



Westen, die Leben retten

ZOLL CMS setzt bei der europaweiten Patientenversorgung auf KUMAVISION

Täglich tragen Zehntausende Patienten, die von einem plötzlichen Herztod bedroht sind, die LifeVest des amerikanischen Medizinprodukteherstellers ZOLL Medical Corporation. Die Defibrillatorweste ermöglicht es Patienten, einen Defibrillator direkt auf der Haut zu tragen, ohne dass dieser implantiert werden muss. Die europaweite Expansion sowie die damit verbundenen komplexen Logistik- und Abrechnungsprozesse in zahlreichen Ländern steuert die ZOLL CMS GmbH mit der ERP-Branchensoftware von KUMAVISION.

So einfach und überzeugend das Prinzip der LifeVest ist, so komplex und anspruchsvoll gestalten sich die Prozesse, die für eine sichere Versorgung der Patienten und Kunden erforderlich sind. Dazu zählen in erster Linie eine zentrale Logistik für die europaweite Versorgung, die anschließende Überprüfung und Wiederaufbereitung der LifeVest, die Abrechnung in unterschiedlichen europäischen Gesundheitssystemen sowie die lückenlose Dokumentation aller Vorgänge. „Unsere bisher eingesetzte Software war ausschließlich auf den deutschen Markt ausgerichtet, womit wir das internationale Wachstum nicht mehr vernünftig abbilden konnten“, erklärt Sabine Hüppelshäuser, Manager Executive Assistance und ERP-Projektleiterin bei ZOLL CMS. Fündig wurde ZOLL CMS bei der ERP-Branchensoftware von KUMAVISION. Die auf Microsoft Dynamics 365 Business Central basierende Lösung bot dem Unternehmen die erforderlichen Möglichkeiten, um die Prozesslandschaft europaweit einerseits zu vereinheitlichen und andererseits zu optimieren.

„Neben dem Funktionsumfang der Branchensoftware war die langjährige Erfahrung von KUMAVISION im regulierten Umfeld ausschlaggebend“, ergänzt Hüppelshäuser. Die Projektabwicklung übernahm der Consultantspezialist M Assist. KUMAVISION arbeitet seit vielen Jahren eng mit M Assist zusammen und hat die partnerschaftliche Kooperation 2020 durch eine strategische Beteiligung ausgebaut.

Europaweit im Einsatz

Von Deutschland, Österreich und der Schweiz über die Beneluxländer, Frankreich, Italien und Spanien bis Polen: ZOLL ist in allen großen europäischen Märkten aktiv. Zum Schutz der Patientendaten ist dabei jede Landesgesellschaft als eigener Mandant in der Branchensoftware angelegt. Die Logistik indes erfolgt für alle Länder zentral. Auch wenn das Produkt LifeVest immer gleich ist, unterscheiden sich die regulatorischen Rahmenbedingungen mitunter erheblich. Die Abrechnung erfolgt wahlweise mit Krankenkassen, Kliniken oder direkt mit Patienten, elek- ▶



Die LifeVest ist ein tragbarer Defibrillator, der wie eine Weste direkt auf der Haut getragen wird. Der Elektrodengürtel erkennt, wenn die Herzfrequenz in einen gefährlichen Rhythmus gewechselt hat und gibt einen Behandlungsschock ab. Der Monitor zeichnet die Herzfrequenz kontinuierlich auf.

tronisch, auf Papier oder kombiniert in beiden Formen. Dazu kommt, dass alle Dokumente in der jeweiligen Landessprache abgefasst sein müssen. „Dass wir diese komplexe Aufgabenstellung mit KUMAVISION überhaupt in einer Software abbilden können, ist eine beachtliche Leistung, die für den Erfolg unseres Projekts von entscheidender Bedeutung war“, blickt Hüppelshäuser zurück.

Best-Practice als Basis

Bei der Abbildung der europaweiten Abläufe orientierte sich ZOLL CMS an den Best-Practice-Prozessen, die die KUMAVISION-Branchensoftware mitbringt. „Wir haben den Grundprozess von der Verordnung über die Versorgung bis zur Abrechnung und Wiederaufbereitung für alle Länder so standardisiert wie möglich gehalten und nur dort Anpassungen vorgenommen, wo landesspezifische Besonderheiten berücksichtigt werden mussten“, beschreibt Hüppelshäuser den Ansatz bei der Projekteinführung. Besonders praktisch: Viele der Anpassungen ließen sich ohne individuelle Programmierung beispielsweise durch Zusatzfelder einfach umsetzen. Das Unternehmen startete mit der Schweiz, beteiligte aber von Anfang an Key-User aus Deutschland. „Der gegenseitige Austausch

hat die Prozessqualität nachhaltig gefördert, wir haben viel voneinander gelernt. Da wir zudem Test- und Trainingsphasen zusammengefasst haben, waren alle frühzeitig mit der neuen Software vertraut“, kommentiert Hüppelshäuser. Ein weiterer Erfolgsfaktor ist für die Projektleiterin das jederzeit ansprechbare Team von M-Assist: „Die Consultants von M-Assist waren immer für uns da und haben uns sicher und souverän durch die Besonderheiten des regulierten Umfelds in Europa begleitet.“ Durch den so erreichten Know-how-Transfer konnte ZOLL CMS im Projektverlauf zunehmend Aufgaben in Eigenregie umsetzen.

Zentrale Logistik und Wiederaufbereitung

Die Logistik erfolgt über einen vom Hersteller zertifizierten und geschulten Dienstleister. Die LifeVest selbst besteht aus mehreren Komponenten: Elektrodengürtel, Stoffteile, Monitor und Ladegerät sowie weiteres Zubehör. Die Branchensoftware arbeitet im Hintergrund mit Sets und stellt somit sicher, dass jeder Patient vollständig beliefert wird. Dabei muss neben landestypischen Besonderheiten wie etwa beim Ladegerät auch der Umfang des Brustkorbs berücksichtigt werden. Ausgewählte Dokumente wie Lieferscheine inklusive Seriennummer und Empfangsbestätigungen werden direkt aus der ERP-Software in der jeweiligen Sprache gedruckt. Eine weitere Herausforderung: Die LifeVest bleibt über die gesamte Versorgung Eigentum von ZOLL, was in der Branchensoftware als Mietgeschäft abgebildet wird. Auch bei der Wiederaufbereitung der Defibrillatorwesten kommt die Branchensoftware zum Einsatz. Arbeitsschritte und Reparaturmaßnahmen werden im ERP-System dokumentiert und sind damit jederzeit nachvollziehbar. „KUMAVISION bietet uns wertvolle Unterstützung, um die strengen Compliance-Anforderungen für Medizinprodukte im Rahmen der Medical Device Regulation und anderer Normen sicher zu erfüllen“, kom-



Die LifeVest Defibrillatorweste wird unter der Kleidung getragen und ermöglicht es Patienten, ihren Alltag geschützt weiterzuführen.

mentiert Hüppelshäuser. Die für Medizinprodukte gesetzlich vorgeschriebene sicherheitstechnische Kontrolle (STK) wird über die in der Branchensoftware enthaltene Seriennummernverfolgung gesteuert.

Digitalisierter Dokumentenfluss

Ob Verordnungen, Befunde oder Rezeptverlängerungen, Lieferscheine, Empfangsbestätigungen, Einverständnis- und Datenschutzerklärung, Schulungsnachweise oder Mahnschreiben: Im Verlauf der Patientenversorgung fällt eine Vielzahl an Dokumenten an, die über die Branchensoftware gesteuert werden. Unterschriebene Originaldokumente werden gescannt und im Dokumentenmanagementsystem (DMS) hinterlegt, das in die Branchensoftware integriert ist. „KUMAVISION bietet uns beim Umgang mit Dokumenten eine unverzichtbare Unterstützung. Dokumente lassen sich prozessgesteuert verarbeiten und ausgeben. Zudem zeigt uns das System klar an, in welcher Konstellation welche Dokumente benötigt werden“, so Hüppelshäuser. Dazu zählt die lückenlose Dokumentation der Einweisung von Patienten in den Umgang mit der LifeVest, die nur von zertifizierten Fachkräften vorgenommen werden darf. Neben typischen Dokumenten verwaltet ZOLL CMS auch die Verträge mit den Krankenkassen in der Branchensoftware. „Das Hinterlegen der Verträge in der Software erfordert zwar einen gewissen Zeitaufwand, keine Frage. Der Aufwand lohnt sich aber, da die Mitarbeitenden im Innendienst im Anschluss bei der Vorgangserfassung deutlich entlastet werden.“

Viel erreicht, viele Möglichkeiten

„Rückblickend haben wir sehr viel gemeinsam mit KUMAVISION und M-Assist erreicht. Wir sind in vielen Bereichen schneller geworden, rechnen elektronisch ab und haben den Umgang mit Dokumenten weiter professionalisiert“, resümiert Hüppelshäuser. Der größte Erfolg ist aus Sicht der Projektleiterin jedoch die Tatsache, dass mit einer ERP-Software ein komplexes Geschäftsmodell in unterschiedlichen Ländern und damit unterschiedlichen Gesundheitssystemen abgebildet werden konnte: „Die Flexibilität der Branchensoftware hat uns wirklich positiv überrascht. Wir sind damit in der Lage, unser Geschäftsmodell länderübergreifend zu skalieren.“ Daneben schätzen die Mitarbeitenden kleine Komfortfunktionen, die das Arbeiten mit der neuen ERP-Software vereinfachen. So lassen sich etwa für Felder Start- und Enddaten festlegen, um Adressänderungen bereits im Voraus anlegen zu können. Auch nach erfolgtem Live-Start bietet das ERP-System für ZOLL Medical noch viel Potenzial: „Die Lösung ist sehr transparent und enthält eine Menge von Informationen für die Unternehmenssteuerung.“ ■



Nach der Rückgabe werden die Komponenten der LifeVest überprüft und wiederaufbereitet.



EINGESETZTE LÖSUNG

KUMAVISION ERP-Branchensoftware für den Gesundheitsmarkt auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Business Central

HERAUSFORDERUNG

Elektronische Abrechnung in unterschiedlichen Gesundheitssystemen

BESONDERE EFFIZIENZ

Integrierte Dokumentensteuerung, skalierbare Lösung, Berücksichtigung der Compliance-Vorgaben