

IT Service-Management für Krankenhäuser

Walter F. Schäfer
Agfa HealthCare GmbH, Bonn

Gliederung

- Über Agfa HealthCare
- Kerngeschäftsfelder von Kliniken
- Klinikinformationstechnologie
- Risiken beim IT Betrieb
- Verantwortungsübernahme und Leistungszusagen
- Services als Lösungsstrategie
- Fallbeispiele
- Zusammenfassung und Fazit

Agfa HealthCare

- Agfa HealthCare bietet Krankenhäusern und anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen umfassende Lösungen in den Bereichen Informationstechnologie und Imaging. Darüber hinaus steht ein umfangreiches Angebot an spezifischen Dienstleistungen zur Verfügung.

Kerngeschäftsfelder von Kliniken

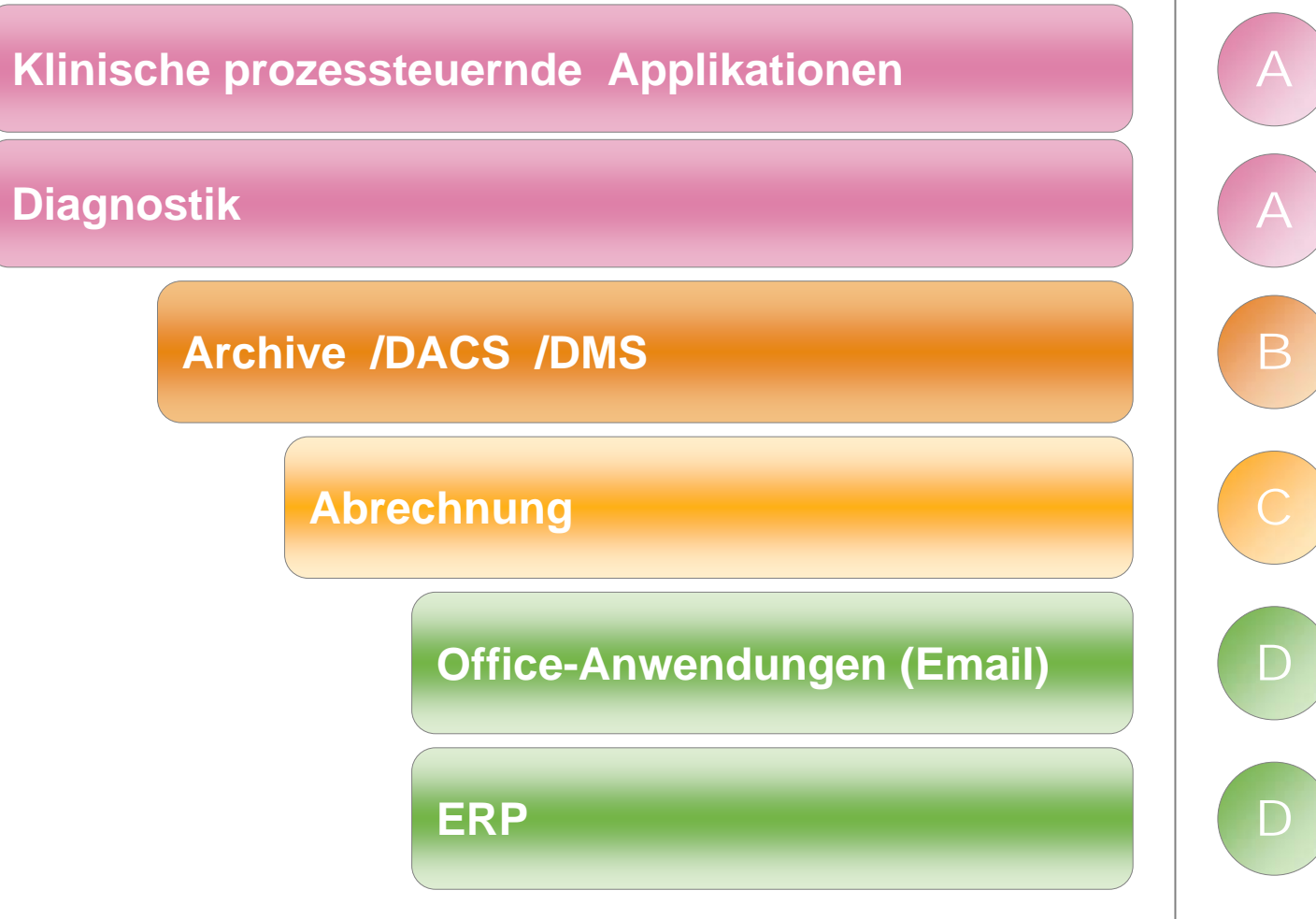
- Die Anforderungen des Gesundheitssystems, die Bedürfnisse der Patienten, die Interessen der Beschäftigten und die wirtschaftlichen, logistischen und organisatorischen Bedingungen zur Führung eines Krankenhauses sind hochgradig komplex.
- Die Entwicklung von Kliniken hin zu Gesundheitszentren – rund um das Kerngeschäft wird ein umfangreiches Spektrum an komplementären Leistungen angesiedelt.
- Aus dem Leitsatz eines großen Klinikträgers:
„Patientenwohl bedeutet für uns sowohl kompetente Medizin und Pflege in höchster Qualität zu leisten als auch jeden einzelnen Menschen individuell zu betreuen.“

