

ANWENDERBERICHT



Mit moderner Technologie auf dem neuesten Stand der Dinge

5.500 Mitarbeiter in 89 verschiedenen Berufen: Damit ist DIAKOVERE in Hannover der größte gemeinnützige Arbeitgeber Niedersachsens im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Rechnet man die dazugehörige Rehabilitationseinrichtung für Schwerunfallverletzte, die Jugend-, Alten- und Behindertenhilfe sowie der Palliativmedizin und das Hospiz hinzu, bildet die gemeinnützige Unternehmensgruppe einen zentralen Bestandteil der medizinischen und sozialen Pflege des gesamten norddeutschen Raumes. Das zeigen auch die Patientenzahlen: In den drei Krankenhäusern **Annastift**, **Friederikenstift** und **Henriettenstift** werden über 160.000 Patientinnen und Patienten jährlich ambulant und stationär behandelt. Dabei stehen das menschliche Wohl und die bestmögliche medizinische Versorgung für alle Beteiligten im Mittelpunkt der Arbeit.

Um die täglichen Abläufe stemmen zu können, sind moderne Technologien in den vergangenen Jahren eine unabdingbare Grundlage geworden. Dabei ist den IT-Verantwortlichen schon lange klar, dass das entstehende Datenvolumen und die sichere Pflegeunterstützung nur mittels einer ideal strukturierten digitalen Ausstattung zu bewältigen sind. Allein aufgrund der vielen unterschiedlichen Häuser und Einrichtungen sowie deren verschiedene Ausrichtungen ist es für die Organisation der Arbeitsabläufe entscheidend, dass eine weitreichende Vernetzung sowie intelligente Systeme die Grundlage des beruflichen Alltags der Mitarbeitenden darstellen. Gemeinsam mit dem Technologiepartner Imprivata und in Zusammenarbeit mit Dedalus HealthCare war das Ziel daher klar: Mit einem, auf DIAKOVERE zugeschnittenen, Pilotprojekt sollte der Grundstein für nachhaltige Arbeitsmethoden gelegt werden.

Digitale Infrastruktur bildet den Grundstein

Damit alle Prozesse nahtlos ineinandergreifen können, musste zunächst eine zukunftsfähige technologische Infrastruktur implementiert werden. „Bei einem derart vielfältigen medizinischen Versorgungsangebot ist das eine Mammutaufgabe“, erklärt Christian Geveke, Abteilungsleiter und stellvertretender Bereichsleiter der DIAKOVERE IT. Geveke ist unter anderem verantwortlich für alle Anwendungen, die im Unternehmensumfeld in Verwendung sind.

“ Wenn sich das Personal ständig mit unterschiedlichen Kenndaten einloggen muss, um zuvor getroffene Vorkommnisse oder Behandlungen zu bestätigen, fehlt diese wertvolle Zeit an anderer Stelle. ”

**Christian Geveke,
Abteilungsleiter und
stellvertretender Bereichsleiter
der DIAKOVERE IT**

Zur Unterstützung täglicher Aufgaben greift DIAKOVERE auf das Krankenhaus-Informationen-System (kurz: KIS) ORBIS von Dedalus zurück. Darüber werden alle patientenrelevanten Daten eingespeist: von der Aufnahme, über Laborwerte und jegliche Behandlungsdokumentationen sowie -planungen, bis hin zur Entlassung. „Hier haben uns besonders die schnellen Benutzerwechsel und Sicherheitsvorkehrungen beim Passwortmanagement vor eine große Herausforderung gestellt“, erläutert Christian Geveke. „Wenn sich das Personal ständig mit unterschiedlichen Kenndaten einloggen muss, um zuvor getroffene Vorkommnisse oder Behandlungen zu bestätigen, fehlt diese wertvolle Zeit an anderer Stelle.“

Eine große Hürde stellt dabei regelmäßig das Vidieren dar. Bei diesem wichtigen Prozess wird bei allen patientenrelevanten Informationen, wie beispielsweise der Änderung des Medikationsplanes, eine ärztliche Bestätigung eingeholt. Dazu musste sich die zuständige ärztliche Fachkraft mit Ihren Benutzerdaten authentifizieren. Dieser Schritt wurde durch die Verwendung einer Karte in Zusammenspiel mit dem Single Sign-On (SSO) ersetzt. „Dass dieser fehleranfällige Prozess für die täglichen Abläufe eine große Herausforderung darstellt, steht außer Frage“, so Geveke. Es musste also eine kompatible und effiziente Lösung zur Vereinfachung gefunden werden.

