

## Merian Iselin Klinik, Basel: Umbau und Einführung eines neuen KIS in drei Etappen

# Innovationen fürs Wohlbefinden in R(h)einkultur

«Wie begannen frühzeitig, uns auf die neue Spitalfinanzierung einzustellen, wollten noch marktgerechter auftreten, Prozesse weiter optimieren und zusätzlichen Komfort für unsere Patienten schaffen», steckt Rolf Schwendener, COO, den Rahmen ab. Der stellvertretende CEO der Merian Iselin Klinik unterstreicht damit den ausgeprägten Innovationsgeist seines Unternehmens – einen Eindruck, den der Besucher Schritt auf Schritt im umgebauten Haus antrifft und entsprechend beeindruckt ist. Neugierde kommt auf: Was alles ist geschehen?

Ende dieses Jahres geht mit den neuen Operationsälen ein weitgehender Um- und Neubau zu Ende. Neben den modernisierten Patientenzimmern und einer völlig umgestalteten Empfangszone ist es vor allem die Einführung eines wesentlich effizienteren Klinik-Informationssystem, welches das OP-Management, das Funktionsstellen-Management und die Stations- und Pflegedokumentation umfasst. «Wir wollen mit all diesen Massnahmen die Verweildauer unserer Patienten optimal planen und auch weiter verkürzen sowie eine bereits erstklassige Qualität zusätzlich stärken», ergänzt Laurent Wagner, Leiter eHealth. «Dazu ist es nötig, unsere Abläufe regelmässig zu analysieren und noch aussagekräftigere, detailliertere Benchmarking-Zahlen zu erhalten, um eine vorteilhafte Basis für künftige strategische Entscheide zur Hand zu haben.»



### Konsequent marktorientiert

«Wir freuen uns, dass schon bald ein stärkerer Wettbewerb im stationären Bereich stattfindet. Das ist positiv, schafft Auswahl und stärkt tendenziell das Qualitätsbewusstsein. Die Patienten können davon nur profitieren», betonen Rolf Schwendener und die Leiterin Pflege, Michèle Montenach. Die Merian Iselin Klinik braucht diese Entwicklung im Spitalumfeld nicht zu fürchten. Bereits vor den grossen

aktuellen Projekten zeichnete sich die Basler Privatklinik durch eine ausgeprägt hohe Marktorientiertheit aus. Das bedeutet eine klare Angebotskonzentration auf Leistungssegmente mit ausgesprochenen Kompetenzen. Das kommt deutlich zum Ausdruck mit hohen Fallzahlen, besonders erfahrenen Ärzten und Pflegefachleuten, minimalsten Fehlerquoten, einer Top-Infrastruktur in allen Bereichen, enormem Know-how der medizinischen, pflegerischen wie therapeutischen Fachkräfte und natürlich einer extrem hohen Sicherheit und speziellen Versorgung der Patienten. Klugerweise hat sich die Merian Iselin Klinik auf die Orthopädie fokussiert. Sie ist in diesem Spezialbereich die Klinik mit den meisten Implantaten der Schweiz.

Die Klinik hat 2010 615 Hüft- und 800 Knieprothesen eingesetzt. Ausserdem wurden 1500 Arthroskopien durchgeführt. Vom Klinikumsatz von 78,5 Mio. Franken entfallen 67% auf die Orthopädie. Das bedeutet gleichzeitig eine Abdeckung von rund 45% des gesamten regionalen Angebots im Dreiländereck. Insgesamt wurden letztes Jahr 35'000 Pflegetage erbracht. Rund 100 Belegärzte sind in der Klinik tätig, inhouse werden die Radiologie und die Anästhesie angeboten. Das Marketing erfährt zusehends eine internationale Ausrichtung. Bereits heute liegen 8% ausländische Patienten in den Klinikbetten.

