

MANAGED SERVICES IN DER PRAXIS

DRK Kliniken Berlin

Die Berliner DRK Kliniken haben ihre IT-Organisation komplett ausgelagert. Initiator ist IT-Leiter Michael Thoss. Ein Praxisbericht.

2004 standen die DRK Kliniken Berlin vor einer Konsolidierung ihrer IT-Strategie. Sie planten, aufgrund des Unternehmenswachstums, Anwendungsverfahren und Arbeitsplätze auszubauen. Überdies hätten strategische Anforderungen und die IT-Integration der Medizintechnik erhebliche Infrastruktur-Investitionen verursacht. Auf der Liste stand eine 24/7-Verfügbarkeit neben dem In-Sourcing bestimmter, individueller Leistungen. "Die IT-Mitarbeiter sollten service-orientierte Aufgaben erledigen, statt im stillen Kämmerlein Server zu verhätscheln.", erklärt Michael Thoss, Leiter der Informationstechnik. Zudem wollte man Investitions- zugunsten von Betriebskosten kalkulationssicher reduzieren. 2005 implementierten die DRK Kliniken Managed Services als selektives Outsourcing. Neben klassischen IT-Themen wie Drucker-Services, gehört das KIS zu den ge-manage-ten Bereichen – einschließlich der direkt integrierten Systeme wie PACS und ERP. Zudem lagerten die DRK Kliniken Basis-Technologien wie Produktiv- und Testsysteme aus. Der Managed Services-Anbieter verwaltet überdies Anwendungsverfahren und anwendungsnahe Services wie das Datenbank-Management.



Foto: DRK Kliniken

Michael Thoss, IT-Leiter DRK Kliniken Berlin.

Bei der Dienstleisterauswahl setzte man auf einen IT-Partner statt auf separate Soft- und Hardware-Anbieter. "Wir wollten einen Hauptverantwortlichen und keine Talk Show.", begründet Michael Thoss. Mit Agfa HealthCare hatten die DRK Kliniken bereits im Bereich Remote-Server-Management (RSM) zusammengearbeitet. Gemeinsam mit Agfa HealthCare entwickelten und installierten sie das Managed Services-Konzept. Nach einer sechsmonatigen Vorbereitungsphase stellten die Kliniken innerhalb eines Wochenendes und in einem Schritt alle betroffenen IT-Bereiche mit WAN und Rechenzentrum an allen Klinik-Standorten um. Agfa HealthCare baute vorher die neue Infrastruktur parallel zum Bestandsystem auf. Nach der Umstellung schaltete man das Altsystem ab. Die wesentliche Vorbereitung betraf organisatorische Abläufe.

Die DRK Kliniken organisieren seither ihre IT-Prozesse mithilfe einer First/Second/Third Level-Struktur. Die wenigen technologischen Anpassungen übernahm Agfa HealthCare. Wichtig war dabei, die Kommunikationsprozesse an den SLA-Übergabepunkten einzurichten. Klinikum und Service Provider regelten insbesondere die Bereitstellung von Infrastruktur, den Technologie-Betrieb, die Pflege der Anwendungsverfahren sowie Service- und Support-Leistungen. Für jeden Teilbereich gilt eine Vielzahl von SLAs. Sie definieren Betriebszeiten, Zuständigkeiten und nicht zuletzt Verantwortlichkeiten. Die Endanwender bemerkten aufgrund identischer Ansprechpartner kaum Veränderungen. Service-seitig profitieren sie nun von strukturierten IT-Prozessen mit zentraler Telefon-Hotline und Auftragsabwicklung. Gleichzeitig verbesserten sich die Reaktionszeiten des IT-Eigenbetriebs. Das IT-Team genießt mehr Freiräume für Benutzernähe und System-Optimierungen. Michael Thoss zieht eine positive Bilanz: "Auch wenn Technik eben Technik bleibt – Dank der komplexen Technologie und eines verantwortlichen Partners profitieren wir von einer klaren Betriebsstruktur."

DRK Kliniken Berlin

Zum freigemeinnützigen Verbund der DRK Kliniken Berlin gehören fünf Akutkrankenhäuser und ein Pflegeheim mit insgesamt über 1.500 Betten. In den Häusern der DRK-Schwesternschaft Berlin e.V. versorgen rund 3.400 Mitarbeiter in 35 Fachabteilungen, 26 Kompetenzzentren und drei zentrale Notaufnahmen sowie ambulante Versorgungsangebote jährlich etwa 200.000 Patienten. Der Bereich Informationstechnik betreut zentral alle Klinik-Standardorte – mit rund 1.500 PC-Arbeitsplätzen, mehr als 700 Druckausgabegeräte und über 100 virtuellen Servern. Neben den typischen IT-Dienstleistungen kümmern sich die 28 IT-Mitarbeiter um die Bereiche Telekommunikation und Patientenversorgung mit Entertainment-Diensten. Die DRK Kliniken Berlin arbeiten mit gängigen Anwendungen wie Krankenhaus-Informationen-System (KIS) und digitalem Bildarchiv (PACS, DMS). Ergänzend setzen sie flankierende Sub- und Komfortsysteme unter anderem für Transportlogistik, Kodierunterstützung, Labor und andere Fachlösungen ein.

Susanne Moser