

IT-Rechtemanagement

Benutzerverwaltung im Kantonsspital Baden

Fast jedes Krankenhaus kennt das Phänomen: Ärzte und andere Mitarbeiter wechseln häufig intern und extern. Bei solchen Wechseln ist es immer wichtig, die korrekten Benutzerkonten für medizinische Anwendungen, Programme der Verwaltung, Logistik oder Personalwesen zu gewährleisten. Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen und zu automatisieren, synchronisiert das automatisierte Identity-Management des Kantonsspitals Baden Konten von rund 1 800 Nutzern mit dem Personalsystem SAP-HCM.

Die meisten Kliniken verfügen über eine heterogene und gewachsene IT-Infrastruktur. Dazu gehören beispielsweise Server für Mails oder Dateien, Office-Programme und ein Krankenhausinformationssystem als Kernstück der Verwaltung. Für ihre Arbeit benötigen die Mitarbeiter Zugriff auf diese hochkomplexe Struktur, und zwar genau auf die für sie freigegebenen Daten. Zudem müssen sich die Zugriffe schnell und einfach vergeben lassen, da die Fluktuation und damit der Bedarf an Neuzuweisungen der Rechte hoch ist. Viele IT-Abteilungen stehen deshalb vor der Herausforderung, die Benutzerverwaltung effizient und systemübergreifend zu organisieren. Außerdem müssen sie die

Sicherheit der Systeme vor unerwünschten Zugriffen gewährleisten und gleichzeitig möglichst komfortable Zugangsprozeduren für die Mitarbeiter bereitstellen. Dabei ist ein Widerspruch aufzulösen. Üblicherweise gilt: Je geschützter ein Zugang gestaltet wird, desto mehr Barrieren und aufwendigere Passwörter erfordert er; gleichzeitig entsteht damit jedoch umso mehr Aufwand für die Nutzer beim Login. Zugleich sorgen die strengen Zugangsregeln für Betrieb beim „Helpdesk“, weil die komplexen Passwörter vergleichsweise oft – auch gerne nachts – vergessen werden. Je größer ein Haus ist, desto höher wird der Druck, die Zugangsprozeduren bei gleichbleibender oder sogar erhöhter Sicherheit zu vereinfachen. Dies gilt umso mehr, da aufsichtsrechtliche Regelungen immer umfangreichere Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen verlangen.

Das Personalsystem als Datengrundlage

Vor dieser Ausgangssituation stand auch die IT-Abteilung des Kantonsspitals im schweizerischen Baden. Dort stehen knapp 1 800 Beschäftigten rund 1 000 Clients (Computerarbeitsplätze), 120 Server und 250 Drucker zur Verfügung.

Für jede einzelne Ressource müssen Benutzerrechte korrekt vergeben werden. Wie in vielen Krankenhäusern üblich, wechseln die Mitarbeiter im Badener Spital häufig ihre Abteilung, zum Beispiel arbeiten die Assistenzärzte in unterschiedlichen Abteilungen. Bei jedem Wechsel ändern sich Gruppenzuordnungen und die dazugehörigen Rechte. Bei Dutzenden von Assistenzärzten bedeutete dies einen großen Aufwand, wie der Leiter der IT-Abteilung des Kantonsspitals, Adrian Seiler, erläutert: „Früher mussten wir alle Berechtigungen und Zuordnungen von Hand anlegen, der Zeitaufwand dafür wurde schlicht zu groß.“ Auch bei Neuzugängen oder Abgängen von Kollegen fallen diese Aktualisierungen im Bereich des User-Managements an.

Ziel war es daher, die nötigen Prozesse so weit wie möglich zu automatisieren. Als Grundlage dieser Vereinfachung sollten die Daten der Personalabteilung dienen. Deshalb galt es, das Benutzermanagement mit der SAP-Software zu verbinden, die zur Mitarbeiterverwaltung eingesetzt wird. Diese Aufgabe übernimmt nun das System „User Management Resource Administrator (UMRA)“ des Unternehmens *Tools4ever*.

Blick auf das Kantonsspital Baden, ein 370-Betten-Krankenhaus im östlichen Teil des Kantons Aargau, Schweiz. Foto: KSB



Das System dient als Schnittstelle zwischen SAP-HCM und dem Betriebssystem sowie den anderen Programmen. Alle Stammdaten werden in UMRA eingelesen. Damit wird gewährleistet, dass im Bereich Usermanagement keine Verwechslungen aufgrund falscher Namensschreibweisen oder Ähnlichem vorkommen. Wichtig war es den Projektverantwortlichen, die Konsistenz der Mitarbeiterdaten über unterschiedliche Anwendungen hinweg zu gewährleisten und manuelle Im- oder Exporte von Nutzerdaten zu vermeiden.

Gestärkte Rolle des „Helpdesks“

Die Automatisierung des Benutzermanagements wurde auch deshalb angestrebt, weil sich bei jedem Wechsel sehr viele Daten ändern und die Mitarbeiter des Helpdesks in der EDV-Abteilung dies ohne weitere Unterstützung durchführen sollten. Bei einem Abteilungswechsel beispielsweise lassen sich Benutzer nun einfach verschieben. Die Mitarbeiter beim Helpdesk wählen die neue Abteilung für den Kollegen aus und bekommen damit bereits die dafür bestimmten Grundeinstellungen angezeigt. Basierend auf diesen Formularen werden die neuen Accounts geöffnet. „Früher waren diese Änderungen aufwendig, weil wir die Einstellungen nicht einfach kopieren konnten, sondern neue Benutzerdaten anlegen mussten. Heute sind Wechsel dagegen in Sekunden vollzogen“, so Seiler. Wichtig sei dabei, dass zur Rechtevergabe keine Administratorenrechte nötig sind. Deshalb kann die Nutzerverwaltung komplett dem internen Helpdesk überantwortet werden. Alle relevanten Einstellungen sind vorgegeben, sodass die Mitarbeiter lediglich auswählen müssen. Neben den Rechten lassen sich beispielsweise Druckerzuordnungen, Mailadressen oder Namen nach Bedarf verändern. Nach Seilers Angaben wurde die Arbeit dadurch stark vereinfacht. Die Kollegen vom Helpdesk bräuchten heute keine speziellen Kenntnisse mehr, Schulungen für Usermanager oder Administratoren etwa fielen damit weg. Erforderlich sei lediglich die Bedienung von UMRA, wozu „deutlich weniger Know-how nötig ist“. Damit

wurde nach Seilers Urteil die gewünschte Vereinfachung der Prozesse im Rechtemanagement erreicht. Weil keine Eingriffe mehr in die Registry oder ins Active-Directory nötig seien, entfielen auch Fehlerquellen. Zudem wurden „Sicherheitslücken geschlossen“. Wichtig war Seiler dabei, dass die Mitarbeiter nur machen können, was sie auch dürfen. „Früher konnte die komplette Rechtevergabe durch falsche Eingaben gestört werden. Diese Gefahr besteht heute nicht mehr.“

Einführung schrittweise erledigt

Bei der Suche nach einer Lösung zur Automatisierung der Nutzerverwaltung kam es darauf an, diese einfach einführen zu können. UMRA erforderte keine Änderungen an bestehenden Systemen. Per individuell konfigurierbarer Schnittstellen lassen sich Programme oder Dateistrukturen einfach anschließen. Besonders die Einfachheit und der günstige Preis haben im Kantonsspital überzeugt. UMRA konnte sehr schnell und unkompliziert eingeführt werden, wobei die Implementierung schrittweise vonstatten geht. Nach Bedarf können weitere Funktionen integriert werden. So soll in Zukunft beispielsweise auch das Austrittsmanagement über die neue Schnittstelle deutlich vereinfacht werden. Hier kommt es darauf an, dass ein Mitarbeiter seine Zugriffsrechte unverzüglich verliert, wenn er das Krankenhaus verlässt. Diese Zuordnung soll nun UMRA übernehmen. „Zudem müssen wir diese Prozesse aufgrund regulatorischer Vorgaben genau dokumentieren“, so Seiler. Da alle Vorgänge lückenlos festgehalten werden, lassen sich die steigenden Dokumentationspflichten im Gesundheitswesen problemlos erfüllen.

Fazit

IT- und Datensicherheit spielen eine zentrale Rolle bei den Krankenhäusern. Erforderlich sind daher umfangreiche Maßnahmen in den Bereichen Governance, Riskmanagement und Compliance. Ganz besonders kommt es auf klar geregelte Zugriffsmöglichkeiten auf die IT-Ressourcen an. Das Kantonsspital Ba-

den erreicht diese durch ein umfassendes Identity-Management, das sich vom Helpdesk bedienen lässt. Einfache Formulare sorgen dafür, dass sich Abteilungswechsel fehlerfrei und schnell in den Benutzerrechten abbilden lassen. Zudem ermöglicht das Benutzermanagement exakte Reportings darüber, wer zu welchem Zeitpunkt welche Rechte vergeben hat und wann Zugriffe erfolgt sind.

Martin Schwer