

FALLSTUDIE

Deutscher Krankenhausbetreiber erhält stabilere Druckumgebung

DER KUNDE

Jeder, der in den letzten Jahren in einer Gesundheitseinrichtung war, hat den Mix aus digitaler und papierbasierter Dokumentenverwaltung mit eigenen Augen gesehen. Bei der digitalen Verwaltung werden die Patientendaten von den Krankenhausangestellten direkt in einen Laptop oder PC eingegeben, oft sogar, während die Patientin oder der Patient noch im Raum ist. Bei der Verwaltung in Papierform werden die Formulare, Anweisungen oder Verschreibungen meist ausgedruckt, und die Patienten nehmen die Dokumente mit nach Hause.

Um diese Papierendokumente zu erstellen, erwarten Dienstleister und Administratoren, dass möglichst nur eine Taste gedrückt werden muss und die angezeigten Dokumente an der nächstgelegenen Druckerstation ausgedruckt werden können. Dafür ist jedoch eine enge Netzwerk-Koordination und -Kommunikation zwischen Arbeitsplatzrechnern und Druckservern erforderlich. Wenn Krankenhausangestellte in einen anderen Raum, auf eine andere Etage oder gar zu einem anderen Bereich des Krankenhauses gehen, muss das Drucknetzwerk den Standort für den jeweiligen Druckauftrag anpassen.

Das ist nicht nur eine Frage der Bequemlichkeit, denn die gedruckten Dokumente können personenbezogene Patientendaten enthalten. Werden diese also an den falschen Drucker gesendet, entstehen Risiken bei der Warteschlangen-Sicherung und die Nichteinhaltung der DSGVO und der Vorschriften zu Gesundheitsdaten in Deutschland.

„Für die Benutzer scheint das Drucken recht einfach zu sein, man drückt nur auf die Schaltfläche und es wird gedruckt. Wenn allerdings etwas schiefgeht, werden sie schnell ärgerlich, denn für sie sollte es ganz einfach sein – und auch die IT ist immer der Meinung, es sollte einfach sein. Aber die zugrunde liegenden Prozesse können sehr komplex sein“, erklärt Ajanthan Arasanayagam, Projektmanager für die IT-Sicherheit bei SHG.

**SHG: Saarland Heilstätten**

Einfache Implementierung und weniger Wartungsaufwand für 5.000 Benutzer an vier Standorten.

Eine zentrale, lokale Lösung, die die Druckumgebung vereinfacht und den IT-Aufwand gesenkt hat.

WICHTIGE ZAHLEN

4 Standorte**5.000 Anwender****2.000 Drucker****6 Druckserver**

Komplexität, Integration und Mobilität

Die Mobilität der Krankenhausangestellten war nur eine der Herausforderungen, die SHG, eine deutsche Krankenhausgruppe mit vier Standorten, im Jahr 2020 im Rahmen der Verbesserung ihres Druckmanagementsystems angehen wollte. Die Krankenhäuser haben zusammen 5.000 Anwender, die auf ein dezentrales Drucknetzwerk aus mehreren Standorten und Tausenden von Thin-Client-Arbeitsplatzrechnern aus zugreifen – alle mit einem lokal installierten Druckertreiber auf dem Terminal-Server.

Jedes Krankenhaus hatte eine unterschiedliche Druckserver-Konfiguration und einen Mix aus Druckermanagement-Anwendungen von Novell und Microsoft. Manche der installierten Druckermanagement-Anwendungen waren veraltet und daher instabil. Zudem erforderte die Wartung, Aktualisierung und Fehlerbehebung der Druckertreiber und Software auf den Servern und den Client-Geräten die Arbeit von drei IT-System-Administratoren in Vollzeit. Dieser intensive Prozess ließ sich nicht mehr aufrecht erhalten.

„Die Fehlerbehebung war furchtbar, und auch das Aufspielen von Druckertreibern auf unsere virtualisierten Thin-Clients war zeitaufwendig – wir brauchten also eine zentralisierte Lösung“, so Arasanayagam.

„Die Fehlerbehebung war furchtbar, und auch das Aufspielen von Druckertreibern auf unsere virtualisierten Thin-Clients war zeitaufwendig – wir brauchten also eine zentralisierte Lösung.“

DIE LÖSUNG

Vasion Print

Die Krankenhausgruppe zog zunächst in Betracht, die Nutzung von iPrint, Novells Netzwerk-Druckservice-Anwendung, zu verbessern. Es war jedoch schwierig, die Lösung zu optimieren. Auch ThinPrint wurde von der Gruppe in Erwägung gezogen, konnte aber nicht in Dedalus, das Krankenhausinformationssystem des Unternehmens, integriert werden.

Schlussendlich schloss SHG mit Vasion eine Vereinbarung über den Einsatz einer lokalen Druckmanagement-Lösung ab. Vasion Print gefiel der Krankenhausgruppe, da es einfach einzusetzen, nahtlos mit dem Krankenhausinformationssystem zu integrieren und einfach in der Fehlerbehebung war.

„Wir wollten eine einfache Implementierung in unsere Umgebung für alle Standorte, mit einer zentralisierten Integration. Druckerlösungen sind nicht einfach zu implementieren, denn sie müssen zusammen mit unserem Krankenhausinformationssystem funktionieren“, erläutert Arasanayagam. „Es gibt Formulare, die für die Krankenhäuser und Drucker erstellt werden. Auch die Druckwarteschlangen müssen den richtigen Formularen und richtigen Warteschlangen zugeordnet werden.“

„Es gibt Formulare, die für die Krankenhäuser und Drucker erstellt werden. Auch die Druckwarteschlangen müssen den richtigen Formularen und richtigen Warteschlangen zugeordnet werden.“

DAS ERGEBNIS

Weniger Arbeit und ausgemusterte Hardware

Im Jahr 2020 fing SHG mit dem Einsatz von Vasion Print an. Zuerst wurden die in die Druckmanagement-Lösung eingespeisten abhängigen Prozesse untersucht und optimiert. Nachdem diese Abhängigkeiten vereinfacht waren, waren die Integration und der Rollout im ersten Krankenhaus in der Gruppe laut Arasanayagam „einfach“. Und zwar so einfach, dass das Unternehmen Vasion Print im Jahr 2022 ohne zusätzliche Unterstützung auf noch weitere Krankenhäuser ausweiten konnte.

Letztendlich konnte das Unternehmen sechs Druckserver ausmustern und 2.000 Drucker mit der virtuellen Druckmanagement-Lösung von Vasion Print verwalten. Das Unternehmen stellt zudem jedem Krankenhaus eine differenzierte Funktionalität auf der Grundlage des jeweiligen Bedarfs bereit – das alles wird durch eine zentralisierte Management-Lösung ermöglicht.

„Sie ist stabil“, beschreibt Arasanayagam die jetzige Druckumgebung der Krankenhäuser. „Auf der Server-Seite war die Treiberverwaltung mit den vorherigen iPrint- und Microsoft- Druckservern kompliziert. Jetzt brauchen wir nicht viel Unterstützung aus der IT-Abteilung. Aufgrund früherer Probleme mit Druckern beschäftigten wir zwei oder drei IT-Teammitglieder vorrangig mit der Fehlerbehebung. Jetzt geht das in nur wenigen Minuten.“

„Jetzt brauchen wir nicht viel Unterstützung aus der IT-Abteilung. Aufgrund früherer Probleme mit Druckern beschäftigten wir zwei oder drei IT-Teammitglieder vorrangig mit der Fehlerbehebung. Jetzt geht das in nur wenigen Minuten.“

HERAUSFORDERUNG NR. 1 IT-KOMPLEXITÄT

Der Krankenhausbetreiber hat vier Krankenhäuser an verschiedenen Standorten, wovon jedes eine spezielle Konfiguration für seine Druckserver hatte. Mehrere Technologie-Lösungen von Novell und Microsoft machten die Technik noch komplizierter.

LÖSUNG NR. 1

Vasion Print ersetzte die Umgebung mit mehreren Servern und Konfigurationen durch eine zentralisierte Lösung mit einer Standardkonfiguration.

HERAUSFORDERUNG NR. 2 STRINGENTE INTEGRATION

Ein Krankenhausinformationssystem dient als betriebliche Kernanwendung für das Unternehmen. Jede Druckerlösung musste also so integrierbar sein, dass allen gedruckten Dokumenten die individuellen Formulare des Krankenhauses zugrunde liegen.

LÖSUNG NR. 2

Nachdem die Backend-Prozesse für den Druck optimiert wurden, konnte Vasion Print einfach und ohne viel Aufwand in das Krankenhausinformationssystem integriert werden.

HERAUSFORDERUNG NR. 3 ANWENDERMOBILITÄT

Die Krankenhausangestellten sind den ganzen Tag über im Krankenhaus unterwegs, daher sollten die Druckaufträge jederzeit an den ihnen am nächsten gelegenen Drucker weitergeleitet werden.

LÖSUNG NR. 3

Vasion nutzt eine zentralisierte Druckwarteschlange und Anmeldesitzungsdaten, damit der richtigen Auftrag an die richtige Druckstation weitergeleitet wird.