

10 Jahre HINT AG: qualifizierte IT-Dienstleistungen im Gesundheitswesen

Eine Vision bewährt sich im Alltag

Am Anfang stand die Idee, die IT für mehrere Spitäler zu koordinieren, zu strukturieren und nach Bedarf im Outsourcing-Betrieb zu übernehmen. Im Fokus standen mehr Investitionssicherheit, erstklassige Verlässlichkeit im Betrieb, höchste Datensicherheit sowie verbesserte Prozessunterstützung und Wirtschaftlichkeit. Gemeinsam ist man stärker, namentlich wenn gebündelte Kompetenz den Taktstock schwingt. Das war die Geburt der HINT AG, die heute in Lenzburg 140 Fachleute beschäftigt und für zahlreiche Institutionen im Gesundheitswesen zur Partnerin des Vertrauens geworden ist. Wir drehen das Rad der Zeit um 10 Jahre zurück, zeigen die wichtigsten Etappen und fragen André Berli, CEO, welche Pläne sein Unternehmen für die Zukunft hegt.

Einen klaren Akzent setzte der erste CEO der HINT AG, Albert Graf, im Geschäftsbericht 2006: «Die Bereitschaft, die Informationstechnologie auszulagern, nimmt im Spitalumfeld spürbar zu. Aus meiner Sicht ist es denn auch der richtige Weg, mittel- und langfristig eine aktuelle, kostengünstige und sichere IT zu gewährleisten. IT lässt sich optimieren, indem IT-Ressourcen in einer grösseren Organisationseinheit zusammengeführt, vereinheitlicht und durch eine möglichst grosse Anzahl Kunden gemeinsam genutzt werden. Dies gilt für Anwendungssysteme, die gesamte Technik, den Betrieb wie auch für das Personal.»

Ohne Papier archivieren

Einst wurde die Vision vom papierlosen Büro propagiert. Mit neuen elektronischen Dokumentenarchiven kamen auch die Kunden der HINT AG im Gesundheitswesen dieser Vision einen grossen Schritt näher.

Die HINT AG stellte dabei die Infrastruktur: ein hochwertiger Server mit genügender Speicherkapazität und schnellen Datenleitungen als Grundlage für das elektronische Datenarchiv. Server-Infrastruktur und genügend grosse Leitungskapazitäten waren auch die Basis, enorme

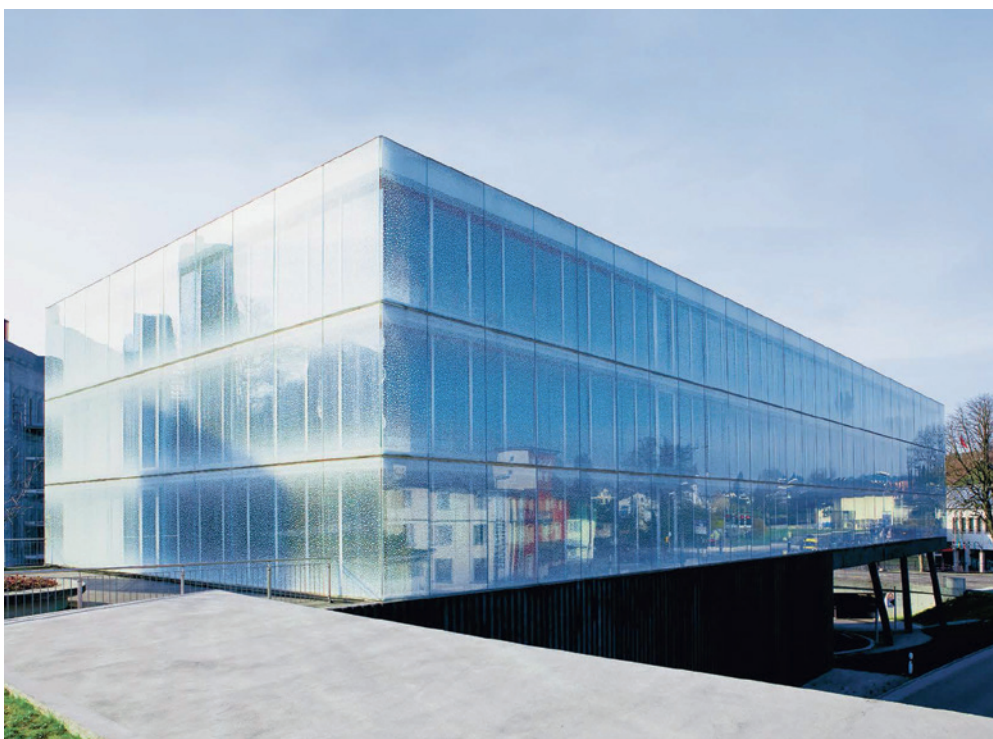
Datenmengen für Management-Informationssysteme (MIS) zu installieren. Die HINT AG realisierte dies als IT-Outsourcerin, die auf das Gesundheitswesen spezialisiert ist und mit einem umfassenden Know-how beratend zur Seite stehen kann.

2007 konnte die HINT AG ihre Aufbauphase abschliessen, ihre Infrastruktur konsolidieren und erfolgreich weitere Kunden hinzugewinnen. Mittlerweile nutzen zahlreiche Kunden die breite Angebotspalette im Bereich Soft- und Hardware.

Für diese Partner und Kunden waren bereits 40 qualifizierte Spezialisten tätig, welche mit den hohen Anforderungen von Organisationen des Gesundheitswesens vertraut sind. Sie gewährleisten einen zuverlässigen Service rund um die Uhr. Im gleichen Jahr wurden umfangreiche Investitionen in eine leistungsfähige Infrastruktur getätigt, um von den entsprechenden Synergien profitieren zu können. «Diese Basis ist wichtig, um auch in Zukunft nachhaltig und kontrolliert wachsen zu können», meinte damals der damalige Präsident des Verwaltungsrates, Daniel Kalberer.

Standards setzen und gemeinsam profitieren

Laufend stiegen die Anforderungen an Infrastruktur und Standardisierung bei der HINT AG. Die konsequente Nutzung von Synergien war deshalb zentral – sie bringt den Kunden messbare Vorteile bis heute. Der Ausbau des Kundenportfolios und die zunehmenden technologischen Anforderungen im Gesundheitswesen erhöhten die Ansprüche an das Rechenzentrum. Um dem gerecht zu werden, wurden im Jahr 2007 die Serverräume ausgebaut. Nun gilt es, die umfangrei-



Seit 2010 befindet sich die HINT AG im Bürogebäude «Seetal» in Lenzburg



Sie freuen sich zusammen über die zehnjährige erfolgreiche Entwicklung der HINT AG: (v.l.n.r.) Markus Goldschmid, Bereichsleiter Service Delivery und Mitglied der GL und André Berli, CEO.

chen Datenmengen effizient und nachhaltig zu bewältigen. «Beim Aufbau der zentralen Infrastrukturen wird darauf geachtet, dass von Anfang an so genannte Service-Bausteine gebildet werden», erklärte damals Markus Goldschmid das Vorgehen. «Die HINT AG verfügt über eine hochskalierbare Technologie. Aus jedem Baustein für sich muss der benötigte Ressourcenbedarf abgeleitet werden. Nur so können wir, basierend auf den individuellen Kundenansprüchen, die benötigten Kapazitäten pro Baustein sanft nachfahren. Damit allein ist es aber nicht getan: Genauso entscheidend ist eine gute und vorausschauende Kapazitätsplanung.»

Sicherheit und Effizienz

Goldschmid behielt recht. Ein wichtiger weiterer Baustein war kompromisslose Sicherheit. Höchste Ansprüche an die Sicherheit und nahtlose Systemverfügbarkeit sind denn auch die Hauptgründe für ein Spital oder Heim, den Betrieb der IT-Infrastruktur an die HINT AG auszulagern. Alle Daten werden im HINT-eigenen Rechenzentrum redundant gesichert. Schnelle und hochkapazitive Datenleitungen gestatten einen Datenzugriff rund um die Uhr. Da sie auf Dienstleister im Gesundheitswesen spezialisiert ist, legt die HINT AG besonderes Gewicht auf die Erfüllung der hohen branchenspezifischen Anforderungen im Bereich Datenschutz und Verfügbarkeit.

Ein motiviertes und professionelles Service Desk stellt einen effizienten First-Level-Support sicher. Speziell geschulte IT-Supporter nehmen alle Störungen und Bedürfnismeldungen entgegen und organisieren auswirkungs- und dring-

lichkeitsgerechte Massnahmen zur Behebung und Beantwortung. Jeder Fall wird dokumentiert; die Support-Datenbank, individuelle Statistiken und ein Ticketing-System ermöglichen die Diagnose in ähnlichen Fällen.

Umzug nach Lenzburg

2010 war für die HINT AG ein besonderes Jahr. Im ersten Jahr unter CEO André Berli wurden neue Kunden gewonnen. Das Unternehmen zog von Aarau nach Lenzburg, nahm ein neues Rechenzentrum in Betrieb und erneuerte einen Grossteil der Basisinfrastruktur. «Es war sicher seit der Gründungsphase eines der intensivsten Jahre der HINT AG. Wir konnten unsere Servicequalität noch weiter verbessern. Das Jahr stand ganz unter dem Motto der Erneuerung und Veränderung. Umso mehr freut es mich, dass es uns gelungen ist, die richtige Balance zwischen Veränderung, Dienstleistungsqualität, Investition, Marktentwicklung und Kostenbewusstsein zu finden und den besten Abschluss seit Bestehen der HINT AG präsentieren zu dürfen», betonte André Berli.

IT-Bedürfnisse des Gesundheitswesens verstanden

2010 konnte die HINT AG einen grossen Teil der strategischen Basisinfrastruktur erfolgreich erneuern und reibungslos in Betrieb nehmen. Die für mehrere Kunden realisierten und betriebenen neuen ICT-Infrastrukturen sind technisch auf dem neuesten Stand und haben heute bereits Referenzcharakter. Dies illustriert anschaulich die Leistung der HINT AG.

Auch technologisch konnten neue Wege beschrritten werden. So zum Beispiel mit der Automatisierung der Systemüberwachung und dem auf das Gesundheitswesen ausgerichteten Service Desk. Die HINT AG konnte durchgängige und moderne Lösungen für alle Bereiche der Leistungserbringer im Gesundheitswesen bereitstellen und begleitete in der Folge den Weg zur erfolgreichen SwissDRG-Einführung bei den Spital-Kunden.

Kräftiges Wachstum

Die HINT AG hat sich auch in den Folgejahren gut entwickelt. Es konnten neue Kunden gewonnen und für die bestehenden Kunden viele interessante Projekte realisiert werden. Neben eHealth rückte jetzt vor allem Mobility ins Zentrum des Interesses. Die HINT-Fachleute haben mit der hint2go-Mobility-Lösung auf Tablet- und Smartphone-Basis einen Service entwickelt, der den Trend aufnimmt, klinische Daten mobil zur Verfügung zu stellen. Hier steht das Gesundheitswesen erst am Anfang einer grösseren Entwicklung, auf die man in Lenzburg aber vorbereitet ist. Gemeinsam mit Partnern hat die HINT AG Lösungen auf einer Integrationsplattform geschaffen, die klinische Daten und Prozesse zusammenbringt. Auf jedem Endgerät.

2011 konnten André Berli, CEO, und Markus Goldschmid ausserdem ein neues Rechenzentrum im Raum Zürich eröffnen. Weiter wurden neue Basiservices geschaffen und die Speichermedien komplett erneuert. Des Weiteren konnte in Lenzburg ein Customer Center aufgebaut werden. Es ermöglicht, eHealth-Lösungen zu



demonstrieren und mit den Kunden in kurzer Zeit Pilotprojekte zu realisieren. Es war ein Meilenstein: eHealth funktioniert wirklich. Den Beweis können Kunden im Customer Center hautnah erleben.

Zentrum aller Health-Workflows

Innovativ gings weiter: Mit dem Patientendossier bietet die HINT AG eine integrierte Lösung für alle Health-Workflows an. Aus separierten Prozessen wurde ein ganzheitlicher. Für eine bessere Versorgungsqualität und beschleunigte Abläufe.

Vom Ereignis bis zur Nachsorge eines Patienten sind heute höchst unterschiedliche Systeme im Einsatz. Behandlungsrelevante Daten (z.B. Nachweise, Krankengeschichte, Abrechnungen) sind nur fragmentiert an unterschiedlichen Orten gespeichert. Der Austausch von Daten ist bloss schwer möglich; aufwändige Projekte wären die Folge. Ein solch teures und unflexibles System behält nicht alle Begleiter des Patienten auf dem Weg zu seiner Genesung auf demselben Infor-

mationsstand. Dies gilt sowohl innerhalb des Spitals als auch institutionsübergreifend.

Mit dem Patientendossier beschleunigt sich eHealth auf allen drei Ebenen: Anwender erhalten über eine intuitive Oberfläche einfachen Zugang zu den Daten für eine optimale Zusammenarbeit. Spitalleitung und Administration verfügen über eine schlanke und flexible Prozesssteuerung, ein hochverfügbares System mit gesetzeskonformer Archivierung. Und nicht zuletzt profitieren IT-Verantwortliche von einer individualisierbaren, skalierbaren, serviceorientierten Architektur.

Das Patientendossier beinhaltet sämtliche relevanten Daten vom Auftreten eines Ereignisses über den Eintritt, die Behandlung bis hin zur Nachsorge. Alle Stellen sind mit ihren interdisziplinären Prozessen und Fachapplikationen eingebunden. Innerhalb des Spitals, aber auch übergreifend etwa durch die Anbindung der Hausärzte. Das bringt allen Beteiligten Mehrwerte, die weit über die Investitionskosten

hinausgehen: Spital und Personal gewinnen an Effizienz, der Patient die Gewissheit, dass seine Therapie auf zuverlässigen Daten gründet.

Cloud Computing verändert die Gesundheitsbranche

Kostendruck, alternde Gesellschaft und immer komplexere Betreuungsmodelle – auf das Gesundheitswesen kommen diverse Herausforderungen zu. Cloud-Computing-Lösungen bieten in dieser Hinsicht viele Vorteile, um die eigene Konkurrenzfähigkeit auch künftig zu gewährleisten. Die HINT AG war auch hier wieder an vorderster Front mit dabei.

Mit der HINT AG in die Wolke

Innovative und effiziente Lösungen sind deshalb gefragt, um Prozesse zu optimieren und dem Fachpersonal die nötigen Freiräume zu geben, damit dieses sich voll und ganz auf ihre Patienten konzentrieren kann. Neben dem traditionellen Outsourcing können diesbezüglich vor allem Cloud-Lösungen wie HINTcare, das modulare Angebot der HINT AG, einen realen Mehrwert bieten. HINTcare deckt die gesamte Palette von der Verwaltung, der Pflegedokumentation und der Personaleinsatzplanung bis zum Essensbestellsystem und der Leistungserfassung ab und ermöglicht dadurch gerade kleineren Pflegeinstitutionen die Schaffung von schlanken ICT-Strukturen.

Was aber versteht man eigentlich genau unter Cloud Computing? Im Prinzip handelt es sich dabei um ein ähnliches Vorgehen wie beim Car-Sharing: Anstatt dass jeder mit dem eigenen Auto zur Arbeit fährt, benutzen mehrere Personen den gleichen Wagen. Der Nutzen ist der gleiche, die Kosten für alle Beteiligten sind aber erheblich tiefer. Dabei profitieren die «Fahrer», um bei der Analogie zu bleiben, im Falle von Cloud Computing zudem von der Tatsache, dass sich keiner von ihnen um die Instandhaltung des Fahrzeugs kümmern muss – dies ist Aufgabe des Dienstleisters. Das ist ein erheblicher Vorteil, denn neben tieferen Kosten profitieren gerade Pflegeinstitutionen in der Regel von einem wesentlich professionelleren und effizienteren IT-Support als dies mit den limitierten Mitteln in-house möglich ist.

Vieles erreicht – was nun?

Unser Potpourri durch 10 Jahre HINT beleuchtete wichtige Etappen in der Entwicklung des noch jungen Unternehmens. Es zeigte auch, wie entscheidend es ist, Trends frühzeitig zu erkennen und Anforderungen der Kunden im

harten täglichen Einsatz gerecht zu werden. Das Wachstum der Lenzburger zeigt, dass sie hierfür ein geschicktes Händchen gehabt haben – Grund genug, an dieser Stelle von Verlag und Redaktion eine ganz herzliche Gratulation an die jublierende Firma zu senden. Grund auch, deren CEO einige Fragen zur Zukunft zu stellen.

Vor 10 Jahren wurde die HINT AG aus der Taufe gehoben. Was war damals die Vision/das Ziel?

André Berli, CEO HINT AG: «Die Gründungsväter der HINT AG hatten vor 10 Jahren die wegweisende Idee, ihre Informatik-Abteilungen zusammen zu legen, um damit vor allem Synergien zu nutzen.»

«Das Kantonsspital Aarau, die Spitäler Leuggern und Menziken sowie die Klinik Barmelweid waren überzeugt, dass die Informatik in der Zukunft für sie immer wichtiger wird und eine Entwicklung ihrer Informatik-Plattformen gemeinsam einfacher und wirtschaftlicher zu realisieren wären. Natürlich versprach man sich auch, dass die geforderte Qualität an einen Informatik-Betrieb durch eine grössere Betriebsorganisation einfacher zu garantieren sei. Durch mögliche Anwendungs-Konsolidierungen und durch einen gemeinsamen Einkauf von IT-Mitteln versprach man sich natürlich auch die Kosten zu optimieren.»

«Wenn ich die heutige Situation im Gesundheits- und Sozialwesen zum Thema Informatik kritisch beurteile, waren die Gründungsspitäler wahre Visionäre. Gibt es doch heute in der Schweiz nur wenige, die den gleichen Weg wie wir mit einer HINT AG eingeschlagen haben.»

Wie hat sich der Markt in den vergangenen 10 Jahren verändert? Und welchen Einfluss hatte dies auf die Entwicklung der HINT AG?

A.B.: «Aus meiner Sicht hat sich der Anbietermarkt nicht allzu stark verändert. Im Gesundheitswesen hat es im Vergleich zu anderen Branchen immer noch viele kleinere Software-Unternehmen, die mit auf jeden Kunden individuell zugeschnittenen Hauptanwendungen die Kundenanforderungen zu erfüllen versuchen.»

«Eine Konsolidierung im Anwendungsbereich – wie von mir vor fünf Jahren prognostiziert – hat bis jetzt noch nicht stattgefunden. Immer neue Informatik-Lösungsanbieter versuchen ihr Glück im Gesundheitswesen und erweitern die Vielfalt und die Möglichkeiten für unsere Kunden. Dieser Umstand hat zu einer Vielfalt von Anwendungen

geführt, die wir heute für unsere Kunden bereitstellen dürfen und welche die Komplexität der Informatik erhöht und die Kostenentwicklung negativ beeinflusst. Nur eine konsequente Standardisierung und Konsolidierung kann diesem negativen Trend entgegenwirken.»

«Ich bin überzeugt, die bei der Beschaffung vordergründigen Vorteile von individuellen Softwarelösungen werden die Herausforderungen von morgen werden. Die integrierte medizinische Versorgung wird integrierte Informatik Systeme fordern und die Informatiklandschaft in der Zukunft stark beeinflussen.»

«Die Anforderungen an eine interne Informatik-Organisation sind dadurch natürlich auch laufend gestiegen. Die technologische Entwicklung schafft neue Möglichkeiten und erhöht die Komplexität der Informatik-Landschaften. Dies erfordert Spezialwissen, Informatik-Abteilungen gelangen dadurch schnell an ihre Grenzen. Auch werden Personalressourcen in der Informatik immer knapper. Dies wären alles Indikatoren, die zu einem Trend führen, die Informatik auszulagern. Dazu hat sich aber in den letzten zehn Jahren nicht viel verändert. Warum dies so ist, ist schwierig zu sagen. Ich bin aber überzeugt, die Situation wird sich in den nächsten Jahren stark verändern und Informatik-Dienstleistungen werden vermehrt zugekauft.»

Die HINT AG begleitet ihre Kunden seit der Gründung vor 10 Jahren. Wie haben sich die Kundenbedürfnisse seither geändert?

A.B.: «Es haben sich vor allem die Anforderungen an die Informatik stark verändert. Die Bedürfnisse haben weiter zugenommen.»

«Es gibt heute fast keinen Bereich mehr in einer Klinik, der nicht von Informatik unterstützt wird. Es sind heute nicht mehr nur die administrativen Prozesse, die ohne Informatik-Technologie nicht mehr handhabbar sind. Auch in Medizin-nahen Bereichen ist die Informatik zu einem festen Bestandteil geworden. Denken wir nur an die Radiologie oder Laboranalyse-Systeme, die man sich heute ohne Informatik-Unterstützung kaum mehr vorstellen kann. Bilder werden nur noch digital verarbeitet und müssen für mehrere Jahre gespeichert und dadurch auch digital archiviert werden. Weiter sind die Medizintechnik und die Informatik immer mehr zusammengerückt. Grosse Datenmengen werden zur Qualitätssicherung und für die Nachvollziehbarkeit von Behandlungen oder für die medizinische Forschung gesammelt und ausgewertet. Auch hier ist eine effiziente Bearbeitung der Daten und

Auswertungen ohne entsprechende Informatik-Unterstützung nicht mehr denkbar.»

«Durch die immer schneller werdende technologische Entwicklung und die daraus resultierenden neuen Möglichkeiten müssen wir uns heute laufend anpassen, damit wir die Kundenbedürfnisse auch in Zukunft befriedigen können. Ich denke, dies ist gegenüber vor zehn Jahren die grösste Veränderung. Wir müssen Qualität liefern, uns laufend an die Bedürfnisse unserer Kunden adaptieren und die Informatik-Landschaften in einem horrenden Tempo den steigenden Anforderungen anpassen.»

Was waren die grössten Highlights in der bisherigen Firmengeschichte? Und welches die grösste Herausforderung?

A.B.: «Da kann ich mit sechs Punkten antworten: Erstens war das Zusammenführen der Standorte und IT-Abteilungen sehr wichtig. Damit verbunden war das Zusammenführen der Informatik-Plattformen, damit ein effizienter Betrieb garantiert werden konnte. Weiter erfolgten stetige Erneuerungen im laufenden Betrieb. Dabei sprechen wir von einem 7x24-Betrieb ohne negative Kostenfolge. Der fünfte Punkt ist, dass es uns gelungen ist, die geforderten Fähigkeiten am Markt zu finden und das Mitarbeiter-Wachstum zu bewältigen. Sechstens schliesslich galt es, ohne Unterbrüche die Qualität sicherzustellen und gleichzeitig die Kundenanforderungen schnell umzusetzen.»

Wo steht die HINT AG heute?

A.B.: «Wir sind gut für die Zukunft aufgestellt. Unsere Infrastrukturen sind auf dem neusten Stand. Wir können dadurch schnell auf Kundenanforderungen reagieren. Wir stehen auch finanziell auf einem soliden Fundament.»

Wo sehen Sie die HINT AG in 10 Jahren?

A.B.: «Eines ist für mich sicher, die HINT AG wird in 10 Jahre nicht mehr gleich aussehen wie heute. Sie wird sich den Kundenbedürfnissen laufend anpassen müssen und sich weiter entwickeln. Durch den klaren Fokus auf das Gesundheits- und Sozialwesen wird sie einen festen Platz in der Informatik-Unterstützung unserer Kunden und am Markt einnehmen. Sie wird ihr Dienstleistungsportfolio erweitert haben und vermehrt Gesamtlösungen anbieten. Dabei wird die HINT AG der Zukunft viele Kunden mit ihren Dienstleistungen überraschen.»

Text: Dr. Hans Balmer
Interview: Liliane Soukup