



# Ausgelagert

**Moderne Betriebsführung im IT- und Kollaborationsbereich ist heute höchst komplex. Auch und gerade im Gesundheitswesen. Die Lösung ist hier das Outsourcen standardisierter Teil-Services an externe Partner.**

**D**ie IT ist wie ein ständiges Hintergrundrauschen. Sie ist immer und überall. Sie unterstützt viele Prozesse und sie ist auf allen Ebenen zu finden“, erklärt Michael Hagmann, Health & Social Care-Strategie bei Kapsch BusinessCom. Und genau dieser Punkt ist es, der für Gesundheitseinrichtungen (und nicht nur für sie) zusehend zu einer Herausforderung wird. Das Zusammenwirken der unterschiedlichsten IT-Systeme, erklärt der Experte, wird immer komplexer. Betrachtet man das IT-Standardservice „E-Mail“, hat sich nach außen hin, also für den User, im Verlauf der letzten zehn Jahren so gut wie gar nichts verändert. „Eine E-Mail ist eine E-Mail geblieben. Das Oberflächendesign hat sich vielleicht etwas geändert, aber sonst hat sich für die Anwender nichts Auffälliges getan“, schildert Hagmann.

## **Zunehmende Komplexität ...**

Doch der erste Blick täuscht. Im Hintergrund hat sich allerhand getan. Ob bei den Anforderungen

an die Verfügbarkeit der IT-Services oder auch in puncto Informationssicherheit, zum Beispiel in Sachen Verschlüsselung. „Das Programm ist anders parametrisiert, denn es ist deutlich aufwendiger und anspruchsvoller geworden, die Erwartungshaltung der User zu erfüllen.“

Nicht nur das Mailservice ist komplexer geworden. Alles hat an Integrationstiefe, an Geschwindigkeit und Qualität, aber eben auch an Komplexität zugelegt. Denn im Healthcare-Umfeld geht es um hoch verfügbare IT-Services und das auf allerhöchstem Sicherheitsniveau. Im Gesundheitswesen, zum Beispiel in einem Klinikum, sind davon also nicht nur IT-Services betroffen, die die primären Aufgaben der Gesundheitseinrichtung unterstützen, sondern auch die ganz klassischen Collaboration-Lösungen. Kommunikation zwischen Ärzten, Pflege- und VerwaltungsmitarbeiterInnen ist ein wesentlicher Bestandteil zur Unterstützung der Patientenversorgung. Die Kommunikationsmedien reichen von der Festnetztelefonie bis hin

zu Chat-Applikationen, um bei einfachen Beispielen zu bleiben. Aber auch andere Systeme nehmen an der Kollaboration teil. Hier kann man Exemplarisch die Sensorik der Klimatisierung bis hin zur Videoüberwachung erwähnen. Ein breitgefächertes Spektrum, das in seiner Vielfalt und Komplexität jenem einer Kleinstadt gleicht.

## **... steigende Ansprüche ...**

Mit einer zusätzlichen Besonderheit. Krankenhäuser und Spitäler sind Einrichtungen im Vollzeitbetrieb, 24 Stunden, sieben Tage die Woche, zwölf Monate im Jahr. Ununterbrochen aktiv. „Das bedeutet, dass alle IT-Services, alle Systeme jederzeit aktiv und verfügbar sein müssen“, betont Hagmann. Denn in Summe sorgen sie dafür, dass die Behandlungsprozesse unterstützt und optimiert werden. Man kann sagen, in einer Gesundheitseinrichtung ist wirklich „fast“ alles mit allem verbunden. „Dafür braucht man Experten“, führt Hagmann aus. Nicht nur Mediziner und pflegendes Personal,



gezielt an spezialisierte Unternehmen aus“, skizziert Michael Hagmann. Und führt weiter aus: „Outsourcing, damit verbindet man fast immer den Verlust von Arbeitsplätzen und eigenem Know-how. Im Fall der ausgelagerten IT-Service-Betriebsführung ist das nicht der Fall. Ganz im Gegenteil. Eine ausgelagerte Betriebsführung kann hier eine Win-win-Situation sein. Vor allem wenn es um Gesundheitseinrichtungen geht, soll sie die eigene IT ergänzen und unterstützen“, sagt Hagmann.

Gut auslagern lassen sich standardisierbare IT-Services. Die technische Basistechnologie, welche die Grundlage der meisten technischen Einrichtungen darstellt. Damit stellt man sicher, dass eine hohe und gleichbleibende Qualität des technischen Grundrauschens gegeben ist. Damit, betont Hagmann, gewinnen die Auftraggeber Möglichkeiten: Sie setzen ihre hauseigenen Experten und deren Ressourcen dann effizienter ein und konzentrieren sich auf die Unterstützung der Expertensysteme. Zusätzlich gewinnen sie Zeit, sich mit notwendigen Innovationen auseinanderzusetzen. Die Anforderung zur Implementierung von Innovationen steigt stetig und kann aus vielen Richtungen kommen. Oft sind es User- bzw. „patientengetriebene“ Wünsche, welche die IT-Abteilung vor neue, ungeplante Herausforderungen stellt.

es braucht wirklich viele technische Fachleute, die mit den dahinterliegenden Systemen vertraut sind, die sie warten und am Laufen halten. Womit ein kritischer Punkt erreicht ist. Selbst wenn Hagmann nur von einem „Hintergrundrauschen“ spricht, spricht er von einem hochkomplexen Hintergrundrauschen. Eigentlich von der hochkomplexen und anspruchsvollen Basis, auf der alles, auch die krankenhausspezifischen Expertensysteme eines Klinikums aufsetzen.

**... und Fachkräftemangel.**

„Jeder IT-Betreiber steht heute vor der Herausforderung, dafür die entsprechenden Kräfte am Markt zu finden, sie anzusprechen, zu überzeugen und – zu halten“, erklärt Hagmann. Fachkräfte für alle Bereiche. Fachkräfte, von denen es auf dem Arbeitsmarkt aber zu wenige gibt – gerade wenn es um Gesundheitsdiensteanbieter mit deren speziellen Bedürfnissen geht. Oft gelten große öffentliche Einrichtungen auch als unattraktiv für junge IT-Fachkräfte.

„Damit hat eine Gesundheitseinrichtung genau zwei Möglichkeiten: Entweder sie versucht, alles das im eigenen Haus zu halten und anzubieten, und muss permanent auch die Ressourcen aufstocken, oder sie lagert bestimmte Bereiche

Beispielhaft kann hier die Patienten-Journey erwähnt werden. Diese umfasst in Kliniken das Wartezeitmanagement und dessen Visualisierung ebenso wie Wegleitsysteme und die Unterstützung bestehender Arbeitsabläufe rund um den Patienten. Je weniger Medienbrüche es in dieser „Journey“ gibt, desto effizienter und qualitativ hochwertiger wird der Gesamtablauf.

**Optimierungspotenziale heben ...**

„Kapsch unterstützt zum Beispiel bei der Standardisierung von IT-Services. Wir verfügen über Experten aus allen Bereichen der IT und wir verfügen über die Kapazität, standardisierte und individuelle IT-Services zu übernehmen und nach den vereinbarten Anforderungen zu betreiben. Wir kennen die rechtlichen Rahmenbestimmungen, insbesondere die Datenschutzbestimmungen. Wir können bei der Optimierung der Workflows einer Gesundheitseinrichtung in vielen Bereichen unterstützen und auf dieser Basis Optimierungspotenziale bestimmen“, zählt Hagmann auf. Und fügt hinzu: „Vor allem spielt bei Kapsch der Skaleneffekt eine wesentliche Rolle: Wir können aufgrund unserer Größe und unserer Spezialisierung die IT-Betriebsführung kosten-

günstig anbieten. Und diesen Vorteil geben wir weiter.“ Dieser Vorteil ermöglicht Investitionen in Innovationen und in die notwendige Ausbildung der eigenen Spezialisten. „Das ist ein Bereich, der umfassend und mit hohen Kosten verbunden ist“, führt Hagmann aus.

**... und Kernkompetenzen steigern.**

Im Idealfall bemerkt der User nichts davon, dass einzelne IT-Services von externen Experten betrieben werden. Expertensysteme, die alle auf eine standardisierte Basis zugreifen, sind verfügbarer und ein Fundament, das schlicht und einfach funktionieren muss. Unter allen Umständen, 24 Stunden an sieben Tagen. Damit die Patientenversorgung auf höchstem Niveau umgesetzt werden kann. Und die Köpfe für die eigentlichen Aufgaben frei bleiben. ::

**Ing. Michael Hagmann**  
**Business Consultant Health & Social Care bei Kapsch BusinessCom**  
**Impact@kapsch.net**  
**www.kapsch.net**

Diese Serie erscheint in Kooperation mit:

