

# Smarte Verwaltung

Trotz schrumpfender Budgets steigen die Anforderungen – ganzheitliches Denken ist gefordert.

**Christian Stemberger**

Die öffentliche Verwaltung sieht sich heute mit einer Vielzahl von Anforderungen konfrontiert, der sie trotz sinkender Einnahmen und damit schrumpfender Budgets gerecht werden muss. Städte, Gemeinden und öffentliche Einrichtungen wie etwa Krankenhäuser müssen ihr Leistungsangebot optimieren, die Budgets einhalten, Informationspflichten nachkommen und bürgernah agieren.

Bei der Erfüllung dieser Aufgaben müssen sie stetig ansteigende Datenmengen bewältigen. Allein eine Stadt wie Graz verwaltet heute fünf Terabyte an Daten in den unterschiedlichsten nicht aufeinander abgestimmten Systemen. Um aus diesen Daten sinnvolle Informationen gewinnen zu können, werden ganzheitliche Lösungen benötigt.

**Durchdachte Lösungen**

Mit der Gründung des Business Analytics and Optimization (BAO) Center hat IBM im Mai einen Schritt in diese Richtung gesetzt, berichtet Thomas Kolomaznik, Manager of Cognos Tech Sales & Services bei IBM. Die Analysemethoden, Verfahren und Applikationen von IBM werden zu einem Gesamtangebot zusammengefasst. IBM

bietet damit Lösungen zu verschiedensten Themen an, begonnen beim klassischen Datenmanagement bis hin zu Strategiemangement, Planungsoptimierung und Konzepten wie „Smarter Cities“, die etwa mit intelligenten Verkehrsleitsystemen die Lebensqualität einer Stadt verbessern sollen.

Das Angebot der BAO-Initiative richtet sich gleichermaßen an Unternehmen wie die öffentliche Verwaltung. Besonderes Augenmerk liegt auf den kleinen und mittleren Unternehmen und ihren Pendanten in der öffentlichen Verwaltung, von den Gemeinden bis hin zu den Städten. Diese profitieren etwa vom City-Cockpit, das Lösungen, die bislang Großkunden vorbehalten waren, nun auch für kleinere Kommunen finanzierbar macht.

**Rasche Auswertungen**

Damit können heute ebenso die Performance der Verwaltung einer kleineren Stadt gemessen und die benötigten Berichte und Informationen den Entscheidungsträgern zeitgerecht zur Verfügung gestellt werden. „Zudem kann transparent dargestellt werden, ob Wahlversprechen umgesetzt wurden“, sagt Kolomaznik. Und auf operativer Ebene kann die Effizienz der Servicecenter, die sich im öffentlichen



**Mit rund fünf Terabyte Daten muss sich allein die Verwaltung einer Stadt wie Graz herumschlagen.** Foto: Photos.com

Bereich zunehmend durchsetzen, gemessen werden. Das City-Cockpit ist in Österreich noch nicht in Verwendung, aber in Deutschland, Großbritannien und den USA. Seine Werkzeuge werden von heimischen IBM-Kunden aus dem öffentlichen Bereich schon heute eingesetzt. So wurde für das Arbeitsmarktservice ein zentrales Informationsmanagementsystem installiert, das einfache Datenhaltung und rasche Auswertungen im Web ermöglicht. Die Uni Wien ermittelt die Wissensbilanz der Studierenden, die Qualität der Lehre und die Einhaltung der Budgets mit einer IBM-Lösung. Durch den Vergleich der medizinischen

Leistungen mit Finanzdaten beurteilt der Wiener Krankenanstaltenverbund die Effizienz der medizinischen Einrichtungen. Von der gestiegenen Transparenz profitieren auch die Patienten, die durch die Bündelung von medizinischer Kompetenz in Schwerpunktspitälern besser versorgt werden.

Mit vorgefertigten Reports und Dashboards des City-Cockpits startet das Projekt nicht bei null, sondern bei rund 40 Prozent. Kleinere Kunden können nun, so Kolomaznik, auf den Erfahrungen, Erkenntnissen und auch Fehlern aufbauen, die andere vor ihnen gemacht haben.

[www.ibm.com](http://www.ibm.com)

**1999 | 2010 11 Jahre economyaustria.at** **bmw BMW F<sup>a</sup>**

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Christian Stemberger und Sonja Gössl

# Amtsschimmel 2.0

Ein neuer Geist kehrt in die Amtsstube ein: Government 2.0. Während der Bürger von mehr Mitsprache, höherer Transparenz und kürzeren Amtswegen profitiert, kann die Verwaltung Kosten senken. Vorausgesetzt, die Ämter vernetzen sich stärker untereinander und straffen ihre Prozesse.

**Christian Stemberger**

Dem Trend zur Vernetzung und Interaktion im Internet, oft mit dem Begriff Web 2.0 umschrieben, folgt nun auch die öffentliche Verwaltung. Government 2.0 heißt die neue Formel, die jeder gestandene Verwaltungsfachmann mit geschlossenen Augen herunterbeten können sollte.

Kritische Geister fragen sich schon heute, wie lange es dauern wird, bis auch Government 2.0 auf dem Friedhof der Modewörter landen wird. Doch genauso, wie Web 2.0 eine Welt beschreibt, in der wir moderne Technologie für neue Formen der Zusammenarbeit und der sozialen Interaktion nützen, zeigt Government 2.0 neue Möglichkeiten in der Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung auf.

## Neues Selbstbild

Der Begriff Government 2.0, mag er auch bald vergessen sein, deutet eine technologische Revolution an, die durchaus mit der Erfindung des Buchdrucks vergleichbar ist. Ermöglichte die Druckerpresse die Verbreitung von Informationen in eine Richtung, meist von oben nach unten, so fördern die 2.0-Technologien den demokratischen Gedankenaustausch zwischen Bürgern und Verwaltung sowie den Diskurs innerhalb der Verwaltungshierarchien.

Diese technologischen Möglichkeiten verbinden sich mit einem neuen Selbstbild der öffentlichen Verwaltung, die den Bürger nicht mehr als Bittsteller, sondern zunehmend als Kunden beziehungsweise Partner wahrnimmt.

Im E-Government nimmt Österreich schon seit Jahren eine internationale Spitzenstellung ein. Die benötigte Infrastruktur ist vorhanden, das Konzept der Bürgerportale



Das Web 2.0 revolutioniert den Informationsfluss wie einst die Erfindung der Druckerpresse. Johannes Gutenberg wäre von den neuen Möglichkeiten beeindruckt. Foto: Photos.com

befindet sich auf dem Siegeszug – jüngste Beispiele sind das Gesundheitsportal und das Unternehmensserviceportal. Die logischen nächsten Schritte sind die noch intensivere Vernetzung der Behörden und die Reformierung der Verwaltungsprozesse über alle Ämtergrenzen hinweg. Eine notwendige Grundlage für diese Neugestaltung wäre das interne Outsourcing aller IT-Prozesse von Bund, Ländern und Gemeinden in gemeinsame Servicecenter.

## Kosten senken

Zentrale Dienste haben sich im Verwaltungseinsatz bereits bewährt – wie etwa das Gemserver+-Netz von Telekom Austria. Rund 60 Prozent aller oberösterreichischen Gemeinden nutzen diese Unified-Communications-Plattform und senken damit nicht nur die Betriebskosten,

sondern eröffnen sich damit neue Möglichkeiten in der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Außenstellen und anderen Gemeinden.

Beim Umstieg auf eine zentral auf dem Gemserver+ betriebene Telefonanlage fallen keine Startkosten an. Die Anlage bleibt stets auf dem neuesten Stand der Technik, und ein professioneller Support steht rund um die Uhr zur Verfügung. „Die Gemeinden profitieren von geringeren Kosten und vereinfachten Arbeitsabläufen“, so Christian Bauer, Marketingleiter bei Telekom Austria, „dazu können nach Bedarf Telefon-Arbeitsplätze hinzugefügt oder entfernt werden.“

Die Telefonanlage bietet sämtliche Vorteile von Unified Communications, angefangen bei Anwendungen wie Faxintegration,

Mailboxen oder Anrufumleitung bis hin zu Videokonferenzen. In näherer Zukunft wird Telekom Austria im Gemserver+-Netz auch die Integration von Mobiltelefonie und mobilen Arbeitsplätzen anbieten.