Zukünftiger IT Betrieb in Kliniken?

- IT-Betreibung ist zur Ablaufunterstützung in diesen komplexen Geschäftsprozessen unerlässlich
 - IT wird nicht mehr im Kerngeschäft eines Klinikbetreibers gesehen
 - Benötigte Kapazitäten werden nach dem aktuellen Bedarf bezogen
 - Aus Fixkosten werden verbrauchsabhängige, variable Kosten
 - IT-Kapazitäten müssen schnell und flexibel an die Geschäftserfordernisse anpassen werden
 - Transparente Abrechnung und hohe Service-Qualität sind obligatorisch
 - Keine unnötige Kapitalbindung für Überkapazitäten
 - Volle Leistung auch ohne eigene Infrastruktur und dennoch Technik auf modernstem Stand

Klinikinformationstechnologie

(und deren Kritikalität)



Risiken beim IT Betrieb

(aus Sicht des Klinik-Managements)



Grundsätze aus Sicht Agfa HealthCare

Bedarfsgerechte Erbringung von IT-Leistungen

Dienstleister liefert je nach Geschäftsverlauf mal mehr und mal weniger Rechenleistung

Generierung von Einsparpotentialen durch die Nutzung von Synergien

Produktion durch Dienstleister zu maximal den gleichen Aufwendungen

Reduzierung von Investitionsrisiken

Planbare Kosten über einen längeren Zeitraum inklusive Technologie-Upgrade

Anhebung der Qualität bei der Erbringung von IT-Leistungen

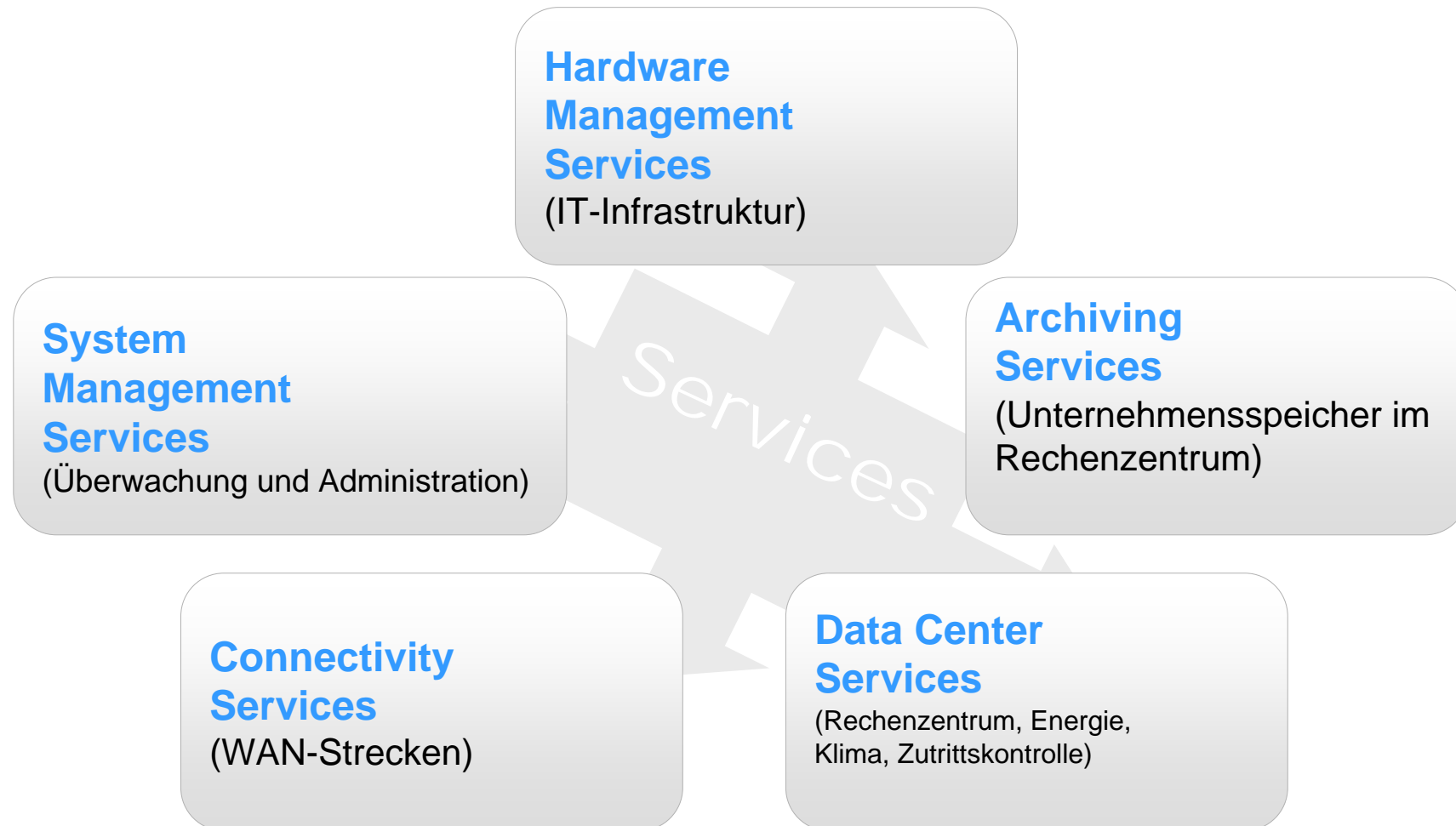
Vereinbarung von Service Level Agreements (SLA)

