



„Agfa Managed Services trägt heute maßgeblich zum reibungslosen Betrieb der IT-Systeme bei.“

*Urs Lehmann
Psychiatrie Baselland*

Weniger Risiko durch Betreibermodell

Psychiatrie Baselland sichert sich mit Agfa Managed Services ab



Die Psychiatrie Baselland vertraut bereits seit 2008 auf ORBIS, das Krankenhaus-Informationssystem (KIS) von Agfa HealthCare. „Wir setzen das System heute flächendeckend in der medizinischen Dokumentation ein“, sagt Urs Lehmann, stellvertretender Leiter der Abteilung Information & Communication Technology (ICT) sowie Teamleiter Applikationen. „Zur Steuerung der Substitutionstherapie, also der kontrollierten Abgabe von Methadon und Betäubungsmitteln, haben wir das Spezialsystem AMBA tief in das KIS integriert.“ Es dokumentiert den gesamten Therapieverlauf – von der Bewilligung bis zur Abgabe. So können alle beteiligten Mitarbeitenden an allen Standorten der Psychiatrie Baselland jederzeit transparent alle Schritte nachvollziehen. Darüber hinaus sind das Enterprise Content Managementsystem (ECM) HYDMedia und – im administrativen Bereich – SAP über eine bidirektionale Online-Schnittstelle angebunden.

Besonders in psychiatrischen Einrichtungen sind der Datenschutz und die Patientensicherheit besonders wichtig. So müssen etwa die Zugriffsberechtigungen im KIS penibel genau hinterlegt und gepflegt werden können. Zudem ist eine lückenlose Dokumentation aller Tätigkeiten am Patienten für eine erfolgreiche Behandlung unerlässlich. „Auch das muss ORBIS gewährleisten“, so Lehmann. „Kleinste Anzeichen des Patienten müssen genauso erfasst werden wie die Medikation oder die gestellten Diagnosen und allen an der Behandlung beteiligten Personen vermittelt werden. Eine solche Informationstransparenz setzt ein durchgängiges und durchlässiges IT-System voraus – ORBIS KIS ist ein solches System.“ Auf diese Weise trägt das Krankenhaus-Informationssystem maßgeblich zur erforderlichen interdisziplinären Zusammenarbeit in der Psychiatrie Baselland bei.

AMS für KIS und ECM

Urs Lehmann hat im Dezember 2014 mit seiner Arbeit in der Psychiatrie Baselland in Liestal begonnen. Das war nicht nur für ihn eine Zeit des informationstechnologischen Umbruchs, sondern auch für seinen Arbeitgeber. Die fortschreitende Digitalisierung fiel mit immer neuen und anspruchsvolleren

Aufgaben für die IT zusammen. Um der Abteilung ICT den nötigen Spielraum für die Bewältigung der Herausforderung zu schaffen, verhandelte die Psychiatrie Baselland mit Agfa HealthCare über einen IT-Management-Vertrag. „Wenn ich in die Gespräche auch nicht involviert war, so habe ich doch gehofft, dass wir künftig auf die Agfa Managed Services (AMS) zurückgreifen können“, blickt Lehmann auf die Zeit der Entscheidungsfindung zurück.

Seine Hoffnung erfüllte sich und die Vereinbarung wurde Anfang 2015 unterzeichnet. Sie bezieht ORBIS inklusive AMBA sowie HYDMedia ein und stellt den Betrieb aller IT-Systeme sicher. Wie das geschieht, erläutert der stellvertretende ICT-Leiter an einem Beispiel: „Bestandteil des AMS-Vertrages ist ein Update-Service. Zuerst planen wir gemeinsam Wartungen und Software-Updates, die zu Zeiten stattfinden, zu denen möglichst wenig Betrieb bei uns in den Kliniken herrscht. Die Arbeiten kündigt Agfa HealthCare dann zweistufig an, zuerst mit einem längeren Vorlauf und dann nochmals kurzfristig. So können wir unsere Anwender gezielt informieren und wissen, was zu tun ist. Vor der Installation werden die Erweiterungen selbstverständlich noch getestet.“

