

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Finanzausschuss	14.12.2015

Kliniken der Stadt Köln gGmbH: Berichterstattung im Zusammenhang mit den Liquiditätsproblemen aus der Einführung des neuen Krankenhausinformationssystems

Im Rahmen des Beschlusses über die Gewährung eines weiteren Darlehens in Höhe von 35,0 Mio. € zur Überbrückung der Liquiditätsprobleme der Kliniken der Stadt Köln gGmbH (Kliniken Köln) aus der Einführung des neuen medizinischen Krankenhausinformationssystems bat der Hauptausschuss um regelmäßige Berichterstattung an den Finanzausschuss als zuständigem Beteiligungsausschuss über den aktuellen Sachstand und die ergriffenen Maßnahmen zur Beseitigung dieser Abrechnungs- und Liquiditätsprobleme.

Mit Schreiben vom 09.12.2015 legt die Geschäftsführung der Kliniken Köln hierzu folgenden Bericht vor:

„Zum 01.07.2015 mussten die Kliniken Köln ihr medizinisches Informationssystem umstellen. Diese Umstellung war zwingend erforderlich, da die Herstellerfirma die Pflege des Altsystems Ende 2015 eingestellt hat. Die Kliniken haben bewusst auf die Einführung eines komplett neuen Systems verzichtet, in der Hoffnung mit der Einführung eines Reliefs des alten Systems nicht nur Kosten zu begrenzen, sondern auch den Aufwand für die Mitarbeiter möglichst gering zu halten.

Nach Einführung des Systems zum 01.07.2015 zeigte sich allerdings schnell, dass aufgrund massiver Veränderungen in der Benutzung die Mitarbeiter das System als quasi neues empfunden haben. Darüber hinaus ist eine große Anzahl von unvorhersehbaren Problemen aufgetreten. Diese liegen in den Bereichen Performance, Funktionalität und Nutzbarkeit. Aufgrund der langen Antwortzeiten des Systems geschieht der Aufruf von Masken viel zu langsam und Suchanfragen sind in der Lage, das System langfristig zu blockieren. Aufgrund der fehlenden Performance ist das Betrachten großer Datenmengen nahezu unmöglich. Auch im Bereich der Funktionalität zeigten sich nicht vorhersehbare Probleme, wie z.B. Datenverlust bei lange geöffneten Masken oder parallel genutzten Masken. Darüber hinaus fand sich insbesondere in Unter-Menüs versteckt, dass das System keine einheitliche Benutzeroberfläche und teilweise viel zu verschachtelte Menü-Bäume hat, was seine Nutzbarkeit erheblich einschränkte. Technisch führte dies zu einer großen Zahl von Systemabstürzen. In der Zusammenfassung führte dies bei fast allen Anwendern zu massiven Problemen bei der alltäglichen Arbeit. Insbesondere die Langsamkeit des Systems führte dazu, dass die Mitarbeiter sich in ihrer Computerarbeit auf die patientenbezogenen Tätigkeiten konzentrierten, insbesondere vor dem Hintergrund, dass es sehr große Schwierigkeiten bei der Programmierung von Prozeduren wie Operationen u.ä. gab. In der Folge ergaben sich damit für die Mitarbeiter des Medizin-Controllings massive Abrechnungsrückstände, als Folge der Kombination von fehlender Kodierung und Langsamkeit des Systems. So berichteten erfahrene Kodierer darüber, dass die komplette Kodierung eines Falls der Abrechnung mehr als dreimal so lange dauerte wie mit dem Altsystem. Als Folge der fehlenden Abrechnungen ergab sich in Kombination mit der derzeit angespannten Lage ein erheblicher Liquiditätsengpass.

Vor diesem Hintergrund sind die Kliniken Köln der Aufforderung des Software-Herstellers zur Abnahme des Systems und Zahlung im September nicht nachgekommen und haben ihrerseits einen externen Dienstleister zur Objektivierung der Problematik eingeschaltet.

Aufgabe der Fa. Expertplace war es, objektiv den Projektstand aufzunehmen, in Kombination mit den Software-Herstellern „Fehlersprechstunden“ mit den Anwendern durchzuführen, die dabei auftauchenden Fehler zu listen und zu klassifizieren und die Organisation der Bearbeitung der Fehler vorzunehmen. Dabei war der klare Auftrag an die Fa. Expertplace, eine vertragskonforme und zielorientierte Aufteilung der Aufgaben zwischen Software-Herstellern und Kliniken herzustellen, was zusätzlich für den Abarbeitungsprozess der Fehler galt.

Zur Verbesserung der Abrechnungssituation, zum Abbau des Abrechnungsschulden mit konsekutiver Verbesserung der Liquiditätssituation der Kliniken wurde außerdem das Medizin-Controlling um zwei Vollkräfte aufgestockt.

In den zwischenzeitlich durchgeführten Fehlersprechstunden, bei denen fast 100 Mitarbeiter mehr als 800 Meldungen abgegeben haben, zeigte sich, dass etwas über 30% der vorgestellten Probleme sog. Nutzungsprobleme sind. Diese konnten teilweise vor Ort mit den Mitarbeitern besprochen und unmittelbar beseitigt werden. Konsekutiv wurden darüber hinaus zum jetzigen Zeitpunkt diese Probleme mit den Nutzern angegangen, wozu umfangreiche Schulungskonzepte und eine Intensivierung eines sog. „Key-User-Konzepts“ gehört. Dieses Key-User-Konzept soll dazu führen, dass über speziell geschulte Mitarbeiter in einzelnen Abteilungen, im Sinne eines Schneeball-Systems, der Wissenstransfer über das System beschleunigt wird.

70 % der identifizierten Probleme betreffen die Software selbst. In diesem Zusammenhang konnten Probleme an den Schnittstellen zu externen Geräten identifiziert werden und insbesondere auch Fehlfunktionen in der Software zweifelsfrei festgestellt werden. Hier sind zurzeit schon intensive Maßnahmen zur Problembehandlung angegangen worden, die weiterhin von der Fa. Expertplace koordiniert werden. Dabei ist insbesondere der Software-Hersteller in die Pflicht genommen worden, die festgestellten Probleme, die in einigen Bereichen auch auf fehlende Erweiterungen des IT-Systems beruhen, kurzfristig zu beheben. Dementsprechend konnten die Kliniken Köln der zwischenzeitlich von der Software-Firma an uns erneut herangetragenen Aufforderung zur Abnahme des Systems bisher nicht nachkommen.

Zusammenfassend ist zum jetzigen Zeitpunkt der gemeinsamen Arbeit der Fa. Expertplace, der Kliniken Köln und auch des Software-Herstellers die Fehlerrückmeldung abgeschlossen und eine Reihe von kurzfristigen Verbesserungsmöglichkeiten bereits umgesetzt worden. Konsekutiv ist die Anzahl der nicht abgerechneten offenen Fälle im Verlauf der letzten Wochen gesunken und die Geschäftsführung geht davon aus, dass die offenen Fälle im Jahr 2016 wieder auf Normalniveau zurückgeführt werden können, was eine Verbesserung der Liquidität nach sich ziehen wird.“

Der Ausschuss wird um Kenntnisnahme gebeten.

Gez. Klug