen hat das Potenzial, die Art und Weise, wie medizinische Dienstleistungen erbracht werden, entscheidend

zu verändern. Sie ermöglichen somit eine effektivere Behandlung und folglich eine bessere Patientenbetreuung.

Allerdings hat diese rasante Entwicklung in der Digitalisierung im Gesundheitswesen auch zu einem erhöhten Bedarf an Betreuung und Wartung der IT-Lösungen geführt. Die gestiegene Komplexität der Systeme erfordert spezialisiertes technisches Know-how und kontinuierliche Schulungen des IT-Personals. Darüber hinaus müssen die Systeme regelmäßig aktualisiert, überwacht und gegen Cyber-Bedrohungen gesichert werden. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, dass Krankenhäuser in die Entwicklung ihres IT-Personals investieren und geeignete Strategien zur Bewältigung dieser Herausforderungen, gerade im IT-Support, schaffen. Nur so können sie sicherstellen,

dass sie die Vorteile der Digitalisierung voll ausschöpfen und gleichzeitig die Sicherheit und Zuverlässigkeit ihrer IT-Systeme gewährleisten.

Entscheidende Rolle des IT-Support

Angesichts des zunehmenden Bedarfs an Betreuung und Wartung ist es unerlässlich, die personellen Ressourcen in den IT-Einheiten, die für die Systembetreuung verantwortlich sind, zu erweitern bzw. organisatorisch zu stärken. Ein besonderer Schwerpunkt liegt hierbei auf dem IT-Support, der eine entscheidende Rolle bei der Bewältigung des gestiegenen Betreuungs- und Wartungsaufwands einnimmt.

