

Kundenprofil



Land: Deutschland
Branche: Medizin
Mitarbeiter: 1000

Unternehmen

Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen (LPG) sind eine regionale Servicegesellschaft, unter der sich Krankenhäuser und medizinische Bildungseinrichtungen vereinen, die jährlich über 44 000 Patienten mit 1000 Mitarbeitern versorgen.

Ausgangssituation

LPG erforderten eine QM-Portal-Lösung als Hilfe zur Erfüllung der Anforderungen der Norm ISO 9001:2008.

Lösung

Die Business Systemhaus AG entwickelte diese Lösung auf Basis von SharePoint Online als Teil des neuen Microsoft Office 365-Cloud-Services.

Nutzen

- Sicherer Zugriff via Internetbrowser für Mitarbeiter und Auditor
- Kostengünstige Lösung ohne zusätzliche Infrastrukturinvestition
- ISO 9001:2008 Konformität

Cloud-Computing mit Microsoft Office 365

Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen führen Qualitätsmanagement-Portal als gehostete Lösung ein

„Mit SharePoint Online können wir unsere Prozesse effektiv steuern, Lücken erkennen und schneller entscheiden, welche Änderungen nötig sind.“

Joachim Eger, Leiter IT, Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen

Unter Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen (LPG) vereinen sich mehrere Krankenhäuser und Berufsfachschulen, die auf die Versorgung von ambulanten und stationären Patienten im Landkreis Passau spezialisiert sind. Jährlich werden dort mit über 1000 Mitarbeitern circa 44 000 Patienten behandelt. LPG unterliegen regelmäßigen Qualitätskontrollen im Rahmen von QM-Audits und erforderten eine kostengünstige Lösung zur Unterstützung des hausinternen Qualitätsmanagements. Dabei sollte den Anwendern sicherer Zugriff ermöglicht werden, ohne dass eine zusätzliche Beanspruchung von IT-Ressourcen notwendig ist. Die Business Systemhaus AG, Microsoft Gold Certified Partner, wurde zu Rate gezogen, um diese Lösung auf Basis von SharePoint Online zu entwickeln. SharePoint Online ist Teil des Cloud-Services Microsoft Office 365. Mit dieser normgerechten Lösung können LPG nicht nur internen Mitarbeitern, sondern auch externen Anwendern sicheren Zugriff auf wichtige QM-Dokumente ermöglichen.

„Bisher hatten wir Bedenken, unsere IT-Infrastruktur auch externen Anwendern zugänglich zu machen, aber mit SharePoint Online konnten wir diesen Zugang ermöglichen, ohne Risiken einzugehen.“

Joachim Eger, Leiter IT, Landkreis Passau
Gesundheitseinrichtungen

Die Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen (LPG) bestehen seit 1994 und bieten stationäre und ambulante medizinische Versorgung für Patienten im Landkreis Passau. Mit dem Hauptsitz in Vilshofen umfassen LPG vier Krankenhäuser, zwei Fachschulen und ein medizinisches Versorgungszentrum. Die Krankenhäuser und das Versorgungszentrum behandeln über 44 000 Patienten pro Jahr. LPG wurden im Jahr 2010 vom „Great Places to Work Institute Deutschland“ mit dem Gütesiegel „Deutschlands beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen“ ausgezeichnet.

Um den Qualitätsanforderungen der deutschen und europäischen Gesundheitsbehörden zu entsprechen, sind LPG gemäß ISO 9001:2008 zertifiziert. Die Internationale Organisation für Normung (ISO) legt Normen fest, die bestimmte Verfahren standardisieren. Diese Regeln werden regelmäßig von Experten überprüft und neu zertifiziert, damit die Aufrechterhaltung und ständige Verbesserung des Qualitätssystems gewährleistet sind.

LPG hatten bereits ein existierendes System für das Qualitätsmanagement, wollten das jedoch aufgrund einer Reihe von Schwachstellen durch ein modernes System ablösen. So handelte es sich bei dem Bestandssystem um ein proprietär entwickeltes Programm, dessen Entwickler mittlerweile LPG verlassen hat, das heißt die Pflege und Aktualität der Software waren längerfristig nicht sichergestellt. Weiterhin wurde dieses System vor dem Zusammenschluss der Krankenhäuser in den LPG-Verband entwickelt und war nicht für das standortübergreifende Management von Qualitätsdokumenten ausgelegt. Externe Benutzer hatten keinen Zugang, obwohl sie im Rahmen der Qualitätskontrolle häufig Einsicht in Prozessdokumente benötigten. LPG war auf der Suche nach einer neuen Lösung für die Verwaltung aller Qualitätsprozesse und -dokumente, welche in allen Krankenhäusern eingesetzt werden kann. „Unsere IT-Abteilung ist verantwortlich für die Bereitstellung einer zuverlässigen IT-Infrastruktur“, so Joachim Eger, IT-Leiter

