



UNIVERSITÄTSKLINIKUM AACHEN

KLINISCHE UND FINANZIELLE RISIKEN INTEGRIERT ABBILDEN UND INTELLIGENT STEUERN

„Das Risikomanagement ist eine wichtige Komponente unseres Steuerungs- und Informationssystems und leistet einen nicht zu unterschätzenden Beitrag, die Identifikation mit den Unternehmenszielen zu stärken. Es war konsequent, die Lösung in unsere etablierte Plattformstrategie zu integrieren.“

Volker Lowitsch, Leiter Geschäftsbereich
IT-Direktion, Universitätsklinikum Aachen

AUF EINEN BLICK

Organisation

- Name: Universitätsklinikum Aachen
- Standort: Aachen
- Branche: Gesundheitswesen
- Produkte und Services: Krankenversorgung, Forschung und Lehre
- Mitarbeiter: 5.700
- Internetadresse: www.ukaachen.de
- Partner: protiviti

Die wichtigsten Herausforderungen und Projektziele

- Einführung eines ganzheitlichen Risikomanagements mit folgenden Hauptzielen:
- Risiken unternehmensweit identifizieren und bewerten
 - Maßnahmen einleiten, die Risiken vermeiden oder reduzieren

SAP-Lösungen

SAP BusinessObjects Risk Management

Highlights der Umsetzung

- Sehr kurze Implementierungsdauer: technische Umsetzung innerhalb des geplanten Zeitraums (Ramp-up)
- Optimale Projektvorbereitung
- Direkter Kontakt zur SAP-Entwicklung
- Kompetente, spezialisierte Berater
- Transparente Projektkommunikation

Entscheidung für SAP

- Professionelle, umfassende Lösung
- Vollständige Integration in die etablierte Plattformstrategie
- Problemlose Anpassung an künftige Anforderungen
- Langfristig geschützte Investition

Hauptnutzen für den Kunden

- Zentraler Risikokatalog für alle Bereiche und Kliniken des Krankenhauses
- Risiken werden standardisiert und einheitlich bewertet
- Automatisierte Workflows unterstützen Risikomanagementprozesse
- Anbindung an weitere IT-Systeme sowie Umsetzung weiterer Workflows möglich
- Unternehmensziele werden nachhaltig gestärkt

Vorhandene Systemlandschaft

- SAP ECC
- SAP ERP HCM
- SAP Solution Manager
- SAP SRM (EBP)
- SAP CRM für das Patienten- und Einweisermanagement für ausländische Patienten

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Datenbank: MS SQL 2008
- Hardware: Hyper-V-Landschaft auf Fujitsu-Blades, Stagesystem von Dell
- Betriebssystem: Windows Server 2008

RISIKEN GANZHEITLICH ERFASSEN UND MINIMIEREN

QUALITÄT KONTINUIERLICH VERBESSERN

Nach einer Implementierungsdauer von nur vier Wochen hat das Universitätsklinikum Aachen die Lösung SAP® BusinessObjects™ Risk Management im Juli 2009 in Betrieb genommen. Finanzielle, rechtliche und operative Risiken werden künftig ganzheitlich identifiziert und bewertet. Gegenmaßnahmen lassen sich frühzeitig einleiten. Damit nimmt das Universitätsklinikum eine Vorreiterrolle in Deutschland ein.

Hochleistungsmedizin im Dienste des Patienten

Seit Bezug des Neubaus im Jahr 1984 vereint das Universitätsklinikum Aachen (UKA) Krankenversorgung, Forschung und Lehre unter einem Dach und genießt weit über die nationalen Grenzen hinaus einen ausgezeichneten Ruf. Mit rund 1.350 Betten, 5.700 Beschäftigten und 44.700 stationären Patienten pro Jahr zählt die Einrichtung vor den Toren Aachens zu den größten und renommiertesten Universitätskliniken in Europa.

Informationstechnisch nutzt das UKA eine leistungsfähige SAP-Systemlandschaft, bestehend aus SAP ERP Central Component, der Personalwirtschaftslösung SAP ERP Human Capital Management mit Personaleinsatzplanung, der Beschaffungslösung SAP Supplier Relationship Management und dem SAP Solution Manager. Die Einführung von SAP Customer Relationship Management für das Patienten- und Einweisermanagement für ausländische Patienten befindet sich in der Realisierung, ebenso die Umsetzung der Aufgaben aus der EU-Sanktionsliste („Terrorliste“) im Rahmen von SAP BusinessObjects Global Trade Services.

