

# St. James's Hospital verbessert die Patientenerfahrung.

## St. James's Hospital

Gesundheitswesen



### St. James's Hospital – Fallstudie

Unternehmen	St. James's Hospital
Gegründet Standort	1971 Dublin, Irland
Leistungen	Versorgung mit medizinischer Behandlung, Pflege und Diagnostik. Förderung der Gesundheit und Präventionsmaßnahmen auf lokaler, regionaler, überregionaler und nationaler Ebene. Akademie für medizinische Ausbildung.
Webseite	<a href="http://www.stjames.ie">www.stjames.ie</a>

„Die optimierte Bearbeitungszeit bei Transaktionen hat den zweitägigen Monatsabschluss zur Dokumentenprüfung abgeschafft. Auch die Klärung von Rückfragen wurde beschleunigt: Statt bis zu fünf Tagen, in denen Dokumente im Haus unterwegs waren, dauert die Bearbeitung nun im Schnitt nur noch einen Tag.“

### Überblick

Das St James's Hospital in Dublin, Irland, zählt zu den größten Akut-Lehrkrankenhäusern Europas. Mehr als 3.500 Mitarbeitende und über 110 Fachärztinnen und Fachärzte arbeiten hier in 11 klinischen Direktionen und 10 Abteilungen. Die Notaufnahme des Krankenhauses ist die meist frequentierte in der irischen Hauptstadt – allein im Jahr 2010 wurden dort 45.230 Patientinnen und Patienten versorgt.

In Kooperation mit Canon setzte das St James's Hospital eine Lösung zur Optimierung des Dokumentenmanagements in mehreren Bereichen um. Die Software fügte sich reibungslos in die bestehenden elektronischen Verarbeitungssysteme ein und sorgte für deutlich schnellere Abläufe bei der Transaktionsbearbeitung und Archivierung im gesamten Krankenhaus.

### Eine komplexe Ausgangslage

St James's gehörte zu den ersten Einrichtungen im irischen Gesundheitswesen, die auf elektronisches Dokumentenmanagement (EDM) setzten, um die Flut an Papierdokumenten aus den vielen Abteilungen zu bewältigen. Auf Empfehlung von Canon wurde 1998 ein Archivierungs- und Abrufsystem in der Notaufnahme und der Sozialarbeit eingeführt, um die vielfältigen Dokumente besser zu organisieren und die Abläufe zu vereinfachen.

Vor der Einführung dieses Archivierungssystems war das Dokumentenmanagement in der Notaufnahme mühsam und zeitaufwendig. Marie Sinnott, IT-Betriebsleiterin am St James's, berichtet: „Als ich Anfang der 90er Jahre hier gearbeitet habe, bekamen Patientinnen und Patienten bei der Aufnahme eine Karte mit ihren persönlichen Daten und dem Verletzungsbild. Diese Karte wurde erst an die Ärztin oder den Arzt und dann zurückgegeben. Die Akte wurde anschließend manuell in Aktschränken abgelegt.“ Sie ergänzt: „Da die Patientenakte so häufig weitergegeben wurde, stieg die Wahrscheinlichkeit

dass Fehler entstanden, etwa durch Verlust oder Verwechslung von Dokumenten. Das führte unweigerlich zu längeren Wartezeiten, verzögerten Beratungen und längeren Behandlungsdauern.“

Im Jahr 2004 begann St James's mit der Erweiterung des EDM-Portfolios. Pat Bailey, SAP-Systembetreuer des Krankenhauses, war parallel mit der Einführung von zwei SAP-ERP-Modulen beschäftigt: Materialwirtschaft und Finanzen, um die Transaktionsverarbeitung und das gesamte Geschäftsmanagement zu verbessern. Die Einführung dieser Module, kombiniert mit dem bestehenden nationalen Personal- und Gehaltssystem, ermöglichte es dem Krankenhaus, alle SAP-Module für die Organisation des Geschäftsbetriebs zu nutzen. Das steigerte die Effizienz in den betreffenden Abteilungen deutlich, jedoch wurde schnell klar, dass ein effektives Archivierungssystem fehlte.

Bailey erläutert: „Uns wurde bewusst, dass die SAP-Module zwar hervorragend für die Finanz- und Personalabteilungen funktionieren, aber in puncto Speicherung, Indexierung und Abruf von Dateien noch Optimierungspotenzial besteht.“

### Die erfolgreiche Partnerschaft zahlt sich weiter aus

Nach einer gründlichen Marktrecherche und einem intensiven Auswahlverfahren entschied sich das Krankenhaus nach sorgfältiger Abwägung für die Lösung von Canon. Bailey berichtet: „Canon hat uns auf seine Dokumentenmanagement-Lösung aufmerksam gemacht, was nach den guten Ergebnissen in anderen Bereichen des Krankenhauses ein logischer nächster Schritt war.“ Die Lösung vertiefte die Zusammenarbeit zwischen St. James's Hospital und Canon, denn bereits verschiedene Produkte von Canon sind erfolgreich im Einsatz, darunter eine Canon EOS 1Ds Mark III für die klinische Fotografie und zwei Canon EOS 5D Mark II Kameras für die Videoabteilung. Zudem sind mehrere zuverlässige Canon Hochgeschwindigkeits-Scanner in den einzelnen Abteilungen im Einsatz.

**Canon**

„Gemeinsam mit Canon haben wir Workshops für die Abteilungsleitungen organisiert, um anschaulich zu vermitteln, wie die Lösung die Produktivität grundlegend verbessern kann.“ Sinnott fasst zusammen: „Die Resultate zeigen, dass der Wechsel für jede Abteilung unkompliziert und lohnend ist.“

Pat Bailey, SAP-Systembetreuung

Die Scanner arbeiten Hand in Hand mit der Canon Software und erfassen sowie indizieren Dokumente mithilfe eines einzigartigen Kennungscodes.

Bailey erläutert weiter: „Die Dokumentenmanagement-Lösung von Canon klang wirklich überzeugend und erfüllte scheinbar alle Anforderungen. Dennoch hatte ich einen technischen Vorbehalt: So vielversprechend die Lösung auch wirkte, würde sie sich problemlos mit unseren SAP-Modulen verbinden lassen? Die Antwort lautete: Ja, und zwar ohne Schwierigkeiten.“ Nach der Integration optimierte die Lösung sofort die Ablagesysteme in den jeweiligen Abteilungen und zeigte die Möglichkeiten automatisierter Prozesse auf. Diese Möglichkeiten wurden deutlich, als St James's auf die neueste und verbesserte Canon Dokumentenmanagement-Lösung umstellte.

Bailey musste nicht weit gehen, um die erweiterte Lösung im Einsatz zu erleben. Die Notaufnahme wurde aufgerüstet und wie Sinnott berichtet, läuft das System reibungslos: „Mit der neuen Canon Lösung wird die Patientenkarte nur einmal ausgefüllt und gescannt. Der Arzt kann sie dann per Klick im System digital finden und abrufen – einfach über die ‚einzigartige Episodennummer‘ des Patienten. Früher konnte die Suche nach der Akte zwischen 5 Minuten und einer Stunde dauern, je nach Ablageort. Jetzt dauert es tatsächlich nur wenige Sekunden.“

Neben Archivierung und schneller Suche sowie dem Abruf von Dateien zeigte die Lösung rasch, dass sie weit mehr leisten kann. Sinnott erklärt: „Die Speicherkapazität der Lösung ist praktisch unbegrenzt. Und außerdem ist sie vielseitig einsetzbar. Uns wurde klar, dass wir sie auch in unserer Abteilung für klinische Fotografie nutzen können. Tatsächlich zeigte sich, dass sie für jeden Bereich einen echten Mehrwert bieten kann.“

Kürzlich konnte Bailey zufrieden beobachten, wie die aktualisierte Lösung in den Bereichen Finanzen und Personal integriert wurde. Er führt aus: „Damit können wir wichtige, vertrauliche Dokumente zentral und sicher aufbewahren. Ein ausgefeilter Administrationsmodus sorgt dafür, dass nur berechnete Personen Zugriff erhalten. Es ist ein simples, effektives und sicheres digitales Ablagesystem, mit dem die Mitarbeitenden in HR und Finanzen zügig arbeiten können. Beispielsweise werden Gehälter über das SAP-Modul ausgezahlt und alle Transaktionsdetails direkt im sicheren Archiv hinterlegt. Bei Problemen muss man nicht mehr



bis zu einer Stunde im Aktenschrank suchen – berechnete Mitarbeitende nutzen einfach das spezielle Tagging-System, finden die Ursache und beheben das Problem meist in weniger als einer Minute.“

Bailey ergänzt: „Die schiere Menge an Papierdokumenten im Krankenhaus – Patientenakten, Rechnungen, Inventarlisten, Transaktionen und vieles mehr – war überwältigend und hat enorm viel Zeit gekostet. 18 Monate Papierkram nahmen ganze Wände und Böden ein. Jetzt ist alles digital archiviert und das Arbeitsumfeld dadurch sicherer und angenehmer geworden.“

Ein weiterer Vorteil der neuen Lösung ist die verbesserte Bearbeitung von Transaktionen. Bailey berichtet: „Die schnellere Abwicklung hat den zweitägigen Prüfprozess am Monatsende komplett überflüssig gemacht. Auch die Klärung von Rückfragen wurde deutlich beschleunigt – früher dauerte sie bis zu fünf Tage, weil die Unterlagen im ganzen Haus unterwegs waren, jetzt ist das meist an einem Tag erledigt. Zudem haben wir durch die Canon Lösung inzwischen über 315.000 SAP-bezogene Dokumente gespeichert und sparen so erhebliche Kosten für interne und externe Lagerung.“

#### Mehr Zeit für die Patientinnen und Patienten

Sowohl für Sinnott als auch für Bailey geht es bei den Vorteilen der Lösung nicht nur um ein papierloses Büro – auch die Anwenderinnen und Anwender profitieren davon –

nämlich die Patientinnen und Patienten. „Die Patientenakten sind zentral abrufbar, sodass behandelnde Ärztinnen und Ärzte frühere Befunde schnell einsehen und die Behandlung effizienter gestalten können“, so Sinnott. „Auch die Integration in die Abteilung für klinische Fotografie verbessert das Patientenerlebnis erheblich. Fotos, die mit der Canon EOS 1Ds Mark III aufgenommen werden, landen direkt und sicher in der Patientenakte und sind vor Verlust oder unbefugtem Zugriff geschützt. Durch die Protokollierung kann die Fachkraft wiederkehrende Beschwerden wie Hautprobleme gezielter überwachen. Außerdem hat die Lösung die Forschungs- und Entwicklungsarbeit des Krankenhauses vorangebracht: Mit Zustimmung der Patientinnen und Patienten können dokumentierte Verletzungen später zur Schulung für korrekte Diagnosen und Behandlungen genutzt werden. Das alles führt zu einer fokussierteren und professionelleren Betreuung für die Patienten.“

Das wohl größte Lob für die Canon Lösung ist das positive Gesamtfeedback. Bailey sagt: „Die Teams, die die Lösung bereits eingeführt und angenommen haben, suchen nach weiteren Wegen, ihr Potenzial voll auszuschöpfen. Und auch die anderen Abteilungen sind sehr daran interessiert, dabei zu sein. Gemeinsam mit Canon haben wir Workshops für die Leitungen der Abteilungen organisiert, um ihnen die Vorteile und die Möglichkeiten für eine echte Produktivitätssteigerung zu zeigen.“ Sinnott schließt ab: „Die Ergebnisse zeigen, dass die Umstellung für jede Abteilung einfach und lohnenswert ist.“

**Canon**

#### Canon Europe Ltd

3 The Square  
Stockley Park  
Uxbridge, Middlesex,  
Vereinigtes Königreich  
UB11 1ET

Tel.: +44 208 588 8000

Fax: +44 208 588 8001

[www.canon-europe.com](http://www.canon-europe.com)

#### Canon (UK) Ltd

Woodhatch  
Reigate  
Surrey  
Vereinigtes Königreich  
RH2 8BF

Tel.: +44 1737 220 000

Fax: +44 1737 220 022

[www.canon.co.uk](http://www.canon.co.uk)

#### Canon Ireland

3006 Lake Drive  
Citywest  
Saggart  
County Dublin  
Ireland

Tel.: +353 1205 2400

Fax: +353 1205 2525

[www.canon.ie](http://www.canon.ie)