



## Residenz „Leben am Wald“

# Eine Frage der Organisation: unterbrechungsfreie IT in der Residenz Leben am Wald

Dass die IT in der Residenz Leben am Wald unterbrechungsfrei funktioniert, ist eine knifflige Angelegenheit. Das Haus, welches sich auf die komplexe Pflege der Neuro Phase F spezialisiert hat, muss dabei besonders hohe Ansprüche haben. So sind etwa die unterbrechungsfreie Betriebsbereitschaft der IT oder der uneingeschränkte Datenschutz für das Wohl der Patienten unabdingbar – mitunter sogar lebensnotwendig. Diese und weitere Anforderungen an die eigene Infrastruktur zu erfüllen, darf nicht allein auf den Schultern der Mitarbeiter in der Residenz lasten. Folglich hat sich die Leitung seinerzeit für eine externe Unterstützung entschieden, die den IT-Bereich seitdem maßgeblich mitgestaltet.

### IT-Komplexität in Pflegeeinrichtungen

In Pflegeeinrichtungen, erst recht in Heimen mit Intensivpflegestationen, darf es sowohl in der Pflege als auch im IT-Bereich keine Kompromisse geben. Gleichzeitig gilt es mehr denn je, das qualifizierte Pflegepersonal weitestgehend von fachfremden Themen zu entlasten. Folglich sind die Häuser bestrebt, stets die neuesten IT-Möglichkeiten für ihre Patienten zu nutzen, die in erster Linie das Patientenwohl stärken und nebenher auch einen effizienten Pflegebetrieb möglich machen. In der Residenz „Leben am Wald“ etwa, die 174 Pflegeplätze für Schwerst-Schädel-Hirnverletzte und Patienten im Wachkoma der Neuro Phase F bereithält, ist die

Liste der Anforderungen an die eigene IT-Infrastruktur darum besonders lang.

### Verfügbarkeit der IT-Komponenten

In Anbetracht der Komplexität der Systeme ist es aus der Perspektive der Betreiber der Residenz eine spürbare Erleichterung, dass ein externer IT-Dienstleister einen Großteil der IT im Blick behält. Dass alles nach Plan funktioniert, liegt nämlich auch an den stets einsatzbereiten IT-Komponenten, für die seit 2007 die ASS it-systemhaus GmbH aus Groß-Bieberau Sorge trägt. Die Vielschichtigkeit der Systeme ist für die Fachleute des IT-Dienstleisters natürlich eine große Herausforderung, die nur mit Kompetenz und Erfah-

rung in ähnlichen Sachfeldern zu meistern ist. Wichtig bleibt die gemeinsame Entwicklung eines tragfähiges Konzepts, welches einen unterbrechungsfreien Betrieb sicherstellt. Da-für müssen zum Beispiel im Störfall unverzüglich Ersatzsysteme bereitstehen, die die aktuellen Daten verfügbar vorhalten. Neben den Kernsystemen gilt es zudem das Netzwerk und die Clientsysteme gesondert gegen Ausfälle abzusichern. Darüber hinaus sollten alle notwendigen Systeme – wenn möglich – redundant ausgelegt sein. Ein ausgeklügeltes Sicherungssystem sorgt dafür, dass sowohl Einzelsysteme und -daten wie auch komplette Serversysteme auf eine Ersatzumgebung zeitnah wiederhergestellt werden können.

Für den Fall, dass Teile der zentralen Infrastruktur ausfallen, stehen auch externe Systeme zur Verfügung, die zugeschaltet werden können.