SAP®-Lösung ist auf die individuellen Anforderungen des UKA zugeschnitten

Ein ganzheitliches Risikomanagement, das klinische und finanzielle Risiken integriert abbildet, hat in den letzten Jahren im Gesundheitswesen eine immer größere Bedeutung erlangt. Dabei ist die risiko- und wertorientierte Steuerung einer Klinik oder eines Krankenhauses in den Blickpunkt des Interesses gerückt. Weitere wichtige Themengebiete sind die klinikweite Erfassung von Behandlungs- und Prozessfehlern, die Integration des bereits existierenden CIRS (Critical Incident Reporting System), das frühzeitige Erkennen von möglichen Krisen und kurze Reaktionszeiten für Gegenmaßnahmen, die patientenzentrierte Krankenversorgung sowie die Einhaltung von Sicherheitsstandards.

Für eine regelmäßige unternehmensweite Risikoberichterstattung und die kurzfristige Bereitstellung von risikorelevanten Informationen entschied sich das UKA für die Lösung SAP BusinessObjects Risk Management. Sie umfasst das Controlling der klinischen Risiken im Behandlungsprozess

und integriert diese mit den wesentlichen finanziellen und strategischen Risiken.

„Der ganzheitliche Ansatz verbindet medizinisches Qualitätsmanagement mit wertorientiertem modernem Krankenhausmanagement. Wir können Chancen rechtzeitig erkennen und nutzen sowie Risiken intelligent steuern“, erläutert Volker Lowitsch, Leiter Geschäftsbereich IT-Direktion, und ergänzt: „Die SAP-Lösung erfüllt unsere Anforderungen umfassend und bietet uns weitreichende Anpassungsmöglichkeiten für zukünftige Entwicklungen. Der übergreifende Datenaustausch mit anderen Anwendungen funktioniert reibungslos. Die serviceorientierte Architektur haben wir konsequent umgesetzt.“

So einfach wie informativ: Überblick per Mausklick

Mit der Einführung des Risikomanagementsystems wird das UKA erstmalig mit allen 75 Organisationseinheiten (22 Institute, 34 Kliniken, 19 Verwaltungsbereiche) übersichtlich und mit allen Risiken abgebildet, sei es, dass sie sich über mehrere Bereiche erstrecken oder nur für einzelne Bereiche spezifisch sind. Der Vorteil: Die Kommunikation wurde vereinheitlicht, denn es werden gemeinsame, von der Software vorgegebene Begrifflichkeiten genutzt.

Früher gab es im UKA ein Risikomanagement in schriftlicher Form. Die Auswertung, die Analyse und die Ableitung von Maßnahmen lagen in der Verantwortung des jeweiligen Vorstands. Heute ist die Risikosituation des gesamten Klinikums per Mausklick



„Das Risikomanagement ist in unsere Gesamtstrategie mit der Balanced Scorecard im Rahmen von Business Intelligence integriert. So wird die Datenkonsistenz der für die Steuerung relevanten Risiko-, Qualitäts-, Finanz-, Personal- und Prozesskennziffern unter einer Oberfläche umfassend dargestellt.“

Volker Lowitsch, Leiter Geschäftsbereich IT-Direktion, Universitätsklinikum Aachen

ersichtlich, und zwar die Historie ebenso wie die aktuelle Lage. Bereits der erste Berichtslauf nach der Implementierung im Juli 2009 zeigt, dass das UKA mit dem Risikomanagement auf dem richtigen Weg ist. „Die Resonanz der Mitarbeiter ist durchweg positiv, weil sich die webbasierte Software intuitiv bedienen lässt und der User per Workflow durch das System geführt wird. Dadurch hält sich der erforderliche Schulungs- und Betreuungsaufwand in Grenzen“, berichtet Götz Hemicker, Referent des Ärztlichen Direktors und Projektleiter seitens des UKA.

Weitere Vorteile: Systematische Probleme lassen sich viel besser als früher auf einen Blick erfassen, Gegenmaßnahmen können gezielt koordiniert werden. Sind bestimmte Risiken mehreren Bereichen zugeordnet, wird dies sofort sichtbar. In einem solchen Fall können die Verantwortlichen die Aktivitäten bündeln, um das Problem kurzfristig in den Griff zu bekommen. „Das SAP-System bietet uns völlig neue Möglichkeiten, solchen komplexen Aufgaben zu begegnen. Wir können Synergien nutzen und Ressourcen bündeln. Dafür haben wir bestimmte Frühwarnindikatoren definiert, anhand deren wir die Risiken festmachen“, erklärt Götz Hemicker.

Ein Beispiel für die derzeitigen Herausforderungen im Gesundheitswesen ist die Sicherstellung einer patientenzentrierten Krankenversorgung. Um eine hohe Patientenbindung zu erreichen, müssen die Abläufe um den Patienten herum organisiert und ständig verbessert werden. Dazu gehört die Einhaltung von OP- und Behandlungsterminen

genauso wie die Koordination interdisziplinärer Behandlungskonzepte oder die Sicherstellung der Versorgung nach der Entlassung aus dem UKA, wie zum Beispiel die Organisation eines ambulanten Pflegedienstes für die häusliche Versorgung. Im Zuge der Prozessoptimierung müssen diese Handlungsfelder identifiziert werden. Götz Hemicker erläutert: „Sämtliche Abläufe sind im System integriert. Wir können alle Organisationseinheiten einschätzen und haben den Überblick. Bei entsprechenden Rückmeldungen sind wir in der Lage, zeitnah und adäquat zu reagieren.“

Ein zweites Beispiel ist die Mitarbeiterbindung, der Wettbewerb um qualifiziertes Personal. Um diesem Risiko frühzeitig zu begegnen, hat der Vorstand des UKA Maßnahmen ergriffen, die die Vereinbarkeit von Familie und Beruf für alle Beschäftigten verbessern sollen. Neben einer Erweiterung der

personalwirtschaftlichen Informationen sinnvoll aufbereiten und verarbeitbar machen, um den Überblick zu behalten. Wir müssen in die Lage versetzt werden zu prüfen, ob Gegenmaßnahmen greifen, und für eine automatische Rückmeldung sorgen. Dies alles leistet das SAP-System“, so Götz Hemicker.

Schnelle und reibungslose Implementierung

Die technische Umsetzung des Projekts mit Modellcharakter verlief erfolgreich und innerhalb des geplanten Zeitrahmens von vier Wochen. Fachlich unterstützt wurde die Einführung der neuen Lösung von protiviti, einem spezialisierten Beratungsunternehmen, das die Implementierung im Rahmen des Ramp-up durchführte. SAP und protiviti arbeiten eng zusammen und entwickeln gemeinsam Lösungen im Governance-Risk-Compliance-Umfeld. Die Leistungen für

„Dank der integrierten Lösung werden Risiken unternehmensweit vollständig erfasst und abgebildet sowie regelmäßig von den Verantwortlichen bewertet.“

Götz Hemicker, Projektleiter, Referent des Ärztlichen Direktors, Universitätsklinikum Aachen

Betriebskindertagesstätte wird künftig eine Kurzzeitbetreuung im UKA angeboten. Darüber hinaus besteht für jeden Mitarbeiter die Möglichkeit einer individuellen Beratung in allen Fragen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Systemseitig werden alle 75 Organisationseinheiten abgebildet und die Führungskräfte mit entsprechenden Informationen über die Personalentwicklung versorgt. „Bei einer Einrichtung mit unseren Kapazitäten müssen wir alle

das UKA umfassten die Installation, die initiale Konfiguration sowie das Customizing. Götz Hemicker zollt abschließend dem Projektteam viel Lob: „Mit ihrem tiefen Know-how haben die Mitarbeiter von protiviti maßgeblich dafür gesorgt, dass das Projekt problemlos realisiert werden konnte. Hervorzuheben sind die sehr gute Arbeitsatmosphäre, die transparente Projektkommunikation und nicht zuletzt der direkte Kontakt zur SAP-Entwicklung.“

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24*

F 08 00 / 5 34 34 20*

E info.germany@sap.com

www.sap.de/health

* gebührenfrei in Deutschland

50 097 025 (09/09)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.