Ein Tag im "Leben" eines IT-Abteilungsleiters im Krankenhaus

Michael Thoss

Industriekaufmann, Industriefachwirt, Unternehmer, ehemaliger IT-Leiter, Autor und mehr

Jegliche Ähnlichkeiten mit Einrichtungen, Personen, Berufsgruppen, Begebenheiten oder Vorfällen sind rein zufällig.

Eventuell abzuleitende Regelverstöße sind frei erfunden und in der Realität **so** nie vorgekommen.

Teile der Unterlagen stammen aus Präsentationen des BV KH-IT e.V., der Dualen Hochschule Baden-Württemberg und weiteren Quellen

Michael Thoss

Struktur trifft Fraktal

Betrachtungen zur
Informationstechnik im Krankenhaus

Michael Thoss

Deutsches Gesundheitssystem

"Germany has traditionally had what could be described as the most restriction-free and consumer-oriented healthcare system in Europe, with patients allowed to seek almost any type of care they wish whenever they want it."

Euro Health Consumer Index 2012, 2013... 2016

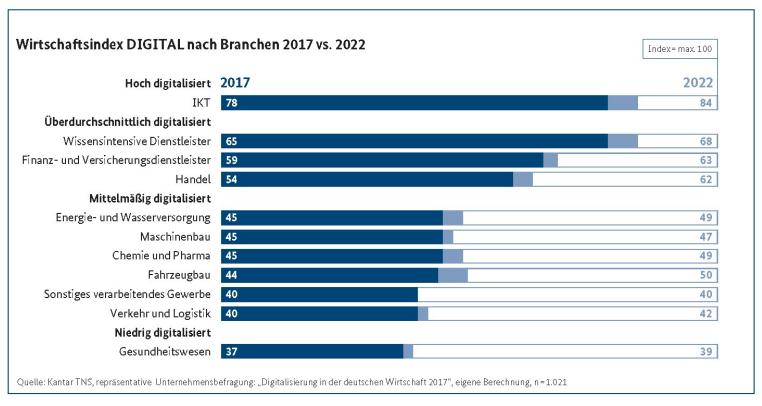


Referenzgeschichte (Jürgen von der Lippe, Buch: Beim Dehnen singen ich Balladen, Ersetzen Sie für das Original "Digitalisierung" durch "Atomstrom" und lassen "Krankenhaus-" weg)

- Ein Krankenhaus-Manager wird im Flugzeug neben ein kleines Mädchen gesetzt. "Wollen wir uns ein wenig unterhalten? Ich habe gehört, dass Flüge schneller vorübergehen, wenn man mit einem Mitpassagier redet."
- Das kleine Mädchen, welches eben sein Buch geöffnet hat, schließt es langsam und sagt zum Manager: "Über was möchten Sie reden?"
- "Ich weiß nicht", antwortet der Manager, "wie wär's mit Digitalisierung?"
- "Okay", sagt sie, "dies wäre ein interessantes Thema! Aber erlauben Sie mir zuerst eine Frage: Ein Pferd, eine Kuh und ein Reh essen dasselbe Zeug: Gras. Aber das Reh scheidet kleine Kügelchen aus, die Kuh einen flachen Fladen, und das Pferd produziert Klumpen getrockneten Grases. Warum, denken Sie, dass dies so ist?"
- Der Manager denkt darüber nach und sagt: "Nun, ich habe keine Ahnung."
- Darauf antwortet das kleine Mädchen: "Fühlen Sie sich wirklich kompetent genug, über Digitalisierung zu reden, wenn Sie beim Thema Scheiße schon überfordert sind?"



Digitalisierung im Gesundheitswesen







Lutz von Rosenstiel

"Führungskräfte müssen akzeptieren können, dass sie in ihrer Gruppe Personen haben, die mehr wissen als sie selbst.

Es ist für viele spezialisierte Mitarbeiter ein tragisches Ereignis, dass sie einen Vorgesetzten haben, der das Wissen von gestern und die Macht von heute hat.

Man muss also auch Führung durch die Geführten in Fachfragen zulassen."

Lutz von Rosenstiel (†) Professor für Organisations- und Wirtschaftspsychologie Psychologe, Betriebswirtschaftler, Philosoph



Unterforderung

Aus dem Mailverkehr eines Servicedesk: Ein Mediziner hat Anmerkungen zur letzten – gesetzlich erforderlichen – Anpassung am KIS:

 "Ob dieser Mehraufwand den chirurgisch tätigen Kollegen zuzumuten ist, scheint mir - neben der intellektuellen Unterforderung – auch die Betrachtung wert zu sein, wie die teure Ressource Arzt hier verwendet wird…"



Unterforderung?

- Vermutlich gehen Ärzte deswegen so selten zu IT-Schulungen (siehe Folgefolien). Wegen der "intellektuellen Unterforderung". Leider führt das öfter zu einer Überforderung bei der korrekten Bedienung und Nutzung der Werkzeuge.
- Sehen wir uns die Bezüge zwischen Anwendung und Ausbildungsbedarf an.



