



**HINTAG**

Health Information Technologies AG

# Leistungsreport 2010

Geschäftsbericht  
der HINT AG





## Inhalt

### **«Stillstand wäre ein grosser Rückschritt»**

Verwaltungsratspräsident Philip Funk über das Geschäftsjahr 2010. 5

### **2010 war für die HINT AG ein besonderes Jahr**

CEO André Berli blickt auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Es bot viele Herausforderungen. 6

### **Technische Innovation als**

#### **Wirkstoff für Health-Prozesse**

Pascal Fraenkler, Bereichsleiter Customer Management der HINT AG, über die Voraussetzungen für innovative Leistungen. 8

### **Output-Management**

#### **schafft Innovation**

Am «Spitalzofingen» wird der Druckerpark von HINT betreut. Deshalb kann sich der IT-Leiter des Spitals vermehrt strategischen Fragen widmen. 11

### **RPB und Das Kehl ziehen**

#### **gemeinsam an einem Strick**

Das Regionale Pflegezentrum Baden lagert seine ICT-Infrastruktur an die HINT AG aus und spannt mit dem Alterszentrum Kehl zusammen. 12

## Zahlen und Fakten

### Unsere Mitarbeitenden

› Anzahl Mitarbeitende	73
› Anzahl Auszubildende	2
› Anzahl Stellen	66,5

### Wen wir betreuen

› Kantons- und Akutspitäler	4
› Kantonale Psychiatrische Dienste und Spezialkliniken	2
› Pflegeinstitute und Altersresidenzen	4
› Clients	3500
› Benutzer	5000

## Organe

### Verwaltungsrat

**Dr. Philip Funk,**  
Präsident des Verwaltungsrates der Kantonsspital Aarau AG, seit 14. Oktober 2004, Präsident

**Beat Stierlin,**  
CEO der Klinik Barmelweid AG, seit 14. Oktober 2004, Vizepräsident

**Peter Bühlmann,**  
CEO der Neuen Aargauer Bank, seit 30. April 2009, Mitglied

**Rudolf Hug,**  
Unternehmer, seit 30. April 2009, Mitglied

**Peter Suter,**  
Präsident des Verwaltungsrates der Kantonsspital Baden AG, seit 14. Oktober 2004, Mitglied

**Alfred Zimmermann,**  
CEO Asana Gruppe und Direktor des Spitals Leuggern, seit 14. Oktober 2004, Mitglied

**Christoph Ziörjen,**  
CEO der Psychiatrischen Dienste Aargau AG, seit 30. April 2009, Mitglied

### Unterschriftsberechtigte

**Albert Graf,**  
CFO/Consultant, Kollektivunterschrift

**Armin Ebner,**  
Project Manager, Handlungsbevollmächtigter

**Kurt Häfliger,**  
Leiter System Engineering, Handlungsbevollmächtigter

**Jasmine Knobloch,**  
Leiterin FRW/Backoffice, Handlungsbevollmächtigte

**Marco Zumsteg,**  
IT Service Manager, Handlungsbevollmächtigter

# «Stillstand wäre ein grosser Rückschritt»

Die HINT AG wächst kontinuierlich und baut ihre Qualität auch für bestehende Kunden laufend aus. Verwaltungsratspräsident Philip Funk über das intensivste Jahr der Geschichte.

## Geschäftsleitung

**André Berli**, CEO

**Markus Goldschmid**,

Bereichsleiter Service Delivery  
und Stv. CEO

**Peter Bösiger**,

Bereichsleiter Customer  
und Service Management,  
Prokurist

**Jiri Rais**,

Bereichsleiter Professional  
Services,  
Prokurist

«2010 war das erste Jahr des neuen CEO André Berli. Er sprang sozusagen ins kalte Wasser und hat gemeinsam mit den Mitarbeitenden der HINT AG das wohl intensivste Jahr der Firmengeschichte erlebt. Lesen Sie mehr darüber im Jahresbericht auf Seite 6. Mein persönliches Fazit: Die Startup-Phase ist definitiv vorbei. Die besondere Herausforderung für das Team bestand darin, einerseits zu konsolidieren, bestehende Kunden zu pflegen und die Servicequalität weiter anzuheben, gleichzeitig aber weiteres Wachstum zu verkraften – denn Stillstand wäre ein grosser Rückschritt.

Dieser Satz gilt für alle Akteure im Gesundheitsbereich, die sich mit Hilfe der IT Herausforderungen stellen müssen, die bereits vor der Tür stehen. Etwa dem neuen KVG mit den diagnosebezogenen Fallpauschalen (DRG). Oder dem allgemeinen Trend hin zu mehr messbarer Qualität, zu medienbruchfreiem Informationsaustausch und weiter optimierten Kostenstrukturen.

Der verstärkte Einsatz der IT bringt mehr Effizienz und Innovation: fundiertere und präzisere Diagnosen, disziplinen- und standortübergreifende Zusammenarbeit der Experten, elektronisch geführte Patientendossiers mit digital übermittelten Messdaten, Tele-Medizin oder mehr Sicherheit durch Biometrie (siehe Seite 8). Spitäler und



**Philip Funk: «Das intensivste Jahr!»**

andere Akteure im Gesundheitsbereich können die Herausforderungen alleine gar nicht bewältigen. Sie benötigen einen Partner, der ihre Sprache spricht, ihre komplexen Prozesse und Bedürfnisse versteht und Technologie sinnvoll implementiert.

Die HINT AG hat mit dem erfolgreichen Geschäftsjahr 2010 und ihrer hochgradigen Spezialisierung die Basis gelegt, um in wenigen Jahren in der Schweiz der führende Anbieter von ICT-Dienstleistungen für den Gesundheitsbereich zu werden.»

# 2010 war für die HINT AG ein besonderes Jahr

Das Geschäftsjahr 2010 bot für die HINT AG und ihre Mitarbeitenden viele Herausforderungen. Sie wurden ausgezeichnet gemeistert, wie die Geschäftszahlen zeigen.

Wir durften neue Kunden gewinnen, sind von Aarau nach Lenzburg umgezogen, haben ein neues Rechenzentrum in Betrieb genommen und einen Grossteil unserer Basisinfrastruktur erneuert sowie neue Mitarbeitende ins Unternehmen integriert: Es war sicher seit der Gründungsphase eines der intensivsten Jahre der HINT AG. Natürlich bedienten wir während dieser Zeit unsere Kunden in gewohnter Qualität und konnten unsere Servicequalität sogar 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.

## **Solide Geschäftsentwicklung**

Wir dürfen auf ein sehr gutes Geschäftsjahr 2010 zurückblicken. Letztes Jahr mussten die meisten Unternehmen in der ICT-Branche weiter stagnierende Umsätze und Gewinne vermelden. Die HINT AG konnte sich in den letzten Jahren kontinuierlich positiv entwickeln und ihre Marktposition weiter ausbauen. In Zahlen ausgedrückt bedeutet dies für das Jahr 2010 ein Ertragswachstum

von 11,6% auf 21,32 Mio. CHF und ein Gewinnwachstum von 6,1% auf 0,85 Mio. CHF. Die Eigenkapitalrendite liegt für das Jahr 2010 bei soliden 22,1%. Unser Unternehmen hat damit eine Ertragskraft, die den langfristigen Bestand und die Finanzierung künftiger Investitionen sicherstellen kann.

«Die Eigenkapitalrendite für das Jahr 2010 beträgt 22,1%. Die HINT AG hat damit eine Ertragskraft, die den langfristigen Bestand und die Finanzierung künftiger Investitionen sicherstellen kann.»

**André Berli, CEO**

## **Die steigenden Erwartungen der Kunden verlangen Veränderung**

Die kulturelle Veränderung des Unternehmens, die bereits 2009 eingeleitet worden war, wurde im vergangenen Jahr fortgeführt. Sie mündet in eine stärker auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtete Orga-

nisation. Neben der Erneuerung und Optimierung unserer Infrastruktur wie den Büroräumlichkeiten, dem zweiten Rechenzentrum und den Betriebsