

Fachkrankenhaus Kloster Grafschaft

## Ganz nah am Patienten

Mobile Datenerfassung in der Frührehabilitation

- ▶ **RZV-Support** – Service-Center der RZV GmbH steuert Kundenanfragen
- ▶ **myRZVpers.on** – Demo-CD zur Portallösung
- ▶ **KerVita Betriebs GmbH** – All-in-One Lösung SAP ERP mit IS/Social® in Rekordzeit eingefügt





Horst-Peter Cuske  
Geschäftsführer der RZV GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

wissen Sie, was ich jetzt am Liebsten machen würde? Ich verrate es Ihnen: Mich aufs Fahrrad schwingen und eine schöne Runde durch die herbstliche Landschaft drehen. Nicht unbedingt in Wuppertal, wo ich lebe, da ist Radfahren aufgrund der vielen Steigungen doch sehr anstrengend. Lieber in einem lieblichen Flußtal mit netten kleinen Ortschaften zum Anschauen und Einkehren. Ein wenig Gegenwind wäre nicht schlimm, der Duft der Landschaft und das Gefühl der Freiheit und Unabhängigkeit machen froh, vielleicht sogar ein bisschen glücklich.

Sie merken, mir fehlt was. In diesem Jahr habe ich meinen Urlaub aus verschiedenen Gründen ziemlich zerstückeln müssen, so dass leider keine Zeit mehr für eine Radtour übrig blieb. Nach diesem trostlosen Sommer in Nordrhein-Westfalen bleibt nur die Hoffnung auf das nächste Jahr, aber jetzt geht es erst einmal in den Schlusspurt des Jahres 2007.

Die Medica steht vor der Tür, unser Messe-Höhepunkt im Jahr, die immer gut vorbereitet sein will und uns einen hohen Aufwand abverlangt. Sie erwarten zu Recht Präsenz kompetenter Berater, perspektivische Aussagen oder einfach nur Zeit, um über neue Aufgaben oder offene Probleme zu reden. Wir werden wieder für Sie da sein und freuen uns auf die Gespräche mit Ihnen. Für uns ist die Messe auch immer ein Stimmungsbarometer der Kunden und Branche: Was gibt es Neues an Produkten oder an Veränderungen bei den Anbietern?

Eine andere Messe ist aktuell in heftiger Diskussion: Die ITeG. Manch einer von Ihnen wird die Messe besucht haben, hier lag der Fokus auf der

klinischen Informatik, Leistungsschau aller Anbieter, die sich in diesem Markt tummeln. Verband und Mitgliedsfirmen wollen dieser Messe ein neues Gepräge geben und planen für 2008 eine Mischung aus Kongress und Ausstellung.

Durch parallel laufende Vortragsreihen und Diskussionsforen erhält diese Veranstaltung nicht nur ein anderes Gesicht, sondern einfach auch mehr Inhalt.

Der bislang kooperierende Messeveranstalter will da allerdings nicht mitmachen und so gibt es zur Zeit Streit über Namensrechte und Verträge. Dessen ungeachtet wird die Messe unter neuem Namen und in neuer Form statt finden und zwar vom 08. - 10. April 2008 in Berlin. Für alle, die sich vorgenommen haben zu kommen, hier die klare Aussage: Die RZV GmbH wird bei der neuen Messe in Berlin mit von der Partie sein!

Ein anderes Ereignis verdient Erwähnung in unserem schnelllebigen Markt: Die MEIERHOFER AG feiert ihren 20. Geburtstag und wir blicken auf eine nunmehr 11-jährige Zusammenarbeit zurück. Das Besondere an dieser Kooperation war und ist, dass sie nicht nur über einen vergleichsweise langen Zeitraum gehalten hat, sondern tatsächlich für beide Unternehmen erfolgreich verläuft.

Historisch gewachsen lag der Schwerpunkt der Anwendungen im RZV früher bei der Abrechnung und Betriebswirtschaft, medizinische Prozesse wurden nur unzulänglich bis gar nicht unterstützt. Da die Anforderungen an die Krankenhaus-Informatik im letzten Jahrzehnt aber dramatisch gestiegen sind, musste das Portfolio erweitert werden. So kam es nach einem kurzen Auswahlverfahren zur Zusammenarbeit zwischen beiden Fir-

men. Zurückblickend kann schon festgestellt werden, dass zwischen dem Entwicklungsunternehmen MAG und dem Betreiberzentrum RZV Mentalitätsunterschiede bestanden und auch fortbestehen, zu unterschiedlich sind die Geschäftsmodelle. Dennoch oder vielleicht gerade deswegen, ist diese Zusammenarbeit für beide Unternehmen zum Erfolg geworden: MAG hat einen Vertriebspartner mit SAP-Systemhausfähigkeiten gewonnen und RZV die Palette klinischer Anwendungen im Rahmen eines Gesamtverfahrens. Die RZV GmbH betreut mittlerweile alleine mehr als 50 Installationen in der Kombination SAP MCC und hat sich somit als KIS-Anbieter etablieren können.

Wir gratulieren der MAG ganz herzlich aus Volmarstein zum Firmenjubiläum nach München und wünschen uns noch viele weitere Jahre der Zusammenarbeit.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H.P. Cuske'. The signature is fluid and cursive.

Bis bald, Ihr H.-P. Cuske

# Inhalt



myRZVpers.on

Mein Portal für Personal



## Impressum

**Herausgeber:** RZV Rechenzentrum Volmarstein GmbH,  
Grundschoötteler Straße 21, 58300 Wetter (Ruhr)

**ViSdP:** Horst-Peter Cuske

**Redaktion:** Horst-Peter Cuske, Peter Bauske, Mike Dickmann,  
Matthias Günter, Dr. Meike Hillen (Chefredakteurin), Guido Stenzel,  
Walter Wältken, Carola Wolny-Hubrich (ESV), Sarah Hubrich (ESV)

**Gestaltung:** Raffelt Mediendesign/Dortmund

**Illustration:** Anke Dammann Illustration/Grafik-Design, Wuppertal  
Alle im RZV Journal erschienenen Beiträge und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Ein großer Teil der verwendeten Produktbezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Hersteller. Die RZV GmbH übernimmt keine Haftung dafür, dass nicht gekennzeichnete Namen oder Bezeichnungen frei von Rechten Dritter sind.  
© 2007 RZV GmbH

4-5

### Ganz nah am Patienten

Mobile Datenerfassung in der Frührehabilitation

6-7

### RZV-Support

Service-Center der RZV GmbH steuert Kundenanfragen

8

### myRZVpers.on

Demo-CD zur Portallösung



9

### Praxisforum Personal

In der Krankenhaus-Krise wird das Personal zum Erfolgsfaktor

10-12

### RZV-Managementforum 2007

Treffen am Schwielowsee

13-14

### MEDICA 2007 Weltweit die Nr.1

ConSozial 2007 In Soziales investieren

All-in-One Lösung SAP ERP mit IS/Social®

15

### ITeG - Streit um Namensrechte geht vor Gericht

Termine 2007 / 2008

16-17

### Blickpunkt Kunde

Aktuelle Meldungen

18

### Kurz erklärt

Das Fotolabor für den Schreibtisch

19

### Serie

Antoni van Leeuwenhoek – Naturforscher aus Leidenschaft

# Ganz nah am Patienten

## Mobile Datenerfassung in der Frührehabilitation des Fachkrankenhauses Kloster Grafschaft

Zugegeben, das Thema „Mobile Datenerfassung“ ist nicht neu im Gesundheitswesen. Bereits seit einigen Jahren beschäftigen sich Krankenhäuser und Kliniken mit Konzepten und Lösungen für „mobile computing“.

Die Vorteile der mobilen Datenerfassung direkt am Ort des Geschehens - in diesem Fall das Bett des Patienten - sind wahrlich nicht von der Hand zu weisen. Beispiele: Die eingegebenen Daten laufen direkt in das bestehende Krankenhaus-Informationssystem, Fehlerquellen durch redundante oder zeitverzögerte Datenerfassungen werden ausgeschlossen, die digitale Eingabe garantiert eine hundertprozentige Lesbarkeit und die Qualität der Daten steigt dank integrierter Plausibilitätsprüfungen.

So weit, so gut. Allein die Umsetzung erwies sich in vielen Fällen als problematisch, mitunter sogar als kaum realisierbar. Grundvoraus-



Zeigt sich mit der mobilen Datenerfassung mehr als zufrieden: Das Team der „Frühreha“

setzung für die mobile Datenerfassung ist ein drahtloses lokales Netzwerk (Wireless Local Area Network). Der Aufbau eines Funknetzes ist jedoch vielfach schwierig, denn die diffizile und sensible Technik eines WLAN verlangt nach optimalen äußeren Bedingungen. Es erinnert ein wenig an das Märchen „Die Prinzessin auf der Erbse“. War in der Geschichte eine harmlose Erbse Auslöser für schlaflose Nächte, kann beim WLAN bereits solides Mauerwerk den Unmut des Systems auf sich ziehen, im schlimmsten Fall versagt es völlig den Dienst. Viele Punkte und Abhängigkeiten, die es bei der Installation eines WLAN zu berücksichtigen gilt - oftmals sind es genau diese Themen, die eine Realisierung am Ende scheitern lassen.

Dass es auch anders gehen kann, zeigt das Fachkrankenhaus Kloster Grafschaft im sauerländischen Schmallenberg. Dort wurde jetzt das Projekt der mobilen Datenerfassung erfolgreich umgesetzt. Seit Anfang August arbeitet das Pflegepersonal in der Abteilung „Frühreha nach Langzeitbeatmung“ mit mobilen Eingabegeräten. Die Abteilung ist ein Modellprojekt in Deutschland und wurde im März 2005 eröffnet. In dem eigens für die Abteilung geschaffenen Neubau können bis zu 20 beatmete Patienten in einem speziellen Programm resozialisiert werden. Sie kehren in den meisten Fällen mit ihrer weitgehend gewonnenen Selbstständigkeit in ihre häusliche Umgebung zurück.