Softwareverfahren (Deutscher Ärztetag, Meinung)

"Benutzerfreundliche IT am ärztlichen Arbeitsplatz

Viel zu oft arbeiten Ärztinnen und Ärzte heute mit veralteter, langsamer und oft wenig ergonomischer Hard- und Software. Dies ist nicht einfach nur lästig oder unkomfortabel. Schlechte Handhabbarkeit **gefährdet die Patientensicherheit**, weil sie Fehler provoziert.

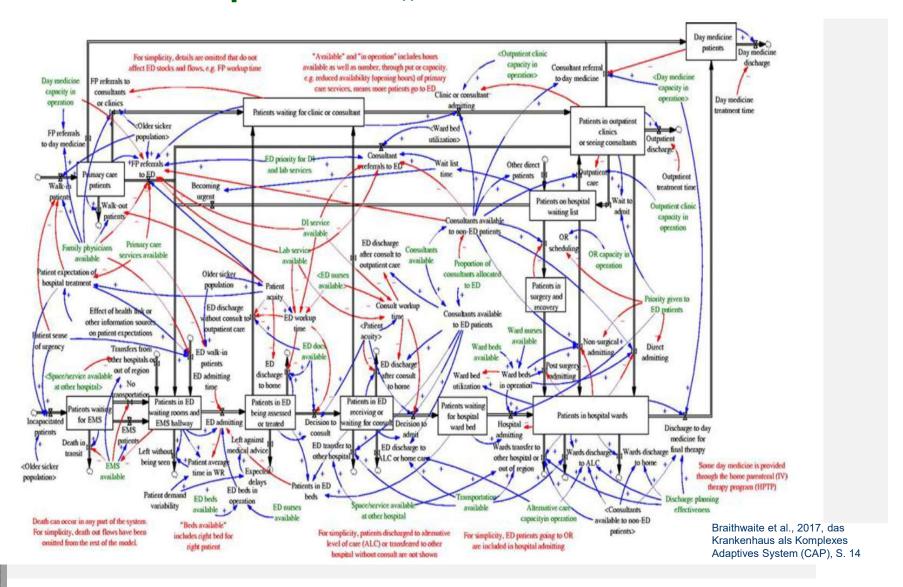
Sie kostet Zeit, die in der Patientenversorgung fehlt, und sie hat durch massive Demotivierung negative Auswirkungen auf die Attraktivität des Arztberufes. [...]"

120. Deutscher Ärztetag, Beschlussprotokoll, 2017, S. 258f.

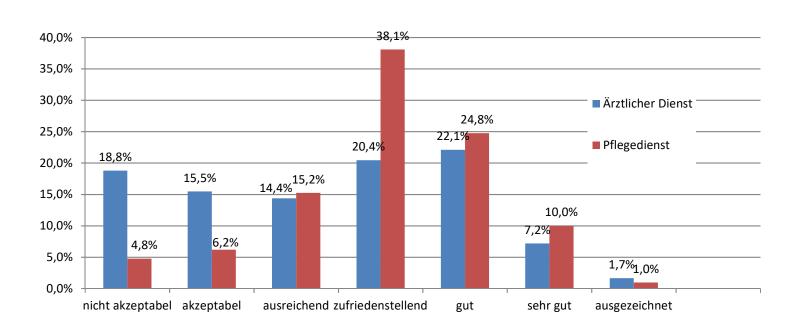


Krankenhausprozesse: "Die Realität"

Struktur trifft Frak



Benutzerfreundlichkeit der klinischen Systeme



34 % der Ärzte und Ärztinnen sind nicht zufrieden!! (eigentlich fast 50%, wenn man die "ausreichend"- Votierungen mitzählt)



Ärzteaus- und Weiterbildung an IT-Werkzeugen

- Teilnahmequalität an intern angebotenen Schulungsmaßnahmen im Krankenhaus. Berufsgruppenranking nach Zuverlässigkeit der Teilnahme (exemplarisch, nicht empirisch belegt) in %
 - 1. Verwaltung nahezu 100% (Ausnahmen überwiegend Krankheitsbedingt)
 - 2. Pflegedienst nahezu **85**% (Ausnahmen überwiegend kurzfristiger Kompensation von Ausfällen im Kollegenkreis geschuldet, gute Planungsfähigkeit wenn Schulungstermine und Umfänge geeignet = max. 3 Stunden Dauer, Zeitfenster zu Schichtwechsel Früh auf Spät z.B. 13-16 Uhr)
 - 3. Ärztlicher Dienst ca. **30**% (Ausnahmen überwiegend nicht begründet oder Aktionismus, wahlweise mangelnder Planung, zuordenbar)



Ziel und Methode der Studie

Ziel des Forschungsprojektes ist die Validierung der eingesetzten Messinstrumente sowie die Berechnung erster Referenzwerte

Forschungsdesign

Querschnittstudie

Online-Erhebung

Vier Module zum flexiblen

Einsatz

Zielgruppe ÄD & PD

10 Minuten Bearbeitungszeit für die Probanden

Schnelltest

IT Service

IT Applikation

IT Projekt



Stichprobe

28 teilnehmende Krankenhäuser (davon 16 Träger)

n = 2.318 Teilnehmer (ÄD n=606, PD n=462)

