

Kommunikation mit Mehrwert ohne WhatsApp Dilemma, Freiraum für selbstbestimmte Interaktion eingebunden in den klinischen Alltag, gesetzeskonform, praktikabel, sicher, vollständig



Westpfalz-Klinikum GmbH



AUF DER BULT

ZENTRUM FÜR KINDER UND JUGENDLICHE



NetSfere
Secure Enterprise Messaging



Kommunikation mit Mehrwert ohne WhatsApp Dilemma, Freiraum für selbstbestimmte Interaktion eingebunden in den klinischen Alltag, gesetzeskonform, praktikabel, sicher, vollständig

Klinik: S. Wieser, Bereichsleiter IT, Themen-Pate: M. Richter, Geschäftsführer, St. Augustinus-Gruppe

Klinik: I. Schratmann, Referent Geschäftsführung, Pate: P. Berlin, Elisabeth Krankenhaus Essen

Klinik: H. Hauptmann, Leiter Service Center IT, Pate: Prof. Dr. A. Ekkernkamp, Unfallkrankenhaus Berlin

Klinik: B. Schlüter, IT-Leiter, Themen-Pate: W. Mueller, Geschäftsführer, Vestische Caritas Kliniken

Klinik: F. Ebling, Referatsleiter IT, Themen-Pate: P. Förster, Geschäftsführer, Westpfalz-Klinikum

Klinik: M. Heimberg, Leiter IT, Pate: Dr. T. Beushausen, Vorstand, Kinderkrankenhaus auf der Bult

Klinik: R. Dworschak, Leiter IT, Pate: J. Götz, Vorstand, Kliniken Nordoberpfalz

Klinik: Dr. M. Kuhrau, Leiter IT, Pate: M. Große-Kracht, ATEGRIS

Industrie: F. Obermayer, VP Sales Europe, Netsfere / IC

Industrie: P. Schmelter, Geschäftsführer und P. Mrohs, CPO, BEWATEC

Industrie: M. Schmitz, AgemoMed

Berater: Dr. A. Zimolong, Geschäftsführer, Synagon



AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Anforderungs-/ Maßnahmenkatalog
4	Prioritäten-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Anforderungs-/ Maßnahmenkatalog
4	Prioritäten-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

Das doppelte WhatsApp-Dilemma

Mitarbeiter nutzen WhatsApp & Co für dienstliche Kommunikation

1) Risiken

Datenverlust, DSGVO Strafen, Schatten IT, fehlende Dokumentation

2) Fehlende Basis für Digitalisierung

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen braucht ein adäquates Kommunikationsinstrument; Weder Email, noch WhatsApp & Co können dies leisten

AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Anforderungs-/ Maßnahmenkatalog
4	Prioritäten-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

AUFGABENSTELLUNG



- **NetSfere weiter ausbauen als Nutzen-stiftende Kommunikationsplattform: einfach, sektorenübergreifend, neutral, sicher, Datenschutz-konform, archivierbar**
- **API Integrationen mit Technologiepartnerlösungen & klinischen Systemen, insbesondere Bewatec und Agemomed**
- **Konkrete Anwendungsfälle in den teilnehmenden Häusern umsetzen**
- **Entwicklung von Leitlinien & Unterstützung der Häuser bei Einführung**

AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Anforderungs-/ Maßnahmenkatalog
4	Prioritäten-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

- **Alle 8 Kliniken erhielten einen NetSfere Enterprise Account**
- **Pro Klinik wurde mindestens ein NetSfere IT Admin geschult**
- **Alle NetSfere IT Admins der Kliniken haben weitere Nutzer aufgesetzt**
- **Durchführung eines gemeinsamen Workshops im UKB**
- **Erste Sammlung von Anwendungsfällen mit Priorisierung pro Haus**

AUSZUG AUS LISTE DER ANWENDUNGSFÄLLE

Pos.	Thema	Involvierte Anwender	Involvierte Systeme	Zeitkritikalität	NetSfere Vorarbeiten
1	Krampfpatienten	Patienten, Fachpersonal Arzt	ePA	Rückmeldung an den Patienten	Gruppenverwaltung über AD, Anbindung ePA
2	Speiseplan	Broadcast			
3	Alarmierungen aus dem Ticketsystem	Gruppe der Administratoren	Ticketsystem, Monitoring	Abhängig von der Meldung,	API Ticketsystem
4	Meldung über Netzwerkausfall	Pre-definierte Anwendergruppen			
5	Service Call	Pflege, ausgelöst durch Patient oder Sensorik	BEWATEC Patienten Terminals	Kein Notfall, < 5 Min.	Datenaustausch API bidirektional BEWATEC
6	Push-Nachrichten aus klinischen Systemen	Pre-definierte Anwendergruppen	Klin. Systeme, agemomed		API zu Subsystemen, Selection Fachrichtung / Station
7	Blutschwämmchen	Patienten, Fachpersonal Arzt	Protokollierung ePA mit Archivierung, agemomed	Rückmeldung an den Patienten	Gruppenverwaltung über AD, Anbindung ePA

