

Ein integratives Servicekonzept

Für ein modernes, stabiles, aber von demografischem Wandel, Pandemie und Fachkräftemangel geprüft deutsches Gesundheitssystem sind starke Partnerschaften und effiziente Lösungen zur Zusammenarbeit ganz besonders wichtig. Siemens Healthineers und der Krankenhausbetreiber Marienhaus Unternehmensgruppe haben jüngst eine Technologiepartnerschaft über zehn Jahre geschlossen. In diesem Rahmen sollen alle 18 Krankenhäuser der Gruppe vernetzt und 130 bildgebende medizinische Geräte im Bereich der Kardiologie, Radiologie, Urologie und in den Operationssälen an allen Standorten erneuert werden. Zwei Aspekte der Partnerschaft erweisen sich gerade jetzt als besonders vorteilhaft. Erstens: Durch den Einsatz digitaler Lösungen werden Prozesse automatisiert, sodass sich das klinische Personal mehr auf die Versorgung der Patienten fokussieren kann. Und zweitens: Die Bewirtschaftung der installierten Systeme übernehmen beide Partner gemeinsam. Diese Abmachung hält das Marienhaus-Team jederzeit handlungsfähig. Denn wenn ein System störungsbedingt ausfällt, können die eigenen Servicetechniker vor Ort schnell und unmittelbar helfen. Und wenn sie den Rat der Siemens Healthineers Experten brauchen, schalten sich diese online zu und führen die Marienhaus-Techniker Schritt für Schritt via Remote-Service ans Ziel.

Timo Seibert, Geschäftsbereichsleiter für Medizintechnik in der Marienhaus Dienstleistungen GmbH, sagt dazu: „Das Servicekonzept hebt sich ab von dem, was sich im Bereich der Technologiepartnerschaften derzeit auf dem Markt bewegt. Uns war es wichtig eine Kooperation zu finden, in der wir auf Augenhöhe operieren, denn die Nachhaltigkeit des Betriebes ist ausschlaggebend.“ Bei der Marienhaus Unternehmensgruppe koordiniert nun ein Projektleiter die Instandhaltung und Instandsetzung aller Systeme, terminiert die Einbringung neuer Geräte und fördert die Einarbeitung von Mitarbeitern. Wenn ein System eine Störung meldet oder etwas technisch nicht rund läuft, haben die hauseigenen Techniker bald selbst das nötige Wissen, um das Problem selbst beheben zu können und den Anwendern vor Ort schnell Unterstützung anzubieten. Eine Basisausbildung bei Siemens Healthineers in Erlangen macht sie fit für die neue Aufgabe. „Wir haben im Rahmen des Servicekonzepts festgelegt, dass drei bis vier Techniker pro Region Siemens Healthineers Trainingszentrum in Erlangen ausgebildet werden. In Sachen Gerätetechnik bleibt die Zeit nicht stehen – das heißt, wir haben es jährlich mit neuen Anforderungen zu tun“, erklärt Seibert. Um alles im Blick zu behalten, seien die vorhandenen Systeme in drei Kategorien eingeteilt worden: „C-Bögen sind der Kategorie eins zugeordnet, Geräte zur Durchleuchtung und Röntgenarbeitsplätze haben wir in Kategorie zwei geclustert – in dieser wollen wir mit unseren eigenen Technikern voll handlungsfähig sein. Und bei den großen Systemen in der

Kategorie drei – also Computertomographen oder Magnetresonanztomographen – werden wir eine enge Zusammenarbeit mit Siemens Healthineers pflegen.“



Timo Seibert, Geschäftsbereichsleiter Medizintechnik in der Marienhaus Dienstleistungen GmbH

„Wenn ein System störungsbedingt ausfällt, können die eigenen Servicetechniker vor Ort schnell und unmittelbar helfen.“

Roland Reickersdorfer, Solution Architect von Siemens Healthineers Enterprise Services, schildert die Abläufe: „Wir setzen Tools wie das Online-Kundenservice-Portal teamplay Fleet¹ ein, in das alle Daten unserer Systeme einfließen, sodass mögliche Fehlerursachen erst einmal online überprüft werden können, wenn dort Störungsmeldungen eingehen.“ Zusätzlich nutzen die Marienhaus-Spezialisten die Applikation Help Lightning. Damit werden Siemens Healthineers-Spezialisten aus der Ferne via Tablet oder Handy zugeschaltet, sehen exakt das, was die Marienhaus-Techniker sehen und können ihr Wissen unmittelbar einbringen. Fällt ein System also aufgrund einer Störung aus, ist schnellstens ein Service-Mitarbeiter in der Klinik, um die Fehler aufzuspüren und zu beheben. „Weil wir so unmittelbar und schnell am Gerät sind, können wir einen reibungslosen Ablauf in der Patientenversorgung sicherstellen“, sagt Timo Seibert. Er stellt aber auch heraus, warum sein Team vom neuen Konzept ganz klar profitiert: „Die Servicetechniker gehen weg von der Rolle der Verwalter und packen jetzt selbst an. So kommen sie in den Dialog mit den Ärzten. Die Resonanz unserer Mitarbeiter ist erfreulich – es kommt ganz viel positives Feedback.“ Nicht zuletzt passt das Servicekonzept gut zu den derzeitigen Erfordernissen: Es bringt Tempo in die Abläufe, es fördert die interdisziplinäre Zusammenarbeit und es sichert die medizinische Versorgung der Patienten. ●



Roland Reickersdorfer, Solution Architect, Siemens Healthineers Enterprise Services Deutschland

„Wir setzen Tools wie das Online-Kundenservice-Portal teamplay Fleet ein, in das alle Daten unserer Systeme einfließen.“

¹ Ehemals LifeNet