

Logicare steht für eine nachhaltige Partnerschaft mit dem Gesundheitswesen

Orchestrieren, integrieren und Lösungen as a Service (LaaS) bieten

IT im Gesundheitswesen wird zusehends komplexer und eine wirksame Vernetzung aller Akteure innerhalb der gesamten Behandlungskette ist eine klare Vorgabe. Parallel dazu bestehen ein enormer Fachkräftemangel und Kostendruck. Gerade für Spitäler ist es daher entscheidend, ihre Digitalisierung gezielt auszubauen und Lösungen zu wählen, die einen hohen Investitionsschutz beinhalten und in einer ausserordentlichen Situation wie der Corona-Krise eine nahtlose und sichere Weiterführung des Betriebs gewährleisten. In wachsendem Masse gefordert sind auch Heime, Praxen und Verbände.

«Die Ausgangslage, die wir vielerorts antreffen, ist anspruchsvoll», stellt Stefan Steiner, CEO von Logicare, fest, «und wir sind bereit, mit unseren Angeboten für eine leistungsstarke IT zu sorgen.»

Fundament dafür ist die umfangreiche Erfahrung von Logicare. 2006 vom Balgrist, See-Spital, GZO Wetzikon und Limmatspital als verlängerte Werkbank und IT-Betreiberin gegründet, hat sich das Unternehmen in der Zwischenzeit

stark verändert. 2015 entschied sich daher der Verwaltungsrat für eine Marktöffnung – nicht nur Outsourcing, sondern Kreation neuer Services für den gesamten Spital- und Gesundheitsbereich. «Unser Ziel besteht darin», so Steiner, «unsere Kunden optimal zu bedienen und zu unterstützen. Das heisst: Wir analysieren den Markt, evaluieren innovative IT-Lösungen und lernen ständig dazu. Wir erfinden uns selber immer wieder neu.»

Ab 2016, als Stefan Steiner als CEO neu dazu stiess, wurden neue Themen definiert, denn die neue Herausforderung heisst: mehr Leistungen für weniger Geld. Mit klar definierten Service Level Agreements gilt es daher, Erwartungshaltungen und Kosten unter einen Hut zu bringen, Transparenz zu schaffen. «Wir haben uns damals – und immer wieder – überlegt, was wir jetzt in die Wege leiten müssen, um auch in fünf Jahren im Markt erfolgreich zu sein,





immer ein Leistungsversprechen mit einem klaren Preis.»

Integrieren für mehr Effizienz und Performance

Der zweite aktuelle Bereich von Logicare sind Integrations-Dienstleistungen. Heute setzt ein Spital zwischen 150 und 200 unterschiedliche Applikationen ein. Noch immer existieren Papier und Fax, ganz zu schweigen von wenig interoperablen Silolösungen. Stefan Steiner: «Diese Grenzen wollen wir überwinden. Dabei wollen wir nicht nur Daten-Schnittstellen lösen, sondern Prozesse optimieren. Wichtige Elemente sind dabei das KIS und ein zentrales elektronisches Archiv. Datensinken sind passé. Nötig sind Langzeitspeicher, die mit den enorm wachsenden Datenmengen Schritt halten, rechtssichere Ablagen, ein rascher Zugriff auf strukturierte Daten und die Rückverfolgbarkeit der erbrachten Leistungen. Dafür entwickeln wir massgeschneiderte Speicherverwaltungs-Konzepte. Gerade die Corona-Krise zeigt uns, wie wichtig es ist, zeit- und ortsunabhängigen Datenzugriff zu haben. Wir können jetzt dazu lernen, wie sichere Verbindungen zum Home Office zu garantieren sind.»

welchen Nutzen wir unseren Kunden dazu bieten müssen.»

Hyperscalern in die eigenen Rechenzentren und hybride Cloud-Ansätze.

ICT Services als solide Basis

Unser Interviewpartner ist überzeugt, dass auch in Zukunft eine solide Basis bestehen muss. Sie umfasst die Infrastruktur mit Servern, Sicherheitstools, Backups und anderem, ein leistungsstarkes zentral gesteuertes Workplace Management mit PCs, Laptops, Tablets und Mobile Devices sowie eine sichere Connectivity. Dazu kommen aber immer mehr die Integration von

«Diese Herausforderung können die Spitäler immer weniger selber lösen», betont Steiner, «das zeigt sich schon darin, wie gross Sicherheitslücken werden können, die angesichts wachsender Cyber-Kriminalität immer gefährlicher werden. Daher veredeln wir Lösungen, die wir evaluieren, wir orchestrieren die gesamte IT-Architektur eines Spitals oder einer Gesundheits-Institution, teils selber, teils in Partnerschaft mit Dritten. Entscheidend dabei ist: Es besteht

Lösungen as a Service (Laas)

Es gibt viel zu tun, denn noch immer stehen vielerorts Nischenprodukte innerhalb ungenügender Umgebungen im Einsatz. Daraus formen die Fachleute von Logicare Cloud-Lösungen. Gemeinsam mit den Kunden wird nach dem besten prozessualen Nutzen gesucht, es wird zusammen getestet und validiert. Dazu werden Test-Umgebungen freigeschaltet. Zeigen diese

Stefan Steiner, CEO, freut sich auf neue Herausforderungen und entspannt sich in den Bergen und beim regelmässigen Joggen.



Andreas Weiss, Leiter Operations a.i., findet seinen Ausgleich in seiner siebenköpfigen Familie, mit Lesen, Sport treiben und Reisen.



Patric Fenner, Leiter Customer Management, sieht die neuen Aufgaben als Chance. Anlauf holt er privat mit Ballsportarten und als begeisterter Hobbykoch.



funktionelle wie fachliche Vorteile, erfolgt eine Integration. «Es geht darum, dass Ärzte und Pfleger nicht mehr länger von suboptimaler IT blockiert werden, sondern von mehr Effizienz dank hoch performanter neuer Lösungen profitieren», bringt es Stefan Steiner auf den Punkt. «Viele dieser innovativen Lösungen bieten den Vorteil, dass sie nur kosten, wenn sie in Anspruch genommen werden – pay as you use.»

Patientennutzen ist der eigentliche IT-Treiber

Medizinische und pflegerische Fachpersonen finden in diesem Kontext wieder vermehrt zu ihren Kernaufgaben zurück. So wird der Nutzen für die Patienten zum eigentlichen IT-Treiber. Hier dürfte das EPD unterstützend wirken, namentlich wenn nach den Spitälern auch die Heime bis 2022 damit umgehen müssen und beispielsweise auf professionelle Art Zugriffsrechte zu definieren haben. Steiner: «Hierbei geht es um strategische Entscheide, denn die Heime müssen über kurz oder lang bereichsübergreifend arbeiten und kooperieren können. Also braucht es zum Einen eine Zusammenarbeit mit einem leistungsstarken IT-Partner und zum Andern Skaleneffekte, um – insbesondere über die Cloud – Kostenvorteile dank Standardisierung zu realisieren.»

Auf der Jagd nach Innovationen

Das Logicare-Team ist auf Draht. «Unser Radar, um kreative wie innovative Lösungen zu finden, ist immer eingeschaltet», berichten Patric Fenner und Claudio Badertscher, zuständig für den Verkauf und das Neukunden-Geschäft. Gemeinsam mit dem Productmanagement Team trei-

Claudio Badertscher, Sales Engineer, ist noch frisch im Logicare-Team. Er liebt die vegetarische Küche und das Skaten mit seinen beiden Töchtern.



ben sie Innovationen und Digitalisierung voran. Patric Fenner ist Verkaufsleiter und seit drei Jahren für Logicare tätig, früher war er 20 Jahre lang im Gesundheitswesen aktiv, Claudio Badertscher stiess Anfang 2020 dazu. Die letzten Jahre war er im Business Development für Cloud-basierte SaaS-Lösungen im Gesundheitswesen tätig. Die Verkaufsequipe besteht aus zwei Mitarbeitenden für die Neukundengewinnung und zwei als Key Account Managers für bestehende Kunden.

Die Kunden sind unterschiedlich strukturiert: Während eher grössere Spitäler und Gesundheits-Institutionen viele eigene IT-Fachleute beschäftigen, sind es andernorts relativ wenige interne. Im ersten Fall besteht die Zusammenarbeit mit Logicare in Zusatzberatungen und der Integration neuer Tools, im zweiten geht es meist um Full Services, umfangreiche Beratungen und ums Projektmanagement.

«Spannend ist die neue von uns gegründete Collaborationsplattform Innovationboard», betont Patric Fenner, «hier findet ein regelmässiger Kundenkontakt mit wertvollem Informationsaustausch statt. Wir diskutieren aktuelle Themen und suchen gemeinsam nach nutzenstiftenden Lösungen. Fester Bestandteil der Tätigkeit ist auch, wöchentlich potenzielle Partner aus dem In- und Ausland zu treffen, um immer wieder das Neueste zu entdecken und zu evaluieren, was für die Kunden am meisten Vorteile bringen könnte.»

Zur Zeit dominiert im Zeichen der Corona-Krise die wirkungsvolle Unterstützung für den Datenaustausch ins Home Office. Hier bietet Logicare etliche Zusatzleistungen als Ergänzung zum Tagesgeschäft. «So zeigen wir unsere aktive Partnerschaft. Nach der Krise», so Claudio Badertscher, «erwarten wir wieder vermehrt neue Aufgaben zur IT-Integration. Die Sensibilisierung hat zugenommen, hat doch die Krise verschiedentlich gezeigt, wo Lücken und Defizite bestehen. Das Mindset hat sich geändert. Bereits jetzt ist ersichtlich, dass die Krise einen Schub für die Digitalisierung bringt. Telemedizin, Home Office, Teamarbeit-Lösungen sind dabei die Gewinner. Wichtig ist aber, dass neue Lösungen einen Kulturwandel mit sich bringen und wir die Anwender mit ins Boot holen.»

Sicherheit bleibt ein Hauptthema

«Was heute schon lebenswichtig ist – die Datensicherheit – wird künftig noch wichtiger werden», ist Patric Fenner überzeugt. «Attacken von Hackern haben eindeutig zugenommen. Dafür müssen sich Spitäler wie Heime und Praxen wappnen. So werden make or buy-Entscheide zusehends bedeutungsvoller. Cloud oder Hybrid heisst eine Frage. Weiter geht es ums Optimieren und Sichern von Remote Working, die sichere Datenübermittlung, -ablage, -umgang und weitergabe sowie der Einsatz von Websession-Tools. Die IT muss zum Enabler werden, und wir wollen sie orchestrieren, Innovatives integrieren und dabei verlässliche Services bieten.»

Darauf muss stets Verlass sein

Zurück zu den angestammten Logicare-Diensten: dem Betrieb von Rechenzentren in Geo Redundanz und anspruchsvollen Arbeitsplatzsystemen für die Outsourcing-Kunden. Dafür ist Andreas Weiss, seit 2018 bei Logicare, mit seinen 27 Mitarbeitenden verantwortlich. Der Leiter Operations muss sicherstellen, dass die vertraglich zugesicherten Dienste in hoher Qualität gemäss Service-Vertrag uneingeschränkt verfügbar sind. Diese Leistungen werden für vier Spitäler, etliche Heime, Arztpraxen und Verbände erbracht. 16 Fachleute sind für Customer Services im Einsatz, sieben für die Betreuung von Infrastruktureinrichtungen und vier für spezielle Dienste. Zum Teil arbeiten die Experten vor Ort bei den Kunden. Hier kann es – der Umzug des Limmatspitals in seine neuen Räume ist ein gutes Beispiel dafür – zu ganz besonderen Arbeiten kommen. «Der Umzug mit Sicherstellen von Geräten und Netzwerken war schon etwas Sportliches», erinnert sich Andreas Weiss, «eine Abwechslung zu den üblichen Rechenzentrums-Leistungen und dem Betreuen von IT-Komponenten gemäss deren Lebenszyklus, damit unsere Kunden stets à jour sind.»

Verlässliche Services zu vernünftigen Kosten

Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen stehen alle unter starkem Kostendruck. Gleichzeitig müssen sie sich mit der wachsenden Digitalisierung aller Prozesse und der Vernetzung untereinander auseinandersetzen. «Wir sind also gefordert, gute Lösungen zu finden für den Betrieb der IT unserer Kunden, die eine hohe und stabile Performance erwarten», fasst der Leiter Operations zusammen. «Im Speziellen sind das Dokumenten-Management, der rasche Zugriff auf strukturierte Daten und das Minimieren von Medienbrüchen und Schnittstellen zu nennen. Wichtiger werden dabei Verbände von Akteuren, die zu vernetzen sind – Gemeinschaftspraxen mit jungen, für die Digitalisierung motivierten Ärztinnen und Ärzten spielen hier eine grosse Rolle – sowie die wachsenden Sicherheitsanforderungen. Logicare bietet für den outgesourceten IT-Betrieb einen 24-Stunden-Support und versteht sich als «trusted adviser.»

Spannende Projekte

Die aktuelle Situation empfindet Andreas Weiss als besonders herausfordernd: «Es ist schön,

den Kunden zu helfen, Probleme zu lösen. Generell ist die Kombination von Technik und Informatik interessant, ebenso die laufende Entwicklung.» Aktuelle Projekte betreffen zur Zeit Umzüge aufgrund von Neubauten, Betriebssystem-Wechsel (z.B. von Windows 7 auf 10), grosse Rollout-Aufträge und die ständige Optimierung der 7 Tage-/24-Stunden-Präsenz.

Stehenbleiben gilt nicht. Das Team ist auf der Suche nach weiteren Spezialisten, die Verständnis fürs Gesundheitswesen aufweisen und über entsprechendes Prozess-Know-how verfügen. Während der Virus-Pandemie sind alle besonders gefordert. Andreas Weiss: «Wir haben sicherheitshalber zusätzliche Pikett-Kapazitäten bereitgestellt und überall, wo Wartungsarbeiten nötig waren, Vollgas gegeben. Weiter haben wir Home Office-Plätze ausgebaut und kurzfristig für deren datensichere Integration gesorgt. Wir freuen uns, dass es auch in dieser besonderen Lage gelungen ist, ein verlässlicher Partner zu sein.»

Weitere Informationen

www.logicare.ch



window – Offenes Bekenntnis zum Wohlbefinden.

Formschön, komfortabel und variantenreich.

brunner ::
www.brunner-group.com