Aktuell gab es Engpässe in den Speichermedien, auch darum hat sich der Bonner IT-Anbieter gekümmert und die Ressourcen vor Ort erweitert. Die mittel- und langfristige Strategie stimmen Einrichtung und Dienstleister in halbjährlichen Servicemeetings ab, in denen immer auch die Performance der Systeme einen Tagesordnungspunkt füllt.

Ressourcenschonung durch professionelle Unterstützung

Vorbild für AMS ist ein Vorgehen, das die Psychiatrie Baselland beim SAP-System bereits erfolgreich anwendet. Hier betreibt ein externer, von SAP zertifizierter Dienstleister die Basis des Systems. Die guten Erfahrungen gaben den Initiatoren recht und ebneten den Weg für Agfa Managed Services. „ORBIS ist ein sehr komplexes System. Da erfordern allein die Administration der Basis sowie das Einrichten und Verwalten der Module spezielles Wissen. Das können wir nicht im gebotenen Umfang leisten“, erläutert Lehmann.

Für die Psychiatrie Baselland geht es also auch darum, ihre personellen Ressourcen zu schonen. „Wir sind gegenwärtig zu wenige Leute für diese Aufgaben“, so der Teamleiter Applikationen. „Wir müssten wenigstens eine halbe Stelle darauf verwenden.“ Es sei einfacher und günstiger, diese Aufgaben einem seriösen und professionellen Partner zu übertragen, der über die entsprechenden Ressourcen und das Wissen verfüge – auch für ihn ein gutes Gefühl. Schließlich ist ORBIS das zentrale System und für den klinischen Betrieb immens wichtig. Ein Ausfall könnte schwerwiegende Folgen haben.

Zudem verschaffen AMS seiner Abteilung die Möglichkeit, Mitarbeiter gezielter einzusetzen. Deshalb wird in

das applikatorische Wissen jedes Einzelnen investiert. „Es ist mir wichtig, dass wir die Systeme selbst parametrieren und Anpassungen vornehmen können, etwa neue Formulare erstellen“, so der stellvertretende IT-Leiter. Darüber hinaus sieht er sich und seine Kollegen als „Übersetzer“ der Anforderungen der Anwender hin zur Applikation.

Für das Management der Psychiatrie Baselland ist der Aspekt der Risikoabsicherung durch Agfa Managed Services ein ganz wesentlicher Punkt. „Sollte es wirklich einmal zu einem unerwünschten Ereignis kommen, steht uns sehr schnell kompetente Hilfe zur Seite. Wenn ich die IT-Systeme selbst betreibe, gehe ich ein Risiko ein. Die höhere Professionalität bei unserem Partner gibt uns einfach Sicherheit und schafft Vertrauen im Umfeld“, führt Lehmann aus. „Schließlich müssen wir uns um etwa 100 Applikationen kümmern. Da ist es ökonomischer, die Kernsysteme extern betreiben zu lassen. Das rechnet sich.“

Gute Beziehung stabilisiert und vertieft

Die Psychiatrie Baselland hat sich dazu entschlossen, die IT-Systeme im eigenen Rechenzentrum zu betreiben. Das ist grundsätzlich eine Frage der Kontrolle, in diesem Fall dient es aber auch dem Investitionsschutz. Die Server waren zur Zeit des Vertragsabschlusses noch ziemlich neu und liefen performant, so dass es wenig Sinn gehabt hätte, die Systeme extern zu hosten. Darüber hinaus taten die Einrichtungen sich schwer damit, Daten auszulagern. „Insbesondere in psychiatrischen Institutionen besteht eine gewisse Skepsis gegenüber Cloud-Lösungen und dem Datentransfer in Rechenzentren von Drittanbietern“, erläutert Lehmann.

