

*„Mit IDERI note erreichen wir unsere Mitarbeitenden genau dann,
wenn es darauf ankommt – klar, direkt und ohne Umwege.
Das schafft Transparenz, reduziert Unsicherheiten und
beeinträchtigt den Klinikalltag weniger.“*



DR. MED RÜDIGER SCHAAR

Leiter Organisationsentwicklung

bei den Ordenskliniken München Passau gGmbH

Standort Klinikum Dritter Orden München-Nymphenburg gGmbH

HERAUSFORDERUNG

Das nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierte Klinikum Dritter Orden München-Nymphenburg ist ein akademisches Lehrkrankenhaus mit 574 Betten und 44 Plätzen für teilstationäre Behandlungen und ein Standort der Ordenskliniken München Passau gGmbH. Rund 2.400 Mitarbeitende engagieren sich täglich für eine medizinische, pflegerische und menschliche Versorgung auf höchstem Niveau. Jährlich werden etwa 32.000 stationäre und etwa 48.000 ambulante Patient:innen betreut und weitere 66.000 in den Notaufnahmen versorgt. Ein umfassendes Diagnose- und Therapieangebot für alle Altersstufen wird durch zehn Hauptabteilungen, sechs belegärztlich geführte Fachrichtungen sowie enge Kooperationen mit auf dem Klinikgelände niedergelassenen Partnern (u. a. Herzkatheterlabor, Strahlentherapie, Diagnose- und Therapiezentrum) sichergestellt. Besondere Schwerpunkte sind die zertifizierte Chest Pain Unit, das Onkologische Zentrum – bei seiner Gründung das erste in München – sowie das Perinatalzentrum mit überregionaler Expertise. Ergänzt wird das Leistungsspektrum durch ein Ambulantes Operationszentrum, ein Sozialpädiatrisches Zentrum und das Therapie-Centrum für Essstörungen. Als Einrichtung mit 24-Stunden-Betrieb ist das Klinikum in hohem Maß auf funktionierende IT-Systeme angewiesen. Geplante Abschaltungen im Rahmen von Updates oder kurzfristige Störungen lassen sich jedoch nicht vermeiden. Die Herausforderung bestand darin, Mitarbeitende – insbesondere im laufenden Klinikbetrieb – zuverlässig, zeitnah und zielgerichtet über Einschränkungen von Softwareanwendungen oder dem Krankenhausinformationssystem (KIS) zu informieren.

Die Kommunikation über Rundmails erwies sich hierbei als unzureichend: E-Mails wurden im Arbeitsalltag häufig übersehen oder zu spät gelesen. Gerade für diensthabende Ärzt:innen und Pflegekräfte – insbesondere in Nacht- und Wochenenddiensten – fehlte eine klare, unmittelbar sichtbare Information darüber, wann Systeme nicht verfügbar sind, wie lange die Einschränkungen dauern und wann mit der Wiederherstellung zu rechnen ist. Dies führte zu Unsicherheiten, Rückfragen und teilweise Unmut im Klinikalltag.



DIE LÖSUNG:

IDERI note wurde auf Empfehlung eines Kollegen eingeführt, der das System bereits aus seiner Tätigkeit an einer Universität kannte. Ziel war es, eine direkte, sichtbare und verlässliche Kommunikationslösung für IT-relevante Informationen zu etablieren.

Mit IDERI note können Mitarbeitende unmittelbar über ihre Bildschirme informiert werden – wahlweise über kurze Hinweismeldungen, bildschirmfüllende Nachrichten oder einen laufenden Ticker. Besonders im Kontext geplanter Updates und Abschaltungen bietet dies einen entscheidenden Vorteil: Die Information erreicht die relevanten Personen genau dort, wo sie arbeiten – unabhängig davon, ob E-Mails gelesen wurden.

Für geplante Wartungsfenster hat sich ein strukturiertes Kommunikationsszenario bewährt:

- frühzeitige Vorankündigung der Maßnahme
- „Last Call“-Meldung unmittelbar vor Beginn
- begleitender Ticker während der Abschaltung
- Abschlussmeldung mit Information zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Gerade die diensthabenden Ärzt:innen und Pflegekräfte profitieren von dieser klaren und transparenten Kommunikation. Bei den letzten geplanten Abschaltungen gab es deutlich positives Feedback: Beginn und Dauer der Maßnahmen waren klar erkennbar, Unsicherheiten konnten reduziert werden.

Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit, Meldeszenarien im Voraus vorzubereiten und bei Bedarf abzurufen. Perspektivisch ist geplant, diese Funktion auch für hausweite Alarmierungen zu nutzen – hierfür wird derzeit noch ein entsprechendes Konzept erarbeitet.

Seit Einführung der Lösung hat sich die Zusammenarbeit zwischen IT, Organisationsentwicklung (OE), ärztlicher und pflegerischer Direktion sowie den Fachbereichen spürbar verbessert. Das gegenseitige Verständnis für notwendige IT-Maßnahmen ist gewachsen. Die Zahl der Beschwerden nach geplanten Abschaltungen aufgrund unzureichender Information ist bereits zurückgegangen, und die allgemeine Stimmung im Zusammenhang mit Updates hat sich deutlich verbessert.

Insgesamt stellt IDERI note für Einrichtungen im 24-Stunden-Betrieb, die ihre IT-Systeme nicht einfach abschalten können, eine sehr geeignete Lösung dar. Notwendige und unvermeidbare Softwareupdates lassen sich damit professionell, transparent und mit deutlich weniger Reibungsverlusten kommunizieren.

KUNDENSTIMME

Entlastung für IT und Fachbereiche

Weniger Rückfragen und Beschwerden ermöglichen es der IT, sich auf die schnelle Behebung von Problemen zu konzentrieren.

Maximale Sichtbarkeit im 24/7-Betrieb

Mitarbeitende werden direkt per Popup oder Ticker auf dem Bildschirm informiert – ohne Umweg über E-Mail.