Trägerorganisation (Krankenhäuser)	öffentlich	11 (22)
	privat	5 (6)
Region	urban	7
	ländlich	9
Größe	klein < 400 Betten	2
	mittel <1000>400 Betten	11
	groß >1000 Betten	3

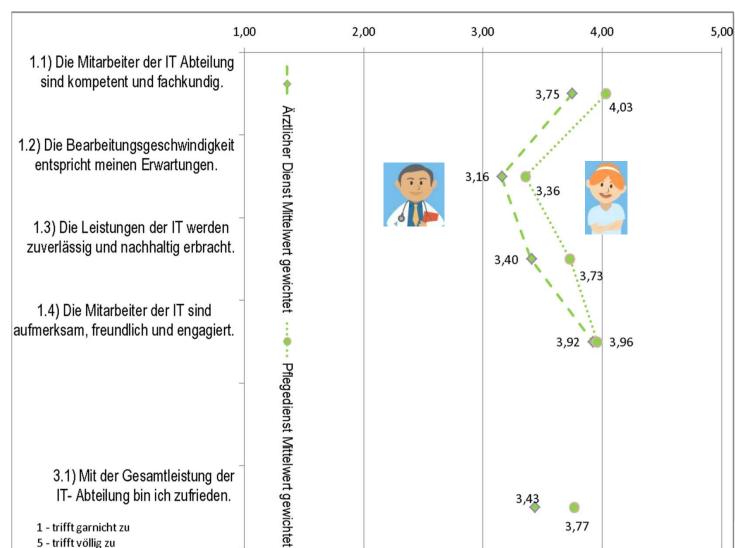


"Männlein" vs. "Weiblein"? (Ausgewählte Ergebnisse)

Schnelltest

Zufriedenheit mit der Krankenhaus-IT im Allgemeinen

Pflegekräfte
werten positiver
als Ärztlicher
Dienst





Lösungsrate

Hotline		Alle KH			
		Berufsgruppe			
		Ärztlicher Dienst	Pflegedienst	Andere Berufsgruppen	Gesamt
3.9) Sofortlösungsrate - meine Probleme	0%	9,7%	2,8%	2,3%	5,6%
konnten telefonisch gelöst werden zu:	25%	19,9%	10,1%	10,6%	14,5%
	50%	29,6%	28,7%	19,9%	26,3%
	75%	33,4%	44,1%	53,4%	42,4%
	100%	7,3%	14,2%	13,8%	11,1%
Gesamt		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	IT Service	Angemessenheit der IT-
		Ausstattung (2 Items)
		Nutzungshäufigkeit von IT-
		Leistungen
		IT Hotline (10 Items)
		IT Vor-Ort Service / support
_		(7 Items)
sel Thorn		IT Rufbereitschaft (nachts
aktal		und an Wochenenden) (7
		Items)
ibalis		IT Anwenderschulung (8
ğ		Items)

Modul

Skale (Items / Fragen)

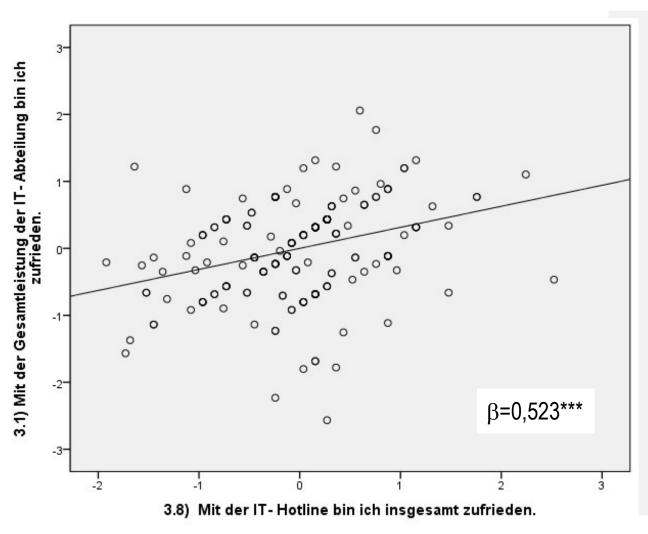
IT Service subjektiv empfundene Sofortlösungsrate

Hotline

IT Service

Hotline als Kellerkind?

Die Gesamtzufriedenheit
mit der IT wird zu 52 %
von der Zufriedenheit mit
der Hotline beeinflusst!!





IT-Technikerbeschwerde (Mail cc)

Das war ein realer Vorgang!

Sehr geehrte Frau/Herr < Mitarbeiter/in>,

da Ihre Untergebenen wiederholt ein CD – ROM – Laufwerk unbrauchbar gemacht haben, indem eine <u>Salamischeibe</u> in selbiges gelegt wurde, bitte ich Sie entsprechend auf Ihre Mitarbeiter einzuwirken, damit solch infantilen Aktionen künftig unterbleiben. Sollten Ihre Mitarbeiter nicht dafür verantwortlich sein, bitte ich Sie, mehr darauf zu achten, wer Ihre PC's benutzt.

Das ist so wirklich passiert!



Aus dem Beschwerdemanagement (Hotline)





Aus: Tagesgeschäft (Fax)

Projektplanung und -arbeit





Spontane Manifestation Medizintechnik

Die Projektleitung der Haustechnik meldet sich.

