

HINT AG: Wählen kleine und mittelgrosse Heime ihre Informationstechnik geschickt, so werden ihre Prozesse...

## ...ein echtes Heimspiel

Keine Geiss schleckt es weg: Die neue Pflegefinanzierung stellt kompromisslose Anforderungen, die Heim-BewohnerInnen von morgen sind vormalige revolutzige 68er und stellen veränderte, individuellere Ansprüche, Behörden und Krankenversicherer verlangen lückenlose Transparenz, Pflegefachkräfte werden Mangelware und die Komplexität, ältere und pflegebedürftigere Menschen zu betreuen, nimmt zu. – Wo alle nach Effizienz schreien, dürfen Menschlichkeit und persönliche Note nicht vergessen gehen. Deshalb sind sämtliche Mittel zu nutzen, die den Tagesablauf erleichtern und die Leistungen einwandfrei dokumentieren.

Neues zu diesem Thema meldet die HINT AG. Für regelmässige Besucher ist das Lenzburger Unternehmen gleichbedeutend wie «Züri West» für eHealth und ICT-Outsourcing. Die mittlerweile gut 100 Spezialisten fokussieren sich auf massgefertigte ICT-Dienstleistungen im Gesundheitswesen. Die HINT AG konzipiert, implementiert und betreibt modulare eHealth-Lösungen – bis hin zum Betrieb von Gesamtlösungen, die Spitäler und Heime auslagern. Zudem werden neue Marktsegmente erschlossen wie Geriatrie, psychiatrische Kliniken und Homecare. Die Kunden profitieren von einem direkten Know-how-Transfer und kommunizieren auf Augenhöhe. Die Leistungsfähigkeit der Service-Organisation und die Betriebssicherheit der ICT-Infrastruktur der HINT AG gewährleisten eine hohe Dienstleistungsqualität, innovative Lösungen, stete Verfügbarkeit und klar kalkulierbare Kosten.

Wo liegt nun der konkrete Vorteil von kleinen und mittelgrossen Heimen (KMH)? Ist die HINT AG, die

Spitäler und Versorgungsnetze mit einer Vielzahl an Betten betreut, nicht eine Nummer zu gross für KMH?

### Beileibe keine Sonntagsschule

Betrachten wir für die Beantwortung dieser Frage den Alltag der KMH: Eine relativ kleine Gruppe von Kaderleuten mit höherer Fachausbildung und intensiver Fortbildung aus der Pflege und dem kaufmännischen Bereich führt ein motiviertes Team, das aus Gelernten, Angelernten und Hilfskräften besteht. Der Kostendruck ist gross, die Erwartungen von Trägerschaft, BewohnerInnen und deren Angehörigen sind meist noch grösser – beileibe keine Sonntagsschule. Um erfolgreich arbeiten zu können, ist ein gut dotierter ICT-Einsatz unentbehrlich. Dieser muss ausfallsicher, bedienungsfreundlich, wirtschaftlich, problemlos erweiterbar und geeignet sein, sich mit externen Partnern vernetzen zu können. Zudem soll der Betrieb der Institution in allen

### Starke Muskeln: die HINT-Infrastruktur

Die HINT AG betreut rund 400 physische und mehr als 150 virtuelle Server mit mehr als 400 aktiven Netzwerk-Komponenten (mehr als 10'000 Netzwerk-Ports) und mehr als 600 WLAN-Accesspoints. Der Service Desk überwacht mehr als 2000 Systemkomponenten und über 300 Applikationschnittstellen.

Details abgebildet und die Leistungen sicher erfasst und einwandfrei dokumentiert werden.

Das wiederum konnten bislang eigentlich nur massgeschneiderte Individuallösungen. Diese sind indes für KMH unerschwinglich. «Deshalb bieten wir neu eine spezielle Lösung für diese Zielgruppe an», betont Pascal Fraenkler, Bereichsleiter Business Development der HINT AG. «Wir haben es als Herausforderung betrachtet, ein Angebot zu kreieren, das hohe Leistung und Verfügbarkeit mit Standardkomponenten bietet. Es ist eine sogenannte Cloud-Lösung, die wir als Outsourcing-Dienstleister entwickelt haben, um gerade kleineren Betriebseinheiten eine effiziente ICT-Struktur zu schaffen.» – Was enthält nun diese Cloud-Lösung von «Züri West»?