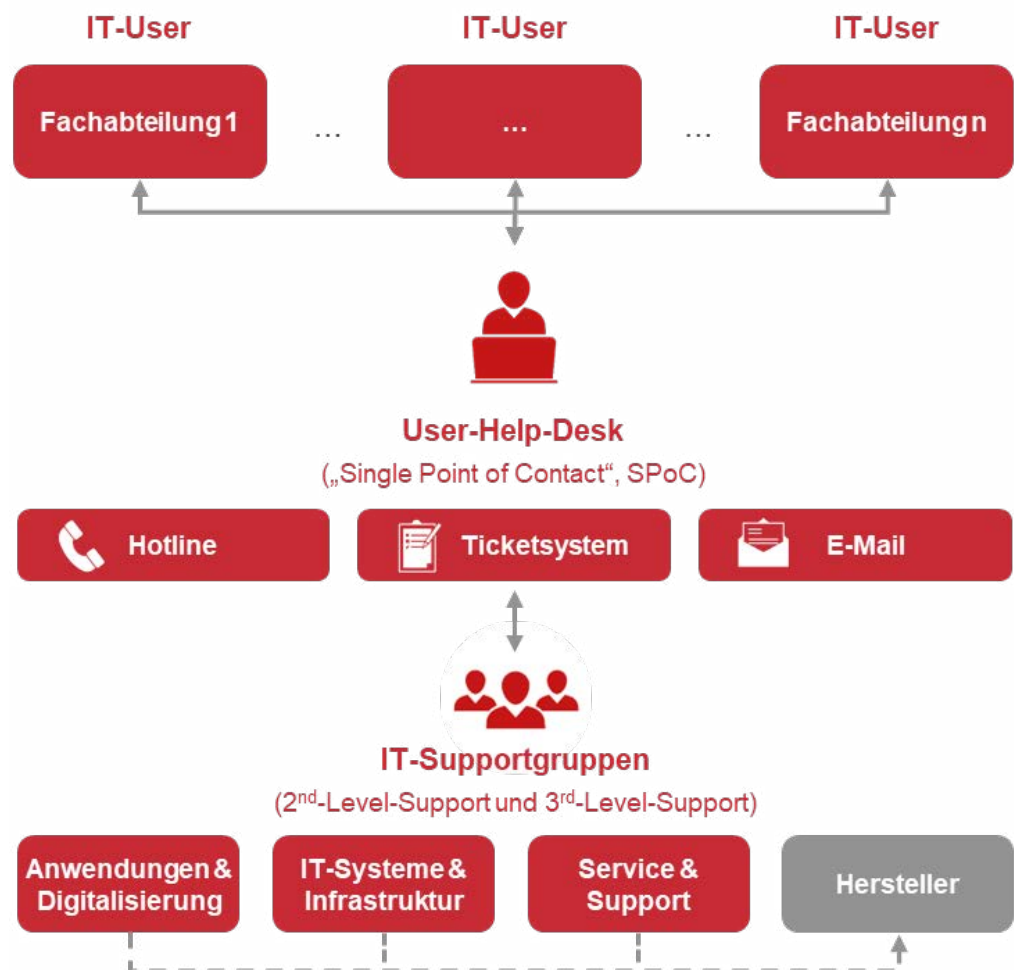


Abbildung 1:
Struktur eines
User-Help-Desks



Dr. Timo Braun, Senior Berater Sanovis GmbH

Um die Herausforderungen der steigenden Anforderungen bewältigen zu können, ist der erste Schritt die Einführung von standardisierten Support-Prozessen. Ein Incident-Management bildet dabei die Basis zur Sicherstellung des Klinik-Betriebs und der schnellstmöglichen Reaktion bei IT-relevanten Störfällen. Dazu gehören alle Prozesse, die die Identifizierung, Aufzeichnung und Lösung von Vorfällen betreffen.

Der Startpunkt bildet der User-Help-Desk, der als „Single Point of Contact“ für alle IT-bezogenen Anfragen und Probleme dient. Er ist dafür verantwortlich, grundlegende Probleme zu lösen und komplexere Anfragen an den entsprechenden 2nd- oder 3rd-Level- Support weiterzuleiten. Eine effiziente und effektive User-Help-Desk-Struktur ist unerlässlich, um sicherzustellen, dass die IT-Anforderungen der Mitarbeiter schnell und wirksam erfüllt werden können.

Unterstützt werden diese Prozesse durch automatisierte Ticketing-Systeme, die eine strukturierte Aufnahme, Zuweisung und Verfolgung automatisieren und optimieren. Die Prozesse des Problem-Managements erlauben durch eine nachgelagerte Auswertung eine Optimierung der IT-Prozesse in der Klinik, da häufige Fehlerquellen oder etwaige Schulungsbedarfe festgestellt werden können und somit wiederkehrende Probleme identifiziert und zukünftige Vorfälle verhindert werden können.

Auch können Chatbots und virtuelle Assistenten zur Beantwortung häufig gestellter Fragen und zur Durchführung einfacher Aufgaben eingesetzt werden, wodurch sie helfen, den Druck auf den User-Help-Desk zu verringern.

Der 2nd-Level-Support befasst sich mit komplexeren IT-Problemen, welche der User-Help-Desk nicht lösen kann und spezialisiertes Fachwissen und Fähigkeiten, um tiefergehende Probleme zu diagnostizieren und zu beheben, erfordert. Zur effizienten Fehlerlösung ist eine enge Zusammenarbeit mit dem User-Help-Desk erforderlich, um sicherzustellen, dass die Probleme korrekt eskaliert und gelöst werden. Der 3rd-Level-Support ist das höchste Support-Level und beschäftigt sich mit den komplexesten und technisch anspruchsvollsten Problemen. Sie sind oft Spezialisten in bestimmten Bereichen der IT und verantwortlich für die Lösung von Problemen, die eine tiefgreifende Kenntnis der Systeme und Technologien erfordern. Gerade in der durch die neuen Anforderungen des KHZG gewachsenen System- und Applikationslandschaften ist hier ein genauer Blick auf Sourcing des 2nd- und 3rd-Level-Supports zu werfen. In Anbetracht der bestehenden IT-Organisation-Ressourcen kann ein Outsourcing sinnvoll sein, um somit der IT-Abteilung eine stärkere Fokussierung auf die Begleitung der digitalen Transformation im eigenen Krankenhaus zu ermöglichen.