Mitte 2006 begann IT-Leiter Matthias Klauke, unterstützt von seinem Mitarbeiter Patrick Appelhans, mit der konkreten Umsetzung. Es zeigte sich aber schnell, dass vor einer erfolgreichen Inbetriebnahme noch einige Hürden zu nehmen waren. Erstes Problem: Die geplante Anordnung der Access-Points im Gebäude erwies sich bei einer ersten Vermessung als unbrauchbar. Die Messungen zeigten, dass die sensible Funktechnik, die im Hochfrequenzbereich von 2,4 GHz sendet, die Stahlbetonwände des Neubaus nicht durchdringen konnte.

Nun war Erfindungsreichtum gefragt. Zu Hilfe kam dem Projektteam in dieser Situation die Lochkonstruktion der Decke. Diese ermöglichte, die Access-Points (befestigt am Kleiderbügel) manuell in allen beliebigen Positionen anzuordnen. Nach dem Motto „Probieren geht über Studieren“ durchlief man die unterschiedlichsten Positionsvarianten. Und siehe da: Eine Anordnung der Access-Points direkt vor den Türgruppen zu den Patientenzimmern lieferte ein optimales Ergebnis - hatte aber zur Folge, dass mehr Access-Points gebraucht wurden.

### WLAN-Roaming mit Tücken

Das Erfolgserlebnis war jedoch von kurzer Dauer. Zwar waren nun alle erforderlichen Räume bestens „ausgeleuchtet“, wie es im Funkjargon heißt, doch funktionierte das „Roaming“ nicht. Im Idealfall wechselt das

Signal beim Roaming automatisch zu dem Access-Point, der am besten zu empfangen ist. Durchgeführte Tests offenbarten aber, dass die aktive Sendeeinheit das Signal nicht freigab. Dies geschah erst nach Abbruch der aktiven Verbindung.

### Schweigen ist Silber, Reden ist Gold

Abhilfe schuf die Firma 3.com. In deren Portfolio finden sich „intelligente und sichere“ WLAN-Netzwerkösungen. Intelligenter heißt in diesem Fall, dass mittels einer zentralen Steuerungseinheit die Access-Points in der Lage sind, miteinander zu kommunizieren. Resultat: Das Signal wurde ab sofort sauber übergeben. Somit blieb die Empfangsstärke des Signals im ausgeleuchteten Bereich konstant gut. Gleichzeitig verhindert die zentrale Steuerungseinheit mögliche Funkfrequenzverkümmung innerhalb des WLAN.

Nun war man in der Lage, die benötigten Anwendungen im Echtbetrieb zu testen. Die Erfassung bei der ersten Testreihe erfolgte mit Hilfe eines Tablet-PC. Gut eine Woche arbeitete das Pflegepersonal mit dem neuen Erfassungssystem. Resümee nach einer Woche: Technik gut - Handling schlecht! Das technische Fundament gab keinen Anlass zur Kritik. Das WLAN-Netz war durchweg stabil, die Anwendungen arbeiteten konstant ohne Brüche oder Datenverluste. Selbst Geschwindigkeit und Übertragungsraten waren auf hohem Niveau.

### Terminal-Server-Technologie sichert schnelle Übertragungsraten

In diesem Zusammenhang spielte das hausinterne IT-Konzept (Terminal-Server-Technologie) den Beteiligten in die Karten. Denn bei dieser Lösung findet die Rechnerleistung auf einer leistungsstarken zentralen Serverfarm statt - die Endgeräte erhalten bei einer minimalen Bandbreite lediglich den Bildschirminhalt, Mausclicks und Tastaturbewegungen. Über das „Load Balancing“ wird darüber hinaus eine optimale und gleichmäßige Auslastung auf allen Server einer Farm sichergestellt.



**WLAN** (Wireless Local Area Network) ist die Bezeichnung für ein drahtloses, lokales Funknetz.

Ein **Wireless Access Point** (WAP, engl. „drahtloser Zugangsknoten“) ist ein elektronisches Gerät, das als Schnittstelle zwischen einem Funknetz und einem kabelgebundenen Rechnernetz fungiert. Endgeräte stellen per Wireless Adapter eine Funkverbindung zum Wireless Access Point her, der wiederum über ein Kabel mit einem fest installierten Kommunikationsnetz verbunden ist.

Die Kritikpunkte der Testphase konzentrierten sich ausschließlich auf das umständliche Handling mit dem Tablet-PC. Insbesondere die Eingabetechnik mittels eines aktiven Stifts und eingebledeter Tastatur erwies sich als wenig alltagstauglich. Gerade bei Freitexteingaben stößt diese Form der Erfassung schnell an ihre Leistungsgrenzen. Die Lösung dieses Problems war durchaus simpel. Der Visiten- und Versorgungswagen der Station wurde einfach mit einem handelsüblichen Notebook mit entsprechender WLAN-Netzwerkkarte und Zusatzakku ausgestattet. Da man den Wagen - bestückt mit Medikamenten und Verbandszeug - sowieso mit auf die Runde nahm, war dies ein pragmatischer Ansatz. Das Personal konnte nun die Eingaben in gewohnter Manier vornehmen - das Feedback war ausnahmslos positiv.

Fazit: Die mobile Datenerfassung ist im Fachkrankenhaus Kloster Grafschaft angekommen. Der Ehrgeiz des Projektteams - trotz oder besser gerade wegen einiger Hindernisse - hat sich gelohnt. Die digitalen Eingaben können nun direkt am „Point of Care“ vorgenommen werden. Relevante Informationen zum Patienten sind direkt abrufbar, unterstützende Programme wie der Pflegeplan erleichtern die Arbeit des Pflegepersonals spürbar. Die Daten sind hundertprozentig les- und auswertbar, gerade im Hinblick auf mögliche Prüfungen durch den MDK ist dies ein entscheidender Pluspunkt.

Und abschließend sei bemerkt: Sollte der Computer im Stationszimmer wieder einmal belegt sein, kann man sich nun mit dem Notebook in eine ruhige Ecke zurückziehen und dort weiter arbeiten - WLAN sei Dank. (pb)

**Roaming** (engl. herumwandern, streunen, herumstreifen) In einem drahtlosen Netzwerk bezieht sich Roaming auf die Signalweiterleitung von einem Zugangsknoten zu einem anderen, ohne dass Netzwerkfähigkeit und Service Schaden nehmen.

**Funkfrequenzverkämmung** bezeichnet die Überlappung von Kanälen innerhalb des WLAN. Gemäß dem Standard IEEE 802.11b bzw. 802.11g steht der WLAN-Anwendung eine Gesamtbandbreite von 60 MHz zur Verfügung. Ein einzelner WLAN-Kanal benötigt ein Frequenzband von 20 MHz Breite. Das bedeutet, dass lediglich 3 der 11 Kanäle gleichzeitig ohne Einschränkungen innerhalb derselben Ausleuchtzone verwendet werden können. Diese drei Kanäle werden in den meisten Literaturquellen als „überlappungsfreie“ Kanäle bezeichnet. Es ist Aufgabe des Switch, die Kanäle der Access-Points so einzustellen, dass benachbarte Access-Points keine überlappenden Frequenzen verwenden. Andernfalls drohen Interferenzen und Geschwindigkeitseinbußen.

**Terminal- Server:** Ein leistungsfähiger Zentralrechner der alle wichtigen Programme enthält, welche für die User notwendig sind. Auf diese Applikationen wird mit einem beliebigen Endgerät zugegriffen. Zum Endgerät gelangen keine eigentlichen Daten, sondern nur Bildschirmhalte, Mausclicks und Tastatureingaben. Sowohl mit einem alten Computer als auch einem neuartigen „Thin-Client“ können modernste Anwendungen genutzt werden. Selbst mit großen Dokumenten lässt sich schnell und bequem arbeiten.

Das **Fachkrankenhaus Kloster Grafschaft** ist eine Lungenfachklinik im sauerländischen Schmallenberg und stellt im Bereich Pneumologie, Lungen- und Bronchialheilkunde, Allergologie, Schlafmedizin und Beatmung mit den Schwerpunkten der Entwöhnung (Weaning), der Intensivmedizin sowie einer Abteilung für Rehabilitation, die überregionale Versorgung sicher. Laut dem Focus Ärztereport gehört das Fachkrankenhaus Kloster Grafschaft zu den besten pneumologischen Kliniken Deutschlands. Das Fachkrankenhaus verfügt über 190 Betten.

[www.krankenhaus-klostergrafschaft.de](http://www.krankenhaus-klostergrafschaft.de)



# Neue Strukturen für einen effizienten Support

## Service-Center der RZV GmbH steuert seit Mai die Kundenanfragen

Über die Bedeutung der Supportqualität für eine zufriedene und langfristige Kunden-Dienstleisterbeziehung muss man – zumindest an dieser Stelle – nicht viel schreiben. Unzählige Fachbücher wurden dazu gedruckt, „Kundenzufriedenheit“ war als Schlagwortbegriff in aller Munde und gelehrte Leute tourten mit Vorträgen zu diesem Thema durch die Lande. Ein Grund genug für die RZV GmbH in einer Kundenumfrage zum Thema Supportqualität in 2006 die eigenen Prozesse abzufragen und kritisch zu hinterleuchten. Obgleich die Qualität der fachlichen Unterstützung kundenseitig als ausgesprochen gut bewertet wurde, konnte im Punkt „Erreichbarkeit“ kein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt werden. Die Frage nach dem „Warum“ liegt in der Natur der Sache. Moderne IT-Anwendungen bringen, unwidersprochen, ein Mehr an Leistung und optimieren unsere täglichen Arbeitsabläufe, die Systeme werden dagegen immer komplexer und vielschichtiger. Ein stetig steigendes Volumen an Supportanfragen ist die logische

Konsequenz. Eine anschließende Vermessung der Telefonanlage dokumentierte diesen Trend. Knapp 4.000 Anfragen gingen innerhalb eines Monats an die Fachabteilungen der RZV GmbH. Ohne Qualitätseinbußen ließ sich diese beträchtliche Menge an Anfragen mit den bestehenden Abläufen nicht mehr bewältigen. Da sich letztendlich eine Eingangsquote der Kundenanfragen nicht steuern lässt, lag die Lösung des Problems in den internen Prozess- und Ablaufstrukturen. Hier galt es den Hebel anzusetzen.

### Die Idee – Entkoppelung von Supportannahme und Supportbearbeitung

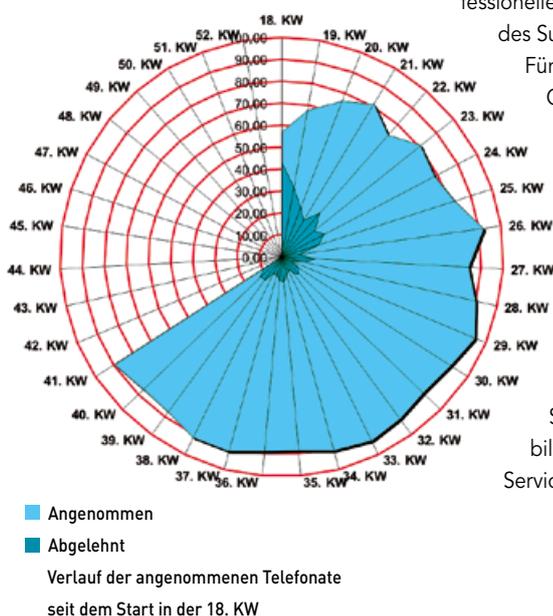
Im Kern der Umstrukturierung stand die Idee, die Supportannahme von der Supportbearbeitung zu trennen. Der Nutzen: Die Fachabteilungen profitieren von der zeitlichen Entlastung und können so ihre frei gewordenen Ressourcen in die Problemlösung der Fälle investieren. Im zweiten Schritt suchte man nach einem professionellen Info-System, das den Workflow des Supportprozesses unterstützt.

Fündig wurde man mit dem System ConSol\*CM, einer web-basierten Software zur Steuerung von Kommunikationsabläufen und Aufgabenverfolgung. Mit Hilfe von ConSol\*CM können unter anderem Anfragen in einem Ticketsystem erfasst, kategorisiert und priorisiert werden. Weiterhin ist das System in der Lage, die verschiedenen Serviceprozesse des RZV abzubilden. Der Grundstein für das RZV Service-Center war somit gelegt.

### Produktivstart im Mai 2007

Personell setzte man für die neugeschaffene Organisationsform auf Kompetenzen aus den eigenen Reihen. Mitarbeiter aus den verschiedenen Fachbereichen konnten für das Projekt „Service-Center“ gewonnen werden. Diese gewährleisteten durch ihre Erfahrung und ihr Verständnis für die Serviceabläufe im RZV eine effiziente Aufnahme und präzise Weiterleitung der Bearbeitungsfälle. Anfang Mai nahm das RZV Service-Center dann den Produktivbetrieb auf. Die kompletten Kommunikationswege der Geschäftsfelder Krankenhaus und Technik wurden auf die zentrale Service-Plattform geroutet.

Bereits bei der Einwahl profitieren die Kunden von dem neuen System. Beispiel: Sollten alle Annahmestellen im Service-Center belegt sein, wird der Teilnehmer über seine aktuelle Position in der Warteschleife informiert. Die Ungewissheit, wann und ob überhaupt ein Kontakt hergestellt wird, gehört der Vergangenheit an. Nach Aufnahme der Anfrage durch den Service-Mitarbeiter erhält der Kunde automatisch eine Bestätigung per eMail. Neben der aktuellen Servicenummer, die eine eindeutige Identifizierung des Falls garantiert, wird auch die erfasste Beschreibung der Anfrage angezeigt. So lassen sich gegebenenfalls telefonische Übermittlungsfehler schnell korrigieren. Um die Gefahr eines Übermittlungsfehlers im Vorhinein auszuschließen, können die Kunden ihre Anfragen auch direkt per eMail an das Service-Center der RZV GmbH senden.





### Key-User sichern eine zeitnahe Bearbeitung

Unterdessen wird die erfasste Anfrage im Service-Center priorisiert und an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet. Dort wird die Bearbeitung der Anfrage durch einen Key-User sichergestellt. Krankheits- oder urlaubsbedingte Verzögerungen im Bearbeitungsprozess können so vermieden werden. Der Key-User ist stets über die anwesenden Mitarbeiter/innen seiner Abteilung informiert. Die Bearbeitung der Anfrage erfolgt in gewohnter Qualität. Schlussendlich wird der Kunde von der Fachabteilung über die Lösung telefonisch oder per eMail informiert.

Vier Monate oder 15.000 Anfragen später lässt sich ein erstes Fazit ziehen. Die neuen Serviceprozesse bei der RZV GmbH haben sich mittlerweile eingespielt, so dass eine hohe Akzeptanz sowohl bei den Kunden als auch bei den beteiligten Mitarbeiter/innen erreicht wurde. Sicherlich war die

Umstellungsphase durch einige Lernprozesse geprägt und zum Produktivstart lief auch sicherlich nicht alles „ruckelfrei“. Das Handling mit dem neuen System, die telefonische Aufnahme und das strukturierte Erfassen der Anfragen fordern halt eine gewisse Routine. Statistiken belegen diesen Lernprozess anschaulich. Hatte man zu Beginn einen Erreichbarkeitswert von 70%, ist man inzwischen bei 90% angelangt. Auch konnte die Erfassungszeit drastisch gesenkt werden. Zur Zeit benötigt ein Mitarbeiter des Service-Centers im Durchschnitt gerade mal drei Minuten für die Erfassung eines Falls. Und der Trend hält weiter an. Nicht nur bei der Erfassung. Denn das System lernt und wächst. Sämtliche Lösungen werden dokumentiert und archiviert. Über eine simple Schlagwortsuche lassen sich so wiederkehrende Anfragen schnell und effizient bearbeiten. Nach dem erfolgreichen Start werden in den nächsten Schritten weitere Geschäftsfelder in den Serviceprozess eingebunden. (pb)

### Ihre Meinung ist uns wichtig!

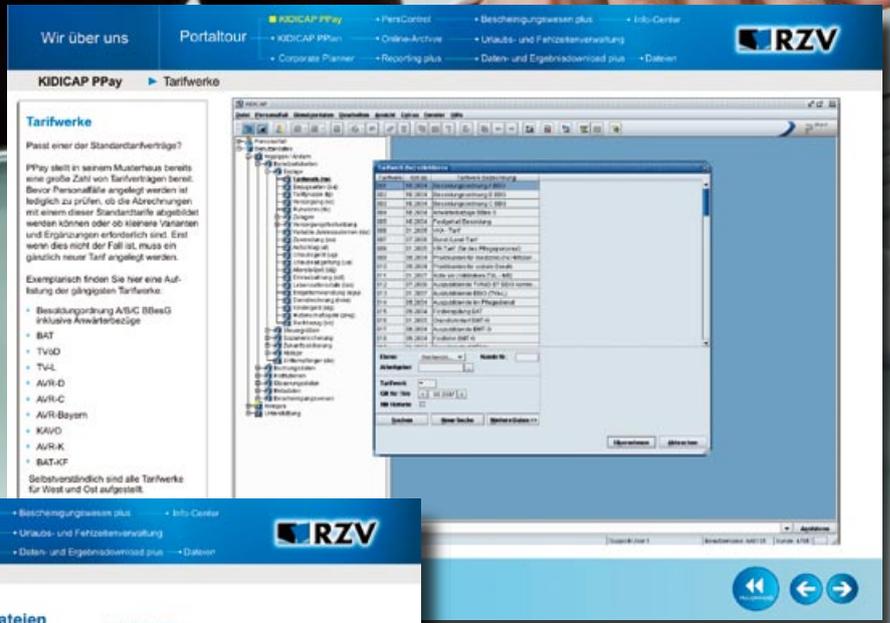
Gerne nehmen wir Ihre Wünsche, Anregungen und auch kritischen Anmerkungen zu unserem Service-Center entgegen. Ihre Erfahrungen helfen uns, das System kontinuierlich zu verbessern.

Senden Sie einfach eine Mail an [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de).

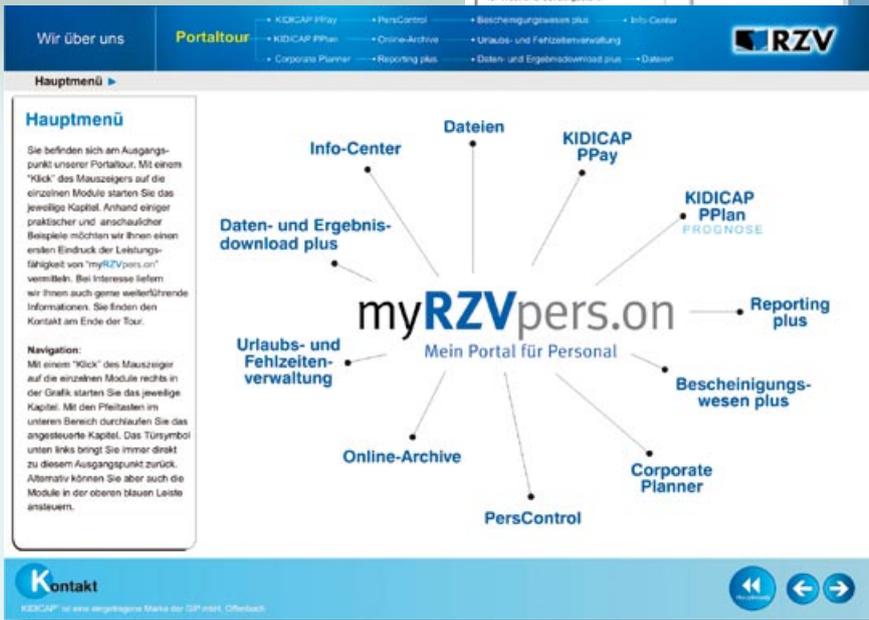
Wir freuen uns auf Ihre Nachrichten!

AUS DEM UNTERNEHMEN

# „myRZVpers.on“ multimedial kennenlernen! Demo-CD zur Portallösung für das Personalwesen ab sofort erhältlich



Kommentarleiste und Screenshots erläutern anschaulich die Kernfunktionen



Einfache Navigation – Menüpunkte können gezielt ausgewählt werden

Die RZV GmbH bietet allen Interessenten ab sofort eine interaktive CD für ihre Portallösung „myRZVpers.on“ an. Die Funktionsvielfalt der Portallösung lässt sich nun bequem per Maus erkunden. Mit wenigen Klicks gezielt einzelne Funktionen ansteuern oder das komplette Leistungspaket kennenlernen – beides ist mit der Demo-CD möglich.

Anhand von zahlreichen Fallbeispielen werden die Kernfunktionen der einzelnen Module anschaulich präsentiert. Darüber hinaus beschreiben detaillierte Erklärungen gezielt die jeweiligen Arbeitsschritte.

Der Datenträger kann kostenfrei über die Marketingabteilung der RZV GmbH angefordert werden. Einfach eine Mail an [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de), Stichwort „Portaltour“. (pb)

# Praxisforum Personal

## In der Krankenhaus-Krise wird das Personal zum Erfolgsfaktor

Nur als dienstleistungs- und kundenorientiertes Unternehmen können Krankenhäuser die aktuelle Krise des Gesundheitsmarktes überstehen. Dies ist das Fazit der ersten Fachkonferenz für Personalmanagement im Krankenhaus, die am 13. und 14. September 2007 in der Vertretung des Landes Schleswig-Holstein in Berlin stattfand. Hundert Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Krankenhäusern, Wirtschaft und Wissenschaft diskutierten die Anforderungen an ein zukunftsfähiges Personalmanagement.

„Das Personal ist die wichtigste Ressource im Krankenhaus“, so Barbara Schulte, Vorstand für Krankenpflege und Patientenservice und Geschäftsführerin des Bildungszentrums für Gesundheitsfachberufe am Universitätsklinikum Schleswig-Holstein, das die Fachkonferenz mit initiiert hatte. Sie empfahl in ihrem Vortrag eine personalpolitische Neuordnung, die Ärzte und Pflegekräfte deutlich von bürokratischer Arbeit entlastet.

Welchen Beitrag die Informationstechnologie zur Entlastung von bürokratischen Arbeiten liefern kann, präsentierte die RZV GmbH auf dem Praxisforum Personal. Die innovativen IT-Konzepte der RZV GmbH in Verbindung mit modernster Technologie unterstützen nachhaltig das Krankenhauspersonal bei ihrer täglichen Arbeit. Routinetätigkeiten und notwendige Dokumentationen lassen sich mit Hilfe der RZV-Lösungen schnell und effizient umsetzen, die Anwender profitieren so spürbar von den IT-unterstützten Abläufen.

Im Focus der Präsentationen der RZV GmbH stand die Portallösung „myRZVpers.on“ für das Personalwesen. Auf Basis der Standardsoftware KIDICAP PPay, dem Marktführer im Bereich Lohn- und Gehaltsabrechnung für den öffentlichen Sektor, bietet „myRZVpers.on“ eine Vielzahl an zusätzlichen Modulen und Funktionalitäten für ein modernes Personalmanagement. Die Resonanz von Seiten der Besucher war ausgesprochen gut, viele Interessenten nutzten die Fachkonferenz, um die Lösungen des Volmarsteiner IT-Dienstleisters kennen zu lernen. (pb)



Leidenschaftlich diskutiert - die Anforderungen an ein zukunftsfähiges Personalmanagement

Der Infostand der RZV GmbH auf dem Praxisforum Personal



# RZV-Managementforum 2007

## Treffen am Schwielowsee mit über 50 Teilnehmern!

Es gibt nicht viele Konstanten in unserer heutigen Zeit! Das RZV-Managementforum in Verbindung mit schönem Wetter ist aber ganz bestimmt eine solche – „Tagen mit Sonnenschein“ – das passt fast immer. So auch in diesem Jahr. Prächtiges Frühlingwetter mit sommerlichen Temperaturen begrüßte die Teilnehmer am Schwielowsee vor den Toren Berlins.

Das Ambiente des Tagungshotels und die herrliche Brandenburger Seenlandschaft standen dem schönen Wetter in nichts nach. Die entspannte Atmosphäre ist durchaus gewollt. „Konzentriertes Arbeiten dort, wo andere Urlaub machen“ ist ein Grundsatz des RZV-Managementforums.



Denn gerade fernab der täglichen Arbeitsroutine lassen sich die aktuellen IT-Themen des Gesundheitswesens umso intensiver und konzentrierter diskutieren.

Unter dessen hatten die Verantwortlichen der RZV GmbH bereits im Vorfeld ihr Tagungskonzept verfeinert. Im Rahmen der Vortragsauswahl ging es nun primär um perspektivisch-strategische Themen der Branche, die die Fragestellungen von Führungsverantwortlichen aus dem Gesundheitssektor adressieren.

„Wie ist der Projektstatus zur elektronischen Fallakte?“, „Welche Marketingtools helfen mir, mein Unternehmen am Markt optimal zu positionieren?“ oder „Was sind die primären Aufgaben eines IT-Service-Management im Krankenhaus?“ stehen beispielhaft für einige Themenblöcke. Die Antworten lieferten hochqualifizierte Referenten.

Den Auftakt zur Vortragsreihe gestaltete traditionell Horst-Peter Cuske, Geschäftsführer der RZV GmbH. Neben aktuellen Entwicklungen im Haus und im Kundenumfeld berichtete Herr Cuske ausführlich über den Produktivstart des Service-Centers in der RZV GmbH (einen Bericht über das Service-Center finden Sie in dieser Ausgabe).

### Finanzierungsalternativen im Gesundheitswesen, der Entwicklungsstand der elektronischen Fallakte und Erfolgsrezepte bei Veränderungen im Markt – ein starker Beginn der Vortragsreihe.

„Factoring - neue Finanzierungspotentiale für Krankenhäuser“ – das klingt spannend. Ob Factoring, d. h. der Verkauf eigener Forderungen an eine Factoringgesellschaft, dies halten kann, wurde beim ersten Vortrag intensiv diskutiert. Die Nachfrage im Gesundheitsmarkt an dieser Finanzierungsform hält sich bislang in Grenzen. Ein Grund mag sein, dass beim Factoring die Forderungen des Leistungserbringers, also des Krankenhauses, abgetreten werden – für Einrichtungen des Gesundheitswesens ein zunächst noch unbekannter Ansatz. Auch für die Factoringgesellschaften gilt es zunächst die Besonderheiten einer Forderungsabtretung im Gesundheitswesen zu „verstehen“ und die Risiken abzuschätzen, denn Forderungsentstehung und Begründung unterscheiden sich deutlich von anderen Wirtschaftsbranchen. Vor allem die Kernfrage jedes Factors war bislang schwer zu beantworten: Wie werthaltig sind die anzukaufenden Forderungen? Sind

diese Forderungen von Bestand oder ist mit Regressen, Ausfällen und Beanstandungen zu rechnen? Bei soviel Unsicherheit auf beiden Seiten verwundert der bis heute andauernde „Dornröschenschlaf“ des Factoring in der Gesundheitsbranche wenig. Seit Einführung der DRGs vor einigen Jahren hat sich die Situation jedoch grundlegend geändert. Leistungsgeschehen und folglich auch die Forderungsentstehung wurden transparent und mit IT-Unterstützung werden Forderungen nun zeitnah und nachvollziehbar erfasst. Die Tür in diesen Markt ist somit nun geöffnet.

Anderes Thema: Der Wandel im Gesundheitswesen hat viele Folgen. Insbesondere ist durch das arbeitsteilige Zusammenwirken der Leistungserbringer in vielen Fällen eine Behandlung ohne eine sektorübergreifende Kommunikation nicht mehr möglich. Damit die gewünschten Synergieeffekte spürbar werden, muss diese Kommunikation gleichermaßen von organisatorischen wie technischen Lösungen begleitet werden. Einige namhafte private Klinikbetreiber haben ihre Aktivitäten auf diesem Gebiet gebündelt und in ein gemeinsames Projekt mit der Deutschen Krankenhausgesellschaft und dem Fraunhofer Institut für Software- und Systemtechnik (ISST) eingebracht. Dr. Jörg Caumanns, Abteilungsleiter bei der ISST, referierte anschaulich über die Motivation, den aktuellen Status und die angestrebten Ziele dieses ehrgeizigen Projektes. Im Ergebnis soll eine offene Spezifikation für den Austausch medizinischer Daten zwischen stationären und ambulanten Leistungserbringern stehen.

### Kooperation statt Konkurrenz

Primäres Ziel dieser Kooperation ist die Verbesserung der medizinischen Versorgung und so ziehen die Beteiligten bei der Entwicklung der Rahmenbedingungen, die später möglichst als Standard für alle Beteiligten gelten sollen, an einem Strang. Auch das technologische Fundament der Spezifikation orientiert



sich an einer Standardisierung. Zielstellung der Initiative: Der spätere Wettbewerb definiert sich über die medizinische Leistungsfähigkeit der Versorgungsnetze und nicht über deren technische Voraussetzungen. Die Spezifikation soll somit die Grundlage für eine deutschlandweit nutzbare, interoperable Plattform für den einrichtungs- und sektorübergreifenden Datenaustausch bilden. Ausführliche Informationen zu diesem Projekt finden Sie auch im Netz unter [www.fallakte.de](http://www.fallakte.de).

Zum Ende der ersten Vortragsreihe konnte die RZV GmbH den vielfach ausgezeichneten Unternehmensberater und Bestseller-Autor Dr. Bernd Nolte aus Stuttgart als Referenten gewinnen. Thema seines überaus lebendigen Vortrages: „Kommende Herausforderungen für den deutschen Mittelstand und wie man diesen erfolgreich begegnet“. Demografische Veränderungen, ungelöste Generationenkonflikte, neue Werte- und Konsum Einstellungen und ein verbissener Wettbewerb um Marktanteile – all dies verändert sich in immer schnelleren Zyklen mit nachhaltigeren Auswirkungen als je zuvor. „Abwarten und Aussitzen“ ist in solchen Umbrüchen ein schlechter Ratgeber. Vielmehr muss es darum gehen, die Gefahren frühzeitig zu erkennen,

realistisch einzuschätzen und dabei sich auftuende Chancen in neuen Märkten initiativ zu nutzen.

### „Gute Ideen gibt der Herr den Seinen eben nicht im Schlaf!“

Trotz allem, die guten Ideen sind durchaus da, sie müssen nur konsequent und professionell in Taten umgesetzt werden, so die Feststellung von Bernd Nolte. Aber gute Ideen erfordern meist auch Veränderungen in den Unternehmen. Wie man solche Veränderungen erfolgreich anpackt und gestaltet – und vor allem wie man seine Führungskräfte und Mitarbeiter in die notwendigen Veränderungs- und Erneuerungsprozesse führt und sie zu neuen Denk- und Herangehensweisen motiviert – zeigte Bernd Nolte in vielen praktischen Beispielen auf.

### „Berlin by water“ – die Hauptstadt aus einer ungewöhnlichen Perspektive

Damit war der fachliche Auftakt des ersten Tages erfolgreich abgeschlossen. Zeit für den gesellschaftlichen Teil der Veranstaltung. Nach einer kleinen Stärkung ging es nach Berlin. Im Gepäck eine Vielzahl an Informationen und interessanten Ansätzen aus der

Vortragsreihe, die nun in Ruhe diskutiert werden konnten. Über Berliner Sehenswürdigkeiten braucht man in der Regel nicht zu berichten, diese sind hinlänglich bekannt. Weniger bekannt, aber dafür überaus reizvoll, ist eine Besichtigung Berlins von der Wasserseite. Durch die ungewohnte Perspektive entstehen völlig neue Eindrücke der bekannten Berliner „Prachtbauten“: Reichstag, Museumsinsel, Kanzleramt, Palast der Republik (soweit noch nicht vollständig abgerissen), um nur einige zu nennen. An Bord der „MS Stralau“ konnten die Teilnehmer diese neuen Impressionen genießen. Mit Erfolg! Es war ein herrlicher Sommerabend auf dem Schiff und gemächlich ging die Reise zurück zum Tagungshotel am Schielowsee.

### Starke Vortragsreihe auch am zweiten Tag

Auch der zweite Vortragstag konnte mit den angebotenen Inhalten und Referenten überzeugen. Den Anfang machte Prof. Dr. Wilhelm Kirchner vom gleichnamigen Institut für angewandte Betriebswirtschaft aus Düsseldorf. Thema: „IT-Service-Management aus Sicht der Betriebswirtschaft“. ▶



**RZV-Managementforum 2007**

**IT-Service-Management sichert Potentiale**

Der Stellenwert der IT in den Einrichtungen des Gesundheitswesens wird zukünftig noch mehr an Bedeutung gewinnen. Vorbei die Zeiten, in denen IT als reine Datenverarbeitung eine untergeordnete Rolle in den Geschäftsprozessen spielte. Die Potentiale der IT wollen entdeckt werden. Doch hierzu bedarf es vorab einiger Änderungen in der Organisationsstruktur, um die Trumpfkarte IT optimal auszuspielen. Dazu gehört, laut Aussage Prof. Kirchners der Aufbau und Einsatz eines IT-Service-Managements. Dessen primäre Aufgabe: Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle der heute und in Zukunft benötigten IT-Leistungen zur Unterstützung der Strukturen und Prozesse in Qualität, Zeit und Kosten. Bei der organisatorischen Einbindung findet eine enge Verzahnung des IT-Managements mit dem Auftragsmanagement und Projektcontrolling statt.



**Kontakt schafft Sympathie**

Keine Sorge, ein Einführungskurs in moderne „Flirttechniken“ stand nicht auf der Tagesordnung. Obgleich das Thema von Gerhard Schmidt, Geschäftsführer der coaddo PR-Projekte, schon den Vorgang des „Werbens“ zum Inhalt hatte – dies jedoch auf einer anderen Ebene als der zwischenmenschlichen. Gerhard Schmidt veranschaulichte, wie Kliniken mit innovativen Marketing-Maßnahmen eine bessere Zuweiserbindung mit niedergelassenen Ärzten erreichen können. Und ein erfolgreicher „Flirt“ mit einem niedergelassenen Arzt sichert einer Klinik höhere Patientenzahlen. Denn eins ist klar: Patienten wählen das Krankenhaus häufig auf Empfehlung ihres Arztes aus. Die Einweiser agieren hier als Vertrieb der Klinik – daher ist es mehr als sinnvoll, diese Gruppe verstärkt in den Focus von Marketingaktionen zu bringen.

**Unternehmer haben das Sagen! Können Sie es auch?**

Zum Abschluss der Vortragsreihe wagte man einen Ausflug in die Rhetorik. Die Kunst der Rede – jahrtausend alt, doch hat sie nichts an Faszination verloren. Und manchmal kann die Rede einem auch den Schweiß auf die Stirn treiben. Nämlich meistens dann, wenn man selbst eine halten darf. Wie formulierte es der amerikanische Schriftsteller Mark Twain treffend: „Das menschliche Gehirn ist eine großartige Sache. Es funktioniert bis zu dem Zeitpunkt, wo du aufstehst, um eine Rede zu

halten.“ Man kann sich aber durchaus gegen solche „Blackouts“ wappnen. Mehr noch: Es gibt Tricks und Kniffe, die eine Rede zum Genuß werden lassen - für den Redner und für den Zuhörer. Eine Kapazität auf diesem Gebiet ist Prof. Dr. Dr. h.c. Gerhard Lange vom Sprachinstitut der Universität Köln. Mit viel Witz und Schlagfertigkeit demonstrierte Prof. Lange die Grundlagen einer guten Rede.

Zum Ende der Veranstaltung hatten sich die Organisatoren noch etwas Besonderes einfallen lassen. Eine Radtour rund um den Schwielowsee gab den Teilnehmern die Gelegenheit, ihre Fitness zu überprüfen. Diese war zufriedenstellend, auch ohne Blutdoping oder EPO erreichten alle Akteure das avisierte Etappenziel - das Sommerhaus von Albert Einstein in der schönen Ortschaft Caputh. Nach einer kurzen Besichtigung ging es dann zurück zum Ausgangspunkt. Dort hieß es dann Abschied nehmen vom Managementforum 2007. Die Planungen für das nächste Forum laufen bereits – voraussichtlich geht es in den Südwesten Deutschlands. Wir werden Sie frühzeitig informieren. (pb) ■

Sie interessieren sich für die Vortragsthemen? Senden Sie einfach eine Mail an [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de) – die Unterlagen senden wir Ihnen umgehend zu.



MEDICA 2007  
14. – 17. November 2007  
Halle 15 / Stand C20



# MEDICA 2007

Weltweit die Nr.1 – Treffpunkt der Branchenexperten

Am 14. November ist es wieder soweit. Mit dem Start der MEDICA 2007 wird Düsseldorf für vier Tage zum Nabel der Gesundheitswelt. Die weltweit führende Medizinmesse bietet die gesamte Bandbreite an Exponaten für die ambulante und stationäre Pflege. Als Leitmesse der Branche präsentiert die MEDICA umfassende Einblicke in technische und medizinische Innovationen. Mehr als 4.100 Aussteller zeigen ihre Lösungen und Entwicklungen im Healthcare-Bereich.

Informationstechnologie für das Gesundheitswesen wird auch in diesem Jahr ein Schwerpunktthema der Messe sein. Neueste Trends, richtungweisende Lösungen und optimierte Prozessabläufe der IT werden in Halle 15 vorgestellt. Hier trifft sich die IT-Branche für das Gesundheitswesen. Ein anspruchsvolles Fachprogramm im Rahmen der „MEDICA meet.IT“ unterstreicht die Attraktivität eines Besuchs der IT-Halle.

Natürlich haben Sie auch die Möglichkeit, unser integriertes Krankenhaus-Informationssystem auf der MEDICA kennen zu lernen. Auf dem 110 qm großen Stand der RZV GmbH präsentieren wir Ihnen unser komplettes Leistungsangebot: Module und Konzepte für eine stimmige Lösung in den Bereichen Medizin und Pflege, Betriebswirtschaft, Patientenmanagement, Personalwirtschaft und für Soziale Einrichtungen. Wir nehmen uns auch die Zeit für ausführliche Gespräche. Das ist für uns selbstverständlich. Denn dafür ist sie am Ende da – die weltweit größte Medizinmesse in Düsseldorf. (pb)

Sie benötigen eine Eintrittskarte? Oder möchten Sie einen Termin mit uns vereinbaren? Dann senden Sie doch einfach eine Mail an: [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de)





ConSozial / Messezentrum Nürnberg  
07. – 08. November 2007 / **Halle 7A / Stand 313**  
Weitere Informationen zur Fachmesse unter:  
[www.consozial.de](http://www.consozial.de)

## ConSozial 2007: In Soziales investieren

Die 9. ConSozial vom 7. bis 8. November 2007 in Nürnberg steht unter dem Motto „In Soziales investieren – Mehr Werte schaffen“. Die Fachmesse strebt mit über 260 Ausstellern einer neuen Rekordmarke zu. Gezeigt werden innovative Produkte und Dienstleistungen rund um Management und Organisation Sozialer Arbeit und Pflege.

Der soziale Markt, insbesondere der Pflegebereich, wird auch aufgrund der demografischen Entwicklung weiter an Bedeutung gewinnen. Diese Auffassung teilt die RZV GmbH, die bereits seit einigen Jahren intensiv in die Entwicklung von IT-Lösungen für den sozialen Bereich investiert. Mit IS/Social® und IS<sup>+</sup>REHA präsentiert der Volmarsteiner IT-Dienstleister gleich zwei eigen entwickelte Lösungen auf der diesjährigen ConSozial. Vervollständigt wird das Leistungsangebot in Nürnberg mit der Portallösung „myRZVpers.on“ für das Personalmanagement. (pb)



### Die Lösungen der RZV GmbH auf der Con Sozial im Überblick

#### IS/Social – Verwaltung und Abrechnung von Non-Profit-Organisationen

- ▶ Vollständige Integration in das SAP-System
- ▶ Schnittstellenfrei zu SAP FI, CO und MM

#### IS<sup>+</sup>REHA – Verwaltungs- und Dokumentationssystem für Einrichtungen der beruflichen Rehabilitation

- ▶ Durchgängige Unterstützung der interdisziplinären Prozesse
- ▶ Dokumentation / Abrechnung / Controlling

#### myRZVpers.on – Portallösung für modernes Personalmanagement

- ▶ Personalabrechnung mit KIDICAP PPay
- ▶ Ergänzende, bedarfsorientierte Leistungskomponenten

## All-in-One Lösung SAP ERP mit IS/Social® in Rekordzeit eingeführt

Die Pflegemanagementgesellschaft KerVita ist eine junge Unternehmensgruppe, die sich in Norddeutschland auf die Gebiete der stationären Pflege und der Betreuung älterer Menschen im Rahmen des „Betreuten Wohnens“ spezialisiert hat. Schon in Kürze sollen bis zu 5 Pflegeheime im Raum Norddeutschland betrieben werden. Die zentrale Verwaltung und der Zentraleinkauf haben ihren Sitz in Hamburg, zur Zeit sind dort 12 Mitarbeiter beschäftigt.

Bisher erfolgten die Buchhaltung, die Lohn- und Gehaltsabrechnung und die Fakturierung der Pflegeleistungen über drei verschiedene Softwarelösungen. Gesucht war eine integrierte Softwarelösung, die einerseits alle

funktionalen Anforderungen erfüllt, andererseits die Möglichkeit bietet, eine zentrale und konsolidierte Ein-Mandantenlösung aufzubauen, um die Geschäftsprozesse in den bestehenden Einrichtungen zu unterstützen und für die zukünftig geplante Erweiterung und Produktivsetzung von weiteren Pflegeeinrichtungen optimal aufgestellt zu sein.

Durch einen Referenzbericht über die Einführung von IS/Social bei der CURANUM AG in München, eine der größten Pflegemanagementgesellschaften in Deutschland, wurde die KerVita auf die SAP All-in-One Lösung aufmerksam. Dank einer klaren Leistungsbeschreibung mit Festpreisen und verbindlichen Projektzeiten wurde schnell Einigkeit erzielt. Nach nur 3 Wochen Implementierungszeit

konnte gemeinsam mit dem SAP-Systemhaus RZV GmbH die qualifizierte All-in-One Lösung IS/Social für Soziale Einrichtungen in Verbindung mit dem SAP Finanzwesen und der Materialwirtschaft eingeführt werden. Das Senioren-Zentrum Haus Eichenhof in Egestorf ging als erste Einrichtung Anfang August mit der SAP-Lösung produktiv. Bereits im Herbst folgte mit dem Senioren-Zentrum Haus Seeblick die nächste Einrichtung.

Kurze Einführungszeit zu einem mittelstandsgerechten Festpreis: Die Entscheidung zu Gunsten der SAP All-in-One Lösung IS/Social war für das junge mittelständische Unternehmen ein wichtiger Schritt und bietet optimale Voraussetzungen für weiteres Wachstum. (gs)



# Branchentreff für IT im Gesundheitswesen mit neuem Konzept!

## Streit um Namensrechte der ITeG geht vor Gericht

Eigentlich hätte man zufrieden sein können. Der befürchtete Einbruch der ITeG durch den Standortwechsel von Frankfurt nach Berlin fand nicht statt. Rückblickend gesehen konnte die IT-Messe die Ergebnisse der Vorjahre, sowohl bei den Besucherzahlen als auch bei den ausstellenden Unternehmen halten. „Eine Stabilisierung auf hohem Niveau“ bilanzierte Jens Naumann, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Hersteller von IT-Lösungen für das Gesundheitswesen, kurz VHitG.

Im Sommer kam dann überraschend folgende Meldung: Das erfolgreiche ITeG-Gespann, VHitG als ideeller Träger der Messe und die Mesago Messe Frankfurt als Ausrichter, gehen getrennte Wege. Unstimmigkeiten in der weiteren konzeptionellen Ausrichtung der Messe führten zu dem Bruch. Der VHitG hält aber unbeirrt an seinen Ideen fest. Mit einem neuen Messepartner, der Messe Berlin, wird der Branchentreff für IT im Gesundheitswesen vom 08. – 10. April 2008 in Berlin stattfinden. Soviel steht fest! Unter welchem Namen die Veranstaltung antritt, stand zum Redaktionsschluss des Journals noch nicht fest.

Im Fokus der Neuausrichtung steht ein erheblicher Ausbau des Informations- und Kommunikationsbereichs. So wird beispielsweise das bei den vergangenen Messen sehr gut angenommene Fachprogramm in einen hochkarätigen Kongress überführt. Darüber

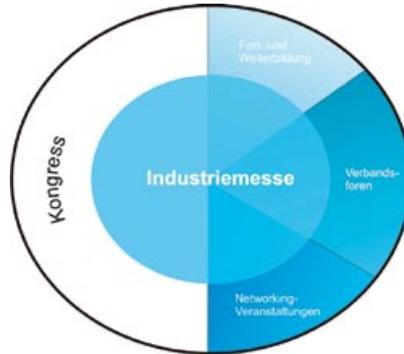


Abb.: Konzept der ITeG 2008

hinaus werden im Rahmen von zielgruppenspezifischen Veranstaltungen Angebote zur Fort- und Weiterbildung sowie brancheninterne Networking-Veranstaltungen die Industriemesse bereichern. Das Gesamtpaket soll sich zu einem innovativen Branchentreff entwickeln, mit dem Ziel, den Dialog zwischen Industrie, Anwendern, Wissenschaft und Politik zu fördern.

Die RZV GmbH ist von dem innovativen Konzept überzeugt. Hierzu der Geschäftsführer Horst-Peter Cuske: „Wir begrüßen die Entscheidung des VHitG, den neuen Branchentreff wieder in Berlin zu veranstalten, und unterstützen die Entscheidung zur konzeptionellen Umgestaltung der Fachmesse hin zu einer Kongressveranstaltung. Die Erweiterung des Angebotes im Kommunikations- und Informationsbereich trifft unserer Auffassung nach die Marktbedürfnisse wesentlich präziser und praxisnäher. So versprechen wir uns eine entscheidende Aufwertung und nachhaltige Akzeptanz im Markt, zum Vorteil letztlich aller Beteiligten, den Veranstaltern und den Besuchern. Wir freuen uns auf Berlin!“

Neben der RZV GmbH haben bereits eine Vielzahl der Marktführer ihre Teilnahme zugesagt.

Weitere Informationen zur Messe erhalten Sie bei unserer Marketingabteilung unter [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de). (pb)



Termine

- **07.-08.11.2007**  
**ConSozial**  
Fachmesse & Congress für den Sozialmarkt  
Nürnberg

---

- **14.-17.11.2007**  
**MEDICA**  
weltgrößte Medizinmesse  
Düsseldorf

---

- Termine 2008**
- **13.-15.02.2008**  
**Kongress „IT-Service-Management im Gesundheitswesen“**  
Düsseldorf

---

- **04.-09.03.2008**  
**CeBIT**  
Public Sector Parc  
Hannover

---

- **08.-10.04.2008**  
**Branchentreff für IT-Healthcare**  
Berlin

---

- **09.-10.04.2008**  
**Personal 2008**  
Fachmesse für Personalmanagement  
Stuttgart

---

- **09.-10.09.2008**  
**Zukunft Personal**  
Fachmesse für Personalwesen  
Köln

---

- **21.-24.10.2008**  
**SYSTEMS 2008**  
IT. Media. Communications  
München

---

- **05.-06.11.2008**  
**ConSozial**  
Fachmesse & Congress für den Sozialmarkt  
Nürnberg

---

- **19.-22.11.2008**  
**MEDICA**  
weltgrößte Medizinmesse  
Düsseldorf

---

Sie interessieren sich für eine Veranstaltung?  
Bitte wenden Sie sich an das Marketing der RZV GmbH.  
Telefon: (02335) 638-507 (-517)  
E-Mail: [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de)

# Riesenandrang beim 1. Patientenforum

Ärzte der Orthopädischen Klinik Volmarstein informierten über die Volkskrankheiten Rheuma und Arthrose. Mehr als 200 Besucher kamen.

Von dieser Resonanz zeigten sich selbst die Gastgeber beeindruckt. „Mit so vielen Besuchern hätte ich nicht gerechnet“, sagte Chefarzt Dr. Matthias Braun kurz bevor das erste Patientenforum der Orthopädischen Klinik Volmarstein beginnen sollte. Der Vortragssaal im Berufsbildungswerk der Evangelischen Stiftung Volmarstein war bereits rappelvoll, mehr als 200 Stühle besetzt – wer nicht rechtzeitig kam, musste stehen. Ein erfolgreicher Start also für die Vortrags- und Informationsveranstaltung, die möglicherweise zu einer festen Reihe werden soll.

Rheuma und Arthrose standen beim ersten Patientenforum im Mittelpunkt. „In einer Gesellschaft, die immer älter wird“, erklärte Dr. Arvid Hilker, „spielen Rheuma und Arthrose eine wichtige Rolle. Sie sind echte Volkskrankheiten.“ Hilker, Chefarzt des Klinikbereiches II (Rheumaorthopädie, Handchirurgie und Endoprothetik), nahm sich mit seinem Vortrag auch gleich der ersten der beiden Krankheiten an – dem Rheuma. „Es heißt, dass Rheuma die Entzündung von Gelenken ist. Es ist allerdings etwas komplizierter“, sagte er und erklärte anschließend nicht nur anschaulich die verschiedenen Formen des Rheumas, sondern auch die unterschiedlichen Behandlungsmöglichkeiten.

Hilker machte klar: „Eine OP sollte immer erst dann in Frage kommen, wenn die nicht-operativen Behandlungsmöglichkeiten ausgeschöpft sind.“ Dann aber könnte der

Gelenkersatz ein wichtiger Schlussbaustein in der Therapie sein. „Die Folgen einer Nichtbehandlung“, betonte Hilker, „sind in der Regel schwerer als die Nebenwirkungen einer medikamentösen Behandlung oder die Risiken einer Operation.“ Als erfahrener Operateur ging der Chefarzt speziell auf den Kniegelenkersatz ein und erklärte anhand von Bildern verschiedene Prothesen-Arten. „Was halten Sie von einer Behandlung mit Akupunktur?“, wollte einer der Besucher wissen. „Begleitend kann das eine hilfreiche Unterstützung sein“, erklärte Hilker. „Wie lange hält so ein Kniegelenk?“, fragte ein weiterer Herr. Dr. Hilker: „Nach 15 Jahren sind noch mehr als 90 Prozent der künstlichen Gelenke im Patienten.“

Im zweiten Vortrag informierte Dr. Matthias Braun, Chefarzt des Klinikbereiches I (allg. Orthopädie, spezielle orthopädische Chirurgie, Neuroorthopädie und Endoprothetik), über das Thema Arthrose. Auch er erläuterte Ursachen und Formen der Arthrose sowie die Behandlungsmöglichkeiten. Ebenfalls ein erfahrener Operateur, legte Braun seinen Schwerpunkt auf den künstlichen Hüftgelenkersatz. „Anders als etwa beim Knie muss immer das gesamte Hüftgelenk ersetzt werden“, erklärte der Chefarzt. Zementiert, teilzementiert, zementfrei – Braun stellte die verschiedenen Möglichkeiten mit ihren Vor- und Nachteilen vor. Auch nach seinem Vortrag hatten die Patienten Gelegenheit, die unterschiedlichsten Fragen zu stellen:

Was tun, wenn ein künstliches Gelenk in der Pfanne verrutscht? Keramik oder Kunststoff? Wo kann Arthrose noch auftreten? ...

Bevor Anästhesist Dr. Dietmar Heßelmann die modernen Möglichkeiten bei Narkose und Schmerzbehandlung vorstellte, gab er den Besuchern den wohl wichtigsten Grundsatz seiner Arbeit mit auf den Weg: „Sie müssen keine Schmerzen erdulden! Sie haben ein Recht auf eine gute Schmerztherapie!“. Wie die aussehen kann, erläuterte er in seinem Vortrag.

Physiotherapeut Philipp Zaydowicz rundete den Informationsabend mit praktischen Tipps für das Leben vor und mit dem künstlichen Gelenk ab. Er erläuterte, was Patienten schon vor der Operation beachten sollten. „Es ist zum Beispiel sinnvoll, das Gehen an Gehstützen vorher zu üben. Nach der OP hat man andere Sorgen; da ist es gut, wenn man das vorher schon mal gemacht hat.“ Zaydowicz erklärte aber auch Verhaltensregeln für die Zeit nach der OP – beispielsweise, welche Bewegungen vermieden werden sollten – und stellte den üblichen Therapie-Ablauf vor.

Nach den Vorträgen standen alle Referenten sowie weitere Ärzte aus den Abteilungen den Besuchern für Fragen zur Verfügung. „Ich fühle mich gut informiert“, sagte Gertrud Lobert hinterher. Als langjährige Rheumtikerin sei für sie zwar nicht alles neu gewesen. „Aber es ist wichtig, dass man weiß, wie man mit seiner Krankheit umgehen kann.“ Auch die anderen Besucher zeigten sich zufrieden mit dem Angebot. „So was sollte es öfter geben.“ Das würden sich auch die veranstaltenden Ärzte wünschen – bei guter Resonanz würden sie das Angebot gerne ausbauen, hatten sie im Vorfeld angekündigt. Besser hätte die Premiere wohl kaum laufen können. (shu)



Dr. Matthias Braun und Dr. Arvid Hilker (v.l.) begrüßen die Besucher beim Patientenforum.

## Stroke Unit – Spezialstation für Schlaganfallerkrankte am St. Augustinus Krankenhaus hat den Vollbetrieb aufgenommen

Meilenstein für die Behandlung von schlaganfallerkrankten Patienten in der Neurologischen Klinik

Düren. Heute fand die offizielle Einweihung der Spezialstation für Schlaganfallerkrankte, die so genannte Stroke Unit, im St. Augustinus Krankenhaus Düren im Rahmen einer Feierstunde statt.

Die Neurologische Klinik des St. Augustinus Krankenhauses hat bereits seit einigen Jahren ihren quantitativen und qualitativen Schwerpunkt in der Schlaganfalltherapie, unterstützt durch die interdisziplinär angewendeten Kompetenzen aus den Bereichen Innere Medizin, Radiologie und neurologische Rehabilitation. Daher wurde schon vor Jahren die Einrichtung einer Stroke Unit angestrebt und letztlich auch

dem St. Augustinus Krankenhaus zugesprochen. Die Räume der Stroke Unit sind nach umfangreichen Umbauten großzügig und hell gestaltet und eingerichtet, so dass sich auch der Komfortaspekt positiv auf die Genesung der Patienten, aber auch auf die Arbeit der Ärzte und Pflege auswirkt. Bei der Stroke Unit handelt es sich um eine einer Intensivstation ähnlichen Einrichtung mit vier Patientenbetten, in der kontinuierlich die wichtigsten Werte gemessen werden können, also der Blutdruck, der Salzgehalt des Blutes, der Blutzucker, die Körpertemperatur. Es wird fortlaufend das EKG registriert. Die Patienten werden nach einem standardisierten Schema alle acht Stun-

den neurologisch untersucht, so dass auch feinere Veränderungen im Status, insbesondere bei Verschlechterungen, früh registriert und Gegenmaßnahmen getroffen werden können. Die Stroke Unit ist in unmittelbarer Nähe der Intensivstation und Anästhesie des St. Augustinus Krankenhauses stationiert. Bei der Behandlung von Schlaganfällen ist die möglichst schnelle ärztliche Versorgung von besonderer Bedeutung. Eine schnelle Diagnostik und die entsprechende Therapie zielen darauf ab, drohende Schädigungen des Gehirns abzuwenden bzw. zu verringern und die Folgen des Schlaganfalls möglichst weitgehend zu beheben.



Besichtigung der Stroke Unit im St. Augustinus Krankenhaus

## Rheumazentrum Südwestfalen gegründet

Rheumakliniken der Ev. Stiftung Volmarstein wachsen zusammen

Die Rheumaklinik des Ev. Krankenhauses Hagen-Haspe und die Abteilung Rheuma-Orthopädie der Orthopädischen Klinik in Volmarstein sind die Gründungsimpulsoren des Rheumazentrums Südwestfalen. Das neue Rheumazentrum bietet insgesamt 90 stationäre Plätze, 34 in Volmarstein und 56 in Hagen-Haspe.

Durch die gemeinsame Trägerschaft unter dem Dach der Evangelischen Stiftung Volmarstein werden Dr. Arvid Hilker, Chefarzt der Rheuma-Orthopädie in der Volmarsteiner Klinik, und Dr. Werner Liman, Chefarzt der Hasper Rheumaklinik, die bereits seit Jahren bestehende Zusammenarbeit beider Häuser vertiefen. „Durch die intensive Kooperation der internistischen und orthopädischen Rheumatologie können wir die Behandlung unserer Patientinnen und Patienten noch weiter verbessern“, so Dr. Hilker. „Dazu dienen unter anderem



regelmäßige interdisziplinäre Kolloquien, in denen gemeinsam Fälle diskutiert werden. Dadurch können wir individuell und flexibel auf die Bedürfnisse unserer Patienten abgestimmte Therapiemöglichkeiten bieten.“ Außerdem werden Fortbildungen für Ärzte und Therapeuten veranstaltet.

Auch die niedergelassenen Rheumatologen internistischer und orthopädischer Ausrichtung sollen als strukturelle Bestandteile des Rheumazentrums eng mit einbezogen werden. „Nur durch direkte Verzahnung zwi-

schen ambulanter und stationärer Betreuung ist eine optimale und zeitgemäße Versorgung der Rheumakranken möglich. Und genau dies wollen wir mit der Gründung des Rheumazentrums erreichen“, betont Dr. Liman. Erste Gespräche bezüglich einer solchen Zusammenarbeit hat es bereits gegeben.

**Sie haben die Neuigkeiten  
- wir machen sie publik!**

Unter dem Titel „Blickpunkt Kunde“ haben Sie ab sofort die Möglichkeit, aktuelle Nachrichten und Neuigkeiten aus Ihrem Haus zu veröffentlichen. Senden Sie einfach eine E-Mail an das Redaktionsteam des RZV-Journals. Adresse: [marketing@rzv.de](mailto:marketing@rzv.de)

# Das Fotolabor für den Schreibtisch

Längst haben digitale Fotoapparate ihre analogen Vorgänger zahlenmäßig überholt. Doch was, wenn man nach wie vor einen Abzug in Händen halten möchte? Am besten noch sofort?

Am häufigsten wird sicherlich der heimische Tintenstrahldrucker eingesetzt. Vorteil ist hier die wirklich brillante Qualität und die sofortige Verfügbarkeit. Viele Geräte verfügen inzwischen sogar über ein Display und einen integrierten Speicherkartenleser, der Umweg über den PC ist nicht zwingend erforderlich. Rudimentäre Bildbearbeitungsschritte wie Aufhellen, Entfernen roter Augen und das Festlegen von Ausschnitten werden hier über das Display des Druckers vorgenommen.

## Licht- und Wasserscheu

Es gibt allerdings zwei Elemente, die Tintendrucke gar nicht mögen. Der Kontakt mit Wasser führt sofort zu verwischten Farben, die eher an ein



Aquarell als an ein Foto erinnern. Ein weiteres Problem ist die Haltbarkeit der Tinte, wenn sie längerer Zeit dem Tageslicht ausgesetzt wird. Der enthaltene UV-Anteil führt je nach Tinte und Papier schon nach kurzer Zeit zu deutlich verblassten Farben.

## Das Prinzip Polaroid

Früher gab es eine Möglichkeit, quasi echte Abzüge schon nach wenigen Sekunden in der Hand zu halten. Diese wurden auf chemischem Wege erzeugt und waren von einem Laborabzug kaum zu unterscheiden.

Ähnliches gibt es nun auch für den Druckbereich, es handelt sich dabei um die sogenannten Thermosublimationsdrucker. Der Drucker verwendet dabei statt flüssiger Tinte wachsartige Farben, die auf einer Folie aufgebracht sind. Durch Erhitzen werden Wachspartikel blitzschnell verdampft und

bleiben dann auf dem speziellen Papier haften. Thermosublimation bezeichnet dabei das Verdampfen eines festen Stoffes, ohne sich vorher zu verflüssigen.

## Drucken in Etappen

Auch bei diesen Druckern werden die Farben aus den Grundfarben des Drucks, nämlich Cyan, Magenta und Gelb zusammengesetzt. Praktisch sieht das dann so aus, dass auf der Farbfolie des Druckers Flächen in der maximal möglichen Druckgröße aufeinanderfolgen.

Der Druck eines vollfarbigen Fotos besteht im Prinzip aus drei einzelnen Druckvorgängen in jeder Farbe, was eine hohe Präzision bei der Papierführung erfordert. Bei den heutigen Modellen wird oft in einem vierten Druckvorgang eine Schutzschicht aufgebracht.

Aber auch ohne diese Schutzschicht ist ein solcher Druck wesentlich unempfindlicher und kann sofort angefasst werden. Auch Fingerabdrücke und Wasser können diesen Abzügen nichts anhaben, im Gegenteil, verschmutzte Fotos lassen sich sogar mit einem feuchten Tuch abwischen.

## Preis- und Formatfragen

Da das spezielle Druckverfahren dieser Fotodrucker auch spezielles Papier erfordert, wird dieses zusammen mit der Farbrolle meist in einer einfach zu handhabenden Einheit verbaut. Das führt zu einem deutlich höheren Preis für den einzelnen Abzug. Ein weiterer Nachteil ist, dass die Drucker momentan auf das Format 10x15 Zentimeter beschränkt sind, wobei dies sicherlich nur eine Frage der Zeit ist. Die Geräte selbst sind oft schon für etwa 70 Euro zu haben, Abzüge kommen auf einen Preis von etwa 30 Cent.

## Negative Bilder im Abfall

Ein kleiner Nachteil dieser Druckermodelle ist der Datenschutz, lässt sich doch auf der weggeworfenen Farbkartusche das jeweilige Bild als Negativ erkennen, selbstverständlich aufgeteilt in Cyan, Magenta und Gelb.

## Schönes Spielzeug

Trotz der erwähnten Nachteile macht es eine Menge Spaß, Fotos sofort in laborgleicher Qualität in der Hand halten zu können. Auch Digitalfotografen, die mit dem PC eher auf Kriegsfuß stehen erhalten eine interessante Alternative, da diese Drucker fast immer über ein Farbdisplay und einige Möglichkeiten der Bildbearbeitung verfügen.

## Geduldige Alternativen

Bei großen Mengen lohnt nur eines wirklich, die Nutzung eines professionellen Großlabors. Das Handling ist denkbar einfach. Die Dateien können direkt mit der Speicherkarte, auf einer CD oder per Internet versendet werden – das ist letztendlich reine Geschmackssache. Die Lieferzeiten



sind meist erfreulich kurz, schon nach etwa drei Tagen liefern die meisten Anbieter die Abzüge auf Wunsch direkt nach Haus und das auch noch zu sehr günstigen Preisen. Auch Drucke im Posterformat sind für diese Dienstleister kein Problem, selbst bedruckte Kaffeebecher und Kalender gehören bei vielen zum Sortiment.

Aber eines benötigt man in jedem Fall: Ein wirklich schönes Foto. Und dabei gibt es - zum Glück - noch keine Automatik. (mg)

# Antoni van Leeuwenhoek – Naturforscher aus Leidenschaft



**Ein Mediziner war er nicht, doch hat er wertvolle Dienste geleistet, indem er die technischen Voraussetzungen schaffte, auch kleinste Strukturen zu beobachten**

Antoni van Leeuwenhoek wurde am 24. Oktober 1632 in Delft unter dem Namen Thonis Philipszoon geboren. Der später von ihm verwendete Name „van Leeuwenhoek“ leitete er von dem in der Nähe seines Geburtshauses gelegenen Löwentor („Leeuwenpoort“) ab. Der Sohn eines Korbmachers besuchte ein Gymnasium in Warmond in der Nähe von Leiden. Die Naturwissenschaften, insbesondere Mathematik und Physik, wurden ihm von seinem Onkel nahegebracht. Ursprünglich sollte er Buchhalter werden, wozu ihn seine Mutter im Jahr 1648 nach Amsterdam schickte. Der junge Antoni nahm aber stattdessen eine Stellung bei dem dort ansässigen Tuchmacher William Davidson aus Schottland an.

Sechs Jahre später kehrte er nach Delft zurück und eröffnete dort einen eigenen Tuchladen. In seiner Freizeit widmete er sich seinem Hobby, der Mikroskopie. Zwar wurden schon vor ihm sogar mehrlinsige Mikroskope entwickelt, doch aufgrund der mangelnden Qualität der Linsen waren diese nicht wirklich brauchbar. Van Leeuwenhoek schliff die von ihm benötigten extrem kleinen bikonvexen Linsen selbst und dies gelang ihm in sehr guter optischer Qualität. In seine Geheimnisse bei der Herstellung der Linsen weihte er jedoch keine Person ein.

Das von ihm für seine Beobachtungen verwendete Mikroskop sah allerdings deutlich anders aus, als wir es heute kennen. Leeuwenhoek brachte die Linsen zwischen

zwei Metallplatten an, die er vor sein Auge hielt. Die zu beobachtenden Objekte wurden in einem Wassertropfen auf der Spitze einer Nadel angebracht. Mit Hilfe seiner Linsen erreichte er eine Vergrößerung bis zum 270-fachen und übertraf damit zu diesem Zeitpunkt existierende mehrlinsige Mikroskope bei weitem.

1668 bestätigte van Leeuwenhoek die Existenz des Kapillarsystems, indem er die Zirkulation roter Blutkörperchen in einem Kaninchenohr und einem Froschbein zeigte.

Aufgrund seiner Beobachtungen

von Samenzellen widersprach er auch der damals vorherrschenden Meinung der Spontanzeugung von Kleinstlebewesen aus Staub bzw. Schmutz. So zeigte er beispielsweise, dass Kornkäfer und Flöhe sich aus mikroskopisch kleinen Eiern entwickeln.

1683 beschrieb er von ihm im eigenen Zahnbelag entdeckte Bakterien und teilte diese in die drei Formen Bazillen, Kokken und Spirillen ein. Die öffentliche Anerkennung blieb ihm lange versagt, da wissenschaftliche Abhandlungen damals in Lateinisch verfasst wurden. van Leeuwenhoek beherrschte allerdings keine Fremdsprachen. Erst eine Empfehlung des Arztes Reinier De Graaf, selbst Mitglied der Royal Society of London, ermöglichte es ihm, seine Arbeiten eben dieser Royal Society vorzulegen, obwohl er selbst nie an einer Sitzung teilnahm.

Im Jahr 1680 wurde er dann als Mitglied aufgenommen.

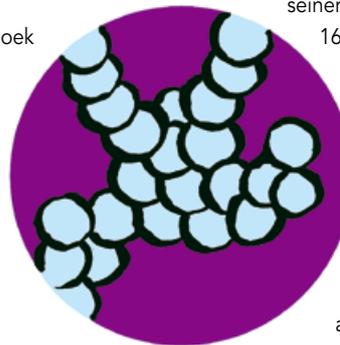
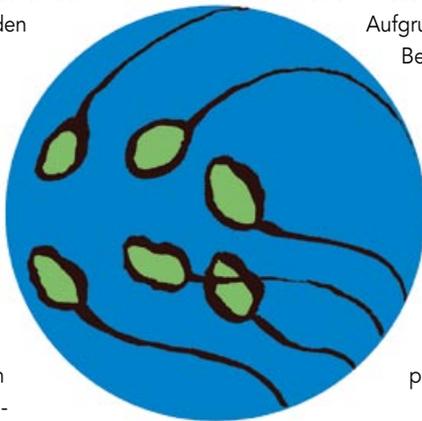
1656 heiratete van Leeuwenhoek Barbara de Mey, die Tochter eines englischen Seidenhändlers. Von den fünf Töchtern überlebte ihn nur die älteste Tochter Mary, die ihn zuletzt pflegte. Nach dem Tod

seiner ersten Frau heiratete er

1666 Cornelia Swalmius, ihr einziges Kind starb sehr früh. Cornelia war die Tochter eines einflussreichen Geschäftsmanns und verstarb 1694.

Neben seinem Beruf als Tuchhändler war van Leeuwenhoek auch Kammerherr am städtischen Gerichtshof, Eichmeister für alkoholische Getränke und zugelassener Landvermesser. Im Jahr 1723 starb sein Freund Jan Vermeer, der bekannte holländische Maler und Antoni van Leeuwenhoek wurde sein Nachlassverwalter.

Van Leeuwenhoek starb am 27. August 1723 in seiner Heimatstadt Delft und hinterließ der Royal Society 26 der von ihm hergestellten Mikroskope. Zwei seiner Mikroskope sind heute im Deutschen Museum in München ausgestellt. (mg)





## Wir optimieren die Reflexe Ihrer Krankenhaus-IT.

Damit alles wie von selbst funktioniert, versorgen wir Sie mit einem IT-System, das sämtliche interne Bereiche lückenlos vernetzt. Von der Aufnahme über die Entlassung bis zur Abrechnung stehen in Sekundenbruchteilen alle relevanten Daten zur Verfügung – ohne zeitraubende Übergaben oder Abstimmungen. Freuen Sie sich also auf mehr Schnelligkeit und Effizienz dank der guten Reflexe der spezialisierten und von uns individuell modifizierten SAP® Healthcare-Software.

IT-Therapie gesucht? [www.rzv.de](http://www.rzv.de)