



## Klinikum der Universität München nutzt User-Helpdesk

### *Eine sichere Krankenhaus-IT für die optimale Patientenbetreuung*

■ Dr. W. Swoboda

***Immer mehr Abläufe in Krankenhäusern werden durch Informationstechnologie (IT) gesteuert und unterstützt, um Patienten optimal zu versorgen. Das Klinikum der Universität München nutzt dazu den User-Helpdesk der H&D International Group. Hier stehen Fachleute an fünf Tagen pro Woche zur Verfügung und analysieren und verbessern – neben der Lösung von akuten Problemen – die bestehenden Systeme.***

Das Klinikum der Universität München mit den beiden Standorten Campus Großhadern und Campus Innenstadt zählt zu den größten Krankenhäusern in Europa. Die 9 800 Mitarbeiter des Klinikums versorgen in rund 2 300 Betten jährlich nahezu eine halbe Million Patienten stationär, teilstationär und ambulant. Als hoch spezialisiertes Universitätsklinikum hat sich das Haus auch im internationalen Vergleich einen ausgezeichneten Ruf erarbeitet.

In der Versorgung der Patienten und in der Verwaltung des Klinikums besitzt die IT mittlerweile einen hohen Stellenwert, um die anerkannte Qualität der Arbeit sicherzustellen. Patiententermine müssen vorbereitet, Untersuchungsberichte und Therapieplanungen gespeichert werden, Forschungsprojekte werden mithilfe von IT-Anwendungen vorbereitet, dokumentiert und ausgewertet, Verwaltungsvorgänge wie beispielsweise Einkäufe und Rechnungslegung laufen komplett elektronisch ab. Bereiche wie Radiologie und Klinische Chemie sind besonders auf IT-Applikationen angewiesen. Daher müssen die Anwendungen einwandfrei funktionieren und alle Nutzer mit den Einzelheiten des Systems vertraut sein. Um dies zu gewährleisten, wurde den Nutzern nun eine zentrale Anlaufstelle zur Seite gestellt.

### Erste Hilfe für Computer

Im Alltagsbetrieb der Uniklinik spielen unterstützende Funktionen, wie die IT, eine entscheidende Rolle – ein Grund, warum das Klinikum auch hier immer auf dem neuesten Stand ist und in innovative Lösungen investiert. 1999 wurde – zusammen mit einem Dienstleister – der User-Helpdesk (UHD) entwickelt, um den Anwendern aus allen Bereichen des Klinikums sofort kompetente Hilfestellung bei allen Fragen zu IT-Problemen zu geben und unnötige Wartezeiten zu verhindern. Am Standort Großhadern wurden Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt, die dem eingesetzten Expertenteam als Schaltzentrale dienen.

Als Single Point of Contact für alle IT-bezogenen Probleme steht den Mitarbeitern des Klinikums seitdem der extern betriebene User-Helpdesk an fünf Tagen pro Woche jeweils von 6.30 bis 18.00 Uhr über eine zentrale Telefonnummer zur Verfügung. Bis 20.00 Uhr besteht darüber hinaus eine Rufbereitschaft. Die Kernarbeitszeiten sind auf diese Weise vollständig abgedeckt, und im Bedarfsfall kann umgehend reagiert werden. Über 6000 IT-Arbeitsplätze werden auf diese Weise mit kurzen Reaktionszeiten betreut. Beispielsweise bei Zugriffsproblemen auf das interne Netzwerk des Klinikums oder für die Rücksetzung vergessener Passwörter für einzelne Applikationen ist der First-Level-Support umgehend behilflich.

Viele der auftretenden Probleme lassen sich zeitsparend direkt mit telefonischer Unterstützung beheben. Sollte dies nicht möglich sein, so kann das Support-Team von seinem zentralen Standort aus remote auf die Rechner zugreifen, um dort beispielsweise benötigte Software zu installieren. Die Systeme werden gewartet, ohne dass sich dazu der Support-Experte an den entsprechenden Rechner begeben muss. Für die funktionierenden und effektiven Abläufe im Klinikum ist dies von großer Bedeutung.

Der User-Helpdesk operiert mehrsprachig. Das Klinikum mit seinem internationalen Personalstamm bestand darauf, die schnelle IT-Unterstützung auch in englischer Sprache bereitzustellen.

## Innovativ auch im Hintergrund

Im Oktober 2007 wurde der bestehende Helpdesk des Klinikums in neue Hände übergeben. Zunächst wurden die neuen Verantwortlichen des Wolfsburger IT-Dienstleisters H&D International Group intensiv in den relevanten medizinischen Anwendungen geschult, um später im Betrieb fachkundig Auskunft geben und auftretende Probleme beheben zu können. Denn die von den Experten betreuten Anwendungen umfassen neben Standards wie SAP, Microsoft Office und Adobe auch ei-

nen Großteil branchenspezifischer Anwendungen, darunter Eigenentwicklungen des Klinikums.

Sowohl technologische Innovationen als auch konkrete Anforderungen sind in die Migration des UHD eingeflossen. Davon profitiert nicht nur das medizinische, sondern auch das Verwaltungspersonal.

## Messbare Verbesserung

Der User-Helpdesk erfährt seit seiner Einführung gute Akzeptanz bei den IT-Anwendern des Klinikums. Nach der Umsetzung der technischen Neuerungen und Arbeitsaufnahme des neuen Betreibers ließ sich zudem eine weitere deutliche Effektivitätssteigerung der Einrichtung verzeichnen. Messbar wird dies anhand vertraglich festgelegter Service Level Agreements. Regelmäßige Berichte an die IT-Leitung des Klinikums weisen aus, dass die vertraglich geforderte Erreichbarkeit sowie Reaktions- und Lösungszeiten vollständig eingehalten werden. So sind im zentralen Helpdesk seit Oktober 2007 über 77 500 Calls eingegangen.

Neben der Lösung akuter Probleme sorgen die IT-Experten des Klinikums auch dafür, dass die bestehenden Systeme stetig analysiert und konsequent verbessert werden. Auf diese Weise werden Stabilität und Verfügbarkeit weiter erhöht und Störungen für die Zukunft proaktiv vermieden.

Klinikumsleitung und Anwender sind zufrieden mit der implementierten Lösung. Die zentrale Anlaufstelle hat den Vorteil, dass der Großteil der Anfragen nicht nur direkt angenommen, sondern meist auch umgehend gelöst wird (hohe Erstlösungsrate). Das medizinische Personal beispielsweise kann sich auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren und wird weniger durch Computer-Störungen behindert.

### Anschrift des Verfassers:

Dr. Walter Swoboda  
Leiter MIT  
Klinikum der Universität München  
Marchioninstraße 15  
81377 München

Jetzt neu!

## Privatabrechnung zum Preis von



mit dem neuen Service  
**PVS basis**

## Mehr Flexibilität für Ihre Privatabrechnung:

**PVS basis**  
Privatabrechnung nach Maß

Die solide Basis, um Ihre Honorare  
schnell zu liquidieren.

oder

**PVS comfort**  
Privatabrechnung der Extraklasse

Individuelles Forderungsmanagement  
ganz nach Ihren Wünschen.

[www.pvs-portal.de](http://www.pvs-portal.de)

Tel. 02 08/48 47-333 • Fax 02 08/48 47-399



**Privatärztliche Verrechnungsstelle  
Rhein-Ruhr/Berlin-Brandenburg**  
Ärztliche Gemeinschaftseinrichtung



Besuchen Sie uns auf der  
MEDICA 2009 in Düsseldorf  
18. - 21. November  
Halle 16 - Stand A 20