Die Anpassung dieser Support-Prozesse an die veränderte Systemlandschaft ist eine Herausforderung, die sowohl die Einstellung neuer Mitarbeiter mit spezialisierten Fähigkeiten als auch die Weiterbildung bestehender Mitarbeiter erfordert. Nur durch strukturierte und effiziente Support-Prozesse, mit definierten Service-Level-Agreements (SLAs) kann die Verfügbarkeit und Nutzbarkeit der IT-Lösungen sichergestellt werden, was letztendlich zur erfolgreichen Digitalisierung in Krankenhäusern beiträgt. Dabei sollte von vornherein ein geeignetes Prozess-Management mit bekannten Verantwortlichkeiten zur Prozesserstellung, -prüfung, -anpassung und -einhaltung bedacht werden. Ebenso müssen sich Klinik- und IT-Leitung darüber bewusst sein, ob und wie die Prioritäten innerhalb Service-Levels, Incidents und (KHZG-) standardisierter Prozess des Change-Managements Projekten verteilt werden. Ansonsten drohen Blockaden bei Projektdurchführung und Betrieb.

Change-Managements als standardisierter Prozess

Die durch das KHZG fokussierte Digitalisierung erfordert zumeist einen Ausbau der IT- Infrastruktur in den Krankenhäusern. Um diese Änderungen in der IT-Infrastruktur kontrolliert und effizient durchzuführen, ist ein standardisierter Prozess des Change-Managements erforderlich. Dies kann weiter durch die Nutzung eines IT-Asset Management Tools professionalisiert werden. IT-Asset Management Tools helfen bei der Verwaltung und Nachverfolgung von IT-Ressourcen, was zur Optimierung der Ressourcennutzung und zur Reduzierung von Kosten beitragen kann.

Eine weitere Unterstützung erfährt der IT-Support durch einen Ausbau des IT-Monitorings. Durch ein kontinuierliches Monitoring kann sichergestellt werden, dass die neu eingeführten und/oder ausgebaute Systeme effizient funktionieren und mögliche Probleme frühzeitig erkannt werden. Diese Überwachung trägt dazu bei, dass Ausfallzeiten minimiert werden können und die Systemeffizienz des IT-Betriebs im Krankenhaus gewährleistet und weiter verbessert werden kann.

Konkrete Maßnahmen ergreifen

Zusammenfassend können Krankenhäuser eine Reihe konkreter Maßnahmen ergreifen, um die gestiegenen Anforderungen an den IT-Support im Kontext des Krankenhauszukunftsgesetzes (KHZG) zu bewältigen:

Personalentwicklung: Krankenhäuser müssen in die Weiterbildung bestehender Mitarbeiter investieren und bei Bedarf neue Mitarbeiter mit spezialisierten Fähigkeiten einstellen. Dies trägt dazu bei, die veränderte Systemlandschaft zu bewältigen und die Verfügbarkeit und Nutzbarkeit der IT-Lösungen zu gewährleisten.

Implementierung standardisierter Support-Prozesse: Es sind standardisierte Prozesse für Incident Management, Problem Management und Change-Management zu etablieren. Diese Prozesse helfen dabei, Vorfälle effizient zu lösen, wiederkehrende Probleme zu vermeiden und Änderungen an der IT-Infrastruktur kontrolliert durchzuführen.

Nutzung von Automatisierungstechnologien: Die Implementierung von Technologien wie Chatbots, virtuellen Assistenten und automatisierte Ticketing-Systeme helfen dem IT-Support. Diese können dazu beitragen, den Druck auf den User-Help-Desk zu verringern und den Prozess der Ticket-Erstellung, -Zuweisung und -Verfolgung zu optimieren.

Einsatz von IT-Service-Management-Tools: Tools wie Service Desk Software und IT-Asset Management Tools können dazu beitragen, den IT-Support effizienter und effektiver zu gestalten.



Fabian Bartsch, Berater Sanovis GmbH

Regelmäßige Überprüfung und Anpassung: Neu implementierte Technologien und Prozesse sollten regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst werden, um den sich ständig ändernden Anforderungen gerecht zu werden.

Durch die Umsetzung dieser Maßnahmen können Krankenhäuser einen wesentlichen Beitrag zur Modernisierung ihrer Einrichtungen und zur Verbesserung der Patientenversorgung leisten. Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass dies ein fortlaufender Prozess ist, der Engagement, Anpassungsfähigkeit und eine klare Vision/Strategie für die Zukunft erfordert.