

# Einführung IT-Service-Management im Spital Freiburg HFR

Studiengang: MAS Medizininformatik

## Die Arbeit befasst sich mit der Einführung von IT-Service-Management (ITSM) in einem mittelgrossen Schweizer Krankenhaus.

1

### Problemstellung

Durch technologische Entwicklung und fortschreitende Spezialisierung werden die Abläufe im Krankenhaus zwischen Abteilungen und Spezialisten immer komplexer. Ohne Unterstützung der Informatik kann ein Krankenhaus heute seine Leistungen nicht mehr effizient und zuverlässig anbieten.

Die Informatik wird in diesem Umfeld an ihrer Innovationsfähigkeit gemessen. Die IT-Ressourcen sind aber meist stark mit operationellen Tätigkeiten beschäftigt. Die IT kann ihren Beitrag zur Weiterentwicklung des Krankenhauses nicht erbringen. Sie muss den Anteil der durch die operativen Aktivitäten absorbierten Ressourcen reduzieren und diese der Weiterentwicklung zur Verfügung stellen. Dazu müssen die operativen Prozesse durch Effektivitäts- und Effizienzsteigerung optimiert werden.

### Ziel der Arbeit

Das Leitziel der Arbeit ist die Kundenzufriedenheit und wird wie folgt formuliert:

Wir wollen Systeme mit welchen die Kunden gerne arbeiten und auf welche die IT-Mitarbeiter stolz sind.

Darauf basierend heisst das Mittlerziel **«Ein Plan für die Einführung der vier Hauptprozesse im Servicebetrieb-Bereich (Access-, Incident- und Problem-Management sowie Request-Fulfilment) ist erstellt.»**

Durch die Optimierung der vier Hauptprozesse nach ITIL wird der Aufwand, welcher für den Unterhalt der Systeme nötig ist, reduziert. Dies schafft freie Kapazität, welche für die Weiterentwicklung eingesetzt werden kann.

Als erster Schritt werden für die vier Hauptprozesse die zu erreichenden Ziele definiert. Dann wird der Istzustand mit seinen Problemen analysiert. Basierend auf den Zielen wird ein Sollzustand erarbeitet. Als vierten Schritt soll der Weg vom Ist- zum Sollzustand aufgezeigt werden.

### Resultat

Die Analyse des Istzustandes zeigte deutliche Mängel bei der aktuellen Arbeitsweise. Die Prozesse werden

zwar ausgeführt, aber das Vorgehen ist ineffektiv und ineffizient. Zudem schwankt die Qualität des Prozessoutputs stark. Die grössten Probleme mit der aktuellen Vorgehensweise konnten identifiziert werden. Die Ziele nach ITIL wurden, wie erwartet, nicht erreicht. Die Definition des Sollzustandes, welcher die gesetzten Prozessziele erfüllen sollte stiess auf keine Schwierigkeiten, da dabei in einem ersten Schritt nicht auf die aktuellen Probleme geachtet wurde. Nachdem eine erste Version des Sollzustandes erarbeitet war, wurde geprüft, ob er die Probleme zu lösen vermag und falls nicht, wurden Anpassungen gemacht. Der schwierigste Teil der Arbeit war, den Ist- mit dem Sollzustand zu verknüpfen. Die Massnahmen mussten zu den definierten Zielen führen, gleichzeitig sollten sie aber mit der aktuellen Organisation realisierbar sein. Die daraus entstandene Massnahmenliste wurde nach Priorität sortiert, so dass sie effektiv umgesetzt werden kann. Die Umsetzung mittels des Continual-Service-Improvement-Prozess stellt sicher, dass dieser von Beginn weg institutionalisiert wird. Alle vier Handlungsziele der Arbeit konnten erreicht werden.

### Bedeutung

Es ist für die weitere Entwicklung der Informatik des HFR wichtig, dass der Aufwand für die operativen Tätigkeiten reduziert wird. Nur so kann die nötige Kapazität geschaffen werden, um via Strategie- und Design-Prozesse das System weiterzuentwickeln. Die vorliegende Arbeit ist der Startschuss zu einem Prozessverbesserungsprogramm, welches bis Ende 2017 die Effektivität und Effizienz der DSIP spürbar verbessern soll. Nach der Anfangs 2017 erfolgten Reorganisation sind die Erwartungen der Stakeholder hoch und die DSIP muss zeigen, dass sich der Aufwand und die Wartezeit für die Kunden gelohnt hat. Die Einführung vom ITSM kann nicht alle aktuellen Probleme in der IT lösen. Eine vorausschauende, von der Geschäftsstrategie abgeleitete IT-Strategie muss den Rahmen für alle Aktivitäten vorgeben. Aber auch die Zusammenarbeit mit den Partnern hat einen Einfluss auf Erfolg oder Misserfolg der IT.



Jan-Alexander Milz