

IT-Controlling als notwendiges Instrument für die Leitung eines Krankenhauses

Dr. Bernd Schütze, Gesellschaft für klinische Dienstleistungen



"Remember when I told you that a
trained monkey could do your job?"

IT-Controlling...

... oder die Frage:

- Welche IT-Leistungen sollen in
 - welcher Qualität und zu
 - welchen Konditionen
- zur Verfügung gestellt werden?

Überlegung

- 1) In jedem Krankenhaus werden heute Daten elektronisch versendet.
- 2) Zwischen der Krankenhaus-EDV und externen Dienstleistern / Lieferanten existieren in aller Regel Verträge, welche die eingekauften Leistungen definieren.
- 3) Zwischen der Krankenhaus-EDV als dem internen Dienstleister und den klinisch-tätigen wie auch administrativen Abteilungen existiert...

... ja was eigentlich?



Überlegung geht weiter

In klinischen Abteilungen ist Zeit ein wesentlicher Faktor

- Der Patient muss behandelt werden, häufig ist Zeit hierbei ein limitierender Faktor
- Überstunden sind an der Tagesordnung
- ...

Im administrativen Bereich sieht es kaum anders aus

- Abrechnungen müssen zeitnah geschrieben werden
- Gehälter müssen regelmäßig überwiesen werden
- ...



Optimale IT-Betreuung

Grundlage für eine optimale Betreuung der einzelnen Abteilungen ist eine gemeinsame IT-Basis:

- eingesetztes Betriebssystem
- Hardware-Grundausstattung
- Software-Verteilung
- IT-Schulung
- IT-Sicherheit

D.h., ein Stein passt zum anderen



Individualität durch SLA

Basierend auf der IT-Basis werden zwischen IT-Abteilung und den „Kunden“ SLA vereinbart, beinhaltend

- ggf. notwendige Abweichungen / Ergänzungen
- Verantwortlichkeiten
- Wartungsintervalle
- Qualitätsparameter wie
 - Betriebszeit,
 - Verfügbarkeit,
 - Antritts- und Reaktionszeit,
 - Servicezeit der Hotline
 - ...