### Worin bestehen die Vorteile von Cloud Computing?

Eigentlich ist es vom Prinzip her einfach. Es ist so, wie wenn Herr Müller, Frau Meyer und Herr Huber mit einem Auto, statt jede/r für sich allein, zur Arbeit fahren. So wie Car sharing weniger Kosten, aber praktisch den gleichen Nutzen für alle drei verspricht, so funktioniert Cloud





Moderne Architektur – innovative IT-Lösungen: der Firmensitz der HINT AG in Lenzburg, wo rund 100 Fachleute für ihre Kunden im Einsatz stehen.

Computing. Verschiedene KMH verbinden sich mit der Cloud, indem jedes Heim völlig unabhängig von den andern und mit absoluter Datensicherheit die standardisierten ICT-Tools nutzt – ohne hohe Investitionen, ohne entsprechende Unterhaltskosten, ohne Risiko, das falsche Produkt evaluiert zu haben, dafür mit erstklassiger Verfügbarkeit, ständiger Anbindung an eine leistungsstarke ICT-Infrastruktur eines kompetenten Dienstleisters mit zwei Rechenzentren und laufender Betreuung rund um die Uhr, durch die HINT-Experten am Service Desk.

Statt – um aufs Auto zurück zu kommen – mit drei klapprigen Occasionswagen schlecht und recht zu fahren und mitunter auch mal stecken zu bleiben, profitieren nun alle Pendler von einem modernen Fahrzeug, das mit Herzblut und Kompetenz gewartet und à jour gehalten wird. Pflegefachkräfte von KMH können sich dank Cloud Computing auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, die ICT bereitet ihnen keine Bauchschmerzen (mehr). Da sie die Infrastruktur mit andern Institutionen teilen – ohne aber auf ihre vollständige Autonomie und Datenhoheit zu verzichten –, bleibt die Nutzung dauerhaft günstiger.

### Cloud Computing konkret

Arbeiten in der Cloud bedeutet, dass der ganze PC-Arbeitsplatz darauf basiert. Die Benutzer verbinden sich mit ihrer persönlichen Arbeitsumgebung in der Cloud. Dort steht ihnen nach Authentifizierung ein Windows Desktop zur Verfügung

sowie Standard-Büroapplikationen wie zum Beispiel Outlook für die E-Mail-Kommunikation, Sage 200 für die Heimverwaltung und die Pflegedokumentation – mit Sage besteht sein Anfang April eine Kooperation –, bewährte Software für die Personaleinsatzplanung, die Leistungserfassung, die Essensbestellung durch die Bewohnerinnen oder auch das aktuelle Microsoft Office-Paket 2010. Jeder Anwender erhält ausserdem einen eigenen Speicher zur Ablage seiner Daten und Dokumente.

Alle Programme, die fürs Tagesprogramm benötigt werden, werden auf externe Server ausgelagert. Alle Daten sind zentral und sicher abgelegt und werden regelmässig gesichert. Cloud Computing von HINT ist somit eine moderne Lösung, die Endgeräte-unabhängig funktioniert, von überall und jederzeit zugreifbar ist und deren Betrieb in einem der zwei sicheren Rechenzentren von HINT abläuft.

Die Vorteile präsentieren sich wie folgt:

- Modular aufgebaut, individuell abgestimmt auf die Bedürfnisse eines KMH
- Schlanke, betriebssichere und kostengünstige Basis-Infrastruktur mit umfassenden Funktionalitäten, wie z.B. Drucker, E-Mail, MS Office, Intranet usw.
- Zugriff auch mittels Tablet PC und Smartphone
- Keine Investitionen notwendig
- Mengen- und leistungsabhängige Verrechnung
- Im Voraus vereinbarte Leistungsqualität (SLA)
- Garantierte Verfügbarkeit

- Bereits 4 Wochen nach Vertragsunterzeichnung kann mit der neuen Lösung gearbeitet werden.

### ICT-Outsourcing funktioniert – Cloud Computing gehört die Zukunft

Daniel Meyer, Leiter Infrastruktur und IT-Verantwortlicher der Stiftung «arwo · arbeiten und wohnen · Stiftung für Behinderte Wettingen» weiss, weshalb er mit HINT zusammenarbeitet: «Mit knapp 500 Personen ist arwo personell der grösste Arbeitgeber der Gemeinde Wettingen. Nebst unserem Wohnbereich mit 115 Betten sind wir in folgenden Bereichen tätig: Schreinerei, Mechanik, Montage, Elektronik, Verpackung, Siebdruck, Lingerie, Gartenarbeiten und Hauswartung als Dienstleistung. Unsere Küche liefert Essen für Schulen und Firmen in Wettingen. Seit gut einem Jahr haben wir auch einen Verkaufsladen mit Atelier, den arwola. Wir verkaufen im arwola unsere Eigenprodukte, die in den Werkstätten und im Atelier mit viel Liebe und Fleiss kreiert und produziert worden sind.»

«Wir hatten uns schon vor ca. 10 Jahren für ein Outsourcing entschieden, damals waren wir noch bei einem anderen Partner. Als unsere Infrastruktur in die Jahre gekommen war und grosse Investitionen hätten getätigt werden sollten, haben wir uns für ein Outsourcing entschieden. Zu den ausschlaggebenden Punkten zählte die Unterstützung von Fachspezialisten und eine zeitkonforme und kostengünstige Infrastruktur. Ein wichtiger Punkt ist auch die hohe Garantie einer funktionierenden Infrastruktur und ein Support, auf den 365 Tage im Jahr zugegriffen werden kann. Weiter sind die Ressourcen ein wichtiger Punkt, vor allem bei unserer Grösse. Weil HINT ausreichende Kapazitäten bietet, sind Ausfall und Ferienabwesenheiten geregelt, so vermeiden wir hohe personelle Kosten. Somit war sehr schnell klar, dass wir uns für die HINT entscheiden, da die HINT schon im Gesundheitswesen wie im Sozialbereich tätig ist und somit in unserem Sektor Erfahrung hat.»

«Unsere Informatikinfrastruktur ist mittlerweile sehr komplex. Wir haben rund 70 IT-Arbeitsplätze auf 17 Gebäude verteilt. Wir arbeiten mit Thin Clients, das heisst diese Computer stellen eine Verbindung mit einem zentralen Server bei der HINT her, so wird in einer Cloud gearbeitet. Da die ganze IT so auch sehr statisch ist, entsteht ein sehr geringer Supportaufwand.»

«Da ich die gleiche IT-Sprache wie die HINT spreche, verläuft die Zusammenarbeit äusserst gut. Meine Ideen lassen sich in direkter Zusammenarbeit mit den Spezialisten von HINT umsetzen.»



## Gustis Fragen zu Managed Care

Managed Care wird mit grossem Engagement von vielen Seiten gefordert und gefördert. Gusti meint, dass Managed Care aufgrund der Erfahrungen in Amerika – wo das teuerste Gesundheitswesen herrscht – eigentlich nicht die grosse Erfolgsstory geworden ist, wie man sich das damals im 20. Jahrhundert noch erhoffte. Amerika hat das teuerste Gesundheitswesen und immer noch Millionen nicht versicherter Bürger!

Persönlich würde ich als Patient **Care Management** bevorzugen. Wer Care entgegenbringt, zeigt nicht nur Empathie und Engagement, sondern auch Sorge um das Wohlbefinden. Care Management schaut schon für die Gesunderhaltung und kann auch helfen, bei Krankheiten den richtigen Behandlungsweg aufzuzeigen. In diesem Sinne sind **Integrierte Versorgungsnetze** sehr wertvoll, sie dürfen aber nicht die Behandlungswege des Einzelnen bis hin zur Spitalleistung einschränken.

Mit der Einführung von Managed Care darf ich zwar das Netz wählen, aber nicht, wer mir dort sympathisch ist als Leistungserbringer. Dass die Wahl des Spitals ebenfalls durch die Ärzte im Managed Care-Netz erfolgt, ist Leistungsabbau. Nicht, wer die beste Kernkompetenz hat für die Krankheit oder Verletzung, welche ich gerade habe, erbringt die Behandlung, sondern das im Netz eingebundene Spital. Somit werde ich einmal mehr in meinen Optionen eingeschränkt. Wenn ich diese Einschränkung nicht will, werde ich bestraft, sobald ich krank oder verletzt bin, indem ich eine höhere Franchise zu bezahlen habe sowie einen höheren prozentualen Selbstbehalt übernehmen muss.

Dies senkt natürlich insgesamt die Kosten für die öffentliche Hand, belastet aber die Privaten weiterhin noch stärker. Deshalb frage ich mich:

- Gibt es wirklich keine besseren Lösungen im Gesundheitswesen, als immer weiter den Bürger zu belasten, und dies vor allem dann, wenn er krank oder verletzt wird?
- Ist die Entsolidarisierung weiterhin so stark, dass diejenigen welche 60 Jahre lang Privatversicherungen bezahlt haben, nicht mehr rentieren, obwohl Zahlen klar belegen, dass jüngere Menschen in den letzten Lebensjahren viel teurer sind als Betagte?
- Wird all diesen Aspekten hier genügend Rechnung getragen?
- Wo bleiben die kreativen Antworten und Ansätze?

Ich schätze auch, dass die HINT-Fachleute immer ein Ohr für konstruktive Kritik offen haben, wenn zwischendurch mal Fragen auftauchen. Zu loben ist, wenn Probleme entstehen, dass diese bis in die Geschäftsleitung der HINT hinein ernst genommen werden.»

### Im Falle des Falles – das Service Desk

Bei jedem ICT-Einsatz kann ein Störfall eintreten. Damit beschäftigen sich 14 Spezialisten bei HINT. «Das Service Desk ist Dreh- und Angelpunkt in der Beziehung zu unseren Kunden», betont dessen Leiter Beat Gloor. «Das schlägt sich auch in der Erfolgsstatistik nieder. Das nach ITIL Best Practices (IT Infrastructure Library) organisierte Service Desk wächst mit den Kunden und deren Bedürfnissen mit. Wir entwickeln eigene Tools, mit denen Kunden noch rascher und gezielter bedient werden können. So ist etwa ein umfassend ausgestattetes Supportportal in Vorbereitung – ein komplettes System zur Selbsthilfe im ICT-Notfall.»

Derzeit sind im sogenannten 1<sup>st</sup>-Level-Support 14 Service Desk Agents in wechselnden Rollen im Einsatz. Es handelt sich um Informatiker oder Informatikgeschulte aus anderen Berufszweigen. Sie sind mit den Prozessen in Gesundheits- und Sozialwesen vertraut und wissen, was es bedeutet, wenn der PC des Heimleiters streikt oder am Tag des Rechnungschreibens die Verbindung zur Finanzbuchhaltung gestört ist. Service Desk-Fachleute sind mehr als nur «Datenbank-Ableser». Sie arbeiten eng mit dem aus internen Spezialisten bestehenden 2<sup>nd</sup>-Level-Support zusammen, der ihnen auch physisch nahe ist – nämlich in Rufweite. Sie informieren bestimmte User-Kreise proaktiv über Neuerungen und Systemänderungen, treffen sich regelmässig, um Patches zu bewerten und Sicherheitsempfehlungen abzugeben. Sie sind keine Einzelkämpfer, sondern ein verschworenes Team.

Und ebenfalls ganz bedeutungsvoll: Innert einer Minute ist der Kunde mit einem Servicetechniker verbunden, 69% der Anrufe können im 1<sup>st</sup>-Level-Support erledigt werden.

### Bereit für die Zukunft

Kompromisslose Sicherheit ist ein entscheidender Faktor, um die künftige Herausforderungen meistern zu können, mit denen sich Heime konfrontiert sehen:

- weiter steigender Kostendruck
- zunehmender Mangel an genügend qualifizierten Pflegefachkräften
- steigende Transparenzanforderungen von Seiten der Trägerschaft, der Behörden, der Krankenversicherer und der Angehörigen
- Notwendigkeit, sich mit schlanker eigener Organisation mit wichtigen Partnern vernetzen zu können. Dazu zählen Akutspitäler, Reha-Kliniken, Hausärzte (wo die HINT AG gerade eine enge und hoch interessante Zusammenarbeit mit Argomed realisiert), Spitex, Krankenversicherer und Behörden.

All diesen Herausforderungen begegnet Cloud Computing von HINT praktisch ebenso effektiv wie individualisierte Grosssysteme im Spitalbereich, die für weit grössere Datenmengen und Interaktionen gebaut werden. Wer bereits Erfahrungen mit Cloud Computing gesammelt hat, kennt den Nutzen dieser Lösung. Er weiss auch, dass «Cloud» Wolke bedeutet. Wen wundert's da, wenn sich Heimleitung und Pflegedienst gut aufgehoben fühlen – fast so wie auf «Wolke 7»?

Text: Dr. Hans Balmer