



Nationale Betriebskoordination EPD

Ausgangslage

Die Architektur des Elektronischen Patientendossiers (EPD) basiert auf einem Zusammenspiel zwischen dezentralen (Stamm-)Gemeinschaften und verschiedenen technischen Komponenten auf nationaler Ebene. In diesem komplexen System ist es wichtig, dass jeder Akteur über sein eigenes Betriebsmanagement verfügt. Dieses ist für verschiedene Aufgaben zuständig. Anbei einige Beispiele:

- Die Unterstützung der Anwender bei ihren Aufgaben: Einheitliche Anlaufstelle, Anwenderunterstützung, Fehleranalyse und -behebung bei Störungen, Datensicherung und Dokumentation.
- Das Monitoring der Systeme, um kritische Zustände zu erkennen und diesen proaktiv zu begegnen. Regelmässige Auswertungen dokumentieren den Verlauf.
- Definition von Service- und Reaktionszeiten in Service Level Agreements (SLA's)

Doch gibt es durch das Zusammenspiel der verschiedenen Akteure neben diesen klassischen Aufgaben auch viele übergreifende Prozesse. Um solche Themen zu klären genügt ein Punkt-zu-Punkt-Austausch zwischen den dezentralen Akteuren nicht. Vielmehr braucht es eine nationale Koordination und eine gemeinsame Plattform für den Austausch.

Aufgabenstellung

Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) hat eHealth Suisse im Dezember 2019 beauftragt, eine nationale Betriebskoordination für den Betrieb des EPD aufzubauen und zu betreuen.

Die nationale Betriebskoordination soll die übergreifenden Prozesse zwischen (Stamm-)Gemeinschaften, zentralen Abfragedienste (BIT) sowie UPI-Datenbank (ZAS) koordinieren und eine Kommunikationsbasis für den Informationsaustausch bieten.

Die (Stamm-)Gemeinschaften sind gemäss EPDV Artikel 12 Absatz 3 verpflichtet, als sicherheitsrelevant eingestufte Vorfälle dem BAG zu melden. Andere rechtliche Grundlagen für ein nationales Betriebsmanagement gibt es aber nicht.

Deshalb kann eHealth Suisse den Verantwortlichen der jeweiligen Infrastrukturen keine direkten Vorschriften machen. Die nationale Betriebskoordination basiert auf der Einsicht der Akteure, dass eine Vernetzung und eine Koordination im Interesse aller Systemteilnehmer am «Gesamtservice EPD» ist.

Vorgehensweise

Nach Abschluss der Zertifizierung einer (Stamm-)Gemeinschaft beginnt die Arbeit der nationalen Betriebskoordination. Die ersten Schritte umfassen verschiedene Vorbereitungen für die Inbetriebnahme, diese sind im Konzept Vorbereitung Betriebsaufnahme EPD des BAG beschrieben und werden grösstenteils durch das BAG durchgeführt.

Sind diese Vorbereitungen abgeschlossen, sind die Gemeinschaften aufgefordert. Funktionsabnahmen im produktiven System mit fiktiven Patientendaten durchzuführen. Mit diesen Funktionsabnahmen soll eine Basis geschaffen werden, um in einen Regelbetrieb überzugehen. Eine regelmässige Wiederholung solcher Funktionsabnahmen im produktiven System, zum Beispiel bei jedem betrieblichen Release, ist empfohlen, um einen Qualitätsstandard zu etablieren.

Den (Stamm-)Gemeinschaften wird vor dem Regelbetrieb zudem eine Pilotbetriebsphase empfohlen. In einer solchen Phase soll durch eine kontrollierte Anzahl von EPD-Neueröffnungen das System in der produktiven Umgebung schrittweise optimiert werden. Dabei soll sichergestellt werden, dass die Skalierbarkeit und die Robustheit des Systems vorhanden sind. Auch ist dies ein guter Zeitpunkt, um erste betriebliche Abläufe zu erproben und in einem kontrollierten Rahmen zu verbessern.

Das Konzept der Betriebskoordination sieht regelmässige Sitzungen der Arbeitsgruppe «Nationale Betriebskoordination EPD» vor. Dort werden betriebliche Fragen und Probleme besprochen und geklärt. Zusätzlich zur Unterstützung wird eine Jira Instanz genutzt. Dort können alle Mitglieder Themen erfassen und kommentieren. Ein solches Ticket beinhaltet eine detaillierte Fehlerbeschreibung und wenn möglich bereits einen denkbaren Lösungsansatz.

Neben dieser Jira Instanz wird auch ein Confluence für die Wissensvermittlung verwendet. Dort sind allgemeine Informationen, Kontaktdaten, anstehende Wartungsfenster, Release-Zyklen und Prozessbeschreibungen für die Ticketerfassung hinterlegt.

Weiteres Vorgehen und offene Punkte

Um einen reibungslosen Start der ersten Stammgemeinschaft zu ermöglichen, wird die Arbeitsgruppe «Nationale Betriebskoordination EPD» Ende Juni Ihre Arbeit aufnehmen und anschliessend in einem regelmässigen Rhythmus tagen. Damit sollen bestehende betriebliche Fragen vor Beginn des ersten Go-Live bereits geklärt und neue Themen möglichst früh erkannt und gelöst werden.

Auch werden die Mitglieder der Arbeitsgruppe für die Nutzung der von Jira und Confluence geschult, damit die vorhandenen Werkzeuge optimal genutzt werden können.

Die Betriebskoordination von eHealth Suisse ist ein guter Start, hat aber aus zwei Gründen auch ihre Grenzen:

- Erstens die Frage der Gesamtverantwortung des «Service EPD» im Falle einer übergreifenden Störung. Für die Betriebskoordination wurden Entscheidungsebenen mit einer Eskalationshierarchie erarbeitet. Diese beschreiben einen geregelten Informationsfluss und die Übergangsstufen. Eine Gesamtverantwortung für den «Service EPD» ist darin aber nicht abgebildet, weil dafür rechtlich keine Zuständigkeit auf nationaler Ebene vorgesehen ist
- Zweitens die Frage eines nationalen proaktiven Betriebsmonitorings. Dieses Monitoring würde durch den Einsatz von kontinuierlich automatisierten Test-Cases den Status von (Stamm-)Gemeinschaften, zentralen Dienste und UPI ZAS abfragen. Daraus könnte ein Statusbild für die ganze EPD-Landschaft aufgezeigt werden. Doch wird für ein solches proaktives Betriebsmonitoring einerseits eine eigene Infrastruktur benötigt. Andererseits fehlen im Moment die rechtlichen Grundlagen, eine Beauftragung und eine Finanzierung für ein solches System. Somit ist die Etablierung eines solchen Systems in der Einführungsphase des EPD nicht möglich.