



Foto: Klinikum Itzehoe

» Mobility goes SAP®

Wattetupfer auf Station bitte!

Wie können Krankenhäuser sicherstellen, dass in allen Stationen ausreichend Spritzen und Verbandsmaterial vorhanden sind? Die direkt gruppe hat für das Klinikum Itzehoe eine mobile Versorgungs-App entwickelt.

Mobile SAP®-Lösung optimiert Kliniklogistik.

Ein typischer Tag im Logistikzentrum des Klinikums Itzehoe: Im Gefäßzentrum werden Spritzen benötigt, in der Geburtsabteilung sind die Windeln knapp. Die HNO-Ambulanz hat Watte-

tupfer bestellt und in der Unfallchirurgie fehlen Kühlpacks. Im Klinikum Itzehoe laufen derlei Bestellvorgänge seit Kurzem über eine App am iPod.

Für Krankenhäuser ist die Logistik eine Herausforderung: Alle Verbrauchsmaterialien müssen in ausreichender Anzahl in allen Stationen vorhanden sein und zeitnah und zielgenau bestellt werden können. Nur so kann die Behandlung der Patienten ohne Lücken, unnötige Pausen und lange Lieferwege sichergestellt werden.

20.540 Materialien sind im SAP-System des Klinikums Itzehoe gelistet, erzählt Logistikleiter Thorsten Sievers: Verbandstoffe, Medicalprodukte, Bürobedarfsartikel und Haushaltsprodukte.

Pro Tag werden von den 102 Bedarfsstellen etwa 590 Artikel angefordert, im vergangenen Jahr waren es insgesamt 141.672 Bestellungen. Sievers und seine 16 Mitarbeiter nehmen die Bestellungen entgegen und liefern die Artikel aus dem Zentrallager in die Stationen.

Bisher war der Prozess behäbig und fehleranfällig gewesen: „Vier bis fünf sogenannte Versorgungsassistenten mussten morgens von einer Station zur nächsten laufen“, sagt Sievers. Dort hatte das Pflegepersonal bereits Etiketten der fehlenden Artikel ausgehängt. Die Versorgungsassistenten scannten die Etiketten mit einem herkömmlichen Scanner, der über kein intelligentes Eigenleben verfügte. Mengenangaben mussten die Versorgungsassistenten zusätzlich vom Etikett ablesen und händisch eingeben. Nach dem Scanvorgang konnten sie die Bestellung nicht überprüfen, da der Scanner über keine eigene Anzeige verfügte. Danach übergaben sie ihre Scanner an einen Logistikmitarbeiter im Zentrallager, welcher die Daten über eine Dockingstation in das SAP-System transferierte. Der zeitliche Abstand zwischen der Bestellung und der Lieferung war groß. Wenn etwas falsch eingegeben worden war, konnten die Fehler erst nach Stunden im SAP-System entdeckt und behoben werden.

Zeit sparen – Fehler vermeiden.

Die direkt gruppe entwickelte nun für das Klinikum Itzehoe eine App, die die Versorgung vereinfacht, flexibilisiert und effizienter macht. Das Besondere an der neuen Lösung: Die App ist als mobile Lösung ins hauseigene SAP-System integriert. Bestellt ein Mitarbeiter in einer Station einen Artikel, so wird das Zentrallager sofort über die Bestellung informiert und kann möglichst schnell die Versorgung sicherstellen.

Um die Endgeräte an SAP anzubinden, entschieden sich das Klinikum und die direkt gruppe für eine Lösung von Mobisys. Die Software des Anbieters wird als AddOn im SAP-System installiert. „So erhält man eine Art Entwicklungs-Framework, in dem man die mobile Anwendung designen und programmieren kann“, sagt Martin Kohlsaatz, geschäftsführender Gesellschafter von business solutions direkt (bsd), ein Tochterunternehmen der direkt gruppe. Damit konnten die Mitarbeiter der direkt gruppe so in wenigen Tagen eine mobile Logistik-App entwickeln. „Programmiersprache ist die hauseigene Subsprache ABAP, die alle SAP-Anwender verstehen.“

Der Einsatz des standardisierten Tools hat viele Vorteile. Grundsätzliche Fragen der Software-Architektur waren dabei



Mittels iPod mit Scannerschale wird der benötigte Artikel gescannt.

schon beantwortet: Was passiert im Falle eines Verbindungsabbruchs zwischen den mobilen Endgeräten und dem SAP? Wie kann die Stabilität der Verbindung garantiert werden?

Klein, handlich und günstig.

Als mobiles Endgerät entschied man sich für einen iPod. „Dieser hat den Vorteil, dass er klein und handlich ist, daneben vergleichsweise kostengünstig zu erwerben“, so Kohlsaatz. Er fügt sich in die Strategie des Klinikums ein, nur Apple-Geräte zu verwenden. Das Endgerät kann darüber hinaus potenziell auch für viele andere Zwecke eingesetzt werden, etwa das Lesen und Beantworten von E-Mails.

Alle iPods verfügen zusätzlich über eine Scannerschale mit Infrarotschanner, um die fehleranfällige Kamerafunktion zu umgehen. Die Scannerschale schützt außerdem das Gerät und verdoppelt durch einen integrierten Zusatz-Akku die Akkulaufzeit.