Dabei lieferten die sogenannten „mobilen Arbeitsplätze“ den ersten Ansatzpunkt: Diese batteriebetriebenen mobilen Wagen werden vom Arzt- und Pflegepersonal bei der täglichen Erfassung aller behandlungsrelevanten Dokumentationen verwendet. Ziel dieser ist es, spätere Nachtragungen aus vorher handschriftlich angefertigten Notizen zu vermeiden. Insgesamt verfügen die drei Krankenhäuser von DIAKOVERE über etwa 200 dieser WLAN-verbundenen Geräte, die schlussendlich auch der ausschlaggebende Faktor für die Implementierung neuer IT-Lösungen waren.

Authentifizierungslösung ermöglicht verschlankte Prozesse

Der Schlüssel zur Vereinfachung lag in der Single Sign-On-Lösung Imprivata OneSign. Der Anbieter von IT-Sicherheitslösungen war bei DIAKOVERE bereits bekannt, schließlich ist die Identitäts- und Multifaktor-Authentifizierungsplattform Confirm-ID bereits fester Bestandteil der klinischen Abläufe. Einziges Problem: Die Schnittstellen zwischen der auf Windows basierenden ORBIS-Oberfläche (Java – Anwendung) und Imprivata waren noch nicht optimal aufeinander abgestimmt, da sich die das Erscheinungsbild von ORBIS von Version zu Version ändern kann. Dies hatte zur Folge, dass die Systemkompatibilität die interne IT-Abteilung regelmäßig vor eine neue Herausforderung stellte. Zudem kam es immer wieder zu wartungsintensiven Komplikationen – etwa, wenn die Zuweisung von Eingabefeldern nicht immer eindeutig war. Eine einheitliche, effiziente und genau auf die Problematik von DIAKOVERE zugeschnittene Lösung war daher essenziell.

Im Rahmen eines Pilotprojektes zwischen DIAKOVERE, Imprivata und Dedalus wurde im Herbst 2020 die SSO-Lösung erstmals zunächst auf nur einer einzigen, vorher definierten Station eingeführt. Dabei wurden zwei technologische Neuerungen umgesetzt, die genau auf die Probleme von DIAKOVERE zugeschnitten waren:

Zum einen wurde eine neue API (englisch „Application Programming Interface“) geschaffen, die ORBIS mit dem neuen System von Imprivata zusammenführte. Mittels einer Chipkarte, die digital eingelesen wird, kann sich das Klinikpersonal komplikationsfrei überall authentifizieren. Der Vorteil für Pflegende und Mediziner: Die Authentifizierungsdetails sind nur noch bei Dienstantritt bzw. alle 3 Stunden, zur Sicherheit bei verlorenen Chipkarten, nötig. Prozesse wie die Vidierung werden durch eine konstante Funktionalität lückenlos und unkompliziert gewährleistet und die Fehleranfälligkeit ist auf ein Minimum reduziert. Außerdem wurde die SSO-Lösung auch auf die lokalen Arbeitsplätze übertragen, sodass eine regelmäßige Synchronisierung der eingepflegten Daten stattfinden kann und das Pflegepersonal sowie die Ärzteschaft von jedem Touchpoint aus Zugang auf die tagesaktuellen Daten hat.

“**Seit der Registrierung der Mitarbeitenden gehen wesentlich weniger Anrufe ein, um Passwörter zurücksetzen zu lassen.**”

IT-Senior-Experte, DIAKOVERE

Wichtig war es dem damaligen Projektleiter Sebastian Sasse, IT-Anwendungsbetreuer und Projektmanager bei DIAKOVERE, dass das Personal der Abteilung bereits eine gewisse Technikaffinität mitbrachte: „Bereits vor dem Start unseres Pilotprojektes habe ich mich mit den Stationsleitungen kurzgeschlossen, um die Rahmenbedingungen und Vorteile zu besprechen. Uns war es wichtig, dass alle, die von diesem Experiment betroffen waren, auch wussten, was auf sie zukommt. Nur so konnte gewährleistet werden, dass das Projekt auch ein Erfolg wird. Daher haben wir explizit die Stationen ausgewählt, deren Belegschaft wir bereits aus früheren IT-Projekten kannten und bei denen das notwendige technische Verständnis vorhanden war, um die Umstellung willkommen zu heißen.“

Pilotierung wird zum Erfolgsprojekt

Die Ergebnisse dieser ersten Phase und die Erweiterung auf andere Teile von DIAKOVERE können sich auf jeden Fall sehen lassen: Bei 5.500 Mitarbeitenden und aktuell 2.300 aktiven Nutzerinnen und Nutzern ist die Pilotierung der Single Sign-On-Lösung als absoluter Erfolg zu werten. Anfängliche Vorbehalte seitens des Klinikpersonals gegenüber einer erneuten digitalen Erweiterung wichen rasch der Zufriedenheit über schnellere Authentifizierungsprozesse. Die neue Lösung gewährleistet nicht nur eine sichere und praktikable DSGVO-konforme IT-Umgebung im Krankenhaus, sondern bietet der gesamten Belegschaft einen erhöhten Mehrwert in puncto Flexibilität, Zeitmanagement und Arbeitseffizienz.