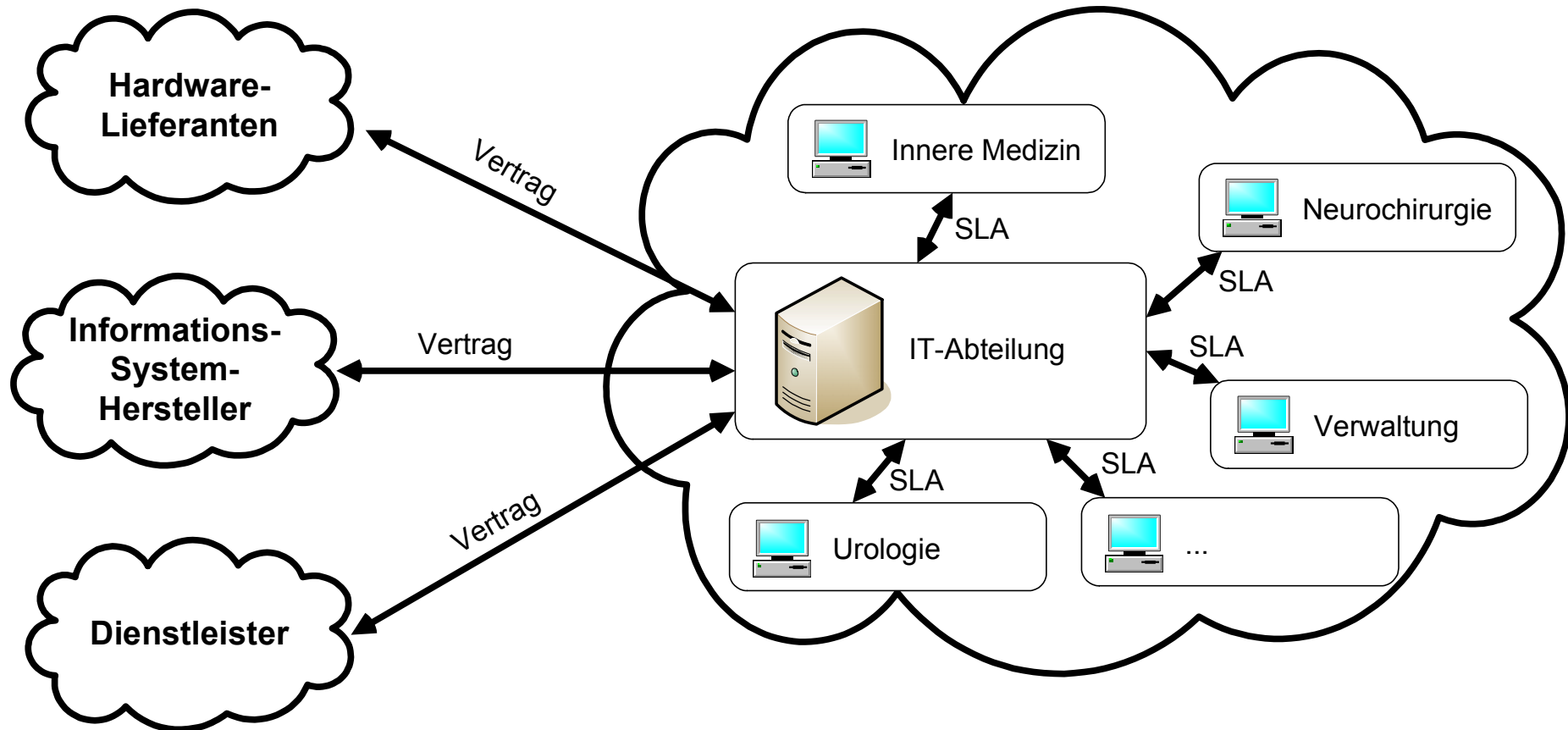
Das AddOn: Kostenrechnung

Eine interne Kostenverrechnung sorgt gleichzeitig für die notwendige finanzielle Transparenz.

Die SLA sind dann wie die bekannten Verträge zu den externen Dienstleistern aufgebaut.



Das Ziel



Beispiel SLA

Service Level Agreement

Zwischen der Abteilung xy (im Folgenden Auftraggeber genannt) und der IT-Abteilung (im folgenden Auftragnehmer genannt)

§1 Gegenstand

Dieser Vertrag umfasst:

1. Unterstützung des Auftraggebers bei der Bedienung der in der Klinik eingesetzten Standardsoftware
2. Maßnahmen der Wiederherstellung und Sicherung der angefallenen Daten.

§2 Leistungsumfang

Die Leistungen des Auftragnehmers umfassen:

1. Software-Updates inkl. Installation und ggf. Einweisung vor Ort in neue Funktionen
2. Telefonischer Support („Hotline“) werktags (Mo-Fr) von 7.00 bis 17.00 Uhr
3. Einweisung und Schulung neuer Mitarbeiter

§3 Beanspruchung

Die Hotline kann von jedem Mitarbeiter des Auftraggebers in Anspruch genommen werden. Schulungen neuer Mitarbeiter werden vom Chefarzt oder dessen direktem Vertreter beauftragt.

§4 Leistungen des Auftraggebers

Der Auftraggeber gewährleistet den Zugriff auf die benötigten Ressourcen (Personal, Hardware, Datenträger, ...) für den Auftragsfall.

§5 Vergütung

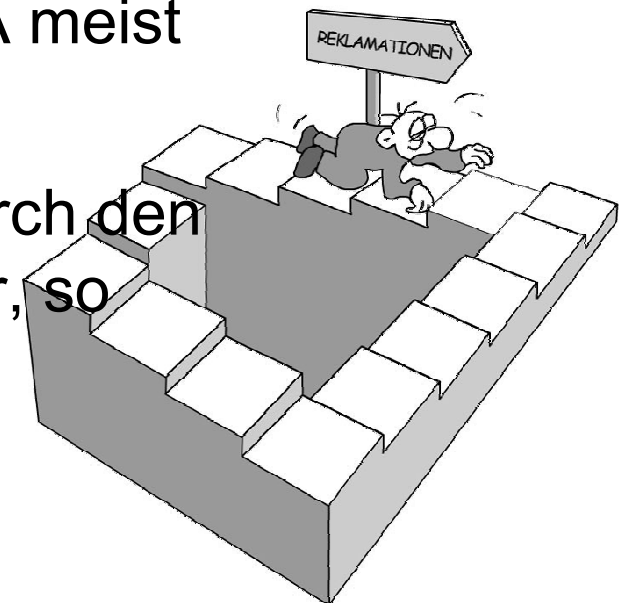
- (1) Die Nutzung der Hotline wird durch einen Pauschalbetrag von 450 € / Monat vergütet.
- (2) Schulungen werden mit 70 €/h vergütet. Die maximale Teilnehmerzahl je Schulung beträgt 10 Personen.
- (3) Das Aufspielen von Software-Updates per Fernwartung beträgt 50€/h, ist ein Zugriff auf die Rechner vor Ort notwendig, so erhöht sich der Betrag auf 70€/h.
- (4) Die Verfügbarkeit des Netzwerkes (Intranet wie Internet) wird mit einem Pauschalbetrag von 250 €/Monat vergütet.

§6 Änderung des Vertragsumfanges

- (1) Eine Änderung des Vertragsumfanges ist im beiderseitigen Einvernehmen jederzeit möglich.
- (2) Wird einseitig eine Vertragsänderung gewünscht, so entscheidet die IT-Kommission über die Notwendigkeit der Vertragsanpassung.

Fazit

1. SLA sind notgedrungen unvollständig, da im Vorhinein nicht alle Eventualitäten berücksichtigt werden können.
2. Zum Wesen von Verträgen gehört es, auch Ansprüche daraus durchsetzen zu können.
 - Bei kliniksinternen Leistungsbeziehungen sind Sanktionen bei der Nichterfüllung von SLA meist schwierig
 - Ist eine schlechte Leistung durch den Anwender nicht sanktionierbar, so erzeugt dies Unzufriedenheit



Fazit

Nur über klare Leistungsversprechen und den Nachweis der Leistungserfüllung entsteht eine verlässliche und am Klinikserfolg ausgerichtete Zusammenarbeit zwischen IT und Anwendern.

Diskussion

Eine Frage hätt'
ich da noch...



schuetze@medizin-informatik.org