In der Praxis sieht die Versorgungskette heute so aus: Zuerst wählen die Versorgungsassistenten auf ihrem Gerät die Station aus, in der sie sich befinden. Dann sichten sie die fehlenden Artikel, ein Knopfdruck genügt – und schon sind alle Barcodes gescannt. Die im Regelfall bestellte Stückzahl ist im SAP-System hinterlegt und wird dem App-Nutzer vorgeschlagen. Auf dem Display des iPods können die Mitarbeiter

zum Schluss überprüfen, welche Artikel sie in welcher Anzahl bestellt haben und die Bestellung gegebenenfalls verbessern. Anfordern antippen – und schon wird die Bestellung als Reservierung im SAP-System hinterlegt. „Der Lager-Mitarbeiter kann sofort Packlisten zusammenstellen und die geforderten Materialien zeitnah ausliefern“, freut sich Sievers über die Verbesserung.

Intuitive Bedienung – eine APP die Spaß macht.

Die Oberfläche der App konnten die Entwickler individuell anpassen. Um ein stimmiges Interface zu entwickeln, arbeitete business solutions direkt mit Kollegen von marketing solutions direkt (msd) zusammen. „Bedienoberflächen von Anwendungen sind nicht immer selbsterklärend“, sagt Bastian Bilker, Leiter Konzeption und Kreation von msd. „Unser Auftrag war es, ein User Interface zu gestalten, bei dem jeder Nutzer intuitiv die wichtigen Dinge schnell findet und die richtigen Entscheidungen trifft.“

Bilker setzte beim Design auf den von msd entwickelten Viewsability-Ansatz, der Markendesign mit einer zielgruppen- und nutzenorientierten Gestaltung kombiniert (siehe Kasten). „Ein entscheidender Aspekt ist dabei die Reduktion auf das Wesentliche“, sagt Bilker.

Die Anwendung für das Klinikum Itzehoe fügt sich in die Gesamtkommunikation des Kunden ein. „Wir strebten eine

besonders hohe Identifikation an“, sagt Kohlsaatz. „Die Klinikums-App soll auch nach Klinikum aussehen.“ Durch eine konsistente Nutzung von Farben, Bedienelementen und Menüs, aber auch stimmiger textlicher Tonalität können Nutzer effektiver mit der Anwendung arbeiten, ohne eine eigene Schulung zu erhalten. Das Logo des Klinikums ist ebenso präsent wie die typischen Farben des Unternehmens. „Es soll Spaß machen, die App zu bedienen“, sagt Kohlsaatz.

Zufriedenheit auf allen Seiten.

Die Mitarbeiter des Klinikums Itzehoe sind sehr zufrieden mit der neuen Lösung. Pro Kostenstelle dauert der Scan-Vorgang mit der neuen App nur noch eine halbe Minute, mit dem alten Industriescanner waren es etwa drei Minuten gewesen. 1,8 Stunden werden so jeden Tag gespart. Statt vier bis fünf Mitarbeitern müssen heute nur noch zwei Mitarbeiter zum täglichen Aufnehmen der Bestellungen ausrücken. Die App hat die Fehlerquote reduziert und die Warenannahme entzerrt. Logistik-Leiter Thorsten Sievers ist glücklich: „Es ist viel ruhiger geworden.“



Foto: Klinikum Itzehoe

» Viewsability-Ansatz

Beim Einsatz von neuen Tools ist eine ansprechende, anwenderfreundliche Darstellung enorm wichtig. Die Experten von msd haben dafür einen eigenen Begriff geschaffen: Viewsability. Ziel des Viewsability-Ansatzes ist es, eine Balance aus dem View (Look and Feel, Optik und Haptik) und der funktionalen Bedienfreundlichkeit

(Usability) zu erreichen. Viewsability stellt konsequent den Nutzer ins Zentrum. Denn ist eine neue, technische Lösung rein funktional, aber nicht nutzerfreundlich und emotional ansprechend, werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sie nicht einsetzen.



» Klinikum Itzehoe

Das Klinikum Itzehoe mit seinen mehr als 2 100 Mitarbeitern ist seit 1976 in Betrieb. Mit einem Einzugsgebiet, das weite Teile der Metropolregion Hamburg umfasst, zählt es zu den größten Krankenhäusern in Schleswig-Holstein. Die zehn Kliniken des Hauses bieten ein breites Leistungsspektrum. Mehr als 30 000 Patienten werden jährlich stationär, mehr als 36 000 ambulant behandelt. 709 vollstationäre Betten stehen derzeit zur Verfügung, davon 29 Intensivbetten. Träger des Klinikums ist ein Zweckverband des Kreises Steinburg und der Stadt Itzehoe.



Martin Kohlsaatz

Geschäftsführender Gesellschafter
business solutions direkt GmbH
martin.kohlsaatz@direkt-gruppe.de



Bastian Bilker

Leiter Konzeption und Kreation
marketing solutions direkt GmbH
bastian.bilker@direkt-gruppe.de

direkt gruppe GmbH

Hamburg | Griegstraße 75 | 22763 Hamburg

Köln | Im Mediapark 6b | 50670 Köln

München | Landaubogen 1 | 81373 München

Paderborn | Technologiepark 9 | 33100 Paderborn

Tel.: +49 40 88155-0 | Fax: +49 40 88155-5200

info@direkt-gruppe.de | www.direkt-gruppe.de