



AGAPLESION  
DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG



# Anwenderbericht

Das Diakonieklinikum Hamburg setzt auf den elektronischen Dienstplan OC:Planner von SIEDA



Reportage über die Einführung der Dienstplansoftware:  
<http://ocplanner.com/agaplesion>



AGAPLESION  
DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

## Das Diakonieklinikum Hamburg setzt auf den elektronischen Dienstplan OC:Planner von SIEDA

*Effizienz beim Ressourceneinsatz und Optimierung der Prozesse nach der Zusammenführung von drei Krankenhäusern in einem Gebäude: Dies ist ein wichtiges Ziel des Managements im Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg. Der elektronische Dienstplan OC:Planner spielt dabei eine wichtige Rolle. Seine Einführung leitete Matthias Buschen.*



Matthias Buschen, B.A., ist gelernter Gesundheits- und Krankenpfleger mit einem Studienabschluss in Pflegeentwicklung und Management. Seit 2014 betreut er die Stabsstelle Projektmanagement in der Pflegedirektion. Seine Aufgaben im Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg umfassen die Planung, Umsetzung und Evaluierung von Projekten im Bereich Pflege sowie von interdisziplinären Projekten.



### Zum Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg

- Über 500 pflegerische Mitarbeiter
- Mehr als 170 ärztliche Mitarbeiter
- 370 Planbetten



## AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

Das Diakonieklinikum Hamburg entstand aus drei kleineren Häusern, die vor mehr als zehn Jahren zusammengeführt wurden. Seit 2011 vereint ein Neubau die drei Häuser. Das Akutkrankenhaus der Regelversorgung gehört dem christlichen Krankenhauskonzern Agaplesion an. Es bietet ein breites Leistungsspektrum von der Chirurgie und Inneren Medizin hin zur Geburtshilfe und Gynäkologie. Die Schwerpunkte des Hauses liegen zum einen auf der Altersmedizin mit 115 Planbetten für die Geriatrie sowie dem Angebot an Alterstraumatologie und zum anderen auf dem Darm- und Brustzentrum.

Ein wichtiges Element der Unternehmensstrategie ist die Optimierung von Prozessen: „Nach der Zusammenlegung der Standorte und der Eingewöhnungsphase für die Teams stand unsere Führung vor der Aufgabe, Abläufe neu zu definieren und die Ressourcen angemessen zu planen und einzusetzen“, so Matthias Buschen, der seit zwei Jahren die Stabsstelle Projektmanagement in der Pflegedirektion verantwortet. Eine zentrale Rolle spielt hierbei die Dienstplanung.

### Dienstplanung auf neue Beine gestellt

Vor 2011 fand die Dienstplanung in den drei Häusern mit unterschiedlichsten Methoden statt – auf Papierbasis, oder auch bereits mit einer EDV-Lösung. Nach dem Umzug 2011 stellte die Führung die Planung erst einmal zur Vereinheitlichung auf Papier um; es war klar, dass in der Folge die SIEDA-Dienstplanung OC:Planner eingeführt werden würde, die bei Agaplesion konzernweit als Planungstool Verwendung findet.

### SIEDA Dienstplanung OC:Planner im Diakonieklinikum Hamburg



- Konzernweite Nutzung als Software as a Service
- Modul im Krankenhausinformationssystem ORBIS von Agfa
- Vereinfachte, schnellere Abläufe und Flexibilität bei der Planung
- Sichere einfache Abrechnung
- Transparenz durch zeitnahe Auswertung
- Nutzung durch Planer auf Station für die Pflege
- Nutzung durch die Ärzte und in der Verwaltung
- Bessere Abläufe für die Personalabteilung
- Höhere Effizienz beim Ressourceneinsatz

Einfach, transparent, sicher.





## AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

*„Dienstplanung auf Papier bedeutete eine aufwändige Zettelwirtschaft, bei der die 17 Stationsleitungen am Ende jedes Monats, etwa im Zusammenhang mit Zulagen, mühevoll zählen und rechnen mussten“, erläutert Matthias Buschen.*

Da die Abrechnungskompetenz im Zusammenhang mit Abrechnungen bei den Stationsleitungen nicht zwingend gegeben ist, führte dies auch zu manchen Unklarheiten. Im Frühjahr 2013 startete der Hamburger Leistungserbringer die Zusammenarbeit mit SIEDA.