Das neue MRT wäre "jetzt" da und es könnte JETZT mal einer vorbeikommen und es ans PACS anbinden.

Welches MRT? Wo? Interessant, was da so aus dem Nichts herbei gebeamt wird. Wir fangen dann mal an Termine zu planen.



Projekte in Krankenhäusern (nicht immer aber oft...)

- Sind häufig schlecht koordiniert
- Fast kein Krankenhaus setzt ein PMO ein, oder eine vergleichbare Struktur
- Es herrscht immer noch "Spartendenken": In medizinischen Fachabteilungen, in Verwaltungseinheiten (Medizintechnik, Bau- und Versorgungstechnik, Logistik, Informationstechnik, Kommunikationstechnik
- Es ist aber nicht aller Tage Abend: Erste organisatorische Maßnahmen führen in einzelnen Einheiten und Verbünden Technologieabteilungen zusammen. Nicht immer ideal und weit weg von den Potenzialen die in der Industrie z.B. durch technische Vorstände gehoben werden.



Medizintechnik wurde installiert



Wer wird wohl wegen der "Reklamation" angerufen? Medizintechnik oder IT?



Druckerstörung in der ZNA/EH – Eskalation HD

Die Geschichte:

Drucker KAPUTT ... druckt nichts mehr aus
Keiner weiß wie es geschah (nicht an einem Montag...)
IT | Hotline Tests an Netz und Gerät zeigen keine Störung
Konfiguration: richtig ...
Systemeinrichtung: richtig ...
Es kommen nur weiße Blätter raus, ohne Schrift
Kein Techniker (sofort) verfügbar (wie kann DAS denn sein...?)
Eskalation durch die ZNA/EH weil "gaaaanz" wichtig

(Das Chaos und der Weltuntergang drohen, Nostradamus hatte wieder mal recht, die Reiter der Apokalypse fragen an der Pforte nach dem Weg, Heuschreckenschwärme sitzen vor den Fenster und Blut regnet es in der ZNA ja sowieso…)

KEINER hat was am Drucker gemacht ... (Was für eine Frage...)
Ging <u>auf einmal</u> nicht mehr ... (War eine spontane Manifestation...)
Der Techniker vor Ort stellte folgendes fest:
Jemand eine Idee zur Lösung?



Das ist es?





Rundmail zur Sicherheit am Arbeitsplatz

"Sehr geehrte Damen und Herren,

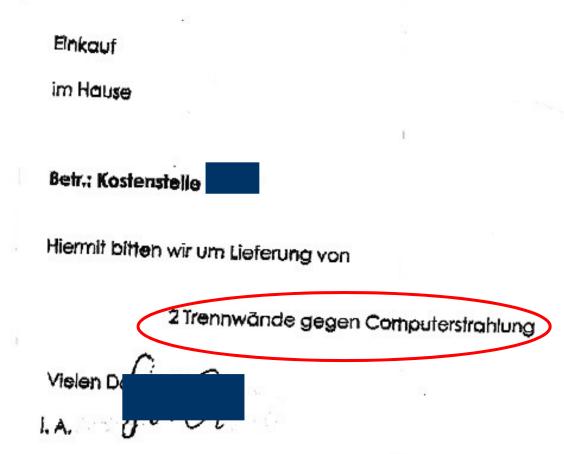
in der vergangenen Woche hat mein Monitor leichte Rauchgase abgegeben - um sich dann zu verabschieden. Ich will mir nicht ausmalen was von meinem Arbeitsbereich übrig geblieben wäre, wenn ich nicht am Vortag alle Geräte vom E-Netz getrennt hätte.

Ich möchte dieses Schadenserlebnis zum Anlass nehmen um Sie alle nochmals auf die Brandgefahr durch unbeaufsichtigte netzbetriebene Elektrogeräte hinzuweisen. Bitte trennen auch Sie <u>zum Feierabend</u> PC, Monitor, Drucker u. a. Geräte vom E-Netz. Notwendige Ausnahmen besprechen Sie bitte mit Ihrer zuständigen Elektrofachkraft."



Weitergeleitete Anforderung des Einkaufs

(mit Unterstützung des Betriebsrats)





Benutzeranforderung



Aus: Dilbert (Scott Adams)



Ausflug in die Wirtschaftsplanung

- Das Controlling und die kaufmännische Leitung wundern sich, dass die Kostenansätze in der Instandhaltung (Ersatzbeschaffungen und Wartungsverträge) für das Folgejahr "schon wieder" steigen.
- Die Rückmeldung, dass die IT das nicht entscheidet, sondern nur die Konsequenzen anderer Entscheidungen vermittelt, erfreut keinen:
 - Die Freigabe von über 100 zusätzlichen (Ergänzungsbeschaffung)
 Arbeitsplätzen in den letzten 1 ½ Jahren
 - Die Freigabe von über 50 zusätzlichen (Ergänzungsbeschaffung)
 Druckern in den letzten 1 ½ Jahren
 - Die Freigabe der Beschaffung von insgesamt vier (4) zusätzlichen –
 Abteilungsinitiierten Softwarelösungen in den letzten 12 Monaten
 - Die Freigabe zusätzlicher Überwachungskameras
 - Die Freigabe der diverser Neu- und Ersatzbeschaffungen von medizintechnischen Systemen mit IT-Komponenten und Speicherbedarf
 - ... Diese Liste ist beliebig fortzusetzen (wie jeder weiß, Zahlen fiktiv aber realistisch)