ANWENDUNGSFÄLLE

Pos.	Thema	Involvierte Anwender	Involvierte Systeme	Zeitkritikalität	NetSfere Vorarbeiten
8	Arzt / Arzt, Arzt / Pflege Kommunikation zum Patienten	Fachpersonal	KIS zur Bereitstellung Patientenstammdaten / Merkmale, Protokollierung agemomed	< 30 Min.	Schnittstelle KIS, patientenspezifische Protokollierung (Dokument, strukturierte Daten)
9	Anfrage vom Patient	Patient ⇔ Fachpersonal Arzt / Pflege	BEWATEC Patienten Terminals / BYOD		
10	Onboarding von Patienten eIDAS konform	Patienten	agemomed		API agemomed
11	Spracherkennung mit medizinischen Fachbegriffen	Arzt	Nuance		API Nuance
12	Inhouse-Kommunikation mit Patienten	Patienten ⇔ Fachpersonal	Workflowsystem obaska / Patientenidentifikation	< 5 Min.	API obaska
13	Rückmeldung Patiententransport	Patient ⇔ Transportpersonal			

ANWENDUNGSFÄLLE

Pos.	Thema	Involvierte Anwender	Involvierte Systeme	Zeitkritikalität	NetSfere Vorarbeiten
14	Öffentlichkeitsarbeit über Homepage	Homepage-Nutzer ⇔ Öffentlichkeitsarbeit			
15	Patientenbefragung	Patienten			
16	Dienstplankommunikation mit Mitarbeitern	Mobile Mitarbeiter	Personaleinsatzplanung MediFox		API MediFox
17	Übermittlung von EKG Herzkatheterlabor				
18	Alarmserver	Alarmgruppen	DAKS	Sofort	API DAKS
19	Videokonsil	Patient ⇔ Arzt			Videotelefonie
20	Terminabstimmung	Fachanwender			
21	Dienstplanabstimmung	Fachanwender			
22	Zeitkritische Abstimmungen	Fachanwender		Zeitkritisch	

ANWENDUNGSFÄLLE

Pos.	Thema	Involvierte Anwender	Involvierte Systeme	Zeitkritikalität	NetSfere Vorarbeiten
23	Bildschirmfreigabe zu Befunden	Fachanwender	NetSfere	Kritisch	Bilschirmfreigabe

ZIELE FÜR DAS SOMMERCAMP

- **Erfolgskriterien für das Projekt festlegen**
- **Anwendungsfälle weiter verfeinern/ konkreter fassen**
- **Pro Klinik TOP 3-4 Anwendungsfälle festlegen und „Fahrplan“ entwickeln**
- **Anforderungen an die NetSfere Produktentwicklung mitnehmen**
- **Gemeinsam produktiv sein + Spaß haben**