Klare Verantwortungsübernahme und Leistungszusage durch den Dienstleister

Verantwortungsübernahme und Leistungszusage: SLA

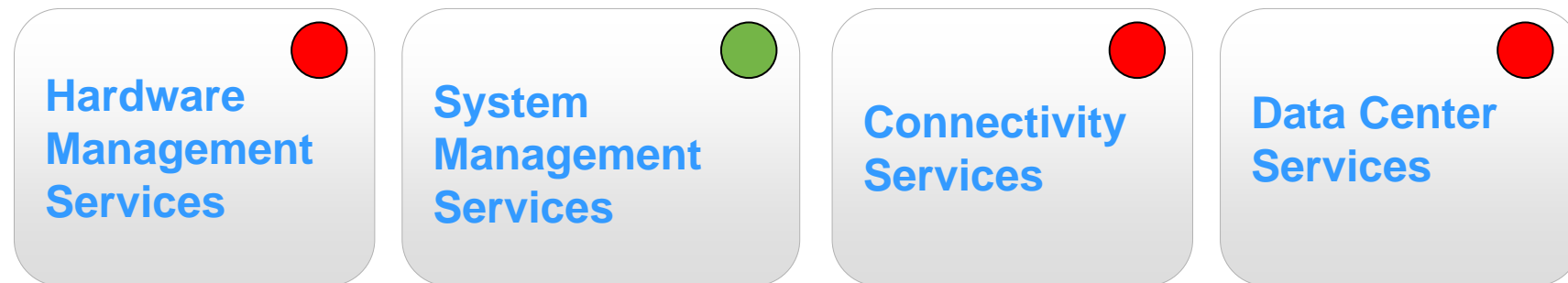
Pos.	Leistung	Häufigkeit / Zeitraum	AGFA Leistung -SLA	Klinik Leistung - SLA
3.10	Basisadministration			
3.10.1	Hardware			
3.10.1.1	Hardwarewartung	dauerhaft	x	
3.10.1.2	Störungsbeseitigung Hardwarekomponenten	bei Bedarf	x	
3.10.1.3	Ersatzteilverwaltung	nicht vorgesehen		
3.10.2	Betriebssystem	bei Bedarf	x	
3.10.2.1	Einspielen Betriebssystem Patches und Releasewechsel	bei Bedarf	x	
3.10.2.2	Durchführung von Startup und Shutdown von Betriebssystemprozessen	dauerhaft	x	
3.10.2.3	Anpassung / Erweiterung von Filesystemen	dauerhaft	x	
3.10.2.4	Anlegen, Ändern und Löschen von Betriebssystembenutzern	bei Bedarf	x	
3.10.2.5	Anlegen, Ändern und Löschen von Betriebssystemdruckern, Printqueues	bei Bedarf	x	x
3.10.2.6	Überwachung und Optimierung der Systemperformance (Pagefile, Swap, I/O)	dauerhaft	x	
3.10.2.7	Störungsbeseitigung	bei Bedarf	x	
3.10.2.8	Änderung der Kernelparametrisierung	dauerhaft		
3.10.3	Datenbank			
3.10.3.1	Einspielen Datenbank Patches und Releasewechsel	dauerhaft	x	
3.10.3.2	Durchführung von Startup und Shutdown von Datenbankprozessen	dauerhaft	x	
3.10.3.3	Anpassung / Erweiterung von Tablespace	dauerhaft	x	
3.10.3.4	Anlegen, Ändern und Löschen von Datenbankbenutzern	bei Bedarf	x	
3.10.3.5	Anlegen, Ändern und Löschen von Datenbankabfragen / Auswertungen	bei Bedarf	x	
3.10.3.6	Überwachung und Optimierung der Datenbankperformance	dauerhaft	x	
3.10.3.7	Störungsbeseitigung auf Datenbankebene	bei Bedarf	x	
3.10.3.8	Änderung der Kernelparametrisierung	bei Bedarf	x	
3.10.3.9	Spiegelung von Testdatenbanken nach Aufforderung	bei Bedarf	x	
3.10.4	ORBIS			
3.10.4.1	Einspielen ORBIS ServicePacks und Hotfixes	dauerhaft	x	
3.10.4.2	Anpassung / Erweiterung von Datenbankstrukturen	dauerhaft	x	
3.10.5	Sonstige			
3.10.5.1	Aktualisieren von Firewall/Viruswall	dauerhaft		x
3.10.5.2	Einspielen von Softwareupdates MailSystem	bei Bedarf		x
3.10.5.3	Einspielen von Softwareupdates / Patches für Peripherie	bei Bedarf		x
3.10.6	geplante Systemstillstände			
3.10.6.1	Wartungsarbeiten mit geplanten Systemstillstandszeiten erfolgen außerhalb der Regelarbeitszeiten	Mo-Sa 20-8 So 0-24	x	