Wenn wir uns erinnern: >45% Der Ärzte sind "unzufrieden" mit Software

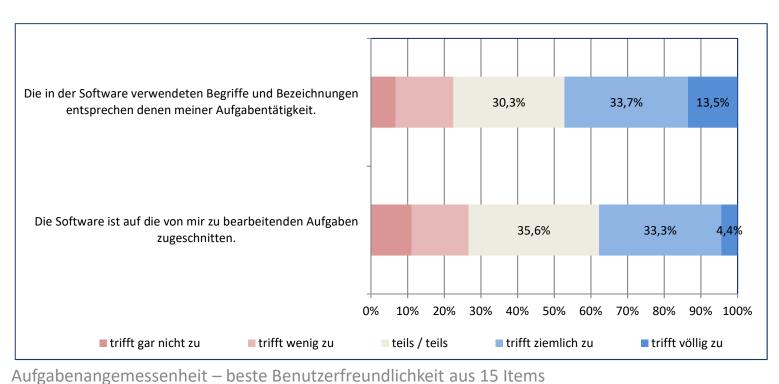
- Veranlassen aber immer mehr Software-Käufe...
- Wie kommt das?
- Ärzte glauben, dass Software Organisationsprobleme löst (Quatsch: IT macht eine schlecht Organisation nicht besser, nur teurer!"
- Ärzte glauben, dass die neue Software macht was sie wollen. Ohne dass sie etwas dafür tun müssen und ohne dass sie etwas ändern müssen...
- Ärzte machen alles richtig folglich funktioniert "die andere Seite" (Verwaltung, Software, Technik) nicht richtig.



■ Was kommt dabei raus? Studienergebnisse →

Softwarebewertung

Nicht alles ist schlecht

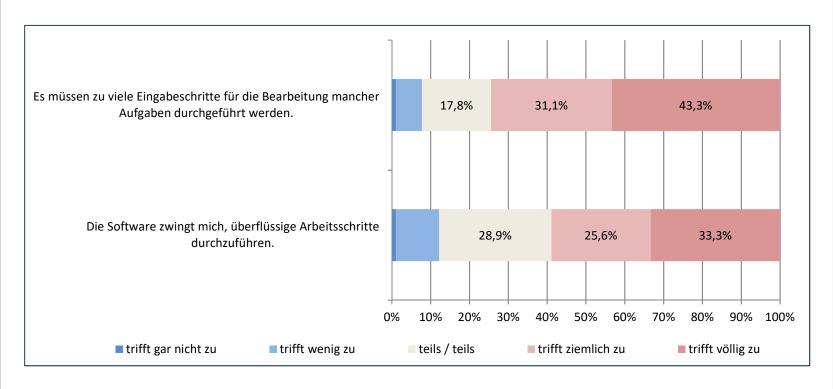






Softwarebewertung

Aufgabenangemessenheit - Wertungen aus 15 Items





Benutzerfreundlichkeit

Niedrigere Benutzerfreundlichkeit des KIS/KAS im Vergleich mit Standard-Software

	KIS /KAS		Word*	SAP R/3*
	Ärztlicher Dienst	Pflege- dienst		
Aufgabenangemessenheit	2,72	3,13	3,84	3,62
Erwartungskonformität	3,31	3,44	3,75	3,90
Erlernbarkeit	2,94	3,43	3,74	3,60

Mittelwerte der Anwenderzufriedenheit (1 – niedrigster Wert / 5 – höchster Wert) mit dem KIS/KAS sowie Vergleich mit den Referenzwerten anderer Systeme (*Datenquelle Gediga et al., 1999)



Z.K. aus einer Servicetechnik IT

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: <Servicetechniker>

Gesendet: 2009 **An:** <Leitung IT>

Betreff: zum schmunzeln...

- Call*: Von Station 08/15 SDZ, Raum Nr. 4711, Tel 1234
- "Bitte Monitor säubern oder etwas vorbeischicken zum reinigen. Wurde wohl Kaffee raufgeschüttet und konnte nicht gänzlich entfernt werden."
- Mit freundlichen Grüßen
 Servicetechniker>
 Zentrale Dienste Organisation und IT | Technik

*Call = Interner Vorgang IT (Bearbeitungsnummer)



Warren G. Bennis

"Die Fabrik der Zukunft wird zwei Angestellte haben, einen Menschen und einen Hund.

Der Mensch ist dazu da, den Hund zu füttern. Der Hund, um den Menschen davon abzuhalten, die Geräte anzufassen."

Warren Gameliel Bennis († 2014)
Amerikanischer Wirtschaftswissenschaftler
Autorität im Bereich der
Organisationsentwicklung
University of Southern California
(Leadership Institute)



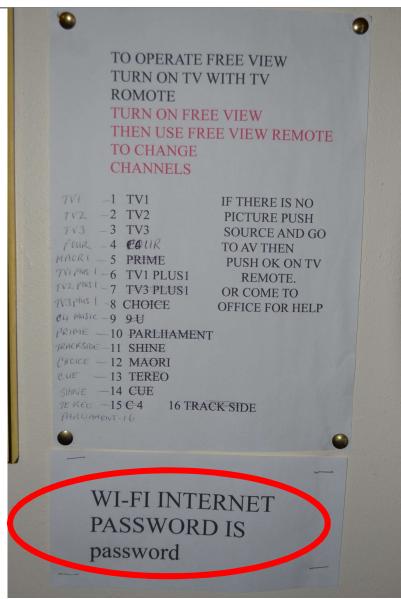
Sicherheitshinweis

- Anrufer: "Unsere Kollegin wechselt auf eine andere Station und nimmt ihr persönliches Login mit. Jetzt können wir alle nicht mehr arbeiten, weil wir nicht mehr in den Computer reinkommen!"
- Helpdesk: "…" <ohne Worte>

Anschließend längere Aktivität um Benutzeranmeldungen, Berechtigungsvergaben u.v.m. inklusive Diskussionen um "Das ist ja viel zu aufwendig…"



Aus Neuseeland



Einfachste Merkhilfe →



Gene Spafford

"Das einzig sichere System müsste ausgeschaltet, in einem versiegelten und von Stahlbeton ummantelten Raum und von bewaffneten Schutztruppen umstellt sein."

Eugene Howard Spafford
Professor für Computer Science
(Purdue University)
Sicherheitsspezialist



Sicherheitsthemen

- IP-Netze (immer mehr unterschiedliche Geräte und Technologien im Rahmen der "Digitalisierung" und "Technologischen Konvergenz")
- Integration und Vernetzung (Medizintechnik, Kommunikationstechnik, Videotechnik, GLT u.v.m.)
- Mitarbeiter (Digitale Sorglosigkeit nach LKA und BKA)
 - mobile Kommunikation
 - Umgehungsstrategien (Röntgenbilder aufs Handy, Arztbriefe per E-Mail)
- Softwaresysteme ("Orientierungshilfe KIS" Die Frage ist: Was ist ein KIS?)
 - das Krankenhausinformationssystem von einem Hersteller, oder
 - das Krankenhausinformationssystem in seiner Gesamtheit aus einzelnen Anwendungsverfahren. Ein unterschätztes Problem.



Störmeldung, oder was?

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: <Sekretariat Medizinische Klinik>

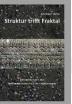
Gesendet: 2009 **An**: <Leiter IT>

Betreff: Monitor Station n

- Sehr geehrter Herr <IT Leiter>,
- Frau Oberärztin Dr. <xxx> möchte nicht an einem gesundheitsschädlichen Monitor arbeiten. Wir bitten um Austausch.

Mit freundlichen Grüßen

<Sekretariatsmitarbeiterin>
Sekretariat Med. Klinik



Austausch gegen was? Schiefertafel und Kreide? Schreibmaschine? Gesundheitsfördernd?

IT-Admins...

- Nach 2 ½ Stunden Fehlersuche durch die halbe IT-Abteilung wurde die Quelle einer Störung gefunden: Ein unabgestimmter Umzug eines virtuellen Servers durch den Chaoten-Admin nach dem Motto: "Da passiert doch eh nix…" war die Ursache. (Change-Management-Versagen)
- Leider hatte er ein vernetztes System nicht berücksichtigt … und "das merkt doch sowieso keiner…" war (mal wieder) der falsche Ansatz.



Auf Station 08/15 ist ein Telefon defekt

Symptombeschreibung:

"Auf Station 08/15 ist das Stationstelefon ständig besetzt. Da ist was kaputt! Die Pflege ist nicht erreichbar! Der Fehler muss sofort behoben werden! Es könnten Menschen sterben!"



Auf Station 08/15 ist ein Telefon defekt

- Der Gegencheck durch den IT-Kollegen aus der TK-Fraktion ergibt, dass ALLE acht (8) örtlichen Festnetzapparate auf den einzigen Schnurlosapparat weitergeleitet sind ...
- Wir empfehlen daher ein paar der Umleitungen rauszunehmen, dann gibt es auch mal ein "frei" Zeichen für Anrufer… Der Lösungsvorschlag findet keine Gegenliebe. Es mangelt allerdings an Alternativen. Vor allem organisatorischen Alternativen vor Ort. Jede Tragödie beinhaltet eine Komödie.



Stimmen der Anwender (aus der Studie, Freitext)

"Ich wünsche mir mehr Vereinheitlichung und mehr Vereinfachung, nicht jeder braucht alle Eventualitäten. eine größere Schrift wäre hilfreich."

"Die Software benötigt sehr viel Zeit, oft muss man lange warten bis etwas passiert. Bei der Medikamenteneigabe ist es oft nicht möglich Dinge zu ändern, ich muss erst alles Stornieren und dann wieder neu anlegen. Maßnahmen abzeichnen dauert ewig!!!"
"Verbesserung des Programmes an sich selbst, sprich Verbesserungen wie z.B. beim Wundmanagement die Möglichkeit Bilder hinzuzufügen. Des weiteren finde ich die Ladezeiten teilweise unzumutbar."

"Wenn ich eine Laboranforderung habe und zurück zum gleichen Patienten will ist das wirklich umständlich!"

"Wir wären dann auch im 20ten Jahrhundert angekommen, wenn unsere IT Abteilung es auch mal hinbekommen würde, wenn wir im PC dokumentieren können!!!!!! Bis dann mal so etwas wie Tabletts oder Laptops auf Station zum Probelauf sind, vergehen Monate bzw. Jahre."

"Die Software ist extrem unflexibel programmiert und ausgesprochen unübersichtlich. Modulare Änderungen sind nur in kleinen Bereichen möglich. Einige Inhalte sind in ihrer Auslegung völlig an den praktischen Notwendigkeiten vorbeientwickelt."

"Tausend überflüssige Klicks, merkwürdige Hindernisse (die nichts mit Zugangsberechtigungen zu tun haben), IT-Abteilung unternimmt nichts, das System an unsere Bedürfnisse anzupassen: wir sollen der IT-Abteilung zuarbeiten!"

"Viele Bereiche in KIS/KAS X könnten für die direkten Anwender noch besser angepasst werden. Ich bin sicher, dass das KIS/KAS X das eigentlich alles kann. **Aber man hat das Gefühl wir haben den Porsche ohne Motor gekauft……"**

"Das IT System dieses Hauses kostet ausfallsbedingt und durch seine Trägheit nicht nur eine Menge Arbeitszeit, sondern mit dem damit verbundenen Ärger wahrscheinlich auch Lebenszeit!!!"



Mobile Arbeit mal anders: Unser Notebook-Lieferant hat uns versetzt...





Bildquelle: Internet

Mobile Arbeit mal ganz anders...

Von: <Chefarzt>, aus B., Dr. Gesendet: Wochentag

An: <Leiter IT>

Betreff: Akku Laptop defekt

"Sehr geehrter Herr <IT-Leiter», der Akku meines Laptops ist defekt, so dass ich das Gerät nur noch am Stromnetz nutzen kann. Folgende Frage hierzu: Wäre es möglich, dass ich diesen Laptop als Heimgerät für die VPN-Verbindung zum KIS nutzen kann? Das Tunneln via Token & Windows-Software funktioniert leider bei mir privat nicht, da ich komplett mit MAC arbeite und das von Ihnen vorgehaltene System damit nicht kompatibel ist.

Es wäre meinerseits eine große Erleichterung, da ich dann nicht immer den Laptop zum Wochenende/Urlaub mit nach Hause nehmen müsste und auch über 24h meine Kollegen bei Patientenfragen besser unterstützen kann. Wenn dies möglich ist, würde ich einen neuen Laptop via Formular anfordern.

Mit besten Grüßen Dr. med. aus B. Chefarzt"

Der Transport von mobilen Endgeräten ist ein Merkmal der Eigenschaft "mobil". Mobil ist in diesem Fall per Definition nicht, wenn ich zwischen zwei "mobilen" Geräten hin- und herpendele. Ebenso wie deutsche Arbeitnehmer oftmals nicht mobil sondern automobil sind. Mobile Ausstattung bedeutet in keinem Fall eine Doppelausstattung, sondern eine Ausstattung nutzbar an wahlfreien Orten. Insgesamt eine nette Idee. Wir schicken trotzdem einen neuen Akku zu.



Neuer Projektzeitplan

 Der Projektzeitplan für das aktuelle wirtschaftliche Lieblingsprojekt der Unternehmensleitung liegt jetzt vor:







Ist das wirklich unrealistisch oder ist damit die SMART-These wiederlegt?



15:01 Uhr Gedankenspiel Projektmodell SMART / unSMART

Theorie SMART	Praxis UnSMART
	Un ternehmensführung
Spezifisch	Sportlich (er Termin)
Messbar	Mangelhaft (es Konzept, Spezifikation)
Attraktiv / Akzeptiert	Anarchistisch (e Orga-Struktur)
Relevant / Realistisch	Rudimentär (e "Eh' da"-Ressourcen)
Terminierbar	Theoretisch (e Erfolgschance)
(IT-Ansatz)	(Leitungs-Ansatz)

