

Erfahrungsbericht

über die Einführung des CLINIC PLANNER im Städtischen Klinikum Lüneburg

Sandra Kuetz ist erleichtert. Die Einführung des CLINIC-PLANNER war ein voller Erfolg. Nachdem tarifliche Änderungen und Probleme im Umgang mit der vorhandenen Software einen inzwischen erheblichen zeitlichen Aufwand verursachten, war die Entscheidung für die Umstellung auf die aktuellen Module der Software von Klages & Partner gefallen. Frau Kuetz übernahm für die Einführung der neuen Lösung die Projektleitung im Klinikum Lüneburg. Die Einrichtung beschäftigt etwa 1300 Mitarbeiter, die in 12 Fachkliniken, einem angeschlossenen Seniorenzentrum und zwei Krankenpflegeschulen arbeiten. Die

Erfahrungen mit der Einführung und dem Betrieb des CLINIC-PLANNERS schildert die Pflege-EDV-Controllerin und Datenschutzbeauftragte in einem Interview mit Frau Vaupel.



Sandra Kuetz,
Projektverantwortlich für die Einführung des CLINIC PLANNER im Städtischen Klinikum Lüneburg

Sandra Vaupel: Welche Kriterien führten zu der Entscheidung für das Dienstplanprogramm von Klages & Partner?

Das damalige im Klinikum eingesetzte Dienstplanungs- und Zeiterfassungssystem erfüllte nicht mehr die rechtlichen Grundlagen zu den tariflichen Anforderungen. Dies führte u.a. zu gravierenden Mängeln in den Bereichen der Ermittlung von Zeitzuschlägen, der Bemessung von Schicht und Wechselschichtzulagen, der Abbildung von Feiertagen und der Saldenberechnungen im Dienstplan. Nachberechnungen, Saldenkorrekturen und manuelle Datenübergaben an das Lohn und Abrechnungsprogramm erforderten ein stetig notwendiges manuelles Eingreifen und somit zusätzlichen personellen und kosten trächtigen Aufwand. Automatisierte Prozesse waren in dieser Situation völlig ausgeschlossen. Eine Trennung von dieser nicht mehr zeitgemäßen Software war unter den Anforderungen wirtschaftlicher Aspekte unabdingbar.

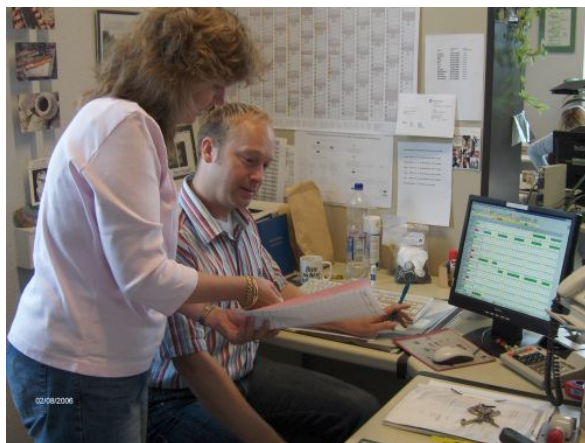
Sandra Vaupel: Wie zufrieden waren Sie mit der Einführung (Projektierung, Installation und Schulung) der Software?

Das Klinikum Lüneburg entschied sich im Rahmen eines offiziellen Ausschreibungsverfahrens, gesteuert durch eine hausinterne qualifizierte Projektgruppe unter der Projektleitung von Frau Kuetz, im Mai 2005 für das Dienstplanprogramm der Firma Klages und Partner. Es folgten zwei ausführliche Projektierungsgespräche im Juni und Juli mit einem fest zugewiesenen Projektleiter der Firma Klages und Partner. In den Gesprächen wurden der gesamte Ablauf sowie die Koordination des Projektes erarbeitet. Die Ergebnisse wurden von der Projektgruppe im Rahmen einer Ablaufmatrix fixiert und dienten als Vorlage zum weiteren Vorgehen. Bereits im August konnte durch die sehr gut strukturierte gemeinsame Vorbereitung die Installation der Software mit Echtdateien des Klinikums erfolgen. Die Installationen der Zeiterfassungsgeräte der Firma PCS folgten wenig später. Nach der Durchführung der Administratorenschulungen für die Bereiche Personalabteilung, Pflegedirektion und EDV und den Zeitbeauftragten Schulungen für die stationären Bereiche, Funktionsbereiche und den Verwaltungsbe-
reichen konnte das System am 01. Oktober 2005 mit ca. 800 Mitarbeitern/Innen in den Echtbetrieb gehen. Ein besonderer Anspruch an den CLINIC PLANNER lag hierbei in der zeitgleichen tariflichen Umstellung vom BAT auf den neuen TVöD.

Im Juni 2006 wurde die Anbindung des Seniorenzentrums abgeschlossen. Das Klinikum befindet sich zurzeit mit 1000 Mitarbeitern im Echtbetrieb. Die noch ausstehenden Bereiche werden sukzessive bis zum Jahresende folgen.

Sandra Vaupel: Wie beurteilen Sie die Qualität des Dienstplanprogramms und den Modulen?

Besonders aufgefallen war der Projektgruppe des Klinikums von Anfang an die klare Struktur des Programms und den einzelnen Modulen. Die anwenderfreundliche Oberfläche ist auch für ungeübte Anwender nach den Schulungen unkompliziert zu bedienen. Daneben lag unser Augenmerk bei der Entscheidung für Klages und Partner in der prospektiven Abbildung der Berechnungsgrundlagen und der Fähigkeit, die verschiedenen vorhandenen Mandanten incl. deren unterschiedlichen tariflichen Anforderungen darstellen zu können. Auch die Möglichkeiten, individuelle Anforderungen umzusetzen, wie zum Beispiel unser im Klinikum eingeführtes % Modell, ein gemeinsamer Beitrag der Mitarbeiter zur Konsolidierung des Klinikums, stellte für Klages und Partner kein Problem dar. Diese Bereitschaft, sich mit individuellen Wünschen kompetent zu beschäftigen und das Vorhandene immer weiter auszubauen, automatisierte Prozesse zu ermöglichen und Subsysteme (z.B. das Schulverwaltungsprogramm) über funktionsfähige Schnittstellen einzubinden, hat uns überzeugt.

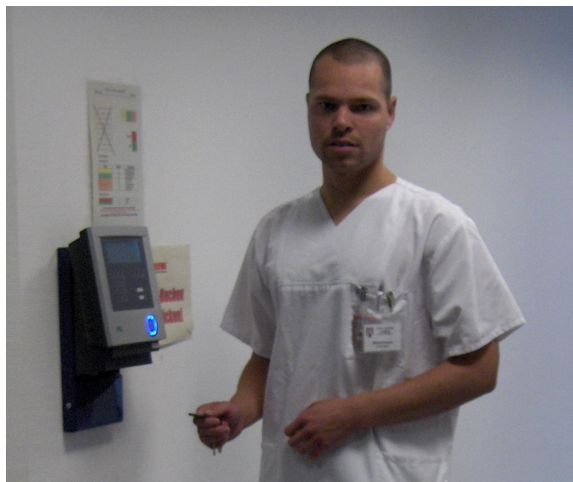


Die neue Software schafft Freiräume und Sicherheiten für ein entspanntes Arbeitsumfeld.

Frau Vaupel: Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Bereich Support gemacht, sind Sie mit der Erreichbarkeit der Telefonhotline und den Servicemitarbeitern zufrieden?

Besonders in der „heißen Phase“, also direkt vor dem Start mit den damals 800 Mitarbeitern in den Echtbetrieb, hatten wir immer feste Ansprechpartner zur Seite. Heute richten wir uns mit unseren Wünschen oder Problemen an die Hotline. Dort ist tatsächlich immer jemand zu erreichen. Kleinere Dinge

werden unkompliziert und meistens umgehend von den immer freundlichen und sehr ausdauernden Hotlinekollegen gelöst. Größere Angelegenheiten bekommen eine Auftragsnummer und werden dann zeitnah von Klages und Partner abgearbeitet. Selten gibt es Punkte, die direkt mit einem Programmierer geklärt werden müssen. Diese beziehen sich eher auf nachträgliche Veränderungen zu Tarifinterpretationen oder auf Abbildungen zu Individualwünschen. Aber auch das ist kein Problem. Im Rahmen eines geplanten Telefontermins können diese Dinge dann gemeinsam kompetent angegangen werden.



Die neuen Zeiterfassungsterminals sehen nicht nur gut aus, sondern sind auch noch kinderleicht zu bedienen.

Frau Vaupel: Würden Sie sich wieder für Klages und Partner entscheiden?

Wir würden uns in jedem Fall wieder für Klages und Partner entscheiden. Korrekte Berechnungsgrundlagen, automatisierte Prozesse, Auswertungen und erleichternde Tools z.B. für die Dienstplangestaltung und die Urlaubsabbildung haben für die Verantwortlichen, aber auch für die Mitarbeiter, neues Vertrauen und Transparenz geschaffen. Im Rahmen dieser Prozesssteuerung ist eine neue Struktur rund um die Anforderungen und Möglichkeiten der Dienstplanung und des professionellen Personalmanagements entstanden. Die Personalabteilung übernimmt im Rahmen der automatisierten Datenübernahme die im CLINIC PLANNER korrekt ermittelten lohnrelevanten Werte und bringt sie über das Lohnprogramm zur Auszahlung. Ein permanentes manuelles und zeitintensives Eingreifen ist nun nicht mehr notwendig. Mit der Einführung des CLINIC PLANNER gelang uns ein ganzheitlicher und wirtschaftlicher Prozess, in dem die Abläufe so effektiv wie möglich gestaltet sind. Als neues Referenzhaus der Firma Klages und Partner konnten wir seit Beginn des Jahres schon viele andere Häuser von der Kompetenz der Software bei uns in Lüneburg vor Ort überzeugen.

Frau Kuetz vom städtischen Klinikum Lüneburg im Gespräch mit Frau Vaupel, Klages & Partner GmbH