

# Das Mittel zum Erfolg, nicht nur ein Kostenfaktor

## IT-Service-Management im Gesundheitswesen

Strategischer IT-Einsatz bestimmt die Geschicke der Leistungserbringer künftig maßgeblich mit – so die Botschaft einer Veranstaltung am 1. und 2. März 2007 in Schliersee. Michael Reiter sprach über die Kongressziele mit Dr. Pierre-Michael Meier – der in Public Health promovierte Diplomkaufmann ist als IT-/E-Health-Experte im Bundesverband Deutscher Volks- und Betriebswirte (bdvb) Vorsitzender des Arbeitskreises für Telematik im Gesundheitswesen und Stellvertretender Vorsitzender der Fachgruppe Wirtschaftsinformatik. Seine Schwerpunkte sind CRM, Organisation und Strategie. Er blickt auf eine leitende Karriere bei ThyssenKrupp und Deloitte zurück und leitet heute bei Siemens Medical Solutions das Marketing im Bereich European Sales & Services, Health Services, Customer Relationship Management.



Dr. Pierre-Michael Meier

**M & K:** Auf wessen Initiative beruht die Veranstaltung, wer organisiert sie?

**P. Meier:** Die Veranstaltung ist eine Initiative des Arbeitskreises „Methoden und Werkzeuge für das Management von Krankenhausinformationssystemen“ in der GMDS, der Gesellschaft für Informatik (GI), des Bundesverbandes der Kranken-

haus-IT-Leiterinnen/-Leiter (KH-IT) sowie des Arbeitskreises „Telematik im Gesundheitswesen“ in der Fachgruppe Wirtschaftsinformatik im bdvb. Gemeinsam mit mir organisieren sie Ansgar Kutscha, gmds/GI und Anja Rissmann, bdvb. Weitere Ansprechpartner sind Bernd Behrend, KH-IT, Priv.-Doz. Dr. Stefan Gräber, gmds/GI, Prof. Dr. Alfred Winter, gmds/GI. Als Moderatoren beteiligen sich Vertreter der Krankenhaus-IT-Presse, u.a. M &

*Welche Zielgruppen sprechen Sie an?*

**P. Meier:** Der Entscheiderkongress hat sich dem Informieren, Verstehen, Leiten und Gestalten durch innovative IT-Lösungen verschrieben. Ziel ist es, die Führung von Krankenhäusern, Krankenversicherungen, etc. durch optimalen IT-Einsatz in die Lage zu bringen, die Geschäftsprozesse möglichst effizient zu gestalten. Die Zielgruppen sind die Verantwortlichen von IT und Unternehmensführung, Hersteller und Berater, sowie die ärztliche und pflegerische Entscheiderebene.

*Welche herausragenden Sprecher haben zugesagt?*

**P. Meier:** Wir haben ein äußerst kompetentes Podium zusammengestellt: Dr. K. Becker (Synagon), Dr. A. Beß (Pergis), Dr. R. Blomer (UMIT), H. Bockers (Dimension Data Germany), Dr. C. Dujat (promedtheus), Dr. U. Gansert (Klinikum Ludwigshafen), G. Götz (Sana e.med), Priv.-Doz. Dr. S. Gräber (gmds), W. Gräser (mgm), C. Jürgens (Computacenter), Prof. Dr. W. Kirchner (Inst. f. angew. Betriebswirtsch.), H. Kuhlemann (eHealthOpen), H.-J. Labusch (Novitas BKK), Dr. P.-M. Meier, (bdvb), H. Michel (mgm), H. Ries (Vinzentius-Krankenhaus Landau), J. Rohrweber (Fujitsu

Siemens), F. Schnitzenbaumer (Bürgermeister Schliersee), G. Stenzel (RZV), Prof. Dr. A. Winter (Universität Leipzig), Dr. A. P. Wurth (Pro-Klinik), R. Wüst (bdvb), Prof. Dr. P. Schmücker (Hochschule Mannheim). – Günther Danner als Vertreter der Deutschen Sozialversicherung bei der EU wird den Blick über den deutschen Tellerrand erweitern.

*Wo sehen Sie die Relevanz für den Alltag und die Zukunft von Krankenhäusern?*

**P. Meier:** Eine IT-Organisation als Dienstleister und wertschöpfenden Faktor im Unternehmen aufzustellen, fordert die Unternehmensführung und die IT-Leitung gleichermaßen. Dabei steht heute der Wandel des Informationsmanagements von einer technologieorientierten hin zu einer kunden- und damit serviceorientierten IT-Organisation im Mittelpunkt, z.B. durch die Etablierung eines Chief Information Officers. Für das Informationsmanagement im Gesundheitswesen ist es deshalb eine entscheidende Frage, wie sich diese Ansätze auch beim IT-Service-Management von Krankenhäusern und Krankenkassen mit ihrer vergleichsweise geringen Personalausstattung umsetzen lassen. Ihr Potential hinsichtlich Transparenz und ökonomischem Nutzen liegt auf der Hand. Die

Veranstaltung fokussiert darauf, ob die Informationsverarbeitung vor diesem Hintergrund weiterhin einen zu minimierenden Kostenfaktor darstellt – oder ob eher in der Umsetzung des IT-Service-Managements eine Chance liegt, durch zielorientierte IT-Investitionen die massiven Herausforderungen an das Informationsmanagement im Gesundheitswesen von heute und morgen zu meistern.

*Welche Technologie-Themen bestimmen die Veranstaltung?*

**P. Meier:** Technologie-Themen dominieren die Sicht von IT-Organisationen. Die Veranstaltung widmet sich jedoch schwerpunktmäßig dem „IT-Business-Alignment“, d.h. der Frage, wie IT-Organisationen wesentlich zum Geschäftserfolg der Unternehmen beitragen können. In dem Spannungsfeld zwischen Strategie, Organisation und Technologie hat sich beispielsweise die IT Infrastructure Library (ITIL) branchenübergreifend etabliert – die Umsetzung bietet große Chancen, birgt aber auch Herausforderungen. IT-Service-Management beschränkt sich dabei nicht auf die technischen Prozesse. Die zentrale Wissensdatenbank (CMDB) unterstützt ein multidimensionales Wissensmanagement

### Zum Thema

#### Noch ein paar Worte zum „Drummerum“

Die Veranstaltungstage werden am Abend des 1. März im Markus-Wasmeier-Bauernhofmuseum einen besonderen Höhepunkt erreichen ([www.wasmeier.de](http://www.wasmeier.de)). Aber auch nach Ende der offiziellen Veranstaltung lohnt es sich, in Schliersee – der „Seele Bayerns“ ([www.schliersee.de](http://www.schliersee.de)) – zu verweilen und das Wochenende in den Bayerischen Alpen zum Skilanglauf, Skifahren, Boarden, Wandern im Schnee oder schlicht zum Relaxen zu nutzen. Wer am von Heino Kuhlemann organisierten Rahmenprogramm teilnehmen möchte, erhält über [heino@kuhlemann.de](mailto:heino@kuhlemann.de) weitere Informationen.

bis hin zum Customer Relationship Management, seien es externe Kunden oder aber die internen medizinischen und administrativen Fachabteilungen.

► [www.itsm-gw.de/itsm](http://www.itsm-gw.de/itsm)