In erster Linie profitiert heute die Abteilung Information & Communication Technology von AMS, wie deren stellvertretender Leiter ausführt: „Die Dienstleistung gibt mir das beruhigende Gefühl, dass der Betrieb von ORBIS, AMBA und HYDMedia sichergestellt ist, ohne dass wir uns darum kümmern müssen. Wir wissen die Systeme in besten Händen.“ In der Psychiatrie Baselland kam aber noch ein anderer Aspekt hinzu. Der AMS-Vertrag hat das Verhältnis der Einrichtungen zu Agfa HealthCare stabilisiert. Gerade beim Vertrauen und bei der Nachhaltigkeit konnte der IT-Anbieter mit dem Angebot punkten. Warum, erläutert Urs Lehmann: „Es gab 2014 Stimmen, die angeregt haben, sich nach einem anderen KIS umzusehen. Nach eingehender Betrachtung sind wir dann aber zu dem Schluss gekommen, dass ORBIS das beste erhältliche Krankenhaus-Informationssystem am Markt war und ideal zu unseren Anforderungen passte. Agfa Managed Services hat diese Einschätzung dann noch einmal unterstrichen und trägt heute maßgeblich zu einem reibungslosen Betrieb der Systeme bei.“

Kein Ende in Sicht

Damit das so bleibt, nutzen Urs Lehmann und sein Team neben den regelmäßigen Servicemeetings auch Telefonkonferenzen zum Austausch mit den AMS-Mitarbeitern in Trier. „Das geht sehr gut, schnell und unkompliziert. Die Kommunikation funktioniert wie die Dienstleistung selbst auch einwandfrei“, lobt Lehmann. „Wir merken nichts davon, vieles läuft im Hintergrund und das ist vielleicht das größte Kompliment, das man einem IT-System machen kann.“ Darüber hinaus hebt er die Professionalität und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Serviceteam von Agfa HealthCare hervor. So kommt es, dass bisher alle Projekte – auch die

komplizierte, weil kurzfristige und umfangreiche ORBIS-Einführung für die Erwachsenenpsychiatrie – reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden konnten.

Die Psychiatrie Baselland ist systemtechnisch betrachtet aber noch nicht am Ende des Weges angekommen. Aktuell wird über die Anschaffung der Business Intelligence-Lösung TIP HCE diskutiert, eine Einführung ist wahrscheinlich. „Sollte es so kommen, wäre es unser Wunsch, auch dieses System über den AMS-Vertrag abzudecken“, blickt Urs Lehmann voraus.

Ein weiteres wichtiges Thema, dem sich die Institutionen stellen müssen, ist die Archivierung. Neben den Patientenakten denkt der stellvertretende IT-Leiter darüber nach, auch Rechnungen aus SAP in HYDMedia abzulegen. „Unsere Überlegungen gehen da in Richtung eines strategischen Gesamt- oder Zentralarchivs. In diesem Zusammenhang würden auch Agfa Managed Services weiter an Gewicht gewinnen.“ ■





„Die Kommunikation funktioniert wie die Dienstleistung selbst auch einwandfrei.“

*Urs Lehmann
Psychiatrie Baselland*



Psychiatrie Baselland

 Die Psychiatrie Baselland gehört zu den führenden psychiatrischen Institutionen der Region Basel und zählt mehr als 10.000 Patienten pro Jahr.

 In den zwei Hauptstandorten in Liestal und Bruderholz sowie in sechs Ambulatorien und Tageskliniken werden Kinder, Jugendliche und Erwachsene bis ins hohe Lebensalter behandelt. Eine Spezialität der Psychiatrie Baselland ist die Arbeitspsychologie und -psychiatrie, in der sie präventiv und mit Beratungsangeboten mit Versicherungen zusammenarbeitet. Die Klinik in Liestal zählt 246 Betten.