

# Digitale Transformation

IT-Support im Gesundheitswesen



**Whitepaper**

für zukunftsorientierte IT-Leader

# Inhaltsverzeichnis

1	Digitale Transformation im Gesundheitswesen	4
2	Herausforderungen im IT-Support	5
3	Lösungsansätze	8
4	Beispiel Kantonsspital Aarau	9
5	Die Relevanz hoher Benutzerzufriedenheit	10

In der Ära der digitalen Transformation wird IT zum zentralen Pfeiler für Erfolg und Effizienzsteigerung im Gesundheitssektor. Spitäler müssen ihre IT-Systeme modernisieren, um den Anforderungen einer digital vernetzten Welt gerecht zu werden, während sie gleichzeitig unter Kostendruck stehen.

Dieses Whitepaper zeigt, wie neue Betriebsmodelle und innovative Technologien den IT-Support effizienter und zukunftsfähig machen.

Die Investition in reaktionsschnelle und effiziente IT-Support-Strukturen ist unerlässlich, um die Sicherheit und den störungsfreien Betrieb kritischer medizinischer Anwendungen zu gewährleisten. Laut einer PwC-Umfrage empfinden 80% der Befragten die Umsetzung digitaler Funktionen als grosse Herausforderung (PwC, 2023). Die Koexistenz alter und neuer Systeme erschwert die schnelle Fehlerbehebung und birgt komplexe Sicherheits Herausforderungen. Vor diesem Hintergrund wäre es für IT-Verantwortliche im Gesundheitswesen ideal, komplett neu zu beginnen und die Systeme ohne Altlasten neu zu gestalten.

## Die Grössenordnung, in der die Digitalisierung der Funktionen eine Herausforderung für die Support-Funktionen in den Unternehmen darstellt.



<sup>1</sup>Die Grössenordnung, in der die Digitalisierung der Funktionen eine Herausforderung für die Support-Funktionen in den Unternehmen darstellt (PwC, 2023) [Zur PwC Managed Services Studie 2023](#)

# 1 Digitale Transformation im Gesundheitswesen

Generative AI und Machine Learning bieten neue Möglichkeiten im Gesundheitswesen. CIOs erkennen die Notwendigkeit, IT-Systeme zu modernisieren, kämpfen jedoch mit begrenzten Ressourcen und Fachkräftemangel. Dies beeinträchtigt die Betriebskontinuität und Patientenversorgung. Outsourcing kann helfen, die IT effizient zu gestalten und sich auf Kernkompetenzen zu konzentrieren.

## Spital der Zukunft

Die Entwicklung zum «Spital der Zukunft» erfordert eine offene Organisationskultur für Veränderungen und digitale Transformation. IT-Verantwortliche müssen zahlreiche Tools verwalten, was spezialisiertes Know-how und enge Partnerschaften mit Technologieanbietern erfordert. IT-Partner bieten Zugang zu modernen Technologien, 24/7-Support und Expertise zur Effizienzsteigerung. Ein PwC-Interview mit Martin Pfister, Gesundheitsdirektor des Kantons Zug, zeigt, wie Digitalisierung und Automatisierung administrativer Prozesse die Effizienz im Gesundheitswesen verbessern können.

“

*Insgesamt profitiert das Gesundheitswesen stark von der digitalen Transformation. Es findet eine faszinierende Entwicklung statt.*

Martin Pfister - (PwC, n.d.)

”

Zum PwC Interview: «Digitale Daten sind die wichtigste Ressource des Gesundheitswesens von morgen...»

Der Gesundheitsdirektor ist überzeugt, dass die Digitalisierung von Daten und künstliche Intelligenz in Zukunft Chancen mitbringen werden, welche heute noch unentdeckt bleiben. Wichtig sei im Rahmen der digitalen Transformation im Gesundheitswesen eine Kultur zu fördern, die sowohl hochwertige Medizin als auch den Patienten in den Mittelpunkt stellt (Roman, n.d.).

## 2 Herausforderungen im IT-Support

Die IT-Infrastruktur in Spitälern ist von besonderer Komplexität geprägt, da sie eine Vielzahl an vernetzten Geräten und Systemen umfasst, die rund um die Uhr zuverlässig funktionieren müssen. Angesichts dieser wichtigen Anforderung stellt die IT in Krankenhäusern einen kritischen Faktor dar, der keine Ausfallzeiten toleriert und stets den neuesten Sicherheitsstandards entsprechen muss.

### Fachkräftemangel

Besonders in Zeiten des Fachkräftemangels, der vor allem den medizinischen Sektor stark betrifft, ist der Zugang zu hochqualifizierten IT-Fachkräften von Vorteil. Qualifizierte IT-Support-Mitarbeiter sind essenziell, um innovative Technologien einzuführen und den ständigen Betrieb kritischer Systeme zu gewährleisten. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Partnerschaft mit einem IT-Outsourcing-Unternehmen für Krankenhäuser eine strategische Entscheidung ist, die hilft, die komplexen Herausforderungen der IT zu meistern.

### Skalierbarkeit

Die Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit von IT-Services sind entscheidende Vorteile, die Outsourcing-Partner bieten. Spitäler müssen schnell auf Notfälle, Epidemien oder technologische Upgrades reagieren können. Outsourcing-Partner passen ihre Dienstleistungen flexibel und schnell an, sodass Spitäler sich ohne IT-Verzögerungen auf die Patientenversorgung konzentrieren können. Zudem profitieren Krankenhäuser vom Zugang zu hochqualifizierten IT-Fachkräften.

### Datenschutz

Die meisten Schweizer Spitäler müssen ihre Datenschutzpraktiken an die neue Datenschutzverordnung anpassen, die am 1. September 2023 in Kraft trat. Diese verlangt eine Risikobewertung und Datenschutzmassnahmen über den gesamten Datenlebenszyklus. Technologien müssen sensible Patientendaten schützen und effiziente IT-Support-Lösungen bieten. Ein IT-Outsourcing-Partner kann hierbei durch Expertise in datenschutzkonformen Systemen und deren kontinuierliche Absicherung gegen neue Bedrohungen entscheidend unterstützen.

## Angst, sensible Daten in die Hände von Dritten zu geben?

Der Gedanke, externe Fachleute beizuziehen oder gar gewisse Bereiche komplett auszulagern, schreckt Bereichsverantwortliche häufig ab. Sie sind der Meinung, dass sie ein solcher Schritt als unfähig qualifiziert, ihre internen Probleme selbst zu lösen.



Das Thema Outsourcing ist deshalb vielfach immer noch negativ behaftet, wofür hauptsächlich folgende Gründe angegeben werden:

- Widerstreben, sich in fremde Hände zu begeben und von jemandem abhängig zu machen
- Kontrollverlust, da man die Kompetenz nach dem Auslagern nicht mehr «im Haus» hat
- Bedenken, dass Qualitäts- und Preisversprechen vom externen Partner nicht eingehalten werden
- Bedenken, dass eine Transition viel Unruhe in die Abteilung bringen und eigene, dringend benötigte Ressourcen absorbieren könnte

# Der Erfolg liegt in der Auswahl des passenden IT-Outsourcing Partners

Die oben genannten Bedenken unterstreichen die Notwendigkeit einer sorgfältigen Auswahl von IT-Outsourcing-Partnern. «Den Kernauftrag, medizinische und pflegerische Leistungen in der bestmöglichen Qualität wirtschaftlich zu erbringen, verlangt den Leistungserbringern viel ab.» (PwC, S.28).

Zur PwC Studie: Gesundheitswesen Schweiz – Fokus auf die Kernkompetenzen

## Die wichtigsten Eigenschaften für die Auswahl eines Managed Service Providers

Flexibilität und Reaktionsfähigkeit	98 %
Verlässlichkeit	98 %
Reputation und Erfahrung	95 %
Transparentes Pricing	92 %
Implementierungs-Fähigkeit	92 %
Schnelle Liefergeschwindigkeit	91 %
Handelnde Personen	87 %
Technologieeinsatz	87 %
Industriekompetenz	70 %
Internationales Netzwerk	55 %
Bestehende Geschäftsbeziehung	48 %
Lokale Nähe	44 %

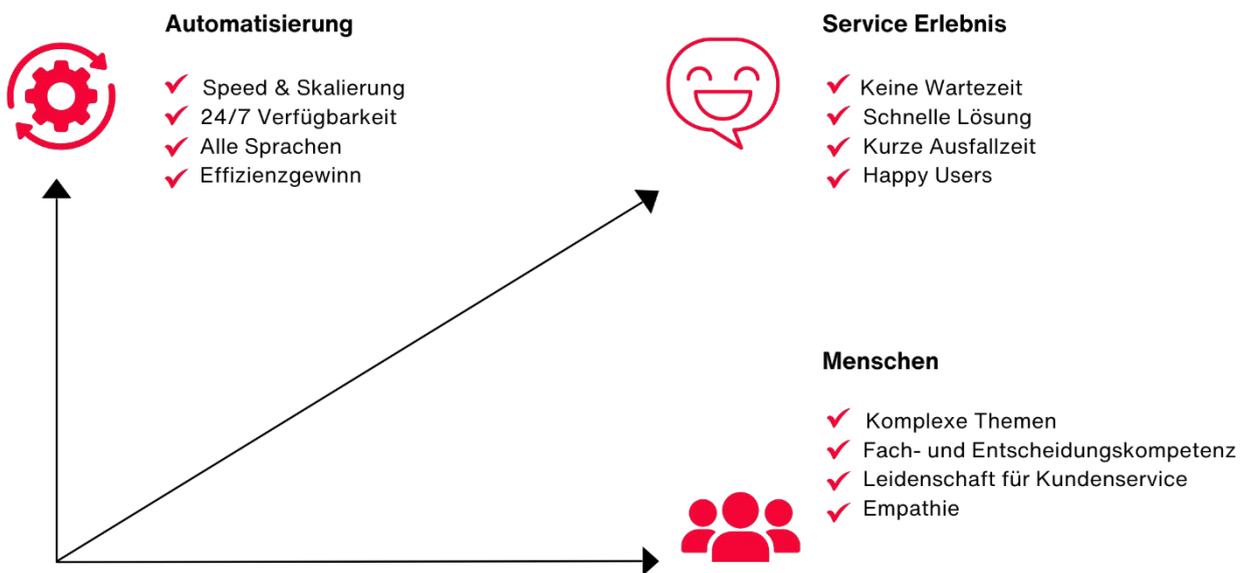
<sup>2</sup>Die wichtigsten Eigenschaften für die Auswahl eines Managed Service Providers (PwC, 2023)  
Zur PwC Managed Services Studie 2023

Laut der PwC Managed Services Studie 2023 sind Flexibilität und Verlässlichkeit mit 98% die am höchsten bewerteten Kriterien bei der Auswahl eines Managed Service Providers. Reputation und Erfahrung folgen dicht darauf und unterstreichen die Bedeutung von vertrauenswürdigen und kompetenten Anbietern.

# 3 Lösungsansätze

## Automatisierung

Die Vorteile von Automatisierung und IT-Outsourcing können im Gesundheitswesen erhebliche Verbesserungen bringen, indem der IT-Support an erfahrene Partner ausgelagert wird.



## Make or Buy?

CIOs müssen entscheiden, ob IT-Dienstleistungen intern erbracht oder extern eingekauft werden sollen, bekannt als «Make or Buy». Dies ist besonders für Spitäler und grosse Unternehmen relevant, die eine flexible IT-Infrastruktur benötigen. Externe Dienstleister bieten skalierbare, feste Preismodelle, erleichtern die Budgetplanung und ermöglichen den Zugang zu spezialisierten Kenntnissen und moderner Technologie. Das «Make»-Modell lohnt sich oft nicht, da es hohe Kosten für Personal und Technologie sowie Risiken in Bezug auf Effizienz und Sicherheit mit sich bringt.



Ein umfassender Kosten-Nutzen-Vergleich zeigt, dass Outsourcing durch Spezialisierung und Effizienz eine bessere Leistung zu geringeren Kosten erbringen kann.

# 4 Beispiel Kantonsspital Aarau

Um die Theorie etwas zu veranschaulichen, zeigen wir Ihnen am Beispiel des Kantonsspitals Aarau (KSA), wie IT-Outsourcing im Spitalbereich erfolgreich umgesetzt werden kann. Das KSA durchläuft eine umfassende digitale Transformation, unterstützt von pidas seit 2017.

Herausforderungen wie komplexe IT-Landschaften und Integrationsbedarf werden durch moderne IT-Service Desk und IT-Field Support Services bewältigt. Innovative Technologien wie der IT-Automat «cora» und IT-Chatbots verbessern Effizienz und Benutzerzufriedenheit durch Automatisierung. Diese Lösungen entlasten den IT-Support und ermöglichen es dem KSA, sich auf die Patientenversorgung zu konzentrieren und zeitkritische Projekte voranzutreiben. **Zur Erfolgsgeschichte**

“

*Dank der Unterstützung von pidas haben wir bedeutende Schritte hin zu unserem Ziel, ein Spital der Zukunft zu sein, unternommen. Ihre kompetente Begleitung hat es unserer Digitalisierungs- und ICT-Abteilung ermöglicht, sich als ein strategischer Partner innerhalb des Spitals zu etablieren, was uns erlaubt, unsere Aufmerksamkeit verstärkt auf unser Kerngeschäft und Schlüsselprojekte, einschliesslich der Digitalisierung der Patient Journey, zu lenken.*

Thomas Seiler  
Leiter Digitalisierung und ICT

”



# 5 Die Relevanz hoher Benutzerzufriedenheit

Besonders im Bereich des IT-Supports spielt die IT-Benutzerzufriedenheit eine zentrale Rolle, da technische Probleme und ineffiziente Lösungen direkte Auswirkungen auf die Produktivität und das allgemeine Wohlbefinden der Mitarbeitenden haben können.

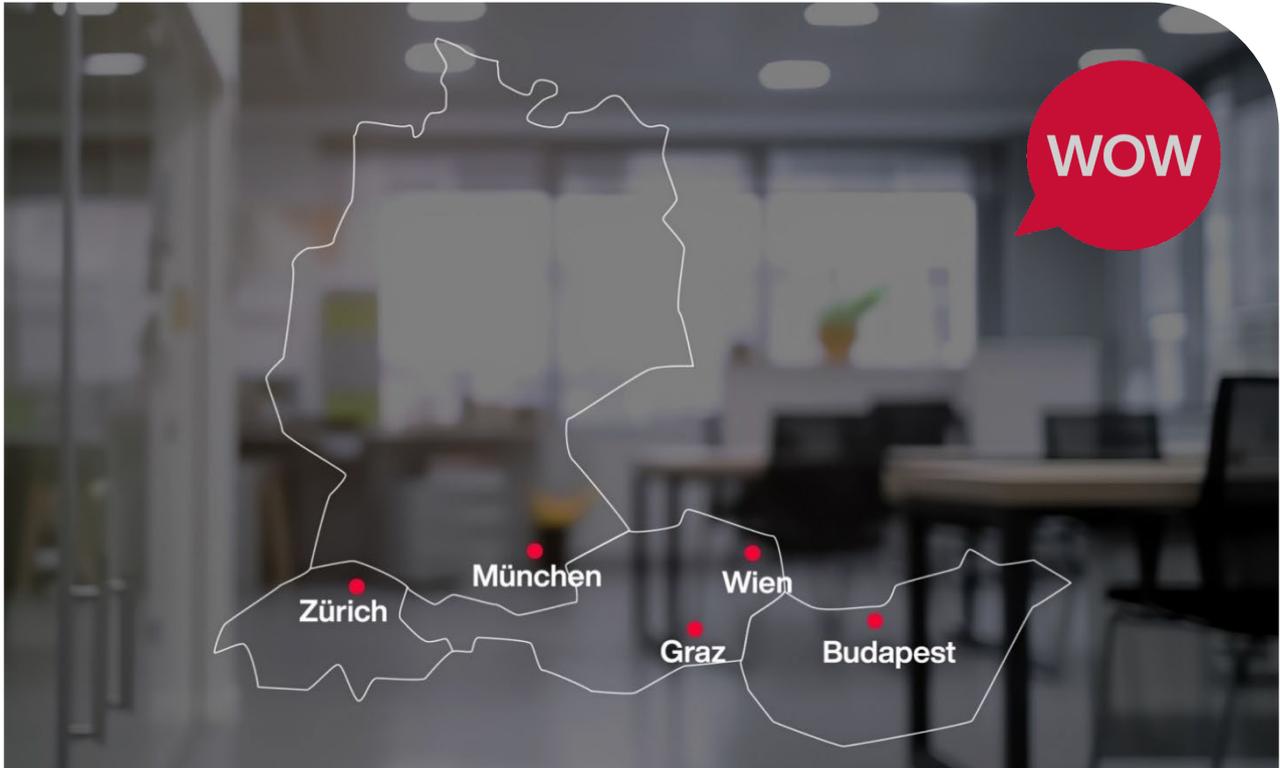
Partner, die auf IT-Support spezialisiert sind, stellen sicher, dass Anfragen und Probleme der Benutzer schnell und effektiv bearbeitet werden. Sie bieten oft flexible Support-Modelle an, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen des Unternehmens zugeschnitten sind. Dies kann von 24/7-Support bis hin zu spezialisierter Unterstützung für bestimmte Software oder Systeme reichen. Diese Flexibilität und der Einsatz moderner Technologien stellen sicher, dass alle Benutzer, unabhängig von ihren individuellen Anforderungen, den notwendigen Support erhalten und zufrieden sind.

Die Investition in einen professionellen IT-Support durch einen Outsourcingpartner führt nicht nur zu einer Verbesserung der technischen Unterstützung, sondern trägt auch zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität bei. Dies hat langfristig positive Auswirkungen auf die Gesamtleistung des Unternehmens und stärkt seine Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt.



# Let's talk!

Wir freuen uns über Ihre **Kontaktaufnahme** oder über eine **unverbindliche Terminvereinbarung** über unsere Website. Wir melden uns so bald wie möglich bei Ihnen.



 [www.pidas.ch](http://www.pidas.ch)

 [pidas](#)

## Herausgeber des Whitepapers

pidas Aktiengesellschaft

Hochbordstrasse 40, 8600 Dübendorf, Schweiz

Erscheinungsdatum Juli 2024

© pidas – Making people wow!