### IT-Architektur für erstklassige Medizin

Wer in seinen Fachdisziplinen führend ist, erntet auch das verdiente positive Echo. So ist die renommierte Privatklinik bei den Patienten wie auch als Arbeitgeber bei qualifiziertem Personal sehr begehrt. «Aufgrund dieser erfreulichen Marktstellung wollen wir auch in der IT Akzente setzen, um als Leistungserbringer optimal zu arbeiten und unsere Belegärzte und Pflegefachkräfte in ihrer Arbeit wirkungsvoll zu unterstützen. Wir suchten dabei einen Partner, der technologisch an der Spitze steht und viel Verständ-

nis für unsere Belegarzt-Struktur mit mannigfachen individuellen Ansprüchen aufbringt. Im Rahmen unserer IT-Evaluation stiessen wir auf die Meierhofer AG, die schliesslich unter drei Bewerbern das Rennen machte», erläutert Laurent Wagner.

Michaela Kainsner, Leiterin Professional Services Schweiz, und ihr Team von Meierhofer setzten innerhalb von MCC, dem skalierbaren KIS von Meierhofer, ein anspruchsvolles Programm in drei Etappen um:

- Management (OP-Planung und -Dokumentation inkl. Aufnahmeplanung und Bettendisposition)
- Funktionsstellen-Management (Order/Entry-Anforderungen medizinischer Untersuchungen in den Leistungsstellen sowie deren Dokumentation)
- Stations- und Pflegedokumentation inkl. LEP und automatischer Leistungsableitung





Eine grosse Herausforderung an die Einführung des neuen KIS stellte die Belegarzt-Struktur der Merian Iselin Klinik dar. Rund 100 Operateure sind VertragspartnerInnen der Klinik.

### Hoch motivierte Mitarbeitende

Zur Ausgangslage befragt, strahlt Projektleiterin Kainsner: «Die Merian Iselin Klinik ist eine äusserst moderne Klinik mit einem besonders ausgeprägten Anspruch an Innovation und Qualität. Das zeigte sich gerade im Bereich der gesamten eHealthcare. Sie wird als zentrales Element für eine stete Optimierung der Leistungserbringung gesehen. Mit frühzeitigem Einbezug von Ärzten und vor allem der Pflege wird ein grosses Verständnis und eine hohe Akzeptanz in der Belegschaft von total 375 Beschäftigten erreicht. Da ist eine ausgezeichnete Ausgangslage, um neue IT-Elemente zu implementieren. Entsprechend haben wir vom hohen beruflichen Fachwissen der in den Projektgruppen integrierten Mitarbeitenden profitiert und darauf geachtet, bei der Realisierung im Rahmen der gemeinsamen erarbeiteten Feinkonzeption wichtige klinikinterne Kriterien mitzuberechnen. Bei Themen, die nicht a priori dem MCC-Standard entsprachen oder die zusätzlich zum MCC-Standard gewünscht wurden, haben wir das Meierhofer Product Management hinzugezogen. Damit verbunden war eine aktive Mitbeteiligung der Kundin in allen Projektphasen:

- Bestandesaufnahme
- Feinkonzept-Erstellung
- Umsetzung/Customizing des Systems
- Integrations- und Workflow-Tests
- Intensive Begleitung bei Schulungen und während der Einführungsphase

### Sorgfältige Umsetzung

Die Merian Iselin Klinik startete mit der Neuausrichtung ihrer IT-Architektur Anfang 2009, um alle Aspekte einer erstklassigen Performance bis zur Einführung der SwissDRG zu erreichen. Das gesamte Projekt wurde in Form einer schrittweisen Migration in den drei Etappen OP-Planung, Funktionsstellen-Management und Stations-/Pflegedokumentation realisiert. Jede Einführungsphase setzte sich wiederum aus den bereits erwähnten Phasen (Bestandesaufnahme bis Schulung) zusammen. Dabei wurden

diverse Teilprojekte abgewickelt. Die erste Etappe, die OP-Planung, bestand beispielsweise aus folgenden Teilprojekten:

- Patientenadministration
- Aufnahmeplanung und Bettendisposition
- OP-Planung
- OP-Dokumentation
- Informationstechnik
- Schnittstellen

Bei jedem Teilprojekt gab es einen Teilprojektleiter seitens der Meierhofer AG wie auch der Merian Iselin Klinik. Diese beiden steuerten die jeweiligen Projektgruppen, welche aus Mitarbeitern beider Unternehmen bestanden.»

### Hohe Kundenfokussierung – aktive Mitarbeit der Kundin

Als ganz wichtig im Rahmen der Projektabwicklung bezeichnet Michaela Kainsner die ausgesprochene Kundenfokussierung des Meierhofer-Projektteams.

«Wir legten besonders grossen Wert auf die Analyse der Anforderungen und die inhaltliche Abstimmung mit den Klinik-Verantwortlichen. Ebenso wurden bei sämtlichen Projektphasen sehr intensive Tests und Abstimmungen zwischen unserm Projektteam und der Kundin durchgeführt.»

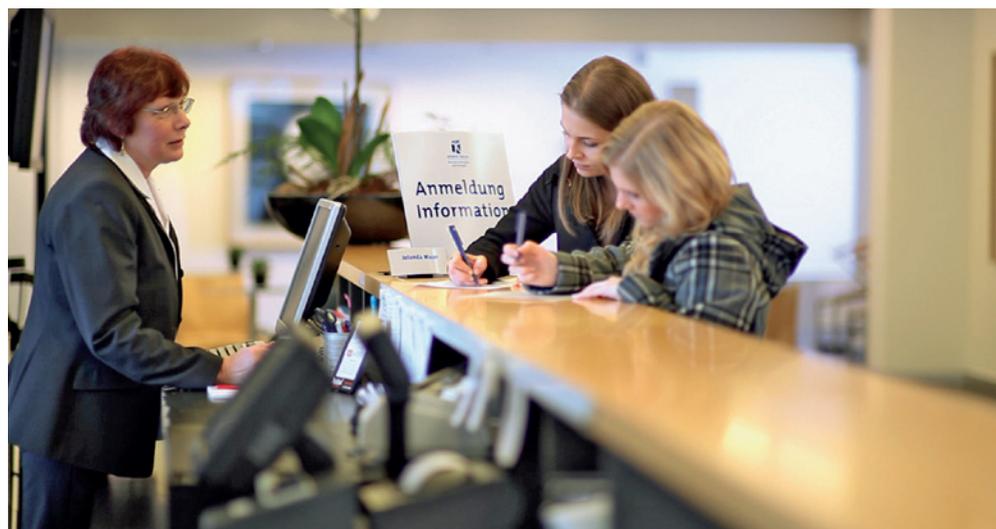
Die internen IT-Fachleute der Klinik waren in den jeweiligen Projektphasen stark beteiligt:

- Beim Feinkonzept betraf es die Teilnahme an Projektgesprächen sowie das Abklären der technischen Anforderungen und bei Fragen der IT-Infrastruktur.
- Bei den Phasen Umsetzung, Customizing, Tests und eigentliche Einführung ging es um die Zurverfügungstellen der Klinik-Infrastruktur und Client-Installation, um die Tests in Echtbetriebs-Umgebung vor dem Produktionsstart sowie um den First Level Support im Rahmen der Schulung und während der definitiven Einführung.

### Gut terminiert – gut realisiert

«Mit unserer Unternehmenskultur verfolgen wir nachhaltige Werte. Sie besteht ganz wesentlich aus Offenheit und Motivation», hält Rolf Schwendener fest. «Wir haben schlanke Strukturen, flache Hierarchien und sprechen ganz einfach miteinander, um auftretende Probleme rasch zu bereinigen und natürlich auch, um Chancen früh zu erkennen und zu nutzen. Wir vertrauen uns gegenseitig und suchen uns externe Partner, die in dieses Konzept passen. Dieser Grundsatz galt insbesondere für die Wahl unseres KIS-Partners.»

Eine marktorientierte Privatklinik wartet auch nicht auf Fallpauschalen und behördliche Vorgaben. Sie ist proaktiv unterwegs, um sich durch Qualität, Zuverlässigkeit und Leistung zu positionieren. So verwundert es nicht, dass Behandlungspfade in der Merian Iselin Klinik schon definiert worden sind,



Der bisher kreativste Empfang, den wir im stationären Bereich angetroffen haben: Hier werden nicht nur alle patientenbezogenen administrativen Daten aufgenommen, vielmehr erfolgt gleich der Kontakt mit der Anästhesie, um gemäss OP- und Bettendisposition rasch behandelt zu werden. Nach der Datenaufnahme steht eine bequeme Lounge als Wartebereich zur Verfügung. Effizienz, Wirtschaftlichkeit und persönliche Note ergänzen sich harmonisch.



Das verursachte erst etliche Schweißperlen, zumal Merian Iselin unsere erste Schweizer Kundin war. Weiter bedeutete der relativ rasche Umstieg von der Papierdokumentation auf eine volle Digitalisierung eine hohe Anforderung ans Change Management in der Klinik. Gerade durch das hohe persönliche Engagement der Mitarbeitenden in der Pflege konnten wir auch diese Hürde relativ leicht überspringen. Schliesslich ist die Abbildung der Belegarztstrukturen zu nennen, die gegenüber der vielerorts vorhandenen Fokussierung auf die Fachbereiche doch recht anders aussieht. Daraus hat sich beispielsweise die Notwendigkeit ergeben, dass die Bettendisposition eben nicht einfach etwas einseitig aus dem Blickwinkel von Departmenten angesehen wird, sondern hier wird betriebswirtschaftlich optimiert und es erfolgt eine zentrale Zuteilung nach freien Kapazitäten, um eine praktisch 100%ige Auslastung der Ressourcen zu erzielen.»

#### Wir sind sehr zufrieden

«Wir sind mit dem Erreichten sehr zufrieden», schliesst Michèle Montenach, Leiterin Pflege, den Kreis. «Weil wir frühzeitig die strategischen Weichen im Hinblick auf SwissDRG gestellt haben und weil wir in der Geschäftsleitung rasch einig darüber waren, die Pflege früh und intensiv in die Evaluation und Umsetzung der neuen IT-Strukturen mit-



einzubinden, hat es prima geklappt. Auf diese Weise konnten wir, die ja die meiste Zeit mit den Patienten verbringen, unsere Wünsche und Praxiserfahrungen mit einbringen und so ist es auch gelungen, dass wir innert bloss 6 Wochen eine bereits weitgehende Umstellung der Papierdokumentation auf eine digitale Arbeitsweise erreichen konnten, wobei wir unsere Pflegefachleute selber im System geschult haben.

Wir sind gut gerüstet, unsern Patienten in unserer modernen Klinik auch im neuen Abrechnungssystem erstklassige Leistungen bieten zu können. Alles ist auf dem neusten Stand, effizient, wirtschaftlich und qualitätsfördernd. So zu arbeiten, ist eine grosse Freude.»

Text: Dr. Hans Balmer

als das vielerorts noch als Zukunftsvision galt. Bis zur Systemumstellung erfolgte allerdings alles auf Papier. In MCC von Meierhofer ist nun dieses strukturierte Arbeiten digital abgebildet. Das heisst, es erfolgte eine Umsetzung der Behandlungspfade und Ärzteschemata im Bereich Pflegeplanung, Medikation und Therapie-Anforderungen. Nur noch kurze Zeit muss die Pflege diese verschiedenen Bereiche separat öffnen und entsprechend dokumentieren. Bald werden diese Schritte aber optimiert. Die Dokumentation durch die Pflege geht in Basel recht weit. Sie leitet aus der Dokumentation direkt Leistungen wie Materialien und Therapieschritte ab. Diese weitgehende Digitalisierung wird während der nächsten Wochen abgeschlossen.

#### Spezialitäten gemeinsam angepackt und gelöst

Gab es auch Schwierigkeiten in der Umsetzung der einzelnen Etappen? – Diese Frage wird mit fröhlichen Gesichtern beantwortet. «Nicht nur weil der FC Basel einen sensationellen Sieg über Manchester United in der Champions League erzielt hat», lacht Rolf Schwendener, «wir sind auch deshalb guter Laune, weil wir gemeinsam mit der Firma Meierhofer alle aufgetretenen Probleme angepackt und gemeistert haben.»

«Solche gab und gibt es natürlich», berichtet auch Michaela Kainsner, «so hatten wir in der Anfangsphase mit der ‚Helvetisierung‘ zu kämpfen.

#### TAV-System «Sterilluftverteiler-Enterprise»



Beste Hygiene-Technik als Gesamtlösung drängt sich nicht auf. Sie prägt sich ein.

Technical-Quality-Management GmbH  
Bahnhofstrasse 4, CH-9630 Wattwil  
Tel. 071 987 54 54, Fax 071 987 54 55  
www.tqm-gmbh.ch, info@tqm-gmbh.ch

