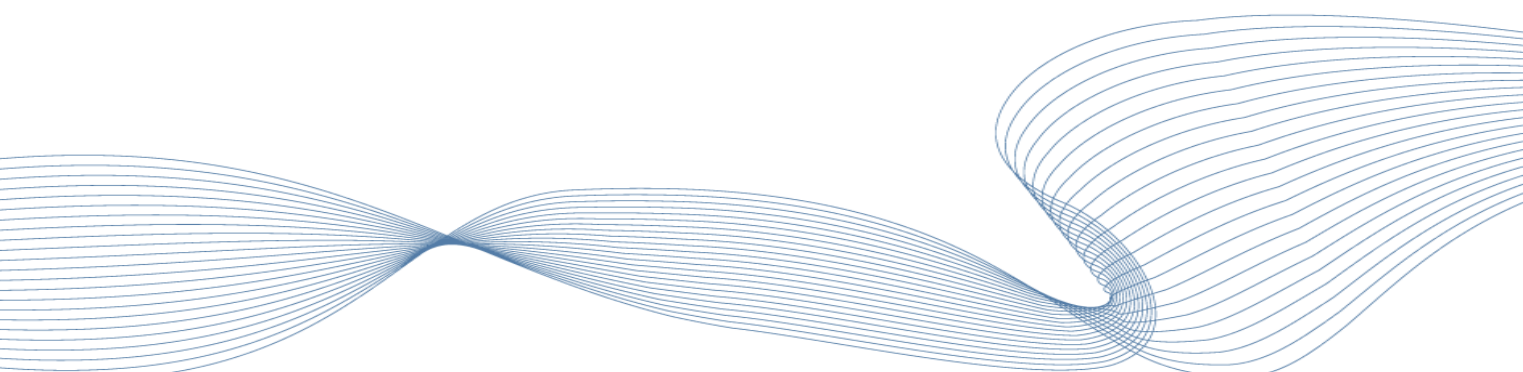


# Herausforderungen für Leistungserbringer im Gesundheitswesen

Wie Sie mittels IT-Unterstützung den großen Herausforderungen im Gesundheitswesen begegnen

Swisscom fragt, PAC antwortet



Herausgegeben von

Swisscom

Enterprise Customers

Customer Marketing

Genfergasse 14, CH-3011 Bern

Pierre Audoin Consultants (PAC) GmbH

Holzstr. 26, 80469 München

Kontakt:

Martin Barnreiter ([m.barnreiter@pac-online.com](mailto:m.barnreiter@pac-online.com))

## INHALT

1.	Einleitung .....	4
2.	Welche Veränderungen kommen in den nächsten Jahren auf Spitäler, Pflegezentren und Heime zu? .....	5
3.	Welche Herausforderungen resultieren hieraus für die IT-Organisation der Gesundheitsanbieter? .....	6
4.	Worauf sollten Spitäler, Pflegezentren und Heime bei der Bewältigung der IT-Herausforderungen besonders achten? .....	8

## 1. EINLEITUNG

In kaum einer Branche sind die Herausforderungen durch politische Entscheidungen, gesellschaftliche Veränderungen und technische Ansprüche derzeit so hoch wie im Gesundheitswesen. Demographische Veränderungen, zunehmender Kostendruck und die Umsetzung von Richtlinien aus dem neuen E-Health-Gesetz, wie das elektronische Patientendossier, stellen Sie als Entscheidungsträger für IT-Investitionen vor vielfältige Aufgaben.

Die Wettbewerbsfähigkeit von Gesundheitseinrichtungen ist heute immer mehr mit ihrer Agilität verknüpft. Die bisherigen Leistungen müssen zunehmend flexibel, effektiver und auch mittels mobiler Technologien erbracht werden. Gleichzeitig soll die medizinische Versorgung den zunehmenden Anforderungen der Patienten gerecht werden. Die bisherige IT-Infrastrukturen und Lösungen der Leistungserbringer im Schweizer Gesundheitswesen können diese neuen Aufgaben nur teilweise erfüllen.

