

Relevanz von Terminologie im IT- Servicemanagement: Intelligente Erfassung und Auswertung von Dienstleistungen

ITSM-GW | 01.-02.03.07

Dies ist eine Headline

**Kundenbefragungen, Support-Datenbank
Callcenter (Beispiel: ADAC)**

**Produkt-interne Kommentierung (XML)
Datenmigration, Archivierung (IE)**

Auswertung (Tasmed)

Ausblick:

Materiallisten, Klassifikation der IT-Leistungen

Leistung, Qualität, Kosten, Gesamtbudget Organisation und IT

medizinischer Text
Barcode
RFDI
Spracheingabe
Data-Matrix
Bilder

Funktion

Anatomie

Material

Labor

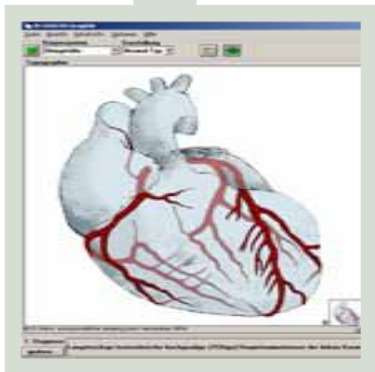
Plausibilität
Kontext
Prozess
multilingual

Diagnose

Leistung

Prozedur

Morphologie



Standardtechniken in der Hotline

Papier- oder Web-gestützte Erfassung

<input type="checkbox"/> nur intern <input type="checkbox"/> vertraulich			
Angenommen durch:	Mitarbeiter	Datum	WV
<input type="checkbox"/> ->Weitergeleitet an: <input type="checkbox"/> ->Erledigt durch:			
<input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> persönlich			
Betreff:			
Ansprechpartner		Tel:	
Frau/Herr:		E-Mail:	
		K-Abt.:	
Firma/Adresse:			
Anmerkung:			



Telefonaktionen (Server:192.168.111.17 @ 192.168.111.17)

- Kundennummer
- Mit wem telefoniert?
- Wer ist primärer Ansprechpartner?
- Welches Release ist installiert?
- Welches KIS ist installiert?
- Wie ist die Performance?
Kommentar
- Zufriedenheit mit dem Workflow?
Kommentar
- Wurden die Neuerungen angenommen?
Kommentar
- Aktuelle Probleme?
- Wie ist Diacos integriert und welche Schnittstelle wird verwendet?
- Bedarf an Schulungen?
Welche?

1. Kundennummer
 2. Mit wem telefoniert?
 3. Wer ist primärer Ansprechpartner?
 4. Welches Release ist installiert?
 5. Welches KIS ist installiert?
 6. Wie ist die Performance?
 7. Zufriedenheit mit dem Workflow?
 8. Wurden die Neuerungen angenommen?
 9. Aktuelle Probleme?
 10. Wie ist Diacos integriert und welche Schnittstelle wird verwendet?
 11. Bedarf an Schulungen?
 Welche?

Terminologisch gestützte Erfassung

ehs.mobile (Online) Start Anwendungen Aktion Navigation

Seite 1 **Seite 2** Seite 3 Seite 4 Seite 5 Seite 6

Durchgangsarztbericht

Lfd. Nr. ▲

Erstbehandlung am (TT.MM.JJJJ) Erstbehandlung durch Arzt

Verdacht auf Alkohol-, Drogen-, Medikamenteneinfluß? nein ja unbekannt

Befund

Welche Anzeichen? Blutentnahme? nein ja

Diagnoseschlüssel

Eingabe EINER Diagnose:

ICD10	Art	Ort	Diagnose Text
S93.41 -	20	999	Distorsion des Innenbandes des oberen Sprunggelenks
T30.4	73	999	Verätzung onA
T14.1	42	999	Schnittwunde Lokalisation onA

Eingabe EINER Prozedur:

Prozedurencode	Prozedur Text
8-186.2	Entfernung Fingernagel und Zehnnagel nichtoperativ

Mehrdimensionale Dies ist eine Headline

Kodierung X

ICD

Grünholzfraktur Suchen

Code	Text
T14.20	Grünholzfraktur onA
S52.9	Unterarmgrünholzfraktur
S52.30	Radiusgrünholzfraktur
S92.3	Grünholzfraktur Mittelfußknochen

Auswählen

Verletzungsart **Verletzungsort**

Radiusgrünholzfraktur Suchen Suchen

Code	Text
68	offene Grünholzfraktur
58	geschlossene Grünholzfraktur (nur bei Kindern)
58	nur bei Kindern: geschlossene Grünholzfraktur, Epiphysen-Lösung, A
68	nur bei Kindern: offene Grünholzfraktur, Epiphysen-Lösung, Apophyse
99	Verletzungsart unbekannt bzw. nicht zuzuordnen

Code	Text
529	Radius onA
529	Speichenschaft onA
563	distaler Radius
520	mehrere Teile des Radius
522	mittleres Drittel des Radius
521	Radius oberes (proximales) Drittel
523	unteres Drittel des Radius
521	oberes Drittel des Radius
563	körperfernes Speichenende
522	Radius mittleres (mediales) Drittel
491	Caput radii (auch Epiphyse)
523	Radius unteres (distales) Drittel

Lokalisation **Diagnosesicherheit**

k.A. rechts links beidseits gesichert Verdacht Zustand nach ausgeschl.

Abbrechen
Übernehmen

Dies ist eine Headline

Dies

- Da e sind
- In d die Pfei scha
- Für wie

ID Information
und Dokumentation im
Gesundheitswesen



Web-AMTS (Grouper)

einfach



Persönlicher VIP-Zugang AMTS

Arzneimittelsicherheit im Kontext zu Indikation

Zugang:

Tragen Sie Ihr Kennwort ein:

Start AMTS

- So Hinweis: Der AMTS-Zugang ist eine integrierte Anwendung inklusive Web-Grouper für Deutsche DRGs (Diagnose bezogene Gruppierung) zur ausschließlichen Hinweissystem zur Entscheidungsunterstützung für Arzneimittelindikationen, -wechselwirkungen und unerwünschter Wirkungen. Die von der Software ermittelten Indikationen werden entsprechend SGB V geprüft werden. Eine Entscheidung sollte nie allein auf der Basis der Meldungen erfolgen!

- C **Datenschutz:** Im Rahmen dieses Zugangs werden keine personenbezogenen Daten erhoben, gespeichert oder verarbeitet.

Version 1.0.0.12

[Impressum](#) | [Kontakt](#) | [Disclaimer](#)

Subheadline und Fließtext

Dies ist eine einzelne Subheadline

Dieses Chart wird
Aufzählungen und

Der Fließtext ist
Abstand von 9 pt

Längere Texte sind
auch verzichtet

Geschlecht: Geburtsdatum: (tt.mm.jjjj) Alter in Jahren:
Aufnahmedatum: (tt.mm.jjjj) Entlassdatum: (tt.mm.jjjj) Beatmungszeit in h:
Aufnahmegrund: Fachabteilung:
Aufnahmearlass: Entlassart:

Code Text

H/N	Code	Text
<input type="radio"/>	Z53	Operation nicht durchgeführt
<input type="radio"/>	R47.8	Sprachfehler

Aufrufe r

Kosten-Analyse: Auswertungen von z.B. Serviceaktionen

ID EFIX® [Benutzer: ID Intern] [gültig bis: 31.12.2006]

Zeit/Modus: Zeit von Aufnahme 01.01.2004 bis Entlassung 14.06.2006 Liegezeit Modus

Automatische Model - Auswahl

0001 - * Neugeborene ohne FA 901A - Ausgedehnte OR-Prozedur ohne Bezug zur Hauptdiagnose mit komplizierenden Pr

Sortieren nach MDC, ADRG, DRG, Abteilung

Plan E1 / E3.1 Plan E2 / E3.2 Plan B2 Jahr Monat Erlösverteilung Kostenverteilung Entgelt Kosten nach §21

IST Jahr 2005 vordefinierte Baserate(s) Erlös 367.265.850 € SOLL Jahr 2006 Baserate 2.000,00 € Erlös 25.845.050 €

Diff. - CM/CI: berechnet abs. Differenz

Struktur	Text	Fälle	CMI	VWD	Pflegelage	Erlös
I13	Komplexe Eingriffe an Humerus, Tibia, Fibula und Sprunggelenk	1.035	1,683	11,61	12.476	3.484.732,00 €
	Komplexe Eingriffe an Humerus, Tibia, Fibula und Sprunggelenk mit Mehrfacheingriff od	0	0,000	0,00	0	0,00 €
1500	Allgemeine Chirurgie	0	0,000	0,00	0	0,00 €
1516	Allgemeine Chirurgie/Schwerpunkt Unfallchirurgie	0	0,000	0,00	0	0,00 €
1600	Unfallchirurgie	0	0,000	0,00	0	0,00 €
2300	Orthopädie	0	0,000	0,00	0	0,00 €
I13B	Komplexe Eingriffe an Humerus, Tibia, Fibula und Sprunggelenk, ohne Mehrfacheingriff	8	3,169	32,00	256	50.696,00 €
0100	Innere Medizin	0	0,000	0,00	0	0,00 €
1500	Allgemeine Chirurgie	2	2,681	13,00	26	10.724,00 €
1516	Allgemeine Chirurgie/Schwerpunkt Unfallchirurgie	3	2,681	23,00	69	16.086,00 €
1600	Unfallchirurgie	3	3,981	53,67	161	23.886,00 €
2315	Orthopädie/Schwerpunkt Chirurgie	0	0,000	0,00	0	0,00 €
I13C	<unbekannter Code>	6	2,221	20,33	125	26.648,00 €
1516	Allgemeine Chirurgie/Schwerpunkt Unfallchirurgie	1	2,037	12,00	12	4.074,00 €
1600	Unfallchirurgie	5	2,257	22,00	113	22.574,00 €
I13D	<unbekannter Code>	14	1,442	13,64	197	40.364,00 €
0100	Innere Medizin	1	1,808	28,00	28	3.616,00 €
1500	Allgemeine Chirurgie	2	1,409	15,00	31	5.636,00 €
1516	Allgemeine Chirurgie/Schwerpunkt Unfallchirurgie	4	1,409	14,00	56	11.272,00 €
1600	Unfallchirurgie	6	1,419	12,00	77	17.022,00 €
2300	Orthopädie	1	1,409	5,00	5	2.818,00 €
I13E	<unbekannter Code>	1.007	1,672	11,37	11.898	3.367.024,00 €

Datenbank und Tabelle wurden geöffnet. Gesamt Fallzahl: 198966 FehlerDRG: 8658 CMI: 0,988 NDI: 4,16 øVWD: 7,22

Diskussion & Erkenntnis

Einheitliche Begriffe (Terminologie)

⇒ standardisierte Auswertung
von Leistungen und Serviceklassen

Voraussetzung:

- Materiallisten und Klassifikation von IT-Leistungen

Nutzen:

- Individuelle Auswertung, Steuerung, Kostenermittlung
- Besserer Service und Budgetverhandlungen

Recht herzlichen Dank !