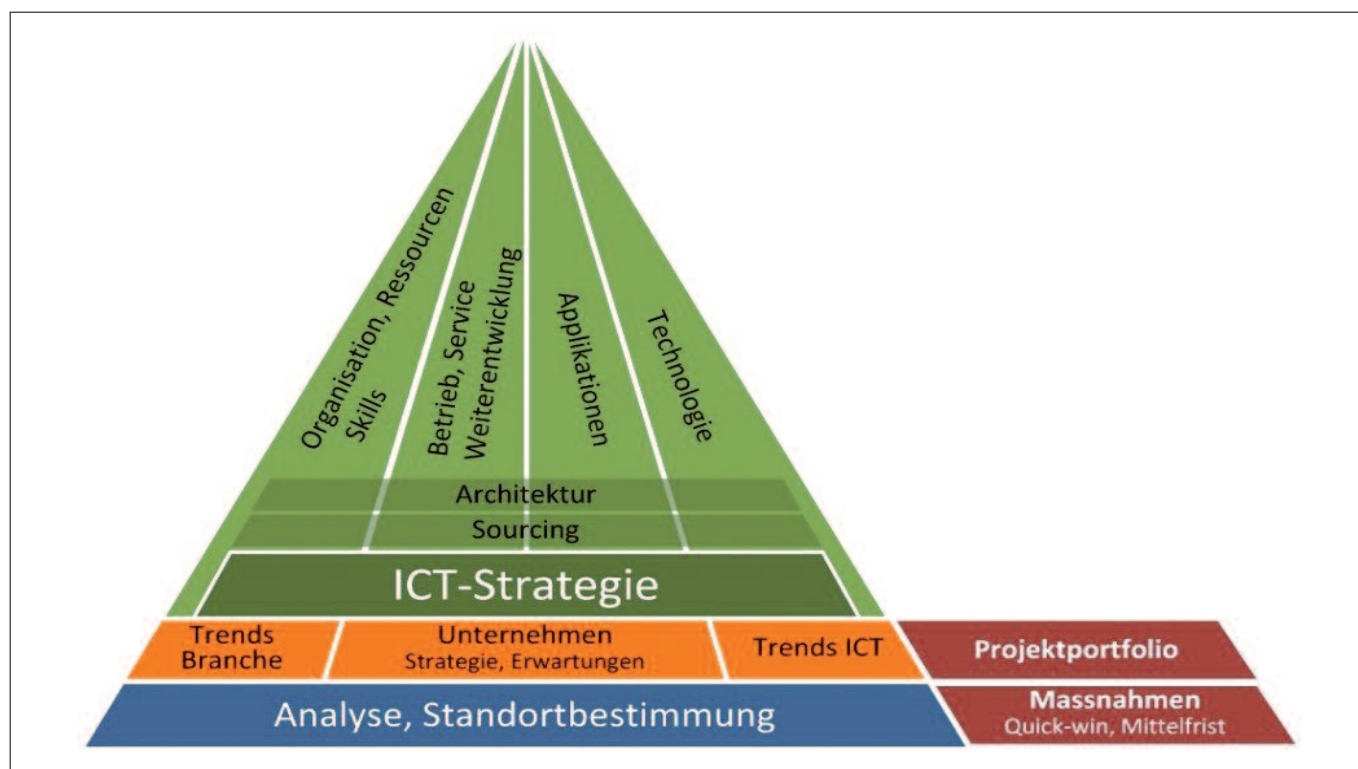


Warum eine ICT-Strategie für Heime und Pflegezentren?

Heime und Pflegezentren sind immer mehr mit wachsenden internen und externen Anforderungen und Erwartungen an ihre Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) konfrontiert. Die Abhängigkeit von Systemen für die Abwicklung der Prozesse zum Wohl der Bewohnenden nimmt zu. Dies erhöht die Ansprüche an das ICT-Wissen innerhalb von Heim- und Pflegeinstitutionen und wirkt sich auf personelle sowie finanzielle Ressourcen aus.



Für eine zukunftsweisende Planung und Steuerung des ICT-Angebots und der ICT-Organisation ist eine Strategie empfehlenswert. Erfahrungen zeigen, dass insbesondere in kleineren Institutionen die ICT-Organisation noch nicht den gleich hohen Stellenwert einnimmt, wie beispielsweise in Kliniken und Spitälern. Die fortschreitende Digitalisierung macht aber auch vor den Pflegeinstitutionen nicht Halt und erhöht die Abhängigkeit von hochverfügbaren, stabilen und performanten Systemen.

Eine ICT-Strategie basiert auf der Unternehmensstrategie, vermittelt Planungssicherheit für die nächsten drei bis fünf Jahre und erlaubt eine nachhaltige Planung der technischen, finanziellen und personellen Ressourcen für einen wirkungsvollen Betrieb der eingesetzten ICT-Lösungen.

Bedürfnisse der Fachabteilungen

Die Bedürfnisse der verschiedenen Fachabteilungen sollen mit geeigneten und bedienerfreundlichen ICT-Sachmitteln abgedeckt werden und die jeweiligen Prozesse optimal unterstützen. Es benötigt vermittelnde Kanäle zwischen den Fachbereichen und den ICT-Verantwortlichen, um vorhandene Lücken zwischen

Anspruch und Wirklichkeit aufzudecken sowie strukturiert aufzunehmen. Wichtige Faktoren dabei sind die Akzeptanz bei den Anwendenden für die eingesetzten Systeme, der Unterstützungsgrad bei den täglichen Aufgaben, der Wissensstand der Benutzer zum einfacheren Umgang mit den ICT-Mitteln und der Status des Supports bezogen auf die Reaktionszeiten und Kompetenzen.

Analyse als Grundlage

Eckpfeiler einer ICT-Strategie sind Analysen, welche sich vorstehenden Faktoren und weiteren strategierelevanten Themenbereichen widmen wie Technologien, Infrastruktur, Prozesse, Organisation, Applikationsstrategie, Innovation und Finanzen. Das Ziel der Analyse ist, eine Einschätzung von Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken sowie das Erkennen von Problemfeldern als Standortbestimmung zu erhalten.

Masterplan

Aufbauend zum Ist-Zustand werden Erwartungen an den Soll-Zustand festgehalten. Aus der Ist-/Soll-Analyse ergeben sich Handlungsfelder, die vom Management auf Machbarkeit und Sinnhaftigkeit beurteilt werden

müssen. Dabei sind die Abhängigkeiten zu den erwähnten strategierelevanten Themenbereichen zwingend zu berücksichtigen. Erst daraus lassen sich Massnahmen und massgeschneiderte Arbeitspakete ableiten, welche in einer Masterplanung abzubilden sind. Es müssen die organisatorischen Voraussetzungen überprüft und allenfalls angepasst werden.

Weitere entscheidende Komponenten sind das Vorhandensein der fachlichen Kompetenz und der personellen sowie zeitlichen Ressourcen. Rollen und Verantwortlichkeiten werden definiert und es wird abgewogen, was im eigenen Haus gemacht werden kann und welche Ressourcen allenfalls beispielsweise in Form von Outsourcing extern bezogen werden müssen.

Finanzen

Eine grosse Rolle spielt dabei die Ermittlung des finanziellen Budgets, welches den Rahmen für die geplanten Vorhaben vorgibt. Es ist zu beachten, dass ICT-Investitionen in der Regel neben höheren Betriebskosten auch eine Erhöhung der ICT-Ressourcen und eine Notwendigkeit zur Steigerung des ICT-Wissens nach sich ziehen. Unter Berücksichtigung dieser Voraussetzungen werden alle geplanten Schritte auf einer Zeitachse transparent dargestellt. Zugleich ist die Masterplanung die Grundlage für das Projektportfolio und die laufende Fortschritts- und Budgetkontrolle.

Die ICT-Strategie soll abrundende Themenschwerpunkte wie ICT-Grundsätze, Methoden und Vorgehensmodelle für ICT-Projekte, ICT-Qualitätsmanagement

und -Qualitätssicherung sowie die Richtlinien für ICT-Security und ICT-Risikopolitik enthalten.

Jährliche Aktualisierung

Die ICT-Strategie sollte jährlich überprüft und auf veränderte Bedingungen aktualisiert werden. Sie schützt vor ungeplanten, überraschenden Investitionen und fördert eine strukturierte Vorgehensweise im Bereich des internen ICT-Angebots. ▲

Stefan Gerber, gerber@keller-beratung.ch

Unser Angebot

Wir besitzen die Werkzeuge und Instrumente, um Sie bei ICT-Strategiethematen optimal zu begleiten. Dazu zählen wir auf mehrjährige Erfahrung in der Erarbeitung und Umsetzung von ICT-Strategien.

Basierend auf strukturierten Fragebögen führen wir bei Ihren Stakeholdern Interviews durch und moderieren Workshops mit dem Ziel mit Ihnen zusammen eine optimale ICT-Strategie auszuarbeiten. Wir unterstützen Sie bei der Analyse der strategierelevanten Themenbereiche wie Applikationsportfolio, Infrastruktur, Betrieb, Aufbauorganisation, Ressourcen usw. sowie bei der Erstellung von ICT-Strategiepapieren sowie der Masterplanung.

Weitere Unterlagen erhalten Sie via info@keller-beratung.ch oder 056 483 05 10