Durch das neue (Re) Authentifizierungs-Feature sind auch die IT-seitigen Anstrengungen im Rahmen der Zurücksetzung von Passwörtern gesunken, was insbesondere Sasse sehr freut. „Seit der Registrierung der Mitarbeitenden gehen wesentlich weniger Anrufe ein, um Passwörter zurücksetzen zu lassen“, berichtet der IT-Senior-Experte. „Die Mitarbeitenden benötigen zwar nach wie vor ein Windows- und ein ORBIS-Passwort, diese werden aber nach einmaliger Eingabe zu Schichtbeginn bzw. nach 3 Stunden Dienstzeit, automatisch vom SSO übergeben. Die Passwortrichtlinien sind also nach wie vor frei gestaltbar. Wenn das Passwort doch einmal vergessen wurde, werden zukünftig Wege gefunden damit ein Mitarbeiter über Sicherheitsabfragen sein Kennwort selbst zurücksetzen kann. Dies wird bei der Verwendung von SSO dazu führen, dass der Mitarbeiter sich erneut von Hand anmelden muss, damit das neue Passwort hinterlegt wird.“



Ein weiterer enormer Vorteil ist die Funktion des automatischen Wechsels der Benutzerprofile: Die Mitarbeitenden halten nunmehr lediglich ihre ID in Form einer Chipkarte an das Lesegerät und werden dadurch, sofern Sie sich bereits in den letzten 3 Stunden angemeldet hatten, automatisch angemeldet. Die nachfolgende Fachkraft meldet sich auf gleiche Weise mit ihrer personalisierten Karte an und die zuvor im System angemeldete Person wird automatisch abgemeldet. Simpel, aber effizient.

Durchweg positives Fazit

Durch den reibungslosen Verlauf des Pilotprojektes und die positiven Ergebnisse für die Mitarbeitenden sind alle Beteiligten von der Zukunftsfähigkeit des Systems überzeugt – auch wenn es sich zunächst um eine genau auf die Bedürfnisse von DIAKOVERE zugeschnittene Lösung handelt. „Die Zusammenarbeit mit Imprivata sowie mit Dedalus war während der Pilotierung durchgängig sehr gut“, erklärt Geveke. „Etwasige Probleme wurden umgehend und kurzfristig bearbeitet, wobei die Atmosphäre immer angenehm war, so dass die Zusammenarbeit großen Spaß gemacht hat.“

Auch bei Imprivata ist man sich sicher, dass man in Zukunft gemeinsam an der Entwicklung neuer zukunftssträchtiger Systeme arbeiten möchte. Uwe Dieterich, Vertriebsleiter Deutschland bei Imprivata, meint hierzu: „Unsere Aufgabe als Unternehmen ist es, dass wir das medizinische Fachpersonal mit Lösungen versorgen, die den Arbeitsalltag erleichtern und die Pflege insgesamt verbessern. Mit diesem Pilotprojekt haben wir einen wichtigen Schritt gemacht, um etwaige Schwierigkeiten im Umgang mit verschiedenen neuen Technologien zu erleichtern.“

Dem stimmt auch Geveke zu: „Die Zusammenarbeit war ein großer Erfolg. Deswegen sind wir in jedem Fall offen dafür, auch weitere Pilotprojekte zu unterstützen, solange wir kompetente und fähige Partner wie Imprivata an unserer Seite wissen.“



Imprivata, das IT-Unternehmen für Sicherheit im Gesundheitswesen, verbessert diese durch Herstellung eines Vertrauensverhältnisses zwischen Menschen, Technik und Daten, um wichtige Herausforderungen hinsichtlich Compliance und Sicherheit zu bewältigen, bei gleichzeitiger Verbesserung von Produktivität und Patientenerfahrung.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte unter +49 911 8819 7330 oder besuchen Sie uns online unter www.imprivata.de

Copyright © 2021 Imprivata, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Imprivata ist eingetragene Marke von Imprivata, Inc. in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.