



KUNDENREFERENZ.

UNIVERSITÄTSKLINIKUM SCHLESWIG-HOLSTEIN



UNIVERSITÄTSKLINIKUM
Schleswig-Holstein

DAS ZIEL

Hochverfügbare Kommunikations- und Monitoringsysteme, Vereinfachung der Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Einbindung von Smartphones in Alarmierungsprozesse und leistungsstarke Serviceleistungen im KRITIS-Umfeld

DIE LÖSUNG

Planung und Durchführung eines Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb zur Einführung neuer ITK-Infrastruktur und Services

DER NUTZEN

- Modernisierung der Infrastruktur und Arbeitsplatzausstattung
- Verbesserung der Produktivität / Zusammenarbeit
- Überwachung des Betriebszustandes des Kommunikationsnetzes
- Vertrauenswürdige Alarmierung per Smartphone

UKSH

Das Universitätsklinikum Schleswig-Holstein verfügt insgesamt über 2.590 Betten, davon in Kiel ca. 1.327 und in Lübeck ca. 1.262 Betten. Mit rund 15.988 Mitarbeitenden, davon etwa 2.300 Ärzte, zählt es zu den größten Universitätskliniken in Deutschland und dient der Sicherstellung der medizinischen Maximalversorgung in Schleswig-Holstein.

www.uksh.de

MISSION

Qualität und Zuwendung in Medizin und Pflege brauchen fortschrittliche Prozesse auf der Grundlage moderner Kommunikationslösungen. Um dies zu gewährleisten, betreibt das UKSH an seinen beiden Hauptstandorten Lübeck und Kiel umfangreiche Einrichtungen für eine zuverlässige und ausfallsichere Kommunikation. Diese sind Voraussetzung, um Geschäftsprozesse sicherzustellen und dem Service für Mitarbeiter, Ärzte und Patienten optimal gerecht zu werden.

Ziel des Vergabeverfahrens war die Einführung einer neuen Technologielösung aus dem Bereich UCC. Darüber hinaus sollten handelsübliche Smartphones in bestehende Alarmierungs- und Kommunikationsprozesse eingebunden werden. Als KRITIS-Unternehmen war es ein Hauptanliegen, den Betriebszustand der gesamten Kommunikationstechnik zu überwachen, um bereits geringe Störungen zu identifizieren und schnelle Abhilfe im Fehlerfall zu schaffen. Zur Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit für sämtliche Kommunikationssysteme und aller damit verbundenen Nebensysteme sollte der Service inklusive der On-Site-Servicetechniker in ein neues Vertragsverhältnis überführt werden.

ANALYSE UND KONZEPT

Die Beschaffung von komplexen Kommunikationssystemen und fest definierten Serviceprozessen muss bedarfsgerecht, wirtschaftlich und unter Berücksichtigung der bestehenden Prozesslandschaft erfolgen. Eine ordentliche Planung ist der zentrale Ausgangspunkt, der darüber entscheidet, ob eine Beschaffung nachhaltig zum Geschäftserfolg beitragen kann.

CSW führte vor diesem Hintergrund eine Aufnahme des IST-Zustandes sowie eine Bedarfsanalyse mit den zuständigen Fachbereichen des UKSH durch. Die Anforderungen an das neue Technologie- und Servicekonzept wurden in einem detaillierten Lastenheft festgelegt und mit Erstellung der erforderlichen Unterlagen in einem europaweiten Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb ausgeschrieben. Dabei stand CSW den Verantwortlichen während des gesamten Vergabeverfahrens als zentraler Ansprechpartner zur Seite.

UMSETZUNG

Die UCC-Lösung stattet Mitarbeiter mit den richtigen Kommunikationsfunktionen am Arbeitsplatz und PC aus, damit sie schnell und nahtlos zusammenarbeiten können. Grundlage für die Implementierung war die Hochrüstung des bestehenden TK-Systems sowie der Aufbau einer neuen Serverinfrastruktur. Durch die Integration in bestehende Systeme konnten Fax- und Voice Mail-Funktionen zentral bereitgestellt werden.

Am Standort Kiel und Lübeck kommen mehrere Alarmierungsserver zum Einsatz. Hierüber werden sensible Alarmierungen für ärztliche Notrufe, sowie alle über die Notrufleitstellen eingehenden Alarme in den beiden Notaufnahmen organisiert. Bereitschaftsdienste für ärztliches Personal, sowie Alarmierungen im Brandfall und für Evakuierungsszenarien für einzelne Brandabschnitte werden durch diverse Satelliten realisiert. Durch die Einbindung von ca. 2.000 Smartphones wurde eine flächendeckende Erreichbarkeit des ärztlichen Personals auf dem Betriebsgelände gewährleistet. Im medizinischen Notfall kann z.B. über eine Funktionstaste am Smartphone aus der Mobile-App der nächste Ersthelfer oder ein Notfallteam alarmiert werden. Das Alarmsignal kann direkt auf die Smartphones sämtlicher Mitglieder z.B. eines Reanimationsteams gesendet und die Teammitglieder untereinander und mit dem Anrufenden in einer Notkonferenzschaltung verbinden.

Mit dem neuen Fault Management werden erste Anzeichen einer Störung, mit Priorität und Ort des Fehlers, signalisiert. Die Ausgabe erfolgt über einen grafischen Netzspiegel, angereichert durch eine Vielzahl von weiteren Informationen, die zur umgehenden Fehlerbehebung beitragen. Such- und Diagnosefunktionen, frei konfigurierbare Dashboards und übertragbare SNMP-Traps helfen dabei, die wesentlichen Funktionen im Blick zu behalten.

Ein umfassender Servicevertrag mit auf beiden Seiten fest definierten Aufgaben, individuellen SLA, Software- und Hersteller-Support sowie On-Site-Servicetechnikern im 5x8-Betrieb runden das neue Kommunikations- und Sicherheitskonzept beim UKSH ab.



www.csw-consulting.de