

MARKT

Lebensader und Nebensache: IT in der Residenz „Leben am Wald“

Unterbrechungsfreie Verfügbarkeit ist A & O

Heutzutage gilt es, immer komplexere IT-Komponenten betreuen. Gleichzeitig haben Heime dafür Sorge zu tragen, dass diese unterbrechungsfrei funktionieren.

Von Dr. Dirk Breitwieser und Stefan Schaffner

Grasellenbach// Vom PC bis zur Telefonanlage – längst ist eine stabile, ausfallsichere IT-Infrastruktur auch aus Pflege- und Senioreneinrichtungen nicht mehr wegzudenken. Im anspruchsvollen Alltag soll sie unterstützen und entlasten – möglichst geräuschlos und ohne die ohnehin schon knappen Ressourcen zusätzlich zu belasten.

Die Residenz „Leben am Wald“ GmbH in Grasellenbach im Odenwald etwa hat sich darum für ihre gleichnamige Facheinrichtung, ein „auf die Neurophase F“ spezialisiertes Pflegezentrum, externe Hilfe ins Haus geholt.

Wertvolle Unterstützung im Pflegealltag

Die Residenz „Leben am Wald“ bietet 174 Pflegeplätze für Menschen ab dem 18. Lebensjahr, die im Rehabilitationsphasen-Modell für Schwerst-Schädel-Hirnverletzte und Patienten im Wachkoma der Neurophase F zugeordnet sind sowie für an Multiple Sklerose und Chorea Huntington erkrankte Menschen. Die Betreuung der Bewohner mit diesen Krankheitsbildern ist mit besonders hohem kurativmedizinischen und pflege-technischem Aufwand verbunden.

In diesem Kontext ist das reibungslose Funktionieren der IT von besonders großer Bedeutung – schon allein, weil niemand Zeit hätte, sich um etwaige EDV-Probleme zu kümmern. Die IT soll darum keine unnötige Aufmerksamkeit erzeugen, sondern effizient im Alltag unterstützen und jenen Mehrwert bieten, den Menschen im Zeitalter der Digitalisierung erwarten.

Für die Betreuung ihrer IT-Infrastruktur haben sich die Verantwortlichen der „Residenz Leben am Wald“ daher für eine externe Unterstützung entschieden. Neben wenigen Angestellten kümmern sich nun auch die Fachleute der ASS it-systemhaus

GmbH aus Groß-Bieberau um die Betreuung der IT.

In Seniorenheimen ist die IT ein wichtiges Arbeitsmittel – sowohl in der Verwaltung der Einrichtungen selbst, als auch mit Blick auf die Arbeit mit den Bewohnern. Die IT-Aufgaben in der intensiven Pflege sind allerdings deutlich vielfältiger und damit auch anspruchsvoller.

Intensivpflege braucht anspruchsvolle Infrastruktur

Zum einen besteht ein hoher Dokumentationsaufwand an Daten, zum anderen gilt es, sämtliche Systeme ununterbrochen verfügbar und einsatzbereit zu halten. Zu ausnahmslos jedem Zeitpunkt müssen alle notwendigen Patientendaten und -informationen, wie beispielsweise Hinweise zur Medikation oder Behandlungspläne abrufbar sein. Dass das tagesin, tagaus gelingt, ist das Ergebnis solider Arbeit und des Einsatzes praxisbewährter IT-Komponenten. Der von der Residenz beauftragte IT-Dienstleister achtet darum darauf, dass nur hochwertige Technik im Einsatz ist und Server, Storage und Netzwerk unterbrechungsfrei und performant verfügbar sind. Im Falle von Störungen müssen Ersatzsysteme unverzüglich bereitstehen und die aktuellen Daten verfügbar vorhalten. Neben den Kernsystemen sichern die Experten auch das Netzwerk und die Clientsysteme gesondert gegen Ausfälle. Letztere sind dabei durch den Einsatz einer Terminalserverlösung flexibel einsetzbar und im Bedarfsfall auch leicht zu ersetzen.

Viele der Systeme sind redundant ausgelegt und durch die Mitarbeiter in mehreren Schichten pro Tag durchgehend im Einsatz. Folglich avancieren Wartungsfenster für die IT zu einer Rarität. Dank Server- und Desktop-Virtualisierungen sind Änderungen an Hard- und Software auch im Nutzbetrieb möglich. Ganz so komplex geht es in Seniorenheimen in der Regel nicht zu. Doch je größer die angebotene Pflegekom-



Die Residenz „Leben am Wald“ hat sich als Pflege- und Therapiezentrum auf die Neurophase F spezialisiert.

Foto: Residenz „Leben am Wald“

ponente in Altenheimen wird, umso daher werden die Ansprüche an die IT ein ähnliches Niveau wie in der Residenz „Leben am Wald“ erreichen. Anders formuliert: Sobald schwerkranke Menschen im Spiel sind, wachsen die Anforderungen an die IT erheblich an.

Kernelement: Sicherheit und Datenschutz

Auch in puncto IT-Sicherheit und Datenschutz müssen in hochspezialisierten Pflegeeinrichtungen deutlich höhere Anforderungen gelten, als in Seniorenheimen. Der Umgang mit lebenserhaltenden Technologien und IT-gesteuerten Gerätschaften beispielsweise erfordert höchste Aufmerksamkeit. Fragen wie „Wer hatte wann Zugriff auf die Geräte?“ oder „Wer darf überhaupt die Geräte bedienen und wer nicht?“ müssen zu jeder Zeit den Vorschriften entsprechend beantwortet und rechtssicher dokumentiert werden können.

Zudem gilt es, sämtliche Patientendaten sicher vor Dritten zu schützen und granular nach den Anforderungen und Notwendigkeiten der Softwareanwender abgestuft zugänglich aufzubewahren. Hier muss ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der notwendigen und unerlässlichen Sicherheit und der unkomplizierten Nutzung der Systeme gelingen – welches auch einen möglichen Datenzugriff durch Dritte

(Ärzte, Apotheker) einschließt. Dafür bedarf es spezieller VPN-Verbindungen und eines bedarfsgerechten Rollen- und Rechtssystems. Zudem ist beispielsweise die Nutzung von WLAN für Bewohner und Gäste nur durch strikt logisch und physisch getrennte Infrastrukturen möglich, was die Angreifbarkeit und das Auslesen sensibler Patientendaten nahezu ausschließt.

Ob in Seniorenheimen oder in Pflegezentren: Eine stets einsatzbereite IT spielt eine immer größere Rolle. Insbesondere in hochspezialisierten Pflegeeinrichtungen, wie beispielsweise der Residenz „Leben am Wald“ ist sie für viele Patienten zu einem unverzichtbaren Lebensbaustein geworden. So kommt der IT-Sicherheit und der unterbrechungsfreien Einsatzbereitschaft der entsprechenden Infrastruktur eine sehr große Bedeutung zu – die die Mitarbeiter fordert. Folglich bedienen sich viele Einrichtungen externer und speziell auf die Branche spezialisierter Dienstleister, die in enger Abstimmung mit den Fachverantwortlichen vor Ort für eine sichere und stets einsatzbereite IT-Infrastruktur sorgen.

■ **Dr. Dirk Breitwieser, Betriebsmanager, Residenz Leben am Wald. residenz-law.de.**
Stefan Schaffner, Geschäftsführer, ASS it-systemhaus GmbH. ass-systemhaus.de