### Gut organisiert

Die Verfügbarkeit der IT-Komponenten in der Residenz Leben am Wald ist auch das Ergebnis guter Organisationsabläufe. Die Herausforderung besteht dabei vor allem im 24/7 Betrieb der Systeme. Es gibt keinen klassischen Feierabend und Stillstand der IT. Lediglich große Teile der Verwaltung arbeiten nur bis in den Nachmittag hinein und bieten so einen gewissen Handlungsslot für den IT-Dienstleister. Über die vielen Jahre hinweg haben Kunde und Dienstleister hier Regelabläufe definiert, die Wartungsfenster analog zu MS Patchzyklen und Updates der Anwendungssoftware definieren. Der überwiegende Teil der Wartung erfolgt ohnehin via Remote-Zugriff, so dass keine Verwaltungs- und IT Mitarbeiter vor Ort sein müssen. Die Hardware wird zudem nach maximal 36 Monaten durch den Dienstleister getauscht. Dieser Zeitraum folgt dem Leasingzyklus der Systeme, der synchron zu den Garantiezeiten terminiert ist. So befinden sich stets alle Systeme innerhalb der Hersteller-gestützten Garantiezeiten und können zeitnah mit identischen Systemen getauscht werden, sollte dies notwendig werden. Gleichzeitig bleiben die IT-Komponenten so stets auf dem aktuellen Stand der Technik. Und: Es lässt sich die Verfügbarkeit von Erweiterungs- und Ersatzsystemen gewährleisten, ohne auf die Version und Revision der Systeme achten zu und

die Software oder die Konfiguration anpassen zu müssen.

### Die Zukunft im Visier

Pflegeeinrichtungen entwickeln sich rassist weiter. Dass das so ist, hat etwas mit den Anforderungen an die Dokumentation zu tun und auch mit dem Mangel an Fachkräften. Mobile Endgeräte mit einer dahingehend ausgestatteten Infrastruktur sind hier nur ein Punkt. So können Systeme viel direkter und optimal an die Anforderung der jeweiligen Tätigkeiten unterstützen. Im Rahmen der Digitalisierung werden zukünftig Papierformulare, Ordnerdokumente und manuelle Berichte der Vergangenheit angehören. Systeme werden enger vernetzt und sorgen so auch für eine automatische Dokumentation. Das mindert Fehlerquellen und optimiert die Abläufe.

Aber diese Ziele bedingen, dass die Infrastruktur stets erneuert und die Mitarbeiter geschult werden. Auch das Thema Schutz der Daten gewinnt eine höhere Relevanz. Daten, die immer und überall verfügbar sein sollen, sind kriminellen Attacken, wie etwa Ausspähen und Manipulation, ausgesetzt – wenn nicht rechtzeitig und klug entsprechende Maßnahmen geplant und umgesetzt werden. Nicht nur die Identität der Patienten sondern auch die der Anwender (hier Pflegekräfte, Schwestern und Ärzte) muss durch das System validierbar sein. Zudem gilt es auch, nachhaltige Antworten auf das Thema Authentifizierung an den Endgeräten zu finden – die höchsten Sicherheitsansprüchen genügen und gleichzeitig effizient sind.

Selbstverständlich ist auch die Digitalisierung für die Pflegeeinrichtung ein großes Thema. In Zeiten der integrierten Versorgung ist es beispielsweise wichtig, dass die Residenz „Leben am Wald“ die gleiche (technische) Sprache spricht, um mit anderen markt-gängigen Systemen kommunizieren zu können. Dabei gilt es natürlich auch, den Datenschutz zu wahren.

### Fazit

Die unterbrechungsfreie Betriebsbereitschaft der IT-Landschaft in der Residenz „Leben am Wald“ ist das Ergebnis harter Arbeit und durchdachter Konzepte. Dank organisatorischer Feinheiten, wie etwa der Verabredung mit dem externen IT-Dienstleister zum Einspielen von Updates oder der Skalierbarkeit von IT-Ressourcen, kann sich die Pflegeeinrichtung voll und ganz auf ihre wichtige Arbeit konzentrieren und muss keine Zeit für die Feinplanung ihrer IT-Funktionsbereitschaft aufbringen. Diese Rechnung geht vor allem deswegen auf, weil die Zusammenarbeit mit den technisch versierten Fachleuten auf Seiten des IT-Dienstleisters reibungslos funktioniert.

Die Autoren:



Herr Dr. Dirk Breitwieser, Betriebsmanager des Pflege- und Therapiezentrums Residenz „Leben am Wald“ GmbH



Stefan Schaffner, Geschäftsführer der ASS it-systemhaus GmbH



www.residenz-law.de



www.ass-systemhaus.de