

REFERENZKATALOG DER ICT SERVICES IM GESUNDHEITSWESEN SORGT FÜR MEHR TRANSPARENZ

Dank einer erfolgreichen Theorie-Praxis-Kooperation haben drei E-Health-Expertinnen und -Experten einen Referenzkatalog der ICT Services im Gesundheitswesen erarbeitet. Es handelt sich um ein Modell für ICT Service Management, Controlling und Benchmarking.

VON NICOLE GERBER, KURT STUBER, LARS BAACKE

Die Erbringung von medizinischen Leistungen und der Betrieb von Spitälern, Pflegeinstitutionen und Heimen ist heutzutage ohne Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien nicht mehr möglich. Dabei nimmt das Bedürfnis nach Leistungs- und Kostentransparenz zu. Gleichzeitig entwickelt sich der Bedarf für eine leistungsstarke und sichere ICT rasant. Dem steht die Tatsache gegenüber, dass viele Gesundheitsinstitutionen noch eine heterogene, intransparente ICT-Architektur und nichtstandardisierte Leistungsvereinbarungen aufweisen.

Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden und den Aufwand für das ICT Service Management zu optimieren, ist die Schaffung einer standardisierten Basis von entscheidender Bedeutung. Der entwickelte Referenzkatalog unterstützt diese Bestrebungen und stellt eine einheitliche und standardisierte Referenz (ICT Services und ICT-Servicekatalog) bereit.

Struktur des Referenzkatalogs

Auf Basis von bestehenden Prinzipien und integriert in den Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) wurden daher Services systematisch zu Service-Gruppen aggregiert und diese wiederum den drei Service-Typen ICT-Arbeitsplatz-Services, Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) resp. Nicht-medizinische Management- & Supportapplikationen-Services zugeordnet. Die Details sind in der Referenzkatalog-Dokumentation beschrieben und in LekaS weiter ausgeführt (s. Download-Links).

In einem zweiten Teil der Referenzkatalog-Dokumentation werden die Services kundenbezogen zugeordnet und die Servicekonfiguration vorgenommen. Im dritten Teil der Referenzkatalog-Dokumentation wird der Bezug zum ICT Service Management der Benchmark Community im Gesundheitswesen (www.it-benchmark.ch) hergestellt.

Klarer Nutzen

Dank der gewählten Systematik ist es möglich, die Kosten und Preise auch für unterschiedlich «geschnittene» ICT Services zu vergleichen. Die Zielgruppe des Referenzkatalogs sind CIOs, ICT-Leitungen und ICT Service Managers, CFOs resp. Zuständige für die Verrechnung und das Controlling von ICT Services und VertreterInnen des strategischen Managements. Abschliessend sei erwähnt, dass durch die erhöhte Transparenz und Sichtbarkeit der ICT Services letztlich nicht nur die ICT-Organisation selbst, sondern auch deren Kundschaft profitiert.

Download-Links

Die beschriebenen Inhalte sind alle frei zugänglich und können unter folgenden Links in Deutsch (und später auch in Englisch) heruntergeladen werden:

Referenzkatalog:
ZHAW.CH/IFM/FM-HEALTHCARE/REFERENZKATALOG

LekaS:
ZHAW.CH/IFM/FM-HEALTHCARE/LEKAS

ÜBER DIE AUTOREN



Nicole Gerber, Wissenschaftliche Mitarbeiterin/Projektleiterin, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften



Kurt Stuber, Partner, get it services gmbh



Dr. Lars Baacke, Geschäftsführung/Projektleitung, BEG Analytics