

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



SKH RODEWISCH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

KIX Pro auf neuen Pfaden unterwegs

Mit der Auftragserteilung durch das SKH Rodewisch haben wir uns mit KIX Pro auf teilweise neues Terrain begeben. Speziell die Integration der Medizingeräte-technik war ein Anwendungsfall, aus dem wir viel für künftige Projekte gelernt haben. Bereits in der Umsetzung erkannten wir, dass unser Produkt im Bereich Gesundheitswesen geradezu das perfekte Tool ist, um den dort geltenden Sicherheits- und Dokumentationsstandards gerecht zu werden. Viele KIX-Integrationsprojekte ähneln sich stark. Hier jedoch haben wir gemeinsam mit unseren Kunden etwas geschaffen, von dem zukünftig auch andere Krankenhäuser, Medizinische Versorgungszentren oder andere Organisationen des Gesundheitssektors profitieren können, wenn sie sich für KIX entscheiden.



Torsten Thau, Prokurist/Innovationsmanagement

PROJEKTÜBERSICHT

Auftraggeber: Sächsisches Krankenhaus Rodewisch (SKHRO) - Zentrum für Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik und Neurologie

Herausforderung: Umstellung von KIX4OTRS auf KIX Pro einschließlich dessen Anwendung in den Bereichen Medizingeräte und Haustechnik

IT-Umgebung: Mit der Migration parallele Umstellung von Oracle Enterprises Linux 6.x auf 7.5 plus VMware. CMDB-Wechsel von MySQL auf MariaDB

Anwendungsbreite: dezentral 3 Standorte mit rund 60 Gebäuden, 3.000 Lokationen (Räumlichkeiten) und 4.000 Endgeräten (davon 550 mobile und stationäre Rechner sowie 600 Medizingeräte)

Projektdauer: Quartal 1–3 in 2018, weitere Neuerungen 2019

Das Sächsische Krankenhaus Rodewisch (SKHRO) hat 2018 das Upgrade von KIX4OTRS auf KIX Pro vollzogen. In allen Helpdesk-Grundfunktionen und bei den funktionalen Erweiterungen klappte das problemlos, aber für eine krankenhausspezifische Erweiterung brauchte es mehrere Korrekturen. Ein ungeschönter Anwenderbericht.

Ausgangssituation

In Sachen IT ist das SKHRO eines der modernsten Krankenhäuser Deutschlands. Als Vorreiter hat es bereits ab 2005 eine elektronische Patientenakte eingeführt, die Arztvisite kann seit diesem Zeitpunkt mobil erfolgen. Papier gibt es hier nur noch, wo eine Unterschrift der Patienten erforderlich ist oder ein Copyright besteht.

Problem

Um die IT-internen Prozesse zu optimieren, wurde es notwendig, die zum Teil vorhandenen Insellösungen zusammenzuführen und auf ein neues Niveau zu heben. Daher hat das SKHRO 2012 KIX4OTRS eingeführt. In ihm liefen alle IT-relevanten Informationen aus drei Standorten mit 60 Gebäuden, tausenden Räumlichkeiten, Endgeräten, Kostenstellen, Kreditoren sowie das Krankenhaus-Informationssystem (KIS) samt den Personaldaten zusammen. Dabei wurden schrittweise Daten aus den unterschiedlichen Fremdsystemen integriert, beziehungsweise die Datenübergabe eingerichtet. Das Großprojekt erfuhr in seinem Verlauf über mehrere Change Requests diverse spezifische Anpassungen bis hin zu einer angepassten Benutzeroberfläche.

Lösung

„Es war uns wichtig, dass KIX4OTRS äußerst flexibel ist, offene Schnittstellen hat und cape IT Zusatzaufgaben durch frei verfügbare Module oder Eigenentwicklungen zeitnah bewältigen würde“, erklärte damals Frank Dressel seit 1991 IT-Leiter im SKHRO. Und er sah seine Erwartungen erfüllt: „Vieles ging formlos. Das war eine bessere Flexibilität, als wir bei großen Anbietern hätten erwarten dürfen. Es war eine wirklich gute Zusammenarbeit.“

Das Helpdesk-System war damals schon sehr fortschrittlich, weil es über das Problem Management hinausging. Eine Knowledge Base zeigte vergleichbare Fehlermeldungen auf und ließ den Helpdesk schnell zu einer Lösung finden. Incidents, die das Eingreifen von externen Dienstleistern oder Lieferanten erfordern, wurden diesen automatisch zugeleitet, ihre Behebung überwacht. Nicht zuletzt hatte die IT einen Überblick über den Stand ihrer Projekte und damit eine Möglichkeit, ihre personellen Ressourcen zu kalkulieren sowie ihre Vorhaben zu planen. Und KIX4OTRS erfuhr sehr bald eine damals einmalige Erweiterung: Die in Krankenhäusern überaus wichtige „Medizingeräteverwaltung“ wurde integriert.

Integration der Medizingeräteverwaltung

Das bedeutete, dass bei medizinischen Geräten die Funktionsfähigkeit überwacht und die zuständigen Dienstleister informiert wurden. Darüber hinaus waren die unterschiedlichen Wartungszyklen eingearbeitet, so dass die Hersteller oder Dienstleister rechtzeitig vorher entsprechende Aufträge erhielten. Gleichzeitig wurden durch die Zuordnung der Mitarbeiter zu den Gerätetypen die Einweisungen und notwendige Schulungen dokumentiert. Alle Informationen laufen seither automatisch im elektronischen Medizingerätebuch zusammen.

Der Erfolg animierte auch zu einer neuen Herangehensweise in anderen Bereichen. Im Zuge einer Nachfolgeregelung der Position des Technischen Leiters, fand dieser eine relativ unstrukturierte Organisation vor, die von Zettelwirtschaft geprägt war. Zum Jahreswechsel 2016/17 wurden weitere Bereiche in KIX4OTRS integriert, nämlich die Heizungs-, Lüftungs- und Regeltechnik, der Bereich Instandhaltung (Maler, Maurer, Tischler, Schlosserei), die Elektroabteilung und die internen Transportdienste.

Dies war intern gut vorbereitet, die SKHRO-IT und der technische Leiter setzten diesen Teil des Systems ohne Hilfe von cape IT um. „Das war kein technisches Problem. Die Schwierigkeit bestand vor allem darin, die Mitarbeiter dazu zu bringen, nun auch noch die Meldungen der Gewerke per IT, statt per Zettel zu melden“, erinnert sich IT-Leiter Dressel. Doch Schulungen erfüllten ihren Zweck, so Dressel: „Mittlerweile sind die Mitarbeiter damit zufrieden, weil sie besser überblicken, was gemacht werden muss, es letztlich unkomplizierter ist und schneller geht. Und die ‘Auftraggeber’ haben in einem Tool für alle Bereiche einen Überblick der noch offenen Anfragen.“ Ein großer Vorteil ist ferner, dass die Leitung genau weiß, was Stand der Dinge ist. Dressel: „Das hat auf jeden Fall erhebliche Vorteile gebracht, auch wenn es von diversen Seiten anfangs skeptisch gesehen wurde. Mittlerweile gehört das Ticketing bei den technischen Bereichen zum Standardablauf.“

In diese Zeit fiel die Ankündigung von cape IT, den alten Pfad zu verlassen und mit KIX ein eigenes Open Source Produkt auf den Markt zu bringen. „Wir haben uns reichlich überlegt, ob wir den Weg zu KIX mitgehen“, erklärt Dressel. „Ein Fork schafft immer Bedenken. Auf der anderen Seite ist die OTRS AG auf einem proprietären Weg, und wir hatten die Hoffnung, dass sie ihre offenen Baustellen endlich schließen werden.“

Anfang 2018 begann die SKHRO-IT die Tests zur Umstellung von ((OTRS)) Community Edition 5 mit KIX4OTRS auf KIX Pro 17.3. Gleichzeitig wurde die bisherige Betriebssystem-Grundlage durch eine neuere Version von Oracle Enterprise Linux abgelöst, auf dessen Basis KIX Pro in virtuellen Maschinen (VMware) läuft. Darüber hinaus löste MariaDB als Datenbanksystem MySQL ab. Bei der Gelegenheit wurden einige neue Funktionen eingeführt, die inzwischen zum Standardpaket KIX Pro gehören. So sind jetzt der Terminkalender und Wartungsplaner von KIX Pro im Einsatz, wobei nun die erweiterten Möglichkeiten zur Integration externer Dienstleister erschlossen sind.

Das Ticketing gehört nun zum Standardablauf

Das SKHRO-spezifische Frontend wurde auf KIX-Standard umgestellt und erfuhr dabei Verbesserungen. All das ließ sich mit wenig Nacharbeiten recht problemlos machen – was die „normalen“ Funktionen von KIX Pro angeht.