Services als Lösungsstrategie



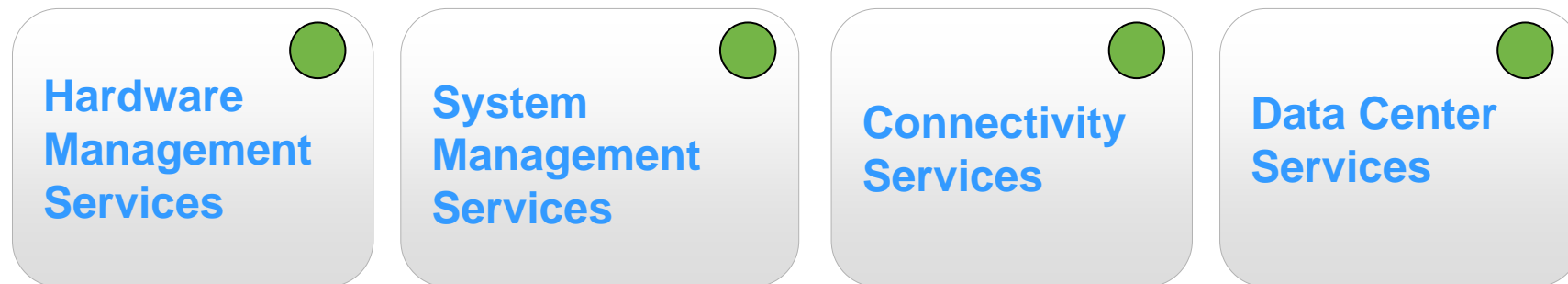
Fallbeispiel A:

- Aufbau einer zentralen elektronischen Patientenakte für alle Klinikstandorte
- die Bereitstellungszeiten der kritischen Anwendungen des „papierlosen Krankenhauses“ steigen
 - von ehemals 5x10 (überwiegend administrative Verfahren)
 - auf jetzt 7x24 (medizinisch/pflegerische Verfahren)
- die Verfügbarkeitsanforderung an die kritischen Anwendungen beträgt 99,9%
- eigenes Personal für den Betrieb der KIS und PACS Anwendungen ist nicht vorhanden – auch der SAP-Betrieb wurde bereits nach extern vergeben