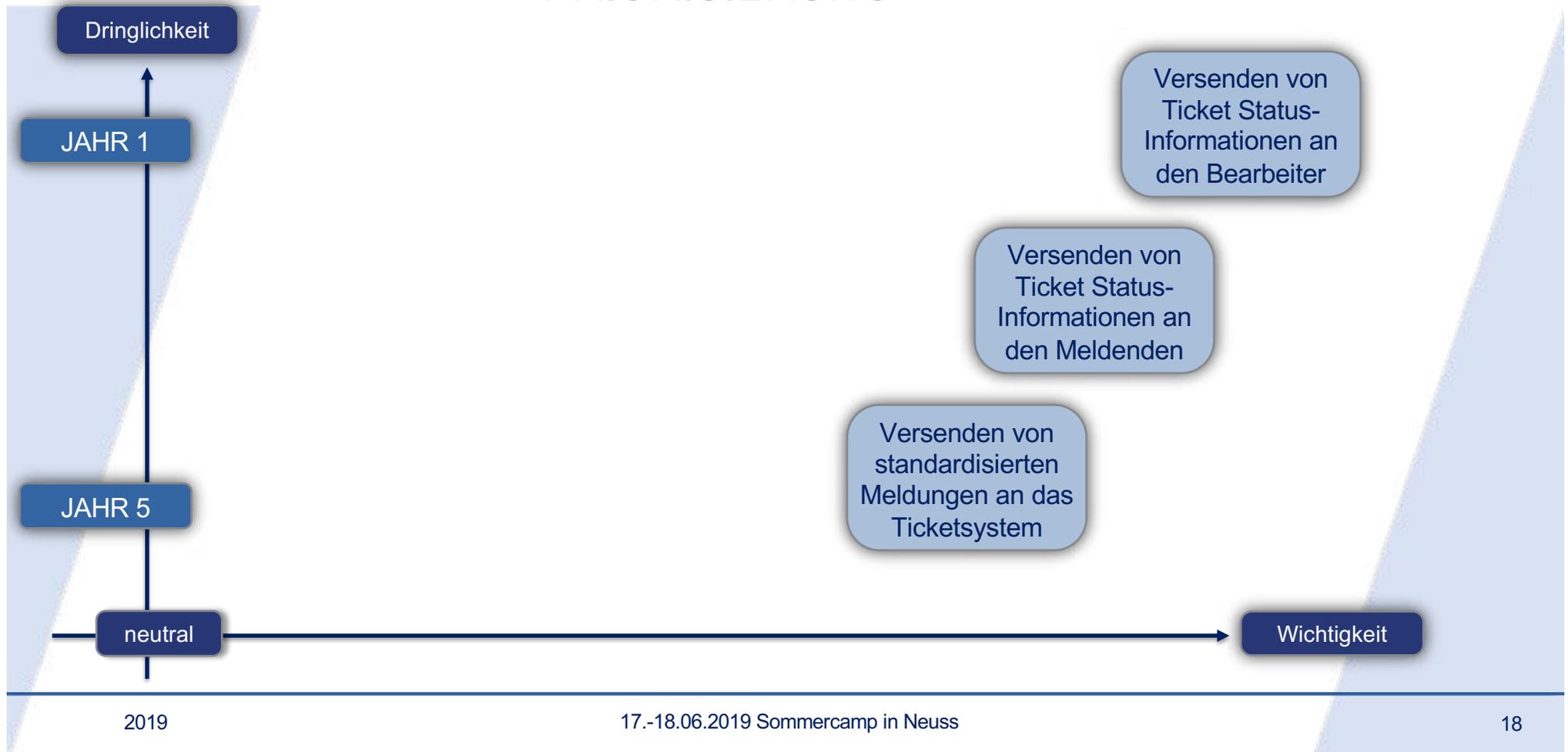
AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Anforderungs-/ Maßnahmenkatalog
4	Prioritäten-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

AUSARBEITUNG ANWENDUNGSFALL

Thema / Nutzen	Alarmierungen aus dem Ticketsystem: Mitteilung über den Bearbeitungsstatus des Tickets, Eskalation bei Zeitüberschreitung, Mitteilung bei kritischen Tickets
Anforderungen NetSfere	Versenden von Nachrichten aus dem Ticketsystem heraus, Senden von standardisierten Nachrichten an das Ticketsystem (z.B. Quittierung des Tickets)
Involvierte Anwender	IT-Mitarbeiter, Ticket-Ersteller (der Anwender mit dem Problem)
Involvierte Systeme	Matrix 42, OTRS, Deskcenter, Ivanti, ServiceDesk Plus,
Zeitliche Kritikalität der Datenübertragung	Max. 1 Minute
NetSfere Vorarbeiten	Keine (Krankenhäuser führen die Anbindung durch)
Anwender Vorarbeiten	NetSfere-Zugang
Systeme Vorarbeiten	Anbindung der API der Ticketsysteme: welche Daten können ausgetauscht werden? → API-Beschreibung des Herstellers anfordern

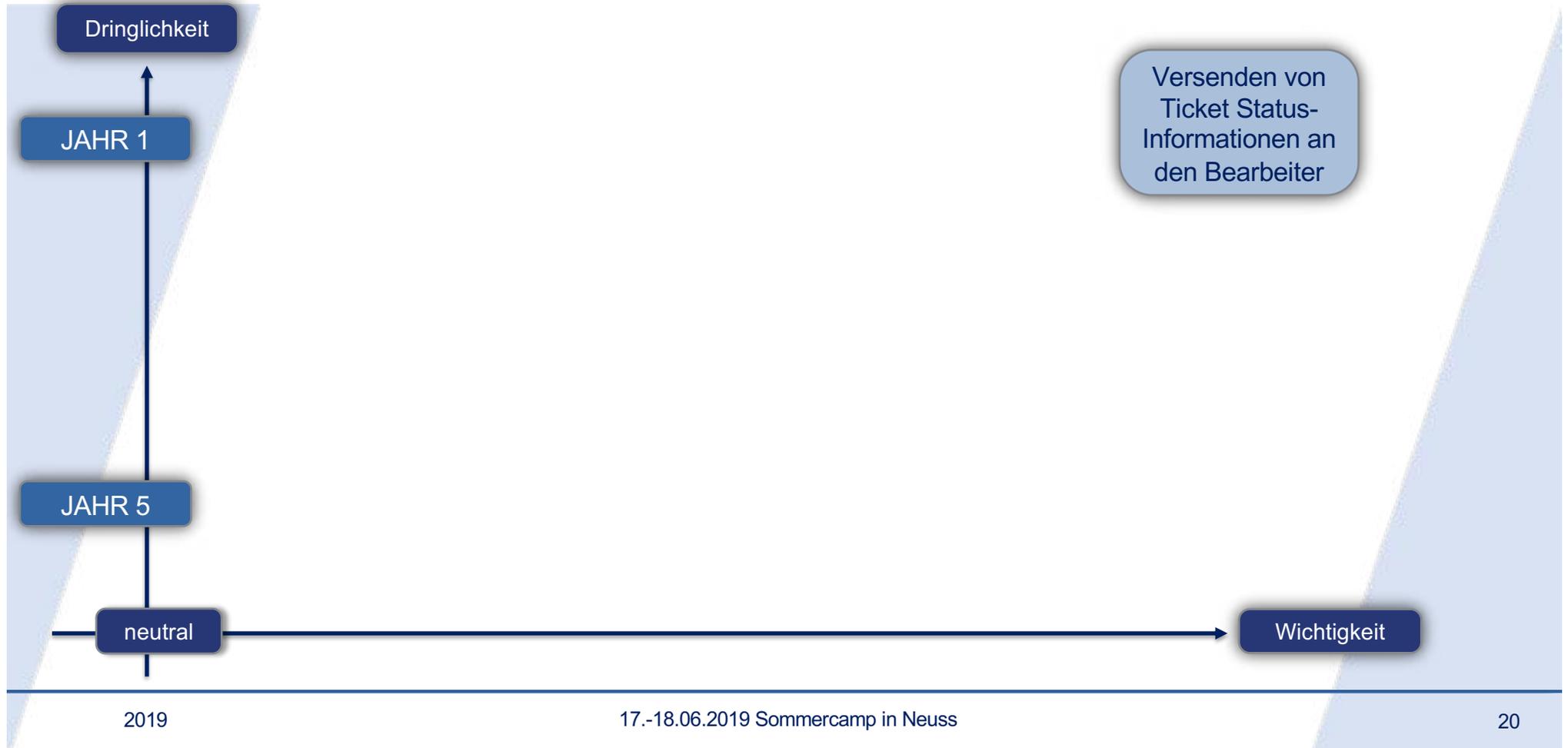
ANFORDERUNGS-ANALYSE: PRIORISIERUNG



AUSARBEITUNG ANWENDUNGSFALL

Thema / Nutzen	Alarmierungen aus dem IT-Monitoring: Mitteilung bei Alarmierungen und Statuswechsel
Anforderungen NetSfere	Versenden von Nachrichten aus dem Monitoring heraus
Involvierte Anwender	IT-Mitarbeiter
Involvierte Systeme	Nagios
Zeitliche Kritikalität der Datenübertragung	Max. 1 Minute
NetSfere Vorarbeiten	Keine (Krankenhäuser führen die Anbindung durch)
Anwender Vorarbeiten	NetSfere-Zugang
Systeme Vorarbeiten	Anbindung der API der Ticketsysteme: welche Daten können ausgetauscht werden? → API-Beschreibung des Herstellers anfordern