Doch problematisch wurde es bei der Integration der Medizingerätetechnik. „Wir haben dafür die Unterstützung von cape IT und trotzdem mehrere Anläufe gebraucht, die Testumgebung einige Male sogar neu aufsetzen müssen“, berichtet IT-Leiter Dressel. Es erwies sich als nicht so leicht, die CMDB-Daten des Medizingerätebuchs zu portieren und einwandfreie Zuordnungen der unterschiedlichen Wartungszyklen herzustellen.

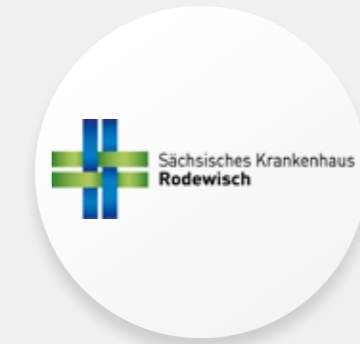
Das verzögerte das Projekt der Migration auf KIX Pro über den gedachten Zeitplan hinaus. Es drohte gar eine kritische Situation, denn es stand eine für Krankenhäuser unverzichtbare Rezertifizierung des Qualitätsmanagements an, wofür das Funktionieren von KIX im Bereich Medizingerätetechnik unabdingbar war. Nach einer Eskalation des Projekts auf Seiten von cape IT gelang es schließlich, die Migration im Herbst 2018 erfolgreich abzuschließen.

Seitdem – es gab noch kleinere Nacharbeiten – läuft KIX Pro am SKHRO stabil. Auch im nicht gerade KIX-typischen Einsatzbereich der Medizingerätetechnik. Dressel, durch seinen Einsatz in der kritischen Migrationsphase ein ausgefuchster Kenner der KIX-Technik geworden, ist die Erleichterung deutlich anzumerken, wenn er sagt: „Seit Anfang 2019 läuft wieder alles normal.“ Die neuen Funktionen von KIX Pro sind im Einsatz und finden Zuspruch. Und die Geschäftsleitung des SKHRO ist nach seinen Aussagen mit dem Ticketsystem zufrieden.

Ausblick

Bereits 2019 wurde KIX Pro weiter ausgebaut; Die Bereiche Gärtnerei und Personalabteilung sind hinzu gekommen. Darüber hinaus werden nun die kompletten Verträge der IT ebenfalls über den Wartungsplaner gesteuert, sowie die nach DSGVO und KRITIS notwendigen Informationen in der CMDB gepflegt und aktualisiert.

Die unveränderte Orientierung auf die cape IT-Lösung hat laut IT-Leiter Dressel ihren Grund auch darin, „dass cape IT im Gegensatz zur OTRS AG an dem Konzept einer Open Source Lösung festhält“. Für die Zukunft erhofft er sich von cape IT ein Migrationskonzept, das weniger Aufwand bei den Kunden verursacht. Und er möchte möglichst bald eine Version, die sich auf verschiedenen mobilen Geräten nutzen lässt.



Sächsisches Krankenhaus Rodewisch (SKHRO)
Zentrum für Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik und Neurologie

„Vieles ging formlos. Das war eine bessere Flexibilität,
als wir bei großen Anbietern hätten erwarten dürfen.
Es war eine wirklich gute Zusammenarbeit.“

Frank Dressel, IT-Leiter

Bahnhofstraße 1 • 08228 Rodewisch
www.skh-rodewisch.sachsen.de

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist branchenübergreifend der Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service auf Open Source Basis. Ihre Mitarbeiter besitzen jahrelange Projekterfahrung, umfassendes Fachwissen und sind ITIL-zertifiziert. Das Unternehmen ist Hersteller von KIX und KIX Pro, der in langjähriger Praxis erprobten Open Source Software für den technischen Service & ITSM. Dazu liefern die qualifizierten Fachkräfte praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen. KIX und seine Zusatzmodule tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei.

Als führender Dienstleister unterstützt die cape IT bei Analyse, Implementierung, Anpassung, Schulung und Upgrade sowie mit Service, Support und Outsourcing. cape IT engagiert sich in den entscheidenden Branchenverbänden der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH • Schönherrstraße 8 • 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 27095 620 • Fax: 0371 27095 625
E-Mail: info@cape-it.de

www.kixdesk.com

Dokumentstand: Dezember 2019