Das heute angebotene Leistungsspektrum des Gemserver+ deutet nur die Möglichkeiten an, über die das Gemeindeamt 2.0 verfügen wird. Auf allen Interaktionsschienen wie beispielsweise Bürger – Behörde, Bürger – Bürger oder Behörde – Mitarbeiter wird das Web 2.0 die Kommunikation und Zusammenarbeit optimieren. Heute schon vereinzelt vorhandene One-Stop-Shops kündigen eine radikale Vereinfachung der Amtswege an. Der Bürger wird für ein Verfahren nur mehr eine einzige Kontaktadresse ansteuern und sich den Hürdenlauf durch die Ämter ersparen. Das ist aber nur durch die Straffung der behördlichen Zuständigkeiten und den Ausbau der virtuellen Verwaltung machbar.

„Mit Unified Communications gestalten Gemeinden ihre Kommunikation flexibel und kostengünstig.“

CHRISTIAN BAUER,  
TELEKOM AUSTRIA

# Die Zukunft im Dialog gestalten

Friedrichshafen am Bodensee ist das Zukunftslabor T-City. Bürger, Unternehmer und Verwaltung probieren hier gemeinsam mit T-Systems und der Deutschen Telekom die Möglichkeiten einer hochvernetzten Gesellschaft aus.

## Christian Stemberger

Friedrichshafen, die beschauliche Kleinstadt am Nordufer des Bodensees, wurde gegen Ende des 19. Jahrhunderts zu einem Technologiezentrum internationalen Ranges, als Ferdinand Graf von Zeppelin mit der Entwicklung und dem Bau seiner Starrluftschiffe begann. Die große Ära der Zeppeline ist schon lange Teil der Geschichte, aber Friedrichshafen ist am Beginn des 21. Jahrhunderts erneut technologischer Pionier.

Die Stadt setzte sich 2007 gegen 51 Bewerber durch und wurde für fünf Jahre zur T-City erhoben. So wurde Friedrichshafen zu einem Versuchslabor mit dem Ziel, die Lebens- und Standortqualität durch den Einsatz modernster Informations- und Kommunikationstechnologien zu verbessern. Die Stadt profitierte umgehend. Innerhalb weniger Monate wurde das Stadtgebiet flächendeckend mit modernster Breitbandinfrastruktur im Festnetz und Mobilfunk, wie es sie sonst nur in Großstädten gibt, ausgestattet.

## Kein Stückwerk

T-Systems rief im Verbund mit der Deutschen Telekom die T-City ins Leben, um die Zukunft des vernetzten Lebens und Arbeitens erlebbar zu machen. Die Zukunftswerkstatt beruht auf einem umfassenden Konzept, das alle Lebensbereiche miteinbezieht. Seit dem Projektstart wurden in T-City rund 30 Projekte in sechs

Projektfeldern umgesetzt. Dabei stand immer die Erhöhung des Vernetzungsgrades von Bürgern, Unternehmen, Institutionen und der Stadt im Zentrum.

Im Bereich Bildung etwa wurden Projekte zum lebenslangen Lernen, zur aktiven Gestaltung des Unterrichts und zur Integration von Schülern mit nicht deutscher Muttersprache ins Leben gerufen. Im Bereich Verkehr und Mobilität wurde unter anderem ein GPS-Hilferuf für Wassersportler initiiert und ein Trackingsystem für Passagiere des Bodensee-Airports eingerichtet. Mobil eingetragene Passagiere werden so bereits drei Stunden vor dem Abflug erfasst. Das System teilt dem Passagier per SMS oder E-Mail mit, wann er sich auf den Weg machen sollte. Gerät er unerwartet in einen Stau und kann seinen Flug nicht erreichen, wird er automatisch umgebucht. Das erspart dem Fluggast Stress und reduziert Verspätungen im Flugverkehr.

„In Friedrichshafen machen wir die Zukunft des vernetzten Lebens und Arbeitens erlebbar.“

MARTIN KATZER,  
T-SYSTEMS AUSTRIA

Die Anforderungen der Bürger an neue Technologien sind durchaus mit jenen eines Unternehmens zu vergleichen, meint Martin Katzer, Head of Sales Public bei T-Systems Austria: „Neben Sicherheit und Verfügbarkeit kommt der intuitiven Bedienung eine besondere Bedeutung zu. Die Lösungen, die wir einsetzen, werden nicht nur von den Technikaffinen genutzt, sondern auch von jenen, die mit IT keine oder nur wenig Erfahrungen haben.“ Deutlich wird das im Gesund-



Mit neuer Technologie soll der Zeppelin NT an lange vergangene Erfolge anschließen. Nicht minder zukunftsweisend ist die T-City. Foto: ZLT

heitsbereich, wo chronisch Kranke, meist ältere Menschen, sich viele Wege in die Ambulanz ersparen. Sie werden mobil untersucht, ohne ihre Wohnung verlassen zu müssen.

## Ein Ansprechpartner

Eine große Herausforderung stellt die effiziente Verwaltung dar, sagt Katzer: „Und wir müssen Bürger und Verwaltung näher zusammenbringen.“ Den Schlüssel dazu sieht er bei der Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung: „Da darf nur ein Ansprechpartner sein, an den sich der Bürger mit Anträgen, Fragen oder Beschwerden wendet.“ Der kümmert sich um den Aktenlauf und gibt Auskünfte zum Verfahrens-

stand. So muss der Bürger nur mehr mit einer einzigen Stelle kommunizieren, anstatt sich auf den Verwaltungshürdenlauf zu machen.

Das Projekt T-City läuft noch bis 2012, wird aber vermutlich verlängert. Das Gesamtkonzept funktioniert, zeigt sich T-Systems zufrieden. Bei den einzelnen Anwendungen entscheidet das Feedback der Bürger über den Erfolg. „Da und dort muss nachgebessert werden“, sagt Katzer, „aber das entspricht der Natur eines Labors. Wir testen hier ja ganz neue Technologien.“ Das geht am besten im Dialog mit dem Bürger, der so seine eigene Zukunft mitgestalten kann.



**Peter Niederleithner:** „Effiziente Prozesse von der Antragstellung bis zur Zustellung eines Bescheides senken die Verwaltungskosten. Der Bürger profitiert durch die Beschleunigung der Verfahren und höhere Transparenz“, sagt der Geschäftsführer von Raiffeisen Informatik Consulting.

## Transparent bis zur Zustellung

**Christian Stemberger**

**economy:** Sie machen im öffentlichen Sektor etwa 20 Prozent Ihres Umsatzes. Was unterscheidet diese Kunden von anderen?

**Peter Niederleithner:** Speziell die Industrie hat schon vor Jahren ihre Prozesse gestrafft. Im öffentlichen Bereich ist da noch großes Potenzial vorhanden. So bemühen wir uns beispielsweise in einem aktuellen Projekt für die Pensionsversicherungsanstalt um die Vereinfachung der Abläufe. Die Verkürzung der Prozesse von der Antragstellung bis zur Zustellung eines Bescheides senkt Kosten. Und gleichzeitig steht immer die Zufriedenheit des Bürgers beziehungsweise Patienten im Vordergrund.

**Und wie profitiert der?**

Der profitiert mehrfach. Zuerst durch die Beschleunigung der Verfahren. Und durch die höhere Transparenz – der Leistungsempfänger kann den aktuellen Stand

des Verfahrens abfragen. Er kann auch einen Teil seiner Amtswege elektronisch erledigen. Unser Ziel ist ein elektronisches Service rund um die Uhr.

**Vom Antrag bis zur Zustellung?**

Genau. Wir bieten die duale Zustellung an. Ist ein Leistungsempfänger elektronisch erreichbar, erkennt das unser System und er erhält das Dokument über den Zustellserver. Wenn nicht, dann geht das Schreiben über unser Druckzentrum den üblichen postalischen Weg. Die elektronische Zustellung bedeutet eine Einsparung von 90 Prozent gegenüber einem Brief. Demnächst werden auch RSA- und RSb-Briefe elektronisch zustellbar sein.

**Welche Leistungen bieten Sie im Gesundheitswesen an?**

Derzeit arbeiten wir an der Vernetzung der niederösterreichischen Krankenhäuser und der Harmonisierung der dortigen betriebswirtschaftlichen Anwendungen. Das betrifft die Abrechnungs- und Buchhaltungssysteme, den gesamten Officebereich und teilweise auch die medizinischen IT-Systeme. Ein anderes Projekt ist Elga, die elektronische Gesundheitsakte.

**Worauf kommt es da an?**

Bei Elga spielt die sichere Authentifizierung durch den Patienten eine große Rolle. Und der verantwortungsvolle Umgang mit den Patientendaten ist unabdingbar. Die besonderen Anforderungen von sensiblen Daten kennen wir ja aus unserem ursprünglichen Geschäftsbereich, dem Bankwesen.

**Patientendaten – ein heißes Eisen.**

Ohne Zweifel. Es kann auch nicht das Ziel sein, den gläsernen Patienten zu schaffen – Elga macht



**Komplettlösungen aus dem Rechenzentrum nehmen heute bereits die kleinsten Gemeinden in Anspruch.** Foto: Raiffeisen Informatik

nicht den Patienten, sondern die medizinische Leistung transparent. Damit werden etwa Mehrfachuntersuchungen unterbunden. Stellen Sie sich vor, Sie lassen sich Blut abnehmen, fahren nach Tirol, brechen sich beim Skifahren das Bein. Das Tiroler Krankenhaus muss Ihnen wieder Blut abnehmen. Das bedeutet unnötige Zusatzkosten.

**Und der Patient profitiert, indem er nur einmal geiekt wird.**

Nicht nur. Ein Beispiel: Zwei Ärzte verschreiben einem Patienten Medikamente, ohne voneinander zu wissen. Sie können dann auch nicht

eine mögliche Wechselwirkung der Medikamente berücksichtigen. Das stellt ein gesundheitliches Risiko für den Patienten dar.

**Sie haben im öffentlichen Bereich hauptsächlich Großkunden?**

Nein. Unsere Tochter Gemdat bietet auch für die kleinsten Gemeinden ein Rundumservice an. Raiffeisen ist ähnlich dem Verwaltungssystem föderativ aufgestellt. Wie bei unseren internen Kunden unterstützen wir in den Gemeinden dezentrale Verantwortung mit zentralen Dienstleistungen.

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)

### Zur Person



**Peter Niederleithner, Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik Consulting, die alle Verkaufsaktivitäten der Raiffeisen Informatik außerhalb der Raiffeisen-Bankengruppe bündelt.** Foto: Raiffeisen Informatik

# Teamgeist am Bildschirm

Mit integrierter Kommunikations- und Informationstechnologie können starre Organisationsformen in den Krankenhäusern überwunden und eine teamorientierte Sicht- und Arbeitsweise eingeführt werden – zum Wohle der Patienten und zur Entlastung des Personals.

## Christian Stemberger

Mehr als 80 Prozent der Kosten im Krankenhausbereich sind Personalaufwendungen. Darum ist der effiziente Einsatz der Personalressourcen der beste Hebel, um den Mitteleinsatz eines Krankenhauses zu optimieren.

Werden Ärzte und Pflegepersonal bei der Verwaltung und Organisation des laufenden Betriebs entlastet, können sie sich auf ihre Kernaufgabe konzentrieren – sich vermehrt den Patienten zuzuwenden.

## Sinnstiftend

Technische Lösungen wie Unified Communications erhöhen so die Produktivität und damit auch die Qualität der medizinischen Leistung. Haben die Mitarbeiter mehr Zeit für ihre Patienten, also den sinnstiftenden Teil ihrer Tätigkeit, steigt die Motivation, und Gefahren wie Burnout und die damit verbundene hohe Personalfuktuation werden eingedämmt. Außerdem sind Fehlbehandlungen zum größten

Teil auf Missverständnisse zurückzuführen, Unified Communications senken also auch die medizinische Fehlerquote.

Die Integration der Kommunikations- und Informationstechnologie ermöglicht neue Wege der Zusammenarbeit im Sozial- und Gesundheitswesen. Als Hemmschuh erweisen sich die starren Organisationsstrukturen im Krankenhaus. Die technischen Lösungen dagegen sind keine Zukunftsmusik mehr. „Und die Technik kann wiederum dazu beitragen, dass eine neue Bereitschaft der Menschen

zur Zusammenarbeit dort einzieht, wo heute oft noch reines Revierdenken vorherrscht“, zeigt sich Claudia Maurer, verantwortlich für das Branchenmanagement im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen bei Kapsch Business Com, überzeugt.

## Teamorientiert

Als die Krankenhäuser Baden und Mödling fusionierten, wurde ein Videokonferenzsystem installiert, um die Zusammenarbeit beider Standorte zu koordinieren. Die Morgenbesprechung und die zu Mittag folgende Besprechung der geplanten Operationen werden via Bildschirm durchgeführt. Durch diese täglichen Fixpunkte entstand ein Teamgeist, der wegen der räumlichen Trennung sonst nicht möglich gewesen wäre.

Eine weitere Anwendung für Videokonferenzen im medizinischen Bereich sieht Maurer bei den Onkologie-Boards. Dabei führen Ärzte verschiedener Fachrichtungen gemeinsam die Befundung eines Patienten durch. Über den Bildschirm können Spezialisten von

außerhalb eingebunden werden, ohne dass sie Anfahrtswege in Kauf nehmen müssen. Aber selbst innerhalb von Krankenhäusern können unproduktive Wegzeiten drastisch reduziert werden. Dazu kann auch der gesamte externe Bereich wie praktische Ärzte, physikalische Institute oder Pflegeheime bei der Behandlung eingebunden werden.

## Mobile Mitarbeiter

Nicht nur Telekonferenzen helfen, den Personaleinsatz zu verbessern. Wenn sämtliche Technologien in einem Endgerät zusammenlaufen,



**Kommunikation ist entscheidend für den medizinischen Erfolg. Kunstfehler lassen sich oft auf ein Missverständnis zurückführen.** Foto: Photos.com

können Arzt und Krankenschwester auf alle Daten zugreifen, zusätzliche Informationen via Mail einholen oder mit einem Knopfdruck Alarm auslösen. „Das Personal eines Krankenhauses ist hochmobil. Nur wenn die ihr Büro immer bei sich haben, können sie effizient arbeiten“, sagt Maurer.

Unspektakulär, aber äußerst wirkungsvoll ist die Statusanzeige. Sie verrät, wer gerade erreichbar ist. Mehrere Mio. Euro an Telefoniekosten könnten jährlich durch den flächendeckenden Einsatz der Statusanzeige in allen österreichischen Krankenhäusern eingespart wer-

den. Ein weiteres Puzzleteil zum hochvernetzten Krankenhaus ist der mit einem kleinen Sender versehene Patient. Dann weiß das Personal immer ganz genau, wo er ist, und kann ihn ohne unnötige Wartezeiten zielsicher durch die verschiedenen medizinischen Prozesse führen.

Diese Lösungen sind noch in zu vielen Krankenhäusern reine Utopie. Das sollte sich bald ändern, denn erfolgreiche Kommunikation ist für eine Behandlung genauso wichtig wie fachliches Know-how und medizinische Ausstattung.



# Modernes Onlinekrankenhaus

Informationstechnologie spielt bei der Sicherung der medizinischen Dienstleistungsqualität und der Ökonomie der Spitäler eine wichtige Rolle. Im oberösterreichischen Krankenanstaltenverbund Gespag wird derzeit die nächste Generation von Hospital Content Management implementiert.

## Sonja Gerstl

Die Bilanz der Gespag (Oberösterreichische Gesundheits- und Spital AG) kann sich sehen lassen: Das Mikrofilmarchiv wurde erfolgreich abgelöst, die elektronische Patientenakte hat den diagnostischen Informationsfluss verbessert und den sekundenschnellen Zugriff auf die archivierte Krankengeschichte ermöglicht.

Jährlich werden rund fünf Mio. Dokumente in der stationären und ambulanten Patientenbetreuung archiviert. Aber dabei bleibt die Gespag nicht stehen: Aktuell wird die nächste Produktgeneration Doxis 4 eingeführt, um einen weiteren Meilenstein zu setzen und die An-

## Info

„Integrating the Healthcare Enterprise“ (IHE) ist eine gemeinsame Initiative von Experten des Gesundheitswesens und der Industrie zur Verbesserung des Informationsaustauschs zwischen IT-Systemen im Gesundheitswesen. IHE fördert und koordiniert den Einsatz von Standards wie Dicom, XML und HL7 zur Unterstützung spezieller klinischer Anforderungen in der optimalen Patientenversorgung. Systeme, die in Übereinstimmung mit den IHE-Spezifikationen entwickelt wurden, kommunizieren besser miteinander, sind einfacher zu implementieren und ermöglichen es den Anwendern im Gesundheitswesen, Informationen effektiver zu nutzen. Doxis 4 ist das erste IHE-zertifizierte Dokumentenarchiv in Österreich, Deutschland und der Schweiz. SER setzt mit dem Doxis-4-Archiv seit Jahren konsequent auf Standards wie HL7 und Dicom in der bidirektionalen Kommunikation mit KIS- und Subsystemen.

forderungen an ein ganzheitliches Hospital-Content-Management (HCM)-System noch besser zu erfüllen.

Die Gespag ist seit 2001 Kunde des Softwareherstellers SER und treibt seit Projektbeginn die elektronische Patientenakte, das Enterprise-Content-Management-System Doxis, voran. Ursprüngliches Ziel war es, die Patientenakte von Papier durch Scanning in elektronische Form zu bringen. Durch die Anbindung an das patientenführende System können einerseits physische Archivkosten transparent gemacht und andererseits die gesammelten Dokumente zu einem Aufenthalt übergreifend für alle Krankenhäuser der Gespag zur Verfügung gestellt werden. Außerdem wurde die Archivierung von Vertragsdokumenten mit Volltextrecherche realisiert sowie die Archivierung von SAP-ausgehenden Dokumenten über Archive-Link eingeführt.

Thema der darauffolgenden Jahre war der flächendeckende Rollout der Patientenakte und der Weg hin zum „Onlinekrankenhaus“ mit HCM: Zu Beginn gab man sich damit zufrieden, dass Dokumente und Ausdrücke der medizinischen Geräte nach dem Aufenthalt gescannt wurden und für zukünftige Recherchen zur Verfügung standen.

### Rascher Zugriff auf Info

Heute werden Bilder von Geräten direkt an das digitale Patientenarchiv von SER übergeben, und Wunddokumentation wird digital und integriert betrieben. Die notwendigen Informationen, Bilder und Dokumente stehen somit gleich nach dem Entstehen zur Verfügung. Auswärtige Befunde werden direkt in der Ambulanz bei der Aufnahme gescannt, der Stationsarzt hat bereits, bevor der Patient auf die Station kommt, Zugriff auf die wich-



**Auf Knopfdruck und jederzeit griffbereit: Moderne Kommunikationstechnologien sind mittlerweile Standard im Gesundheitswesen.** Foto: Photos.com

tigen Informationen. Auch Befunde des führenden KIS-Systems werden direkt an das Doxis-Patientenarchiv übergeben.

Die digitale Dokumentenlogistik ist aus dem modernen Krankenhausbetrieb nicht mehr wegzudenken. Mit Doxis 4 steht ein noch effizienteres Systemmonitoring und -management zur Verfügung, um rasch und vor allem präventiv auf etwaige Ereignisse im Betrieb reagieren zu können.

### Flexibles System

Die dynamische Anpassung an sich ändernde Gegebenheiten (Speichervolumen, Performance, Anforderungen an Volltextrecherche et cetera) ist ein weiterer Kernpunkt, der durch den serviceorientierten und skalierbaren Aufbau von Do-

xis 4 ideal unterstützt wird und so ein zukunftssicheres Investment darstellt.

Aus fachlicher Sicht beginnt gerade die nächste Generation von Hospital Content Management in der Gespag zu wirken. IHE (Integrating the Healthcare Enterprise) und Elga (elektronische Gesundheitsakte) sind nicht mehr nur Begriffe, sondern werden aktuell projektiert. Im ersten Schritt wird eine krankenhausübergreifende „IHE light“-Recherche implementiert, die es den behandelnden Ärzten ermöglicht, auf Basis der zentralen Doxis-Infrastruktur hausübergreifend zu recherchieren. Die Inbetriebnahme einer intra- und extramuralen IHE-Infrastruktur ist bereits fest eingeplant.

# Sinnvolle Informationsnutzung

Über 50 Prozent der täglichen Arbeitszeit werden für Informationsbeschaffung aufgewendet, vier Wochen ihrer Jahresarbeitszeit verschwenden Manager mit der Wartung von Unterlagen. Effiziente Systeme erleichtern das Berufsleben.

## Sonja Gerstl

Erfolgreicher zu sein, mehr Umsatz zu haben, die Produktivität zu steigern, wirtschaftlicher zu agieren und jederzeit informiert zu sein – welches Unternehmen verfolgt nicht diese Ziele?

Konica Minolta Business Solutions (KMBS) unterstützt Firmen in Hinblick auf den Bereich In- und Output-Management, also rund um das Thema Dokumente drucken, scannen, verwalten, ablegen, wiederfinden und archivieren.

## Klare Strukturen schaffen

Der richtige Umgang mit Dokumentenmanagement spielt eine immer bedeutendere Rolle und wird zunehmend zu einem wichtigen strategischen Feld jedes Unternehmens. Immer mehr Dokumente werden erstellt, und die Anforderungen an die Verwaltung steigen. KMBS bringt mit seinen Dokumentenmanagementsystemen eine klare Struktur in den Workflow und schafft eine zentrale Ablagestelle für alle Dokumente – und das unabhängig von der Größe des Unternehmens oder der Branche, in der es tätig ist.

Konkret bietet Konica Minolta seinen Kunden zeitgemäße Lösungen, die individuell auf das Unternehmen und dessen Größe abgestimmt sind. Um dem anspruchsvollen Thema gerecht zu werden, wurde dafür ein eigener Unternehmensbereich eingerichtet, schließlich gilt es Geschäftsprozessmanagement- und Dokumentenmanagementsysteme so miteinander zu verbinden, dass sich am Ende daraus klare Vorteile für die Kunden ergeben. „Auf dem

Markt sehen wir einen klaren Trend weg von Stand-alone hin zu Gesamtlösungen. Durch die wachsende Bedeutung digitaler Datenverarbeitung gewinnen MFP, also Multifunktionssysteme, an Bedeutung“, weiß Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Austria, um die Bedürfnisse seiner Klientel Bescheid. Auch auf die starke Nachfrage nach „Alles-aus-einer-Hand“-Lösungen hat Konica Minolta mit seinen Optimized Print Services (OPS) entsprechend reagiert. Vier wesentliche Bereiche werden bei diesem Managed-Services-Angebot berücksichtigt: Gerätepark, Prozesse, Finanzen und Sicherheit. Die Experten von Konica Minolta analysieren die einzelnen Bereiche, prüfen Sparpotenziale und entwerfen in weiterer Folge maßgeschneiderte Lösungen.

Diese umfassen die richtige Dimensionierung der Drucker- und der MFP-Flotte an die Anforderungen des Unternehmens, die Optimierung von Workflows zur Verbesserung der Prozessproduktivität und die Entwicklung und Implementierung von Sicherheitslösungen. Unterschiedliche Finanzierungsangebote und Vertragsmodelle garantieren dabei Flexibilität und Transparenz.

## Kosten reduzieren

„Wir sehen bei den OPS für die kommenden Jahre enormes Marktpotenzial. Unterschiedliche Marktforscher schätzen das Marktwachstum in diesem Bereich bis 2013 auf bis zu 50 Prozent“, erklärt Wolfgang Schöffel, Marketingmanager bei Konica Minolta. Dass diese Zahlen durchaus realistisch sind, dokumentieren zahlreiche Erhebungen



**Über eine Million Seiten druckt ein Klein- oder Mittelbetrieb pro Jahr. Einsparungsmaßnahmen in diesem Bereich sind möglich.** Foto: Photos.com

im Bereich Druck- und Dokumentenmanagement. Noch nie wurde in Unternehmen so viel gedruckt wie heute, die Druckkosten quer durch alle Sparten steigen rapide an. Gleichzeitig ist aber auch das Sparpotenzial in diesem Bereich enorm. Schöffel: „In den meisten Klein- und mittleren Unternehmen werden jährlich mehr als eine Million Seiten gedruckt. Um hier die Kosten in den Griff zu bekommen, braucht man Profis – nicht nur für die Hardware, sondern für die gesamte Lösung im Unternehmen. Unser OPS-Programm steht für ein umfassendes, effizientes Management

von Druckerlandschaften, auch von unterschiedlichen Herstellern, mit dem Ziel, Kosten zu reduzieren und Prozesse zu optimieren. Damit lassen sich bis zu 30 Prozent der Kosten einsparen.“ Die Möglichkeiten reichen hierbei vom einfachen Wartungsvertrag bis hin zum kompletten Outsourcing des Druckermanagements mit einem Ansprechpartner für alle Fragen. Erste große Kundenreferenzen, etwa im österreichischen Finanz- und Versicherungsbereich, aber auch zahlreiche kleinere Referenzen belegen die hohe Qualität des Angebots.

[www.konicaminolta.at](http://www.konicaminolta.at)