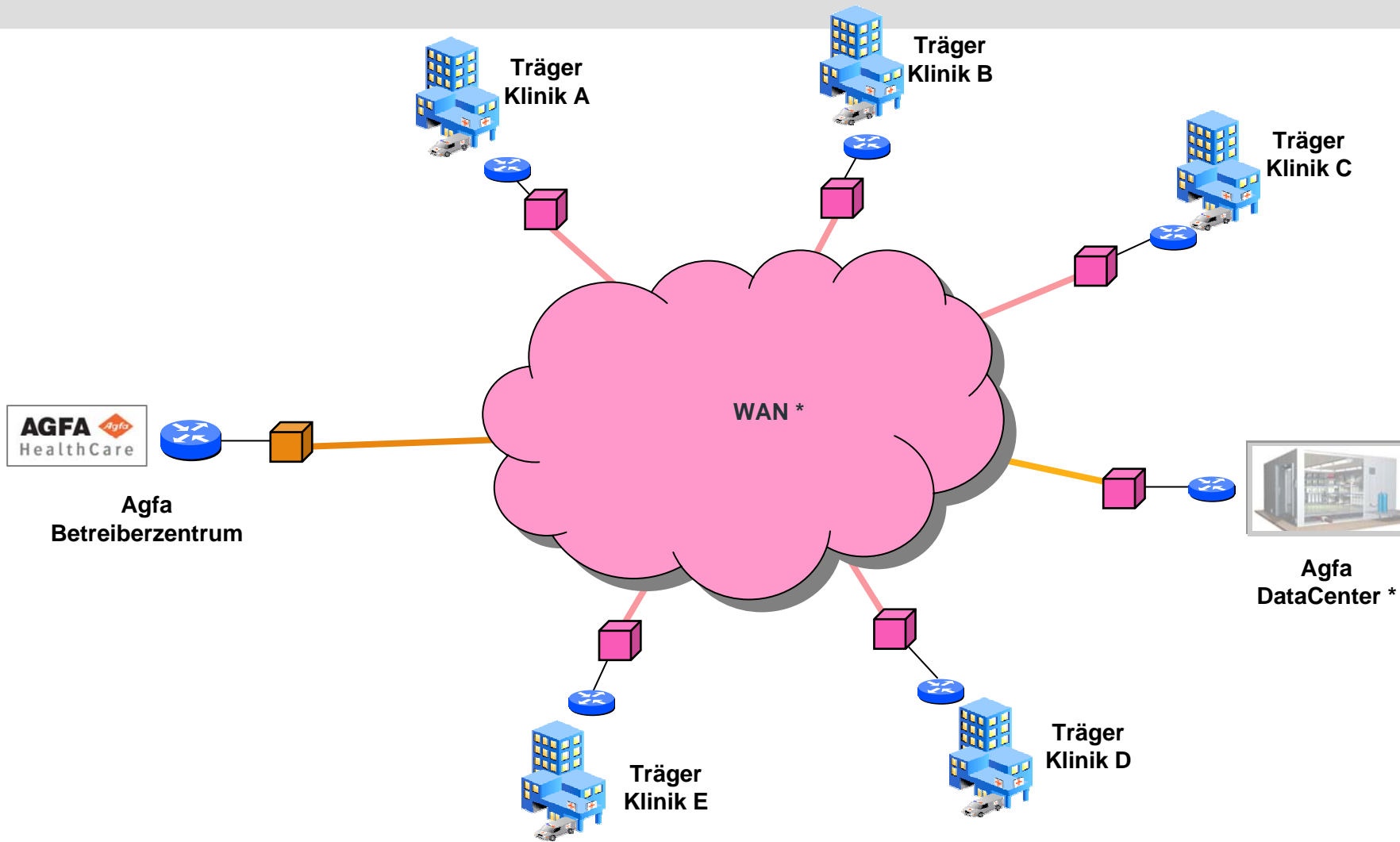


Fallbeispiel B:

- Optimierung der Geschäftsprozesse aller zu einem Träger gehörenden Kliniken
- Zentrale Datenbasis (Patientenakte und betriebswirtschaftliche Kennzahlen)
- Entwicklung des Geschäftsfeldes ist ungewiss – geplantes Wachstum zeitlich noch nicht fixiert
- die Verfügbarkeitsanforderung an die kritischen Anwendungen beträgt 99,9%
- ein eigenes Rechenzentrum ist nicht vorhanden
- Personalressourcen sollen nicht aufgestockt werden



Fallbeispiel B:



*) diese Leistung wird gemeinsam mit einem Kooperationspartner erbracht.

Zusammenfassung



Agfa HealthCare bei **mehr als 40 Verträgen in über 80 Kliniken** - kein Standard !



Auf Standard beruhende Individualität durch kombinierbare Services



es gibt nicht "den Standard"

Fazit

**Agfa HealthCare:
Der Kunden-Strategie entsprechend übernehmen
wir die gewünschte Verantwortung für den IT-Betrieb!**

Wir bieten die Möglichkeit

- sich auf die eigenen Kernkompetenzen zu konzentrieren
- die investiven Fixkosten durch selektives Outtasking zu variablen Kosten zu wandeln
- die Verfügbarkeit der IT-Verfahren (kritische Geschäftsprozesse) zu erhöhen
- die Kosten (inklusive Technologie-Upgrade) langfristig zu planen
- das Risiko für den Systembetrieb an Agfa HealthCare zu übertragen

www.agfa.de/healthcare