Aus diesem Grund hat Swisscom das Marktanalyse- und Beratungsunternehmen Pierre Audoin Consultants (PAC) gebeten, die folgenden drei Fragen zu beantworten. Beleuchtet werden die zahlreichen Herausforderungen für Leistungserbringer, deren Auswirkungen auf IT-Anforderungen und zu guter Letzt, worauf Sie als Entscheidungsträger bei der Bewältigung Ihrer IT-Themen achten sollten.

Themen wie die Anpassung des Leistungs-Portfolios, eine Überprüfung der internen Prozessabläufe und deren Unterstützung mittels IT oder auch die notwendige und pragmatische Auseinandersetzung mit dem Thema Cloud Computing stehen zudem auf der Agenda.

## 2. WELCHE VERÄNDERUNGEN KOMMEN IN DEN NÄCHSTEN JAHREN AUF SPITÄLER, PFLEGEZENTREN UND HEIME ZU?

**Generell herrscht auf dem Anbietermarkt im Schweizer Gesundheitswesen Personalmangel**, vor allem in der Pflege bzw. in Pflegeheimen, gefolgt von Spitälern und Pflegezentren. Ein Weg dieser Herausforderung zu begegnen ist die Aufstockung durch ausländisches Personal.

Vor allem vor dem Hintergrund der **zunehmenden Anzahl an Pflegefällen** bei gleichzeitig weniger nachrückenden jungen Arbeitskräften steht die Branche vor massiven Herausforderungen. Beispielsweise rechnet die Credit Suisse aufgrund der demographischen Entwicklung mit einer stark wachsenden Anzahl an Pflegefällen und damit auch einer wachsenden Anzahl an Heimen, vor allem in den Ballungsräumen und großen Städten. Auch die häusliche Altenbetreuung auf dem Land wird zahlenmäßig zunehmen.

Die **Spitaldichte** in der Schweiz ist (im europäischen Vergleich) relativ hoch; andererseits sind jedoch auch die Anforderungen der Patienten gewachsen, was die schnelle Erreichbarkeit der Einrichtungen betrifft. Zum einen findet momentan eine Konzentration der Einrichtungen statt. Die Wahrscheinlichkeit, dass zum Beispiel expandierende Ketten wie Hirslanden und Swiss Medical Network durch Übernahmen einzelner Kliniken weiterwachsen, bleibt hoch. Gleichzeitig findet eine Spezialisierung von Spitälern auf einige wenige Fachbereiche statt. Neue Anbieter aus dem Ausland bringen zudem Bewegung in den Spitalmarkt und erhöhen so u. a. den Wettbewerbsdruck.

Der **Patient bzw. Heimbewohner** stellt zudem immer höhere Anforderungen an die Leistungen in einer Gesundheitseinrichtung. So rückt er, was den Einrichtungsbetrieb angeht, immer mehr ins Zentrum des Interesses, d. h. Prozesse und Leistungen müssen sich immer mehr an den steigenden Anforderungen des Patienten ausrichten.

Die zunehmend geforderte **Vernetzung zwischen Spitälern, Heimen und Grundversorgern** stellt die Leistungserbringer im Gesundheitswesen ebenfalls vor Herausforderungen, vor allem hinsichtlich Zuweisung von Patienten und Schutz der Patientendaten.

Die **Wirtschaftlichkeits- und Qualitätskontrolle** wird als Thema immer wichtiger, und der Druck auf das **Kostenmanagement** steigt. Dabei hat die wirtschaftliche Nutzung der Investitionsmittel hohe Priorität, die Optimierung des Ressourceneinsatzes ist wichtiger als die Reduzierung der Kosten an sich. Der Kostendruck wird außerdem durch die Befürchtung erhöht, in Zukunft niedrigere Fallpreise vor allem bei der stationären Behandlung erzielen zu können.

Die **E-Health-Strategie** der Schweiz ist nicht auf einheitliche Standards ausgerichtet, u. a. aufgrund kantonalen Unterschiede. Rechtliche Vorgaben sind zahlreich vorhanden und einzelne Anforderungen für den Einsatz des elektronischen Patientendossiers in manchen Kantonen noch nicht vollkommen rechtssicher geklärt. Zudem müssen strenge **Datenschutz- und Datensicherheitsregeln** für die zunehmend elektronisch gehandelten Daten gewährleistet werden.

**Telemedizin bzw. Telepflege** ist ein junger, aber stark wachsender Bereich mit hohem Zukunftspotenzial. Das Thema ist hochkomplex, und eine Vielzahl an Prozessen muss dazu eingebunden werden. Auch der Austausch zwischen Gesundheitseinrichtungen spielt hier eine große Rolle.

Es herrschen hohe **Anforderungen an Mobilität** zur Nutzung von Effizienzvorteilen. Immer mehr Mitarbeiter möchten über verschiedene Devices von extern auf Daten zugreifen.

### 3. WELCHE HERAUSFORDERUNGEN RESULTIEREN HIERAUS FÜR DIE IT-ORGANISATION DER GESUNDHEITSANBIETER?

**Personalmangel** erfordert Maßnahmen, um durch den Einsatz moderner IT-Lösungen Personal zu entlasten, z. B. Personaleinsatzplanung oder mobile Lösungen. Die meisten Anbieter sprechen auch davon, den eigenen IT-Personalbestand auszubauen. Dies ist jedoch häufig kaum zu bewerkstelligen, und als Folge muss eigenes Personal entsprechend IT-gestützt weitergebildet werden. IT-Mitarbeiter der Gesundheitseinrichtungen werden dazu von externen IT-Beratern geschult, um selbst Anpassungen an Anwendungen vornehmen zu können. Dennoch wird dies langfristig nicht den wachsenden Bedarf an IT-Unterstützung intern abdecken können.

**Die Optimierung der Anwendungslandschaften und IT-Infrastruktur** ist enorm wichtig, um effektiv IT-gestützt arbeiten zu können. Dies bedeutet, dass eigene noch im Einsatz befindliche Lösungen bzw. veraltete Lösungen durch neue Standardsoftware, z. B. für Heimbewohner Administration, Pflege Einstufung oder Personaleinsatzplanung, ersetzt werden müssen. Zum Teil müssen angebundene Krankenhausinformationssysteme (KIS) optimiert und erneuert werden sowie Anwendungen und insbesondere Insellösungen konsolidiert und integriert werden. Des Weiteren ist die Anbindung von medizintechnischen Geräten an ein zentrales System vor dem Hintergrund der zunehmenden Nutzung von Internet of Things IoT-Lösungen (IoT), wie z. B. telemedizinischen Anwendungen, sehr wichtig.

Der Markt für **Telemedizin** ist zwar sehr jung und befindet sich somit in einem Anfangsstadium, doch gerade der Personalmangel und der überwiegende Wunsch nach Betreuung im häuslichen Umfeld werden diesem Markt starken Aufwind verschaffen.

Eine weitere Herausforderung für die Gesundheitseinrichtungen ist die Sicherstellung des **Datenaustauschs** innerhalb der Organisationen sowie mit verbundenen Einrichtungen, wie z. B. der Zugriff von Pflegezentren auf Universalarchive von Spitälern bzw. Verbänden. Dies soll auch für Pflegeeinrichtungen geschehen. Dazu ist eine Mandantenfähigkeit der Systeme erforderlich, damit Heimbewohner von einem Bereich in den anderen wechseln können. Auch telemedizinische Angebote müssen angebunden werden. Hierzu bedarf es einer Optimierung der entsprechenden **Schnittstellen** zwischen Pflegeeinrichtungen und Spitälern sowie anderen Zuweisern (Spitex). Auch die Anbindung an Kostenträger mit elektronischer Rechnungsstellung bzw. elektronischem Rechnungswesen steht auf der IT-Agenda.

Das Thema **Big Data** dürfte die Branche auch in den kommenden Jahren beschäftigen. Es geht darum, große Datenmengen in praktische Einsichten umzuwandeln. Die nicht-relationalen Datenbanken erlauben mehr und mehr die Verwertung auch unstrukturierter Informationen und somit beispielsweise die korrekte Zurückführung allgemeiner statistischer Erkenntnisse auf eine einzelne Person.

Die Einführung des neuen **elektronischen Patientendossiers** stellt viele Gesundheitseinrichtungen vor größere Herausforderungen. Hierzu gibt es keine Standard-IT-Anwendungen auf dem Markt. Insbesondere die technischen und organisatorischen Zertifizierungsvoraussetzungen (TOZ) sind momentan einerseits oft sehr detailliert, andererseits nicht vollständig und somit noch wenig praktikabel. Die Einführung des Patientendossiers ist von hoher Bedeutung, um die effektive Arbeit am Patienten zu ermöglichen und auch die Datenweitergabe standardisiert erfolgen lassen zu können und letztlich größeren Schutz für Patienten gewährleisten zu können. Im Pflegeumfeld gibt es bereits entsprechende Pflegedokumentationen (elektronische Fallakten), die häufig ein Update zur Anbindung an die dazugehörigen Enterprise Content Management -Systeme (ECM) und eine IT-Sicherheitsarchitektur benötigen.

Das **Thema IT-Sicherheit bzw. Cybersecurity** ist eines der fundamentalen Themen. Dies hängt häufig eng mit rechtlichen Vorgaben (v. a. Datenschutz, Schutz der Falldaten) zusammen, unter anderem auch angesichts der zunehmenden Öffnung für mobile elektronische Lösungen. Eine rechtssichere elektronische Archivierung und der Schutz der Daten sind zudem elementare Themen. Sicherheitsthemen, vor allem im Bereich Identity und Access Management (IAM), z. B. beim Zugriff auf Kernanwendungen oder zur Nutzung des WLAN, führen teilweise zu größeren Projekten, je nach Einrichtung. Sicherheit ist auch im Hinblick auf den Schutz von Web Content und E-Mails ein wichtiges Thema. Die sichere IT-Anbindung an externe Dienstleister zur sicheren Datenübertragung ist für Einrichtungen von Bedeutung, die ihre IT extern betreiben lassen. Dies ist allerdings noch nicht sehr häufig der Fall. Auch die Sicherheit in der Datenverfügbarkeit bei telemedizinischen Maßnahmen und beim Thema Mobility ist von hoher Bedeutung.

Infrastrukturseitig spielt das Thema **Mobility**, insbesondere der Einsatz von Smartphones und Tablets, (Bring Your Own Device; BYOD) bei den meisten mobilen Pflegediensten eine Rolle, jedoch auch zunehmend bei den Spitälern, Heimen und Pflegezentren. Auch die Leistungserfassung auf mobilen Geräten ist zum Teil schon möglich. BYOD ist aufgrund fehlender Sicherheitsmechanismen häufig noch schwierig: Private Geräte werden bisher nur minimal unterstützt (E-Mail-Synchronisierung). Auch der Remote-Zugriff auf den Arbeitsplatz, einschließlich des Zugriffs auf zentrale Anwendungen, gewinnt zunehmend an Bedeutung.

**Der Kostendruck hat auch Auswirkungen auf die IT.** Gleichzeitig wächst das Bewusstsein, dass zunächst durch höhere Investitionen in IT die Gesamtkosten reduziert werden können. Langfristig stehen Gesundheitsanbieter vor der Herausforderung, sich innovativen Sourcing-Modellen gegenüber zu öffnen, was auch Cloud-Lösungen mit einschließt. Diese können im Rahmen einer Private Cloud bzw. hybriden Cloud-Strukturen genutzt werden.

#### 4. WORAUF SOLLTEN SPITÄLER, PFLEGEZENTREN UND HEIME BEI DER BEWÄLTIGUNG DER IT-HERAUSFORDERUNGEN BESONDERS ACHTEN?

Die Anforderungen an eine moderne IT sind vielfältig. Hier soll betrachtet werden, worauf Sie als Entscheidungsträger, sei es in der IT oder in einem Fachbereich besonders achten können, um sich mittels effektivem Einsatz von IT-Lösungen Wettbewerbsvorteile schaffen zu können.

**Überdenken Sie Ihr Leistungs-Portfolio:** Spitäler, Pflegezentren und Heime müssen oftmals ihr Geschäftsmodell überdenken und den Marktgegebenheiten anpassen, v.a. vor dem Hintergrund der Zusammenlegung von Einrichtungen. Konkret bedeutet dies auch, Portfoliobestandteile herauszulösen und sich ggf. auf einzelne Fachgebiete zu spezialisieren.

**Überprüfen Sie Prozessabläufe:** Des Weiteren empfiehlt es sich, Prozesse in der Organisation im Hinblick auf Patientenorientierung einerseits und Effektivität andererseits zu überprüfen. Wichtig hierbei ist, diese Prozesse dann IT-seitig zu betrachten, auszurichten und zu optimieren.

Dabei empfehlen wir Ihnen, IT-Dienstleister mit einschlägiger Branchenkenntnis beratend hinzuzuziehen. Am häufigsten wird bei der Integration der Anwendungen bislang mit Lösungsherstellern zusammengearbeitet. Selten nur werden IT-Dienstleister hinzugezogen, doch gerade im Hinblick auf die wachsenden Herausforderungen eines komplexen IT-Betriebs ist eine umfassende Betreuung wichtig.

**Setzen Sie IT-Sicherheit und Datenschutz vollständig um:** Dieses Thema bleibt ein Dauerbrenner und muss bei allen IT-Projekten mitbedacht werden, stellt es doch sozusagen die Basis zur digitalen Transformation dar. Häufig fehlen noch organisatorische Maßnahmen, wie beispielsweise Informationssicherheits- (ISMS) bzw. Datenschutz-Managementsysteme (DSMS). Diese sind bei der Bearbeitung von Gesundheitsdaten unbedingt erforderlich. Auch technische Maßnahmen, wie Passwörter oder Verschlüsselungen sowie die Verwaltung mobiler Geräte, müssen lückenlos umgesetzt werden. Um den Datenschutz zu verbessern, muss nicht nur die IT-Sicherheitsarchitektur leistungsfähig sein – Achten Sie auch auf den Faktor Mensch, dieser ist beim Thema Sicherheit noch entscheidender. Entsprechende Schulungen zur Einhaltung von Regeln sind unbedingt notwendig.

**Optimieren Sie Ihr KIS/Pflegedokumentation-/Verwaltungssystem:** Das KIS ist die zentrale Informationsplattform des Spitals und muss die Einbindung eines ERP-Systems ermöglichen bzw. dieses bereits beinhalten. Im KIS wird ein Großteil der Gesundheitsdaten abgelegt, wodurch es somit aus datenschutzrechtlicher Sicht die sensibelste Anwendung darstellt. Die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz, einschließlich der Aufbewahrungsfristen elektronisch archivierter Daten, ist oberstes Gebot. Achten Sie zudem auf die Gestaltung der IT-Systeme in solch einer Weise, dass Daten im eigenen Haus entsprechend zugänglich und aktuell sind, sowie ein reibungsloser Datenfluss mit anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen ermöglicht wird.

Hierzu ist die Erstellung des **elektronischen Patientendossiers** von großer Bedeutung, da hier alle patientenbezogenen Daten zusammenfließen. Da es hierfür noch keine Standardanwendungen gibt, empfehlen wir



Ihnen die Unterstützung durch IT-Anbieter zu suchen. Zu beachten sind alle Anforderungen derer, die Zugriff auf das Dossier nehmen und damit arbeiten. Zudem ist es wichtig, alle Zugriffe nachvollziehbar zu protokollieren und final abgelegte Dokumente als nicht mehr änderbar zu speichern. Häufig möchte ein Patient/Heimbewohner selbst darüber entscheiden, welche Daten freigegeben werden. Wichtig bei der Einführung des Dossiers ist es, von vornherein alle Beteiligten innerhalb des Spitals im Rahmen eines Change-Management-Prozesses einzubinden und umfangreich im Umgang mit den Anwendungen zu schulen.

Die Einführung des **mobilen Zugangs** auf Patientendaten und Dokumentationsmöglichkeiten für Heim- und Pflegedienstleistungen ist außerdem von hoher Bedeutung, um den Prozess noch effektiver gestalten zu können. Hier können Sie in Ihrer Einrichtung einiges an Ressourcen im Dokumentationsprozess sparen.

**Entmystifizieren Sie die Cloud-Nutzung in Ihrer Einrichtung.** Das Thema Cloud sollte pragmatisch angegangen werden unter vornehmlicher Nutzung von Private-Cloud-Leistungen. Bislang wurde das Thema Cloud öffentlich kaum als Möglichkeit diskutiert. Dabei bietet die Erstellung bzw. Nutzung einer internen Cloud auch in Shared-Service-Centern in Kombination mit Public-Cloud-Angeboten eine effektivere Alternative zum reinen Einsatz von On-Premise-Lösungen.

## ÜBER SWISSCOM ENTERPRISE CUSTOMERS

Der Geschäftsbereich Enterprise Customers von Swisscom ist der grösste, integrierte ICT-Anbieter für Grosskunden in der Schweiz. Die Kernkompetenzen von Swisscom Enterprise Customers sind integrierte Kommunikationslösungen, IT-Infrastruktur und Cloud Services, Workplace-Lösungen, SAP Services sowie umfassende Outsourcing-Leistungen für die Finanzindustrie und das Gesundheitswesen. Swisscom Enterprise Customers betreut mit rund 4500 Mitarbeitenden gut 6000 Kunden.

Weitere Informationen unter [www.swisscom.ch/enterprise](http://www.swisscom.ch/enterprise).

## ÜBER PAC

Pierre Audoin Consultants (PAC) wurde 1976 gegründet und gehört seit Juni 2014 zur CXP Group, dem führenden unabhängigen europäischen Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für die Software- und IT-Dienstleistungsindustrie sowie für Themen rund um die digitale Transformation.

Wir bieten unseren Kunden umfassende Support-Services in der Bewertung, Auswahl und Optimierung ihrer Softwarelösungen sowie bei der Bewertung und Auswahl von IT-Dienstleistern und begleiten sie bei der Optimierung ihrer Sourcing- und Investitionsstrategien. Die CXP Group begleitet IKT-Entscheidungsträger bei ihrer digitalen Transformation.

Schließlich steht die CXP Group Software- und IT-Dienstleistungsanbietern mit quantitativen und qualitativen Analysen sowie strategischer und operativer Beratung bei der Optimierung ihres Go-to-Market-Ansatzes zur Seite. Auch öffentliche Einrichtungen vertrauen bei der Entwicklung ihrer IT-Richtlinien auf unsere Studien.

Mit 40 Jahren Markterfahrung, 17 Niederlassungen in weltweit 8 Ländern und 140 Mitarbeitern unterstützt die CXP Group jährlich mehr als 1.500 IKT-Entscheidungsträger und die operativen Unternehmensbereiche sowohl großer als auch mittelständischer Unternehmen und deren Provider. Die CXP Group besteht aus drei Gesellschaften: Le CXP, BARC (Business Application Research Center) und Pierre Audoin Consultants (PAC).

Weitere Informationen unter [www.pac-online.com](http://www.pac-online.com).

