

Die Spitex Zürich Sihl fährt gut mit ihrer IT-Outsourcing-Partnerin **Klare Sicht dank Konzentration auf Kernkompetenzen**

Spitex-Organisationen sind in vielerlei Hinsicht gefordert: Sie haben hohe Personalkosten zu tragen, müssen 7 Tage die Woche einen umfassenden Leistungs- und Ausbildungsauftrag der öffentlichen Hand erfüllen und dabei zur Entlastung der Gesundheitskosten eine hohe Qualität der Pflege zuhause bieten. Weitsichtige Spitex-Verantwortliche planen deshalb die Zukunft. Sie optimieren Prozesse und evaluieren insbesondere zukunftsweisende Services wie die IT. Wann und wie lohnt sich hier ein Outsourcing?



Simon Lutz,
Leiter Finanz- und Rechnungswesen,
Spitex Zürich Sihl

Wir trafen Simon Lutz, Leiter Finanz- und Rechnungswesen der Spitex Zürich Sihl. Diese Organisation zählt 393 Mitarbeitende, davon sind 23 Lernende, zumeist angehende FAGE, AGS und HF/FH. Das Spezielle ist, dass nur gerade 13 Mitarbeitende Vollzeitstellen besetzen, alle andern Positionen beinhalten ein Pensum zwischen 10 und 90%. «Wir sind eine flexible Arbeitgeberin, die gerade Wiedereinsteigerinnen in Pflegeberufen eine echte Chance bieten will. Natürlich bedeutet diese Flexibilität eine stete Herausforderung. Auch sonst sehen wir uns mit mannigfaltigen Rahmenbedingungen konfrontiert: ständig steigender Kostendruck, zunehmender Administrations-, Pflege- und Betreuungsaufwand sowie den Auflagen von der Erteilerin unseres Leistungsauftrags, der Stadt Zürich. Hier gilt es, wachsam zu bleiben und ständig Optimierungspotenzial zu orten, um unsere Aufgaben zur vollen Zufrieden-

heit unserer über 1700 Kundinnen und Kunden wahrzunehmen, für die wir jährlich rund 138'000 Stunden an pflegerischen und 82'000 Stunden an hauswirtschaftlichen Leistungen erbringen. Wir sind somit ein grosser KMU mit allen Aspekten und zahlreichen Problemen, die wir zügig lösen und nachhaltig in den Griff zu kriegen haben», betont Simon Lutz.

Gezielter IT-Einsatz

Insgesamt gilt es, einen möglichst hohen Servicegrad bei vertretbaren Kosten zu erreichen. Um diesem Anspruch dauerhaft gerecht zu werden, setzt die Spitex Zürich Sihl auf klar definierte Prozesse und den gezielten Einsatz von IT-Mitteln. Dazu gehört nebst den klassischen Office- und Buchhaltungstools namentlich die dedizierte Software für die Pflegeplanung und -dokumentation, den Personaleinsatz und die Leistungsabrechnung.

Mehr Stabilität, Verfügbarkeit und Sicherheit

Die Spitex Zürich Sihl setzte in der Vergangenheit auf den Betrieb und Unterhalt einer eigenen, vor Ort installierten IT-Infrastruktur. Dies wurde im Laufe immer schwieriger und aufwändiger. «Die über die Jahre organisch gewachsene Umgebung vermochte unseren wachsenden Bedürfnissen nicht mehr zu genügen. Veraltete Hardware, vermehrte Systemausfälle, nicht planbare Kosten, Lücken im Bereich der Sicherheit sowie Engpässe hinsichtlich Support haben dazu geführt, dass unsere IT unwirtschaftlich und unzuverlässig wurde. Erschwerend kam hinzu, dass die Pflege der Systeme einen grossen internen Aufwand verursachte und folglich Ressourcen gebunden hat, die wir zur Erbringung unserer Kernaufgaben benötigen. Es war

höchste Zeit, unsere IT auf ein neues Fundament zu stellen», unterstreicht Simon Lutz.

Für die Ablösung der alten IT-Infrastruktur standen zwei Konzepte zur Diskussion: Einerseits die dringend nötige Verbesserung mit weiterem Vor-Ort-Betrieb einer eigenen, modernen IT-Infrastruktur, andererseits ein Outsourcing der gesamten Informations- und Kommunikationstechnologie. Dieses «Full Outsourcing» hat sich als die klar bessere Variante herausgestellt. Simon Lutz: «Dank der Auslagerung der IT profitieren wir heute bei überschaubaren Anfangsinvestitionen und planbaren monatlichen Kosten von einer hoch performanten, stets verfügbaren, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenen IT-Infrastruktur-Plattform.»

Ein anspruchsvolles Projekt

Bei der Spitex Zürich Sihl ging es darum, aufgrund des gefassten Entscheids zugunsten eines kompletten Outsourcings gleich drei wichtige Aufgaben in relativ kurzer Zeit zu lösen:

- das Sicherstellen des IT-Betriebs vor Ort, bis die neue Gesamtlösung bereit zum Implementieren war,
- die Einführung der neuen Pflegeplanungs-Software «Swing» und
- schliesslich das totale Outsourcen, die Datacenter-Migration.

Das erste Element des Projekts war insbesondere nötig, weil eine relativ veraltete IT-Struktur vorhanden war. Zudem hatte bislang jeder der fünf Spitex-Zentren unkoordiniert diverse Hardware beschafft. Das Resultat war eine kostenmässig ungünstige Situation mit ungenügender Vernetzung und Performance. Diese unvorteilhafte Situation galt es, rasch in den Griff zu kriegen.



Die Einsatzplanung via manueller Planungstafel gehört nun der Vergangenheit an.

Die Sicht von aussen – der neue Finanzchef Simon Lutz brachte ausgiebige Erfahrung aus der Privatwirtschaft mit – war goldrichtig: Konzentration und Standardisierung der eingesetzten IT-Instrumente waren nun das Ziel. Nach intensiver Evaluation einer neuen IT-Partnerin durch den CEO HansPetter Storskogen und einer externen IT-Beratung fiel die Wahl auf die Steffen Informatik, «weil wir», so Lutz, «von der Kompetenz dieses Unternehmens überzeugt sind. Die bisherigen Erfahrungen bestätigen diesen Eindruck vollauf.» – «Entscheidend für den einwandfreien Projektverlauf war natürlich auch die aktive Mitarbeit unserer Kundin während der ganzen Neuausrichtung», ergänzt Roland Jung, Senior Sales von Steffen Informatik, «dies ist innerhalb eines gemeinsamen Projektteams stets von grosser Bedeutung und somit ein Erfolgsfaktor für ein gelungenes Projekt. So konnten wir die folgenden Ziele effizient angehen:

- budgetierbare transparente Kosten,
- stabile und performante Plattform,
- hohe User-Akzeptanz,
- standardisierte Prozesse,
- automatisiertes User-Accounting und
- einfachen Support.»

Drei Schritte zum Erfolg

Die kommenden Monate waren mit zahlreichen Arbeiten gefüllt. Beim Sicherstellen des IT-Betriebs vor Ort ging es darum, möglichst keine neuen Investitionen mehr zu tätigen, welche mit dem späteren Umzug der IT ins Steffen Informatik-Datacenter verloren gehen würden, neue Dienste – wenn möglich – bereits in diesem Datacenter zu implementieren und die insgesamt 218 Benutzer sanft auf die Migration ins Datacenter vorzubereiten. Umgesetzt wurde dies mit Support und Betrieb der noch bestehenden IT vor Ort, Netzwerk-Anpassungen für den direkten Zugriff von und nach dem Datacenter, der Integration neuer energiesparender ThinClients mit zentralem Management aus dem Datacenter und der Anpassung der bestehenden vor Ort Infrastruktur als Vorbereitung für die kommende Migration. Das bedeutete intensive Bereinigungen von Datenablagen, Berechtigungen, Verteilerlisten, Mailboxen, User-Accounts, Druckerbetreibern uvm.

Als sehr anspruchsvoll erwies sich die Einführung der neuen Pflegesoftware «Swing», da dies einen endgültigen Abschied von der Einsatzplanung via Planungstafel – neu elektronisch

«Full Outsourcing» hält den Rücken frei

Allgemeine Vorzüge

- Konzentration aufs Kerngeschäft
- Sorgenfreie Nutzung von IT-Mitteln
- Keine Unannehmlichkeiten hinsichtlich IT-Personal (Fluktuation, Ferienabwesenheit, Krankheit)
- Hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der gesamten eingesetzten IT
- Flexibler und skalierbarer Betrieb (Einbindung neuer Standorte, Applikationen und User)
- Kundenportal zum einfachen Erfassen und Verwalten von Benutzerdaten, Zugriffsrechten oder Applikationen
- Sicherer Zugriff auf Daten und Applikationen von überall her

Transparente Kosten

- Klar definierte Gesamtbetriebskosten pro Benutzer und Monat
- Optimale Kostentransparenz, einfache Budgetierung
- Keine Zusatzkosten für Betrieb und Wartung
- Sicherung sowie Auslagerung der Daten ohne Kostenfolgen
- Minimalste Investitionen in Hard- und Software (ggf. für Arbeitsplatz-Infrastruktur)

Hohe Sicherheit und Verfügbarkeit

- Verschlüsselte Datenkommunikation
- Passwortgeschützter Zugriff auf Applikationen und Daten
- Starke Authentifizierung beim mobilen Zugriff
- Unterbrechungsfreier Betrieb (7 x 24)
- Datensicherheit dank «Managed Back-up» und Daten-Replikation
- Physischer Schutz der Infrastruktur
- Disaster Recovery

Umfassender Support

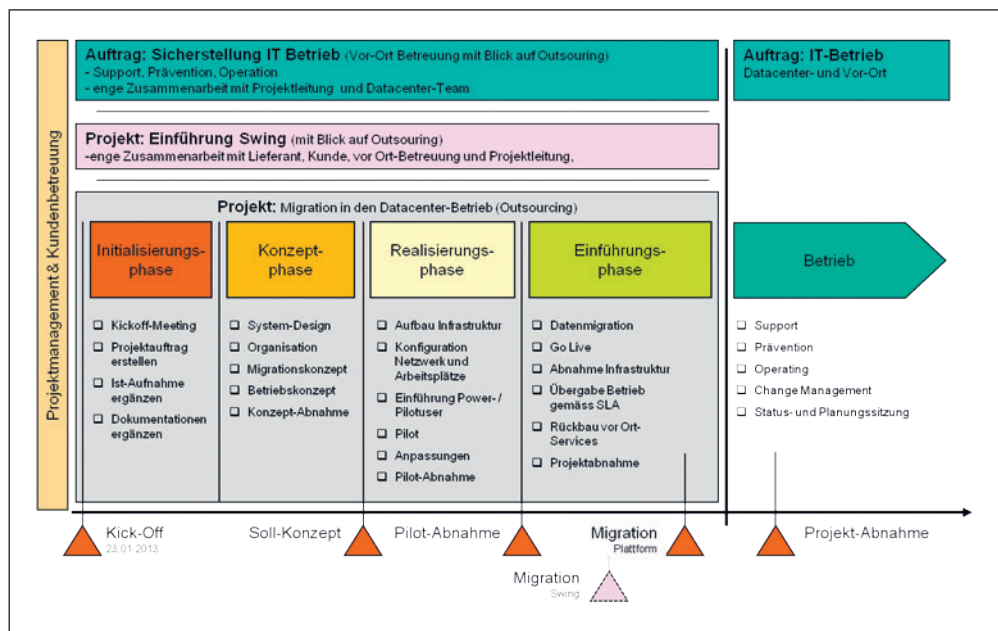
- Definition von Service Level Agreements (SLAs) mit verbindlichem Leistungsumfang
- Nutzen von breit abgestütztem Know-how der Outsourcing-Partnerin
- Spezielle Zusatzservices wie z.B. Managed Firewall oder ManagedThinClients
- Vor-Ort-Support für Client-Infrastruktur

auf PCs, verbunden mit der Sicherstellung einer hohen Performance und zahlreichen Abklärungen mit dem entsprechenden Software-Lieferanten – mit sich brachte.

Schliesslich erfolgte als wichtigster Schritt die Datacenter-Migration. Dabei erarbeitete das Projektteam ein detailliertes System-Design für das Outsourcing. Dieses beinhaltet Namenskonzept, Organisation, User-Accounting, Berechtigungs- und Zugriffskonzepte, Eliminieren technischer Risiken, Berücksichtigen von Erkenntnissen aus der Vor-Ort-Infrastruktur sowie die Zusammenarbeit und Terminierung mit diversen Software-Lieferanten. Das eigentliche Migrationskonzept bestand anschliessend in der Datenablage, dem Mail-Service (inklusive einem HIN-Gateway zur benachbarten Spitex-Organisation Zürich Limmat), Dedicated Services und Datenbanken sowie alle für die Pilot-Phase benötigten Daten.

Die Erwartungen voll erfüllt

Nach kurzen, aber intensiven Monaten der Neuausrichtung strahlt Simon Lutz: «Es hat sich gelohnt. Die erwarteten Vorteile sind nun klar ersichtlich: Wir müssen uns nicht mehr um IT-Hardware kümmern, wir profitieren von klaren, planbaren und überschaubaren IT-Kosten und von einer mittlerweile durchgesetzten Standar-



Viele Schritte gilt es zu koordinieren und zügig zu vollziehen bis zur Daten-Migration.

disierung von Geräten wie Bildschirmen und Druckern. Zudem haben wir deutlich mehr Sicherheit dank eines hochstabilen Systems – und das während täglich 24 Stunden und 7 Tagen die Woche. Schliesslich sind die zusätzlichen IT-Aufwändungen massiv gesunken. In der Regel reicht das in einem Fünf-Jahres-Vertrag vereinbarte monatliche Vor-Ort-Kontingent

der Steffen Informatik vollauf. Und das Wichtigste: Unsere 218 IT-User sind sehr zufrieden, ebenso die weiteren Mitarbeitenden, die bei den Kunden direkt tätig sind und die ihre tägliche Tour elektronisch auf ihr Smartphone übermittelt erhalten.»

Als besonderen Pluspunkt wertet unser Interviewpartner das Self Service-Portal von Steffen Informatik. «Viele kleine Anliegen, wie neue Freigabe von drei Mal falsch eingegebenen Passwörtern oder das Eröffnen und Mutieren von Usern kann ich problemlos selber erledigen, was ein grosses Plus bedeutet», betont Simon Lutz, «das ist eine gute, kundenfreundliche Sache. Schön ist zudem, dass wir das vorhandene Service Desk eigentlich kaum benötigen.»

Wie flexibel und leistungsstark die Outsourcing-Lösung ist, hat sich auch neulich gezeigt, als ein Spitex-Zentrum umziehen musste. «Gleiches erhoffen wir uns auch bei der aktuell umzusetzenden neuen Abrechnungsweise der pflegerischen Leistungen via tiers payant direkt zu den Krankenversicherungen unserer Kunden über MediPort von MediData. Generell sind wir froh, mit der Steffen Informatik auf eine verlässliche Partnerin zählen zu können, die es uns ermöglicht, rasch und unkompliziert auf weitere Entwicklungen in unserem Umfeld reagieren zu können. Sicherheit und Nachhaltigkeit sind das Fundament, auf das wir auch künftig bauen», fasst Simon Lutz die gewählte Lösung zusammen.

Text: Dr. Hans Balmer

