

„IT-Service-Management im Gesundheitswesen“

Entscheiderkongress in Schliersee

Mit wenig Schnee, aber ausgiebigen und äußerst spannenden Diskussionen empfing das bayerische Voralpenland Anfang März Verantwortliche aus IT und Krankenhaus-Unternehmensführung. Eingeladen hatten der Arbeitskreis „Methoden und Werkzeuge für das Management von Krankenhausinformationssystemen“ in der GMDS, die Gesellschaft für Informatik (GI), der Bundesverband der Krankenhaus-IT-Leiterinnen/-Leiter (KH-IT) sowie der Arbeitskreis „Telematik im Gesundheitswesen“ in der Fachgruppe Wirtschaftsinformatik im Bundesverband Deutscher Volks- und Betriebswirte (bdvb).

ale von IT sollten bei Ärzten und Pflegeern geschaffen werden, unterstrich Prof. Dr. Wilhelm Kirchner (Prof. Dr. Kirchner GmbH – Institut für angewandte Betriebswirtschaft) – Prozessarchitektur, organisatorische Einbindung, Dienstleistungsverrechnung und das Service Management-Instrumentarium stehen für den BWLER oben auf der Aufgabenliste, mit Prioritäten wie z.B. Systemerhaltung, Kostensenkung, Prozessoptimierung. Ist das Outsourcen von Kern-/Unterstützungs-/informationsprozessen sinnvoll? Welche Aufgaben schließt ITSM ein, wo grenzt es sich von Governance ab? ITSM wird in Krankenhäusern eigentlich längst praktiziert, – aller-



Abb. 2: Die zentralen Personen der Schlierseer Veranstaltung – „allen Teilnehmern wurde klar, dass IT-Service Management im Gesundheitswesen ein Mittel zum „Unternehmens-Erfolg“ ist und kein reiner Kostenfaktor.“

zu bewegen und sich daraus eine optimale Ausrichtung der IT hinsichtlich des „Dreiklangs“ aus Kern-, Unterstützungs- und Informations-

prozessen ergibt.“ Mehr dazu in Düsseldorf 2008!

► Michael Reiter



Abb. 1: Kein „Bauerntheater“ in Schliersee: Die M & K-Roundtable am ersten Kongresstag. Eine der zentralen Aussagen lautete: „Warum benötigen Krankenhäuser IT-Service-Management? Weil allein dies die Voraussetzung dafür schafft, begrenzte Ressourcen im Bereich IT sachgerecht mit der erforderlichen Qualität verteilen, um selbst bei der Last der vielfältigen Anforderungen vernünftig arbeiten zu können – und einen Beitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten.“

Wie stellt man eine IT-Organisation als Dienstleister und wertschöpfenden Faktor zum Erfolg des Unternehmens Krankenhaus auf? Wie lässt sich IT Service-Management (ITSM) in Krankenhäusern mit ihrer vergleichsweise geringen Personalausstattung umsetzen? Auf dem Kongress wurde deutlich, dass eine klare Definition von Begriffen als Diskussionsgrundlage nötig ist; lehrreich, so Dr. Pierre-Michael Meier (bdvb, Siemens Medical) und Jan Rohrweber (Fujitsu Siemens), ist für Verantwortliche ferner grundsätzlich der Blick „von außen“, der Strukturen erkennbar werden lässt. Die verschiedenen Ebenen der IT und das strategisch-taktisch-operative Herangehen analysierte Prof. Dr. Alfred Winter (Medizinische Informatik an der Universität Leipzig). „Sichtbarkeit“ und Akzeptanz für die Potenti-

dings, erklärte Heiko Ries, IT-Leiter Vinzentius-Krankenhaus Landau und 1. Vorsitzender des Bundesverbandes der Krankenhaus-IT-Leiterinnen/Leiter, „beschäftigen wir uns wenig mit Systematik und Nomenklatur“ – die Prioritäten liegen auf dem Tagesgeschäft. „Unsere Kunden und Anwender im Krankenhaus bewerten IT anhand ganz banaler Kriterien“.

Die Veranstaltung, so zeigte sich, stellte einen ersten Schritt zur Lösungsfindung dar. Während die aktuelle Problematik und deren Ursachen herausgearbeitet werden konnten, besteht noch – so die Veranstalter – „ein großer Bedarf an der Entwicklung und Umsetzung erfolgreicher Konzepte und Lösungen. Es ist noch viel zu tun, damit sich Unternehmensführung und IT im Gesundheitswesen weiter aufeinander

Der nächste Kongress – 13.–15.2.2008

„Unternehmenserfolg durch optimale IT-Ausrichtung auf die Unternehmensziele: IT-Service-Management als Erfolgsfaktor“ – so lautet das Thema, das die Organisatoren für die Folgeveranstaltung im nächsten Jahr planen. Als weiteren Verband haben die Organisatoren den VBGW (Verband der Beratungsunternehmen im Gesundheitswesen e.V.) „mit ins Boot geholt“. Den angemessenen Rahmen für den Kongress bietet der renommierte Industrie Club direkt neben der Königsallee in Düsseldorf (www.industrie-club.de) – er geht zurück auf weltbekannte Unternehmer wie Alfred Krupp und August Thyssen und verpflichtet dazu, die Veranstaltung im nächsten Jahr durch eine konsequente Lösungsorientierung noch erfolgreicher zu machen – so die Organisatoren.

Mission: Die Initiative und der jährliche Entscheiderkongress haben sich dem Informieren, Verstehen, Leiten und Gestalten durch innovative IT-Lösungen verschrieben.

Zielsetzung: Für 2008 fokussiert die Veranstaltung auf vier Ziele - Förderung des Dialogs zwischen Unternehmensführung und IT-Leitung; Erkennung von Chancen eines serviceorientierten IT-Managements für den Unternehmenserfolg; Nutzung von Methoden und Werkzeuge für eine Serviceorientierung der IT-Organisation sowie Beurteilung der künftigen Entwicklungen und Anforderungen an entsprechende (IT-) Lösungen.

Zielgruppen: Die Zielgruppen sind somit nicht nur die Verantwortlichen von IT und Unternehmensführung, Hersteller und Berater, sondern auch die ärztliche und pflegerische Entscheiderebene.

Vorträge: Für die Fachvorträge erfolgt ein Call for Papers. Alle Beiträge werden einem Review von Fachgutachtern aus den organisierenden Verbänden unterzogen. Neben den Fachvorträgen wird es, zeitlich getrennt, Industrievorträge geben.

Schulungen: Am Vortag des Entscheiderkongresses wird eine praxisorientierte ITIL Foundation-Schulung mit Zertifizierungsmöglichkeit angeboten (max. 25 Teilnehmer).

Studie: Die Initiative wird eine langfristige Studie zum Beitrag der IT am Unternehmenserfolg aufsetzen, die nicht auf Deutschland beschränkt sein wird.

Organisation: Jeder an der Initiative beteiligte Verband hat an das Organisationskomitee einen Vertreter entsandt. Die Veranstaltungsleitung liegt wie 2007 in den bewährten Händen von Dr. Ansgar Kutscha und Dr. Pierre-Michael Meier.