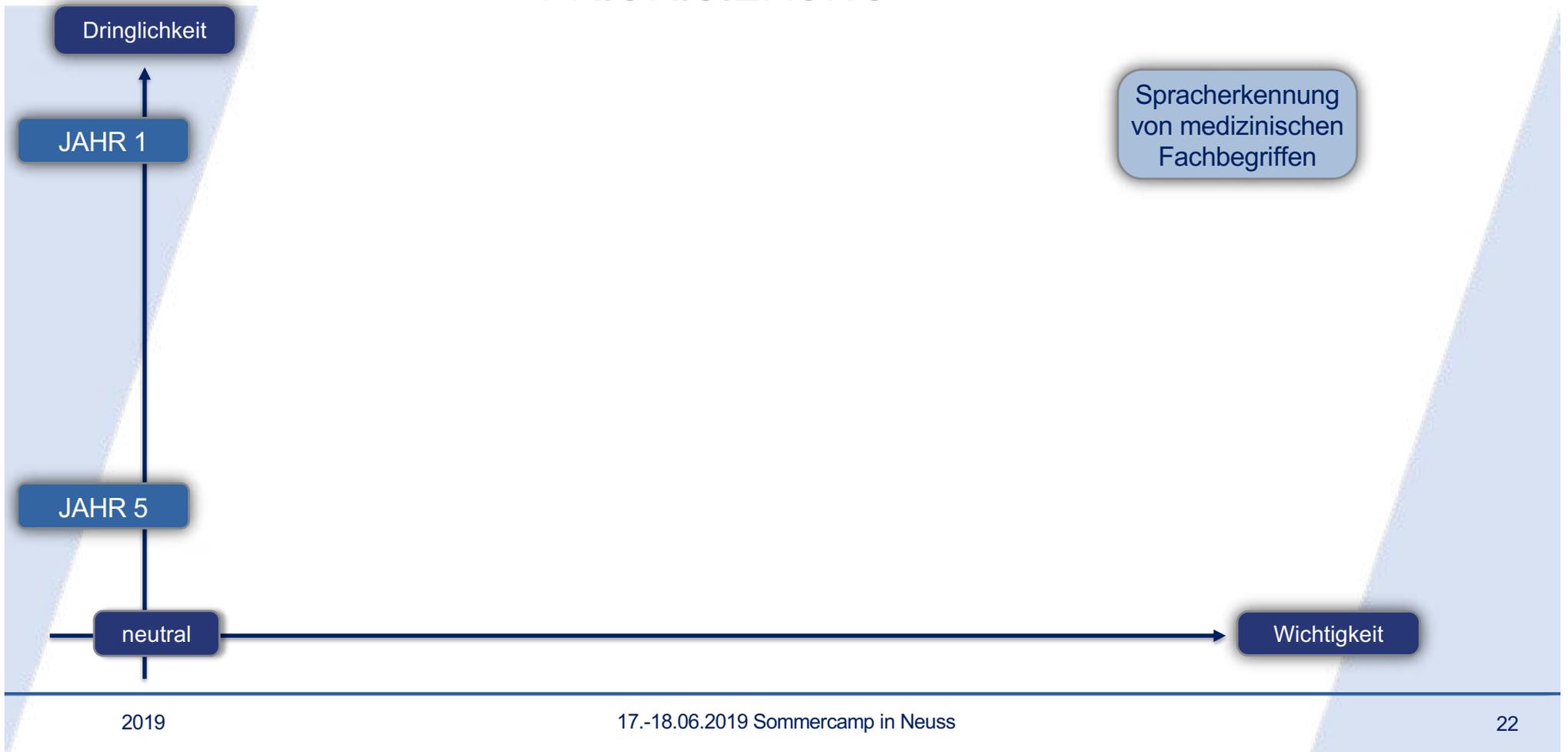
ANFORDERUNGS-ANALYSE: PRIORISIERUNG



AUSARBEITUNG ANWENDUNGSFALL

Thema / Nutzen	Spracherkennung mit medizinischen Fachbegriffen
Anforderungen NetSfere	Spracherkennung von medizinischen Fachbegriffen (Standard-Spracherkennung funktioniert hier nicht)
Involvierte Anwender	Ärzte, Pflege
Involvierte Systeme	Nuance,
Zeitliche Kritikalität der Datenübertragung	Keine
NetSfere Vorarbeiten	Nuance SDK einbauen,
Anwender Vorarbeiten	NetSfere Zugang und Nuance Account einrichten,
Systeme Vorarbeiten	Nuance lokal installieren

