



Nr.	Abstract	
	<b>Themen-Einreicher</b>	<i>VAMED, emtec</i>
	<b>Referent</b>	<i>D. Seidler, N. Ruprecht</i>
	<b>Klinik-Partner als Referenz</b>	
	<b>Klinik als Entwicklungspartner</b>	
	<b>Klinik-Referent</b>	
	<b>Thema</b> <b>Entlastung des medizinischen Personals durch Single Point of Contact – zentrales Monitoring aller Serviceleistungen mittels Service Portal</b>	
1	<b>Vorstellung der Problemstellung</b> Wo ist mein Auftrag? Leistungen zur direkten oder indirekten Unterstützung der medizinischen Prozesse, wie die Reparatur eines Gerätes oder der Transport eines Patienten, werden vom medizinischen Personal meist noch per Telefon, Papier oder Fax angefordert. Stehen elektronische Bestellsysteme zur Verfügung, sind diese je Anforderungsart meist unterschiedlich zu bedienen. Der Anwender muss häufig sein Anliegen nach Themengebiet (Medizintechnik, IT, Betriebstechnik etc.) jeweils separat bei unterschiedlichen Servicebereichen melden. Eine zentrale, einheitliche Erfassung der Meldung und ein zentrales, übersichtliches Tracking (Auftragsverfolgung) liegen meist nicht vor. Das kostet Zeit und verbraucht Ressourcen, die dringend für die Patientenversorgung benötigt werden.	
2	<b>Darstellung von Aufgabenstellung / Thema / Zielen</b> Ziel ist es, in der zur Verfügung stehenden Projektphase (ca. 9 Monate) zwei bis vier Anforderungssysteme (z.B. vFM, SAP-PM, OTRS etc.) über <u>ein zentrales</u> Portal mittels einmaliger Benutzeranmeldung dem klinischen Personal zur Verfügung zu stellen. In der Endstufe sollten idealerweise <u>alle</u> Anforderungssysteme angebunden werden. Weiterhin soll eine Auftragsverfolgung möglichst vieler Systeme in <u>einer</u> Tracking-Maske übersichtlich und mit Such- und Filteroptionen dargestellt werden. Für definierte Anforderungen, deren Meldung noch nicht online erfolgen oder die nur rudimentär zur Verfügung stehen, werden einheitliche Auftragsmasken generiert. Ziele sind dabei die Optimierung von Prozessen, die Verkürzung von Reaktionszeiten, die schnelle und zentrale Rückmeldung von Status und die Reduzierung von Nachfragen. Im Ergebnis wird eine Entlastung des medizinischen Personals erreicht. Die hier eingesparte Zeit kann für die originäre medizinische Versorgung genutzt werden.	
3	<b>Erläuterung der Lösungsvorschläge</b> Die Problemlösung wird mithilfe einer zentralen HTML5-basierten Web-Applikation realisiert, welche sowohl vom PC als auch vom mobilen Gerät aus aufgerufen werden kann und die für die jeweilige Bildschirmgröße optimiert ist. Die Anmeldung des Nutzers soll einmalig erfolgen und möglichst mittels Single Sign On oder Schnittstelle auf die Primärsysteme übertragen werden. Durch die mobilen Funktionen können Aufträge bspw. auch am Patientenbett oder durch	



## ENTSCHEIDERFABRIK

	<p>Einlesen einer Inventarnummer erzeugt werden.</p> <p>Das zentrale Abrufen unterschiedlicher Auftragsstatus erfolgt über eine zentrale Maske, die den Status mittels Schnittstelle vom jeweiligen Primärsystem anfordert.</p> <p>Für Anforderungen und Meldungen, zu denen noch keine oder lediglich eine rudimentäre elektronische Erfassung vorliegt, werden einheitliche, leicht zu bedienende Formulare erstellt und die Daten mittels standardisierter Schnittstellen an das Primärsystem, sofern vorhanden, übertragen. Alternativ können Auftragsanfragen vom Auftragnehmer auch im Portal selbst weiterbearbeitet werden.</p>
<b>4</b>	<p><b>Beschreibung der Leistungen der „Themen Einreicher“</b></p> <p>Im Projekt sollen gemeinsam mit der Klinik die zu zentralisierenden Anforderungen bzw. (Störungs)Meldungen inkl. deren Auftragsverfolgungen erarbeitet und im Portal integriert werden. Darüber hinaus ist die Transformation einer begrenzten Anzahl von (in der Regel) Papierformularen in elektronische Formulare vorgesehen.</p> <p>Der Anbieter VAMED/emtec implementiert hierfür ein Serviceportal in der Systemlandschaft der Klinik</p> <p>Zur Erfolgskontrolle sollen Vorher-/Nachher-Messungen der Zeitaufwände, die für die Auftragsmeldung und -bearbeitung benötigt werden, erfasst werden.</p>
<b>5</b>	<p><b>Darstellung der Anforderungen an die „Themen Partner“</b></p> <p>Der Klinik-Partner soll das Thema ganzheitlich mit dem Themen-Einreicher entsprechend seiner IT-Strategie mit Bezug auf die Gesamtlösung (Thema – s.o.) bearbeiten und etablieren wollen. Der Klinik-Partner soll das Thema im Rahmen eines Projektes (inkl. Projektteam) platzieren und pilotieren. Hierbei ist insbesondere darauf zu achten, das Projektteam <u>bereichsübergreifend</u> (IT, Betriebstechnik, Medizintechnik, IK usw.) zu erstellen, um dem Anwender auch ein <u>bereichsübergreifendes</u> Meldungsportal zur Verfügung stellen zu können.</p> <p>Der letztendlich notwendige Aufwand des Klinikpartners wird als vergleichsweise gering eingeschätzt. Weiterhin stellt der Klinikpartner die benötigte technische Infrastruktur (Web- und Datenbankserver) zur Verfügung.</p> <p>Das Projekt hat den Fokus auf die zentralisierte Meldung und Auftragsverfolgung von Anforderungen des klinischen Personals. Ein etablierter Serviceprozess in den technischen Bereichen wird als gegeben vorausgesetzt. Der ggf. notwendige Aufbau bzw. die Optimierung der Serviceprozesse ist separat zu projektieren.</p>
<b>6</b>	<p><b>Darlegung der Anforderungen im Hinblick auf eine nachhaltige Themenbearbeitung</b></p> <p>Für den Fall, dass der Klinik-Partner den angedachten Proof of Concept weiter betreiben will, fallen lediglich Lizenz- und Wartungskosten an. Projekt- und Einführungskosten, welche im Rahmen der Realisierung entstehen, werden vom Themen-Einreicher übernommen. Folgekosten entstehen darüber hinaus für die Erstellung zusätzlicher Formulare und Integration weiterer Systeme, die nach Abschluss des Projekts anfallen.</p>