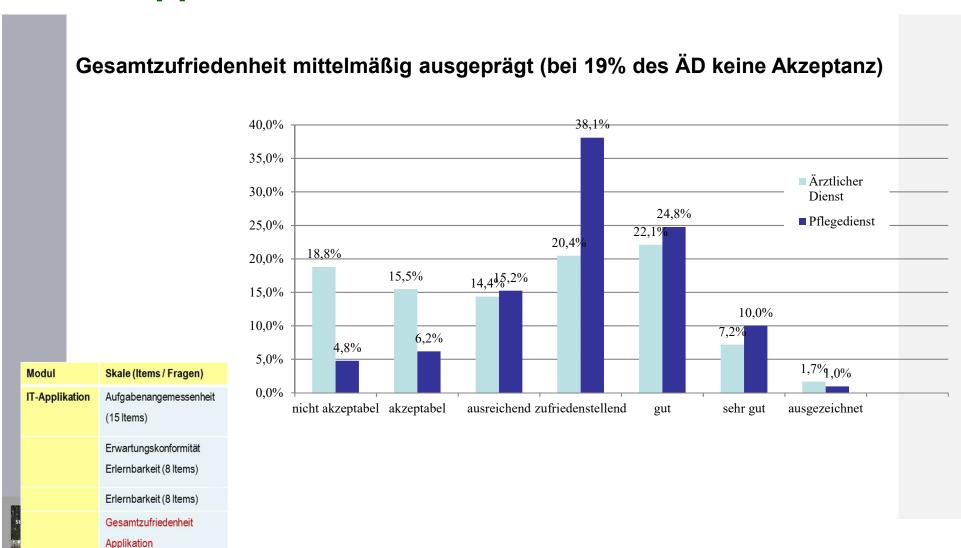


Wie kommt so etwas zustande?

- Die 80/20-Regel der Materialwirtschaft wird auf die Arbeitsleistung im Projekt angewendet.
- ?: 80% der Kosten werden durch 20% der Artikel verursacht
- Unternehmensleitungen glauben zwei Dinge:
- Wenn sie ihren "Job" gemacht haben, ist das schwierigste und meiste erledigt…
- Projekte funktionieren ohne Führung...
- KEIN Veränderungsmanagement kann ohne Führung ("Sponsoring") erfolgreich sein!
- DETAILS tauchen immer erst w\u00e4hrend des Projektes auf (Folge: Spezifikationskollaps)

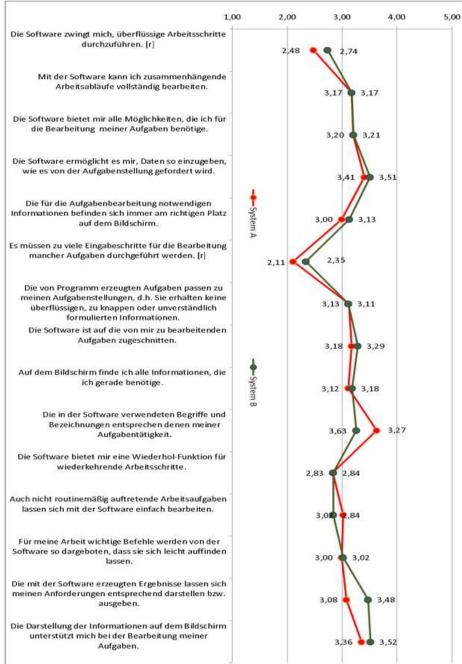


IT Applikationen



KIS/KAS

Es gibt kein "per se" schlechteres oder besseres KIS/KAS am Markt



Michael Thoss

Vergleich High Performer Krankenhäuser in der Bewertungskategorie Aufgabenangemessenheit Zwei unterschiedliche KIS/KAS-Provider (System A und B) – gleichhohe Zufriedenheitswerte



Legende: Skala von 1 -trifft gar nicht zu bis 5 - trifft völlig zu, (r) - reverse coded

Management trivialer Prozesse

- Wir erinnern uns an das "Projektmanagement" vom Beginn des Vortrags
- Keine "Gelingen"-Garantie im Krankenhaus
- Beispiel "Umzugsmanagement" (interne Umzüge sind eine beliebte Beschäftigung von Krankenhäusern). Selten bieten Prozessanalysen die Grundlage für Handlungen (Beispiel "Transportlogistik" im Rahmen Neubau OP)
- Viele Beteiligte: Leitung (repräsentativ, Führungsschwach in Projekten), Einkauf, Versorgungstechnik/Haustechnik, Medizintechnik, Informationstechnik, Kommunikationstechnik, Handwerker, Umzugsunternehmen, Mitarbeiter (Spezifikationsneutralisierer), Hauswirtschaft...
- Wenig Prozessdefinition (Zuruf weil "ist doch einfach")
- Ergebnisse? →



Projektmanagement "Umzug"





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit...





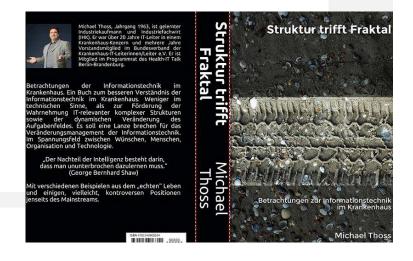


Fragen?

Sind nicht vorgesehen ©



eBook und Druckversion erhältlich auf www.amazon.de



Studienbezug

Bericht mit den zentralen Ergebnisen und Referenzwerten beziehbar über geschaeftsstelle@kh-it.de

Die Schutzgebühr von 350 € kommt den Studierenden der DHBW Stuttgart zugute



Forschungsprojekt "Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit IT-Leistungen im Krankenhaus" ZENTRALE ERGEBNISSE UND REFERENZWERTE Eine Initiative des KH-IT Bundesverband Bundesverband der Krankenhaus - IT -Leiterinnen/Leiter Kooperation zwischen der Dualen Hochschule Stuttgart und der RMIT University Melbourne DAAD Geren Austral Entres Terres

Mehr als 80 Studierende waren am rojekt beteiligt

otos re. Prof. Simon, li. Herr Fleming, ehem. IT-Leiter Marienhospital, Kickoff-Veranstaltung