ANFORDERUNGS-ANALYSE: PRIORISIERUNG



AUSARBEITUNG ANWENDUNGSFALL

Thema / Nutzen	Versendung von Text oder Bilder in die ePA (in der Plus-Version mit Spracherkennung von medizinischen Fachbegriffen)
Anforderungen NetSfere	Darstellung der relevanten Patienten zur Auswahl durch den Arzt. Alternativ: (Foto vom) Barcode
Involvierte Anwender	Ärzte, Pflege, Patient, externer Facharzt
Involvierte Systeme	KIS, Agemomed-/Kom.-Server
NetSfere Vorarbeiten	„aufgebohrte“ API: das Chat-Subjekt kann durch den Agemomed-Server gesetzt werden
Agemomed Vorarbeiten	Frontend für die Auswahl der Patienten durch den Arzt („Patienten-Adressbuch“). Wenn das nicht geht: Barcode- oder Gesichts-Erkennung. Führen Verzeichnis der relevanten Patienten für die Auswahl durch den Anwender Übersetzen zwischen NetSfere-Nachrichten und HL7-KIS-Dokumentation
Systeme Vorarbeiten	Agemomed-Server, letzterer übersetzt zwischen NetSfere-Nachrichten und HL7-KIS-Dokumentation und liefert das „Patienten-Adressbuch“ an NetSfere

- **Auswahl des Patienten auf dem Agemomed-Server, welcher über Frontend die relevanten Patienten darstellt**
- **Anlegen eines Auftrags im KIS**
- **Bei Aufnahme des Patienten wird für den Patienten ein eigener Kanal angelegt.**
 - **Wie werden dann die Anwender Teilnehmer des Chats?**
- **Wenn der Patient entlassen wird, wie wird der Chat geschlossen?**
 - **Die NetSfere API muss ergänzt werden**
 - **Automatisch x Tage nach Entlassung**

AUSARBEITUNG ANWENDUNGSFALL

Thema / Nutzen	Nachsorge Patienten Blutschwämmchen / Krampfpatienten / Rückenmarkverletzungen / Brandverletzungen
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Anlegen des Chats im KIS bei der Entlassung inkl. Laufzeit / Dauer, Chat-Admin: Sekretariat-Funktionsaccount, Teilnehmer: Eltern / Patient oder externer Facharzt • Der Agemomed / Komm.-Server legt den Chat über die NetSfere API an. • Chat-Admin Sekretariat-Funktionsaccount kann Teilnehmer hinzufügen / austragen • Nachrichten im Chat werden sofort / über den Tag kumuliert / beim Abschluss des Chats in der eFA angelegt als MDM / ORU
Involvierte Anwender	Eltern / Patient oder externer Facharzt, Sekretariat-Funktionsaccount
Involvierte Systeme	KIS, Agemomed- / Komm.-Server
NetSfere Vorarbeiten	API: Deaktivieren / Löschen von Chats, den kompletten Chat-Verlauf abrufen
Systeme Vorarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsstelle „NetSfere“ im KIS • Agemomed-/Komm.-Server löscht den Chat automatisch nach der definierten Zeit • Übernahme der Chats als Dokument (einfach, aber Dokument muss fortgeschrieben werden, dazu muss der gesamte Chat abgerufen werden) oder als Text (z.B. im Journal)

AUSARBEITUNG ANWENDUNGSFALL

Thema / Nutzen	Push-Nachrichten aus klinischen Systemen
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn ein als kritisch markierter Befund im KIS ankommt, dann löst dieses eine Nachricht aus • Die Nachricht muss als gelesen quittiert werden
Involvierte Anwender	<p>Der zuständige Empfänger – wie wird der bestimmt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppenchat, einer wird zuständig sein • 1 dediziertes Gerät, wer das Gerät hat ist zuständig
Involvierte Systeme	KIS, Agemomed- / Komm.-Server
NetSfere Vorarbeiten	API: Deaktivieren / Löschen von Chats
Systeme Vorarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Im KIS oder ggf. im Subsystem: definieren von kritischen Befunden, • Auslösen von Nachrichten bei kritischen Befunden • Agemomed-/Kom.-Server: Kommt keine Rückmeldung, muss der nächste informiert werden

SZENARIO-ANALYSE: SWOT - VERGLEICH A/B/C

Stärken

- ...

Schwächen

- ...

Chancen

- ...

Risiken

- ...

AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Anforderungs-/ Maßnahmenkatalog
4	Prioritäten-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT

Pos.	TOP
1	Kostenvoranschlag
2	Entscheidungsvorlage für die Unternehmensführung respektive Fazit
3	
4	
5	
6	
7	
8	

AGENDA

1	Herausforderung
2	Aufgabenstellung
3	Lösungsszenarien
4	SWOT-Analyse
5	Zusammenfassung und Fazit
6	Ausblick

AUSBLICK

Pos.	TOP
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT