

Forum Aktuell

Wissenswertes von Siemens Healthcare Diagnostics, Sonderdruck aus Ausgabe 1/2011

Answers for life.

SIEMENS

Gutes Teamwork – die ideale Basis für gute Befunde und noch viel mehr



Das Laborteam an der „Laborstraße“, v.l.: Sabine Zimmermann, Cindy Schneidewind, Wenke Sandrowsky, Sandra Sadlau, Ines Klaus, Marion Reiß, Oda Ort

Die Erstellung eines Laborwertes ist mehr als eine chemische Reaktion. Die Dienstleistung eines Labors endet nicht mit der Übermittlung des Laborbefundes an den Einsender, findet das IMD Oderland, die Verantwortung gegenüber der Gesellschaft als Ganzes spielt eine wesentliche Rolle. Nicht nur in dieser Hinsicht teilen das IMD Oderland und Siemens dieselben Werte.

Das Institut für Medizinische Diagnostik (IMD) Oderland in Frankfurt (Oder) versteht sich als labormedizinischer Generalversorger für den ambulanten und den stationären Bereich und ist eines der fünf Hauptlabore des IMD-Laborverbundes in Nordostdeutschland.

IMD Oderland und Greifswald agieren in Ostbrandenburg und in Mecklenburg-Vorpommern, einer Region mit einer geringen Bevölkerungsdichte und mit weiten Wegen zu den ärztlichen Auftraggebern. Allein für die beiden Standorte Frankfurt und Greifswald werden täglich rund 8.500 Kilometer zurückgelegt, um 70 Prozent der Proben aus niedergelassenen

Praxen im Umkreis und die restlichen 30 Prozent aus den Krankenhäusern in die Labore zu transportieren. Es werden rund 1.000 Mediziner aus Arztpraxen, medizinischen Versorgungszentren und Behörden, dazu mehrere Kliniken mit über 3.000 Betten versorgt.

Zum Team der 153 engagierten IMD-Mitarbeiter in Frankfurt (Oder) und Greifswald gehören Ärzte der Laboratoriumsmedizin, Transfusionsmedizin, Mikrobiologie, Virologie und Infektionsepidemiologie; außerdem Fachbiologen, Qualitäts- und Umweltmanager, MTA, Fachbetriebswirte, IT-Spezialisten und andere mehr. Das IMD Oderland hat eine 20-jährige Tradition.

Im April 1991 wurden die Laborgemeinschaft Oderland und das Ärztliche Labor von Dr. Frank Berthold und Dr. Frank-Peter Schmidt in Frankfurt (Oder) gegründet. Ein Jahr danach kam ein Labor in Greifswald hinzu und 1999 ein Labor in Berlin. Später traten noch Labore in Rostock und Potsdam in den IMD-Verbund ein.

Alle Hauptstandorte bieten ein sehr umfassendes Spektrum der modernen Labor diagnostik an, von Autoimmundiagnostik bis Transfusionsmedizin, Mikrobiologie und Molekulardiagnostik. Sie nutzen Synergien in Form gemeinsamer Einkaufsprozesse, sind aber gleichzeitig individuell spezialisiert auf bestimmte Leistungen. So



Leitung der Institute für Medizinische Diagnostik Oderland und Greifswald, v. l.: Kristian Meinck (MBA), Heike Seifarth, Akademische Qualitätsmanagerin im Gesundheitswesen, Dipl.-Med. Michael Schuster, Dr. Frank Berthold (MBA)



IMD-Standorte und Kooperationen

- Hauptstandorte
- Außenstellen
- Kooperationsstellen



Viele Fahrzeuge sind täglich für das IMD unterwegs

konzentrieren sich IMD Oderland und Greifswald auf Infektiologie einschließlich Virologie und Mykologie, Berlin ist im Bereich Toxikologie und Immunologie, Rostock im Bereich der Humangenetik spezialisiert.

Über die reine Labordiagnostik hinaus erbringen IMD Oderland und Greifswald Beratungs- und Managementleistungen für verschiedene Akteure im Gesundheitswesen; so werden zum Beispiel in Kooperation mit verschiedenen Krankenhäusern für den Laborbereich Outsourcing-Projekte oder Managementübernahmen realisiert. Darin eingeschlossen sind laborspezifische Beratungsleistungen zu Transfusionsmedizin, Krankenhaushygiene, Qualitätsmanagement, Labor-Controlling und mehr. In der Zwischenzeit gibt es Außenstandorte in den Krankenhauslaboratorien Bergen auf Rügen, Anklam, Ueckermünde und Schwedt sowie Kooperationen mit acht Klinikstandorten der Region.

Die Standorte Frankfurt und Greifswald kooperieren am engsten miteinander (Einkaufsprozesse, Qualitätsmanagement, fachlicher Austausch, Umweltmanagement) und auditieren sich als Partner wechselseitig. Das unterstreicht den hohen gemeinsamen Qualitätsanspruch der Partner, zumal die beiden Standorte eine baldige rechtliche Fusion anstreben. Zu den Laboren gehört die Laborbetreuung IMD GmbH, die den Kurierdienst, die Versorgung der Auftraggeber mit Verbrauchsmaterialien, aber auch Services wie Hygienesdienstleistungen oder die legale Rücknahme von infektiösem Abfall realisiert.

Interview

Mit Siemens Healthcare Diagnostics wird eine intensive Partnerschaft gepflegt, die auch auf gemeinsamen Werten basiert. Lesen Sie bitte dazu das folgende Gespräch, das Donia Dronka und Dr. Patrizia Mikulcik von Siemens mit Heike Seifarth, Mitglied der Institutsleitung, und Adam Guzenda, Assistent der Institutsleitung von IMD Oderland und Greifswald, führten.

Frau Seifarth, was ist das Besondere an IMD Oderland und IMD Greifswald?

Heike Seifarth: Wir verstehen uns als ein wertebasiertes, kunden-, mitarbeiter- und qualitätsorientiertes Unternehmen. Insbesondere unsere Mitarbeiter genießen einen hohen Stellenwert: Wir legen großen Wert auf Kompetenz und eine vertrauensvolle Kommunikation mit ihnen und untereinander. Jährlich findet ein Teamworkshop für alle Mitarbeiter statt; die Teams werden abteilungs- und standortübergreifend gemischt. In einem Jahr gab es zum Beispiel die Aufgabe, ein gemeinsames Wertekonzept als verbindendes Element zu erstellen. Das Ergebnis war ein interner Flyer, in dem gemeinsam entwickelte Aussagen zu unseren Werten ausformuliert wurden. Wie beispielsweise: „Hinter jedem Barcode steht ein Patient“ oder: „Jeder hat Anteil am Erfolg“.

Adam Guzenda: Qualität ist für uns ein zentraler Wert. Qualität bedeutet für uns ein offenes Miteinander und eine stetige Weiterentwicklung durch kontinuierliche Veränderung. Wir arbeiten gemäß der Leitlinie: „Alles was wir tun, können wir noch besser machen, jeder Prozess hat Potenzial, jeder Fehler ist eine Chance für Verbesserung, jede gute Idee macht uns stärker.“ So haben es unsere Mitarbeiter formuliert.

IMD Oderland: Referenzdaten

- Seit 1995 akkreditiertes medizinisches Qualitätslabor – aktuell nach DIN EN ISO 15189:2007
- Business-Excellence-Modell als Führungsinstrument: Qualitätspreis Berlin-Brandenburg 2008; Finalist beim nationalen Ludwig-Erhard-Preis 2008, EFQM-basiert
- Einzige Facharztpraxis bundesweit mit einem Umweltmanagement-System nach EMAS III und einer Zertifizierung nach ISO 14001.
- 2010: Zukunftspreis Brandenburg, „Ausgezeichnete Berufsorientierung“, Großer Preis des Mittelstandes u. a. m.



Organisation beim Probeneingang

Heike Seifarth: Qualität ist seit der Gründung wichtig. Wir haben die Akkreditierung 1995 als Chance aufgefasst, ein eigenes Qualitätssystem zu entwickeln. 2004 haben wir das EFQM-Modell eingeführt und verstehen seitdem Qualitätsmanagement als Werkzeug zur Definition von Strukturen, zur Erhöhung der Transparenz und zur Organisationsentwicklung. Alle in diesem Modell beschriebenen Bereiche, von Strategie über Führungskultur, Mitarbeiter, Kunden, Ressourcen bis hin zum gesellschaftlichen Verantwortungsbewusstsein, sind bei uns miteinander verbunden und ermöglichen einen kontinuierlichen übergreifenden Verbesserungsprozess.

Wertvolles Feedback erhalten wir auch von unserem „kollegialen Beirat“, einem Kreis von ausgewählten Kunden, die wir für diese Beratungsidee gewinnen konnten.

Sie sprechen von gesellschaftlicher Verantwortung. Ihr Unternehmen ist also über die Kernkompetenzen hinaus aktiv?

Heike Seifarth: Für uns endet die Verantwortung eines Labors heute nicht bei der Erstellung und Übermittlung eines qualitativ hochwertigen Befundes. Wir verstehen unter modernem Qualitätsmanagement auch die aktive Teilnahme am gesellschaftlichen Leben.

So ist es für uns selbstverständlich, dass wir auch gesellschaftlich Verantwortung übernehmen und uns unter anderem für junge Leute während der Berufsorientierung und in der Ausbildung engagieren.

Unsere MTAs präsentieren regelmäßig das Berufsbild an Schulen. Jedes Labor sucht gut ausgebildetes Personal. Wir wünschen uns das auch und tun etwas dafür, indem wir eine umfassende praktische Ausbildung von MTAs während ihrer dreijährigen Lehrzeit realisieren. Gerne investieren wir in diesen anspruchsvollen, zeitintensiven Lehrauftrag – mit erfreulichen Auswirkungen. Darüber hinaus fördern wir diverse Projekte in den Bereichen Jugendsport und Kultur und kooperieren mit Gymnasien (Biologieolympiaden, Vorträge zur Prävention sexuell übertragbarer Krankheiten und mehr).

Kommen wir zur Kooperation mit Siemens Healthcare Diagnostics.

Wie kam es dazu?

Heike Seifarth: Mit den Vorgängerunternehmen haben wir schon intensiv zusammengearbeitet, aber erst mit Siemens hat sich aus der Zusammenarbeit auch eine strategische Partnerschaft entwickelt. Wie es dazu kam? Unsere Auslastung ist immer weiter gewachsen – und die Herausforderungen wuchsen auch. Es wurde klar, dass wir effizientere Systeme mit hoher Kapazität und Verfügbarkeit brauchten – auf möglichst kleinem Raum. Als wir uns mit den Möglichkeiten beschäftigt haben, wurde uns bewusst, dass eine Lösung nur mit der aktiven Unterstützung eines kompetenten, zuverlässigen Systemherstellers funktionieren würde. Wir entschieden uns für Siemens und begannen zunächst mit einer LabCell Automation, kombiniert mit zwei ADVIA®

1650 und zwei ADVIA Centaur® Systemen. Im Jahr 2008 wurden dann die KC-Systeme durch zwei ADVIA 1800 Systeme von Siemens ersetzt.

Schnelligkeit ist bei uns ein wichtiges Kriterium. Die entstandene Laborstraße ermöglicht die Verfügbarkeit der Probe nach nur 15 Minuten. Schließlich werden bei uns 70 Prozent aller Proben taggleich befundet, ausgenommen natürlich die Mikrobiologie.

Wie waren Ihre Erfahrungen mit Siemens bei Ihrer Labormodernisierung?

Heike Seifarth: Unsere hohen Anforderungen an Qualität werden durch die Siemens Lösungen erfüllt. Hinsichtlich Zusagen und Lieferzeiten ist Siemens sehr zuverlässig. Alle Mitarbeiter sind mit den Systemen sehr zufrieden. Wir freuen uns über die hohe Qualität der Reagenzien, die überwiegend hohe Chargenstabilität, die hohen Bestehensquoten bei Ring-

Konditionen bietet, ist solch ein Partner. So haben die Spezialisten von Siemens neben der internen Präanalytik auch alle Arbeitsbereiche über unsere Laborautomation hinaus vor einigen Monaten unter die Lupe genommen, um uns Vorschläge zur Optimierung, von der Probenannahme bis hin zur Befundung, unterbreiten zu können. Die Experten haben uns wertvolle Detailvorschläge zur Testbelegung an den Systemen gemacht und auch eine organisatorische und zeitliche Anpassung von Abläufen präsentiert, die wir dann gemeinsam diskutiert haben. Das ist ja nicht einfach bei uns. Bedingt durch die langen Anfahrtswege haben wir ab etwa 13 Uhr erst den Probeneingang, die Peakzeiten um 15 Uhr. Teilweise wird bei uns bis 22 Uhr gearbeitet. Eine der von Siemens vorgeschlagenen Anpassungen betraf zum Beispiel die Bedienung des Sample Managers. Wir haben zwischenzeitlich den Vorschlag umgesetzt, und das hat sich sofort positiv auf den zeitlichen Ablauf ausgewirkt.

Adam Guzenda: Sicherlich führen auch der elektronische Lieferschein und die Chargendokumentation zu einer enormen Zeitersparnis im Lager-, Labor- und Dokumentationsbereich. Aber ohne das Angebot von Siemens, unsere Abläufe zu analysieren, hätten wir gewisse Zeitersparnisse nicht erzielt – für uns eine Bestätigung der strategischen Partnerschaft.

Heike Seifarth: Generell erlaubt es unser Grundvertrag mit Siemens, bei veränderten Anforderungen umgehend Anpassungen vorzunehmen – flexibel und punktgenau. Wollen wir eine Erweiterung oder uns vergrößern, ist dies problemlos möglich – das reduziert auch den Aufwand bei uns im Verbund. In der Zusammenarbeit sehen wir unseren Wunsch nach einer fairen Partnerschaft mit Win-Win-Situation aufs Beste realisiert. Man kann sogar weitergehen und sagen: Inzwischen fühlen wir uns mit Siemens eng verbunden. Wir haben eine ähnliche Auffassung von Anspruch, Qualität und Nachhaltigkeit – wir teilen im Prinzip dieselben Werte. Das hat sich im Laufe der Zusammenarbeit herauskristallisiert.

Wenn Sie Nachhaltigkeit erwähnen, was genau meinen Sie damit?

Heike Seifarth: Ja, wichtig ist bei uns nicht nur die medizinisch-technische Seite wie eine hohe Systemverfügbarkeit. Wir wollen auch in unserem Handeln nachhaltig sein. Das geht über den sorgfältigen und sparsamen Umgang mit Arbeitsmaterialien hinaus. Allen Mitarbeitern ist die Verantwortung gegenüber der



Blick auf die Proben im Sample Manager der ADVIA® LabCell

„Die Kompetenz des Partners ist nicht nur auf die Laborautomation begrenzt, sondern umfasst eine Betrachtung und Analyse der gesamten Abläufe vor Ort.“

Heike Seifarth

Nach einem Besuch bei Siemens Healthcare Diagnostics in Eschborn 2008 waren Dr. Berthold und ich – über die Automation hinaus – davon überzeugt, dass Siemens mit seinem umfangreichen Portfolio an Systemen und Reagenzien dauerhaft der richtige Partner für uns ist.

Danach erfolgte die Umstellung und Konsolidierung von weiteren Bereichen im Labor. Seit dem dritten Quartal 2010 bestimmen wir die Plasmaproteine mit einem BN ProSpec® System. In der Infektionsserologie bereiten wir im Moment den Wechsel auf den BEP® III Analyzer und das Tecan System (Firma Tecan) vor.

Man kann es so zusammenfassen: Wir sind mit Siemens gewachsen, konnten unsere Anforderungen und Wünsche realisieren – mit allem aus einer Hand – und das tun wir auch weiterhin.

versuchen und die modernen Technologien. Als sehr hilfreich erweist sich die umfangreiche Online-Verfügbarkeit verschiedenster Informationen.

Die Kommunikation ist sehr gut, wir treffen uns quartalsweise mit unseren festen Siemens Ansprechpartnern, reflektieren die aktuelle Situation und mögliche daraus resultierende strategische Maßnahmen.

Was uns zur strategischen Partnerschaft zurückführt, die Sie erwähnten. Was genau verstehen Sie darunter?

Heike Seifarth: Eine Partnerschaft braucht zwei Gewinner, möglichst langfristige Ziele und nachhaltige Entscheidungen. Wer nicht nur „sein Produkt an den Mann“ bringt, sondern seine Kompetenz in die Betrachtung und Analyse der gesamten Abläufe vor Ort einfließen lässt und faire



Adam Guzenda, Assistent der Institutsleitung



Vivian Glase, Qualitätsmanagement-Beauftragte



Sandra Sadlau (Ltd. MTA) am ADVIA® CentraLink

„Qualität bedeutet für uns ein offenes Miteinander und eine stetige Weiterentwicklung durch kontinuierliche Veränderung“

Adam Guzenda

Umwelt bewusst – nicht zuletzt weil wir in Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern eine wunderschöne Landschaft genießen.

Nachhaltigkeit schlägt sich bei uns in vielen Bereichen nieder, weil sie uns persönlich wichtig ist! Thomas Herfort, M.Sc., verantwortet bei uns das Umweltmanagement. Wir legen großen Wert auf den bewussten Umgang mit Ressourcen. Beispielsweise ist die Rückführung von Transportverpackungen zur Wiederverwertung eine Aufgabe, der wir gerne nachkommen. Und wieder sehen wir eine Parallele zum Unternehmen Siemens, das ebenfalls an Verwertungsorganisationen angeschlossen ist.

Aktuell sind wir in Frankfurt (Oder) die einzige Facharztpraxis bundesweit, die über ein nach europäischem Standard registriertes Umweltmanagement-System verfügt (EMAS III mit ISO-14001-Zertifizierung). Dies beinhaltet zum Beispiel geregelte Entsorgungswege, den Einsatz

von zentralen Netzwerkdruckern oder Thin Clients, Berücksichtigung von Umweltaspekten bei der Beschaffung oder die elektronische Dokumentenlenkung im Rahmen des QMS.

Adam Guzenda: Auch auf ein konventionelles Heizsystem verzichten wir, indem wir die Systemabwärme umleiten und sinnvoll zur Erwärmung unserer Büroräume nutzen. Die zentral gesteuerte Klimaanlage in den Laborbereichen gewährleistet ideale Bedingungen für Proben und Reagenzien. Man kann zur Nachhaltigkeit viel beitragen, wenn man sich Gedanken zum Einsparungs- und Wiederverwertungspotenzial eines Labors macht.

In Bezug auf Siemens: Haben Sie noch spezielle Wünsche?

Heike Seifarth: Selbstverständlich gibt es Verbesserungswünsche oder auch mal ein Problem. Bei Problemen halten wir unsere Mitarbeiter dazu an, erst einmal selber nachzudenken oder sich mit Kollegen der anderen Standorte zu beraten. Erst wenn so keine Lösung herbeigeführt werden kann, wird Siemens angerufen.

Die Mitarbeiter aller Standorte sind hochzufrieden mit dem technischen Service, seiner Kompetenz und den Reaktionszeiten. Servicemitarbeiter setzen sich sogar nach Feierabend ins Auto, wenn wir Probleme haben. Und die Mitarbeiter der Siemens Hotline werden von unseren MTAs als „extrem nett und kompetent“ bewertet. Egal, ob es sich um die Qualität eines Assays, um eine Fehllieferung oder um eine

Frage bei der Rechnung handelt – der professionelle Umgang mit Reklamationen kommt uns sehr entgegen und entspricht unserem Verständnis von modernem Qualitätsmanagement – bitte weiter so!

In der Summe ist Siemens ein guter und wichtiger Partner, mit dem eine vertrauensvolle und unserem hohen Anspruch gerecht werdende Zusammenarbeit möglich ist. Vielen Dank allen Beteiligten an dieser Stelle!

Wie sehen die nächsten Ziele des IMD Oderland aus?

Heike Seifarth: Wir wollen der Ärzteschaft in Ostbrandenburg und Mecklenburg-Vorpommern weiterhin eine kompetente und hochwertige medizinische Laborversorgung liefern – als zuverlässiges Bindeglied zwischen ambulanter und stationärer Versorgung. Mit Qualität, Professionalität, unserem großen Leistungsspektrum und unseren sehr engagierten Mitarbeitern möchten wir unsere ärztlichen Auftraggeber überzeugen und unsere Marktposition als Flächenversorger festigen.

Frau Seifarth und Herr Guzenda – wir danken Ihnen sehr für das freundliche Gespräch. «

Dr. Patrizia Mikulcik
Leitung Marketing Kommunikation
patrizia.mikulcik@siemens.com

Siemens Healthcare Diagnostics ist eines der weltweit führenden Unternehmen im Bereich der in-vitro Diagnostik. Wir bieten wesentliche Informationen, die für eine präzise Diagnosestellung, wirksame Therapie und Therapiekontrolle von Patienten notwendig sind.

Unser breites Spektrum an leistungsorientierten Systemen mit umfangreichen Parametermenüs in Verbindung mit vielfältigen IT-Lösungen und einem reaktionsschnellen Service unterstützen Sie bei der Optimierung von Arbeitsabläufen mit dem Ziel, die individuelle Patientenversorgung zu verbessern.

Die Produktverfügbarkeit kann von Land zu Land variieren und unterliegt den jeweiligen regulativen Anforderungen.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten allgemeine technische Beschreibungen und optionale Spezifikationen, die nicht notwendigerweise in allen Ländern zutreffen müssen. Siemens behält sich das Recht vor, Design, Verpackung und andere genannten Optionen ohne vorherige Information zu verändern. Für aktuelle Informationen wenden Sie sich bitte an den für Sie zuständigen Außendienstmitarbeiter.

Alle enthaltenen Produktbezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Healthcare Diagnostics. Alle anderen Warenzeichen und Marken sind eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Siemens Global Headquarters

Siemens AG
Wittelsbacherplatz 2
80333 München
Germany

Global Siemens Healthcare Headquarters

Siemens AG
Healthcare Sector
Henkestr. 127
91052 Erlangen
Germany
Tel. +49 9131 84-0
www.siemens.com/healthcare

Global Division

Siemens Healthcare Diagnostics Inc.
1717 Deerfield Road
Deerfield, IL 60015-0778
USA
www.siemens.com/diagnostics

Local Contact Information

Siemens Healthcare Diagnostics GmbH
Ludwig-Erhard-Str. 12
65760 Eschborn
Deutschland
Tel. +49 6196 7713-1111
Fax +49 6196 7713-8111
www.siemens.com/diagnostics