Im Konzern entschied man sich vor über zehn Jahren für SIEDA; das erste Haus war St. Markus in Frankfurt. Die Dienstplanungssoftware OC:Planner wird bei Agaplesion als Modul des Krankenhausinformationssystems (KIS) ORBIS von

Agfa eingesetzt. In einem Software-as-a-Service-Modell (SaaS) läuft sie auf den Konzernservern in Frankfurt.

**Matthias Buschen: „Die Zielsetzung in Hamburg war, die Prozesseffizienz zu steigern – etwa durch Reduktion der Dokumentation und des Abrechnungsaufwandes. Ferner wollten wir die Transparenz sichern, zeitnahe Analysen und Auswertungen ermöglichen, flexible Plananpassungen ermöglichen und die Korrektheit der Auszahlung etwa von Zulagen gewährleisten.“**





## Umsetzung

Dem ursprünglichen Rollout der SIEDA Dienstplansoftware OC:Planner ging ein Kickoff-Treffen mit Vertretern aus dem Pflegebereich und dem OP-Management voraus, in dem Softwarefunktionen und Parameter festgelegt wurden.

*Matthias Buschen: „Der Rollout verlief dann über zahlreiche Key User. Ein solcher dezentraler Ansatz bringt immer einige Hürden mit sich, die damals gemeinsam überwunden wurden. Selbst involviert war ich bei der Einführung für die Ärzteschaft – ich übernahm die Steuerung der Einführung, die schrittweise in den verschiedenen Abteilungen geschah. Dabei waren wir bestrebt, die Wünsche der jeweiligen Abteilung umzusetzen. Ein zentralisierter Ansatz hilft, Schwierigkeiten zu vermeiden.“*

## Besser planen, aussagestark analysieren, flexibel steuern

Erster Einsatzbereich war die Pflege, für die bis zur Einführung dieser Software praktikable Steuerungsinstrumente gefehlt hatten. Der papierbasierte Dienstplan ergab für eine Auswertung immer nur die abgerechneten Zahlen und bot keine Möglichkeit, im Verlauf bei Fehlentwicklungen hinsichtlich des Mitarbeiterinsatzes und der Überstunden gegenzusteuern.

*Matthias Buschen berichtet über den Einsatz in der Pflege: „Mit OC:Planner plant man tagesaktuell unter Berücksichtigung notwendiger fachlicher Qualifikationen – etwa beim Nachtdienst, wenn nur eine Mitarbeiterin eine Station betreut – und kann ausfallende Mitarbeiter in Absprache mit anderen Abteilungen durch entsprechend qualifiziertes Personal ersetzen – ein ganz deutlicher Vorteil im Vergleich zu Papier.“*







## AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

Seit August 2016 ist die SIEDA-Dienstplanung OC:Planner auch für den gesamten ärztlichen Bereich im Einsatz. Nach einem Meeting mit den Chefarzten verlief die Einführung mit noch weniger Hürden als in der Pflege, weil die dortigen Erfahrungen einfließen konnten. Auch für das ärztliche Personal war die Optimierung des Ressourceneinsatzes – der Arbeitszeiten – ein Hauptziel.

– hilft das SIEDA-Anwenderportal gut und schnell, so Matthias Buschen: „Auch diese Plattform zeichnet sich durch seine gelungene neue Bedienerführung aus“.

**Matthias Buschen:** „Anders als in der Pflege kümmert sich hier jeder Mitarbeiter in Absprache mit dem Chefarzt und dem Team um seine eigene Arbeitsplanung und die Nachpflege seiner Arbeitszeit. Zu den Vorteilen zählt die Transparenz hinsichtlich der Arbeitszeitmodelle, nach denen die Ärzte arbeiten – sind die Bestimmungen insbesondere des Arbeitszeitgesetzes eingehalten, passt die geleistete Arbeit zu den Tarifen und den internen Arbeitszeitregelungen, welche Modell-Anpassungen sind nötig?“

Auch Bereitschaftsdienste sind abgedeckt. Die Pflege ihrer Arbeitszeitdaten führt die ärztliche Belegschaft mit dem bedienerfreundlichen Web-Portal von SIEDA durch. Ein Ansprechpartner in jeder der sieben medizinischen Fachabteilungen kümmert sich als erster Kontaktpunkt um Fragen der Anwender.

### Die Lösung im Betrieb

Der Projektmanager hat die Komplexität der verfügbaren Funktionen auf die tatsächlichen Bedürfnisse in den Abteilungen reduziert. Inzwischen arbeiten rund 80 Prozent des Personals mit der Software, darunter auch in der Verwaltung. Wenn Fragen auftauchen – etwa bei der Parametrierung eines bestimmten Tarifs



### Optimierung innerhalb der Krankenhausgruppe

Mit den anderen Einrichtungen des Agaplesion-Konzerns findet ein regelmäßiger Austausch unter anderem zum Softwareeinsatz statt: Auf jährlichen Treffen sprechen die Verantwortlichen über Erfahrungen ihrer Anwender, diskutieren Fragen des täglichen Einsatzes und unterstützen Kollegen bei der Einführung.



## Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Inzwischen zählt das Diakonieklinikum Hamburg zu den Häusern in der Gruppe, wo der Betrieb der Software im Alltag mit am besten läuft. Kurze Wege der Kommunikation sind ausschlaggebend für den Erfolg des Projekts. Häufig lässt sich bei Fragen und Schwierigkeiten der Weg über die zentralen Dienste im Konzern hin zum Anbieter vermeiden, indem ein kompetenter Ansprechpartner in dem Unternehmen für uns direkt erreichbar ist; so verkürzt sich die Zeit für die Klärung und verringert sich der Aufwand, freut sich der Projektleiter. Die Zusammenarbeit mit SIEDA empfindet er als partnerschaftlich und unkompliziert.

## Akzeptanz hoch, Ziele erreicht

Da die Pflege-Stationleitungen sich heute lediglich noch um die Planung und Pflege des „Ist-Datensatzes“ kümmern müssen, sind die Schwierigkeiten der manuellen Abrechnungen in der Pflege beseitigt – die Personalabteilung erhält auf Knopfdruck bequem die erforderlichen Daten. Auch für die ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiter funktioniert die Software wie geplant; sie erkennen die Vorteile, die ihnen die Nutzung des elektronischen Dienstplans OC:Planner bringt.

**Matthias Buschen:** „Die Workflows haben sich eingespielt, und die Kolleginnen und Kollegen in den Fachabteilungen und in der Verwaltung sind sehr zufrieden mit der Lösung und der damit einhergehenden Zeitersparnis bei Planung und Abrechnung. Wir können weitgehend auf die individuellen Wünsche eingehen, fair planen und sicher gehen, dass die Bestimmungen eingehalten werden.“

Aus Sicht des Managements sind die Ziele klar erreicht.

**Matthias Buschen:** „Der Einsatz der Software hat zu deutlich höherer Effizienz beim Ressourceneinsatz geführt. So haben wir in den letzten drei Jahren die Mehrarbeit in der Pflege um die Hälfte reduziert. Das kommt bei Mitarbeitern und in der Krankenhausführung gut an.“





AGAPLESION  
DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

Vorschläge für die weitere Optimierung der Lösung und die Erweiterung um Funktionen kommen von den Teams. Immer auf dem neuesten Stand ist die Software im Diakonieklinikum dank des engen Kontakts mit SIEDA, dem gut funktionierenden Anwenderportal und der Anwendertageskonferenzen, die auch den Austausch mit Kollegen in Krankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen unterstützen.

Künftig will das Klinikum das Mitarbeiterportal auch für die Dienstplanwünsche und Urlaubsanträge der Mitarbeiter zugreifbar machen.

### Was der Projektleiter rät

**Matthias Buschen:** „*Wer die Einführung eines solchen Projekts plant, sollte eingangs mit allen beteiligten Abteilungen das Gespräch suchen. Er sollte möglichst die zielführenden Wünsche und Vorstellungen realisieren. Für die Parametrierung und Pflege des Systems im laufenden Betrieb sollte ein Ansprechpartner festgelegt werden. Diese Person kann viele Fragen rasch direkt klären. Mit diesem Ansatz lässt sich die Software ‚gut leben‘, wir haben sehr positive Erfahrungen gemacht“*.



SIEDA GmbH  
Am Hinkelstein 4  
67663 Kaiserslautern  
Tel: +49-631-363015-0  
www.sieda.com

Die 1993 gegründete SIEDA GmbH – Systemhaus für intelligente EDV-Anwendungen – entwickelt Standardsoftware für die unternehmensweite Ressourcenplanung.

Unser Kerngeschäft ist die Realisierung von Softwarelösungen für betriebswirtschaftliche Anwendungsfelder, in denen komplexe Planungsaufgaben zu lösen sind.