bei Landkreis Passau Gesundheitseinrichtungen. „Meine Mitarbeiter müssen standortübergreifend den Überblick behalten und stellen sicher, dass alle medizinischen Apparate und Systeme einwandfrei laufen. Daher wollten wir nicht noch weitere Entwicklungs- und Betreuungsaufgaben hinzufügen.“ Weitere Mitarbeiter einzustellen kam ebenfalls nicht infrage.

Das System sollte außerdem problemlosen Zugang zu Dokumenten und Formularen für alle Mitarbeiter der verschiedenen, in mehreren Domänen verwalteten Krankenhäuser und Institutionen bieten. Jedes Krankenhaus verfügt historisch über eine eigenständige Active Directory-Struktur. „Wir wollten nicht unsere gesamte Security nur wegen einer neuen QM-Lösung umbauen. SharePoint Online passt sich gut in unsere bestehende Infrastruktur ein und ermöglicht uns, eine domänenübergreifende Security für das QM-Portal zu betreiben“, so Eger.

Der Zugang für verschiedene Benutzertypen stellte eine weitere Herausforderung dar. Es sollte bestimmten Anwendern ermöglicht werden, die Arbeit an Prozessdokumenten auch außer Haus durchführen zu können, ohne das eigene Netzwerk nach außen öffnen zu müssen. Weiterhin sollten verschiedene Rechte für Mitarbeiter konfigurierbar sein, damit zum Beispiel Dokumente zwar zum Ausdrucken oder zur Durchsicht zugänglich gemacht, jedoch nicht absichtlich oder versehentlich verändert werden können.

Lösung

LPG zogen den Microsoft Gold Certified Partner Business Systemhaus AG (BSH AG) zu Rate, um die neue Lösung zu entwickeln. Die BSH AG bietet seit 1995 mit rund 40 Mitarbeitern Consulting- und Entwicklungsdienstleistungen in den Bereichen Enterprise Resource Planning (ERP), Informationsmanagement und Infrastrukturplanung an. Die Lösungen werden auf Basis von Microsoft Dynamics NAV, Microsoft SharePoint Server, Microsoft Online Services und anderen Microsoft Server-Lösungen umgesetzt. Die BSH AG unter-

Technik im Überblick

Microsoft Office 365

Microsoft Office 365 bietet eine leistungsstarke Produktivität in der Cloud-Umgebung für Unternehmen jeder Größe. Sie sparen Zeit und Geld und setzen wertvolle Ressourcen frei. Office 365 vereint die Cloud-Versionen unserer bewährten Software für E-Mail, Kommunikation und Zusammenarbeit – Exchange Online, SharePoint Online und Lync Online – mit unserer vertrauten Office Professional Plus-Desktopsuite. Dazu erhalten Sie robuste Sicherheit und eine Vereinbarung zum Servicelevel mit einer garantierten Betriebszeit von 99,9 Prozent.

stützt Unternehmen ebenfalls bei der Umstellung auf Cloud-Technologien wie Microsoft Office 365 oder Microsoft Azure, um IT-Kosten zu sparen.

Zunächst erwägte LPG den Einsatz von Microsoft SharePoint Server 2010 on-premises, wurde jedoch von der BSH AG auf Microsofts leistungsstarke Produktivitätsumgebung Office 365 aufmerksam gemacht, die Cloud-Versionen von Microsoft Exchange, SharePoint und Lync mit der vertrauten Office Professional Plus-Desktopsuite verbindet. Die BSH AG entwickelte die Lösungen auf Basis von Microsoft SharePoint Online, einer mit SharePoint Server 2010 vergleichbaren, gehosteten Informationsplattform. LPG traten dem Microsoft Rapid Deployment Program bei, um ein Pilotprojekt auf der Basis von SharePoint Online zu erstellen. LPG war besonders am Hosting interessiert, um einen zusätzlichen Administrationsaufwand zu vermeiden.

Zu Beginn des Projekts organisierte die BSH AG verschiedene Workshops mit LPG, um die Systemanforderungen zu ermitteln. Die BSH AG passte als nächstes Team Sites in SharePoint Online an, um einen Prototypen des Qualitätskontrollsystems zu erstellen, und setzte die Webanwendung von Microsoft Word dazu ein, Formulare und Prozessdokumente zu erstellen. Mit Feedback von Mitarbeitern der Krankenhäuser entwarf die BSH AG ebenfalls die Workflows für Dokumentenverwaltung und half LPG dabei, die passende Strategie für die Dokumentenklassifikation zu erarbeiten.

Da oft leitende Angestellte wie Oberärzte in LPG Prozesse freigeben müssen, um sicherzustellen, dass Änderungen fachlich korrekt vorgenommen werden und keine negativen Auswirkungen auf die Organisation und ihre Patienten zu befürchten sind, führte die BSH AG auch einen Workflow für Feedback und Freigabe für alle neuen und geänderten Dokumente ein. „Wenn Mitarbeiter auf das System zugreifen oder Microsoft Outlook öffnen, können sie sofort sehen, wer einen neuen Entwurf gespeichert oder ein Dokument abgezeich-

net hat“, sagt Michael Zettl, Consultant bei der Business Systemhaus AG. „Die Transparenz des Systems ermöglicht das Erfüllen der ISO-Anforderungen und gewährleistet die detaillierte Nachverfolgbarkeit von Änderungen an Prozessen und Dokumenten.“ Für den Zugang zum QM-System für Ärzte, Krankenschwestern und andere Mitarbeiter richtete die BSH AG gemeinsam mit LPG Benutzerkonten ein, damit die verschiedenen Benutzergruppen die korrekten Zugriffsberechtigungen erhalten.

LPG verwalten rund 300 Kiosk-PCs im Krankenhausnetzwerk, mit denen Mitarbeiter Zugang zu verschiedenen Prozessen und Dokumenten erhalten. Bisher war es möglich, dass ein Mitarbeiter versehentlich eine Änderung an einem Dokument vornahm. „Mit Office 365 können wir Berechtigungen gezielt steuern“, so Eger. „Unsere Kiosk-Benutzer haben nur Lesezugriff auf Prozesse und Formulare, aber können sofort sehen, welche Änderungen vorgenommen wurden.“ Rund 70 Mitarbeiter haben volle Zugriffsberechtigung und können Dokumente ändern.

Mithilfe der Versionsverwaltung von SharePoint Online haben die Anwender heute nur ein einziges Dokument zu verwalten, anstelle mehrerer Kopien mit unterschiedlichen Versionsständen. Nur wenige Mitarbeiter haben Zugang zu einem Entwurf, bevor die endgültige Version zur Verfügung steht. Die meisten Mitarbeiter sehen nur die letzte freigegebene Version. Mit der Cloud-basierten Lösung können LPG auch externen Anwendern sicheren Zugang zum QM-Portal ermöglichen. Mit ihren eigenen Online-Benutzerkonten können die externen Anwender sowohl Workflows und Prozessdokumente als auch Formulare in SharePoint Online einsehen. Zugang zu den krankenhausinternen Netzwerken ist dazu nicht nötig. „Wir verwenden die Word Web-Anwendung, die in Office 365 enthalten ist, um die Dokumente dem Anwender anzuzeigen. So gibt es keine Probleme mit verschiedenen Versionen von Word auf den Desktop-PCs, da alles online geöffnet werden kann“, erläutert Zettl.

„Das attraktive Lizenzmodell von Office 365 war ausschlaggebend für LPGs Entscheidung, da man genau bestimmen konnte, wer auf die Lösung Zugriff haben sollte und welche Lizenzen man dafür benötigte – ohne dass man versteckte Kosten befürchten musste.“

Michael Zettl, Projektleiter,
Business Systemhaus AG

Die BSH AG hat weiterhin Team Sites für LPG erstellt, mit denen Qualitätszirkel gemanagt werden. Entscheidungen und Aufgaben können festgehalten und Aufgaben mit Terminen und Verantwortlichen versehen werden. Der Meeting-Manager erleichtert ebenfalls die Erstellung von Statusberichten.

LPG setzen darüber hinaus Teamkalender ein, um die Dienstpläne von Notärzten und Spezialisten zu verwalten. LPG planen, mit SharePoint Online weitere Lösungen zur Effizienzsteigerung und verbesserten Zusammenarbeit zu entwickeln.

Vorteile

Mit den Cloud-Services von Office 365 und der Hilfe von BSH AG können LPG jetzt ein kostengünstiges Qualitätsmanagementsystem einsetzen, das allen Mitarbeitern der verschiedenen Standorte Einblick in wichtige Dokumente bietet und die Arbeit erleichtert, ohne eine zusätzliche Belastung für die IT-Abteilung darzustellen. LPG können externen Anwendern Zugriff ermöglichen und Änderungen an Dokumenten komfortabel nachverfolgen.

Zugriff von überall

Mitarbeiter der verschiedenen LPG-Standorte greifen auf das Cloud-System von Kiosk-Stationen zu. Die Benutzerkonten für Kiosk-Stationen haben beschränkte Zugriffsrechte, damit LPG sicherstellen können, dass Dokumente nicht versehentlich verändert werden.

Die Tatsache, dass externe Anwender Zugang zum Qualitätsmanagementsystem haben, ohne Zugang zu den krankenhausinternen Netzwerken zu benötigen, stellt einen weiteren großen Vorteil dar. „Bisher hatten wir Bedenken, unsere IT-Infrastruktur auch externen Anwendern zugänglich zu machen, aber mit SharePoint Online konnten wir diesen Zugang ermöglichen, ohne Risiken einzugehen“, so Eger.

Der Teamkalender erlaubt Ärzten und Spezialisten, die zwischen Krankenhäusern pendeln, die Einsicht in Einsatzpläne unabhängig ihres Standorts.

Transparente Verwaltung

LPG planen, das neue Informationsportal auch dafür zu verwenden, weitere sinnvolle Anwendungsfälle im Krankenhausbereich abzudecken. „Mit SharePoint Online können wir unsere Prozesse effektiv steuern, Lücken erkennen und schneller entscheiden, welche Änderungen nötig sind“, so Eger.

Die Krankenhäuser haben bessere Einsicht in standortübergreifende Prozesse, weil alle dasselbe System einsetzen. Das Management muss sich nicht mehr verstärkt um das Verwalten von Abläufen in individuellen Institutionen kümmern, da alle Änderungen aufgezeichnet und in einem System verfügbar gemacht werden. „Da alle Zugriff zum Cloud-System haben, können auch alle sehen, wer einen Prozess bearbeitet oder abgezeichnet hat“, fügt Eger hinzu.

Eine kostengünstige Lösung

Office 365 ermöglichte LPG, ein QM-Portal mit definierbaren Kosten einzusetzen. Für eine SharePoint Server 2010 on-premises-Installation hätten LPG circa 20 000 Euro für Hardware und Software investieren müssen. Weiterhin wäre ein zusätzlicher IT-Aufwand angefallen, um die Lösung zu verwalten, kontinuierlich Patches einzuspielen oder das System in die Datensicherung einzubinden. Das alles hätte Tausende Euros gekostet. „Das attraktive Lizenzmodell von Office 365 war ausschlaggebend für LPGs Entscheidung, da man genau bestimmen konnte, wer auf die Lösung Zugriff haben sollte und welche Lizenzen man dafür benötigte – ohne dass man versteckte Kosten befürchten musste“, erläutert Zettl.

Kein zusätzlicher IT-Aufwand

Da Microsoft für die Verwaltung der Infrastruktur des Cloud-basierten Office 365 zuständig ist, fiel kein zusätzlicher Aufwand für LPGs IT-Team an. Weiterhin musste keine neue Hardware angeschafft werden. Wartungsaufgaben wie zum Beispiel das Installieren von Service Packs und Updates fallen ebenfalls für LPG nicht an, und um zukünftige Aktualisierungen die-

Weitere Informationen

Referenzkunde

Landkreis Passau Gesundheits-
einrichtungen (LPG)
Roseggerstraße 1
94474 Vilshofen
Tel.: 08541 206-0
E-Mail: gf@lkr-pa-kh.de
www.lkr-pa-kh.de

Microsoft-Partner

Business Systemhaus AG
Ludwig-Thoma-Straße 36a
95447 Bayreuth
Tel.: 0921 595-0
Fax: 0921 595-95
E-Mail: info@bsh-ag.de
www.bsh-ag.de



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*

*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Informationen zu Microsoft
Office 365:
www.office365.de

© 2011 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene
Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.
5000-1183-24 YU 06/11

ser Lösung braucht sich LPG ebenfalls nicht zu sorgen. „Microsoft managt diese Lösung als Cloud-Service, und unsere IT-Mitarbeiter können sich wie gehabt auf die

restliche IT-Infrastruktur und die medizinischen Geräte konzentrieren, damit wir weiterhin höchste Qualität liefern können“, freut sich Eger.

Software und Services

- Microsoft Office 365
- Microsoft Office Professional Plus
- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft Word Web App

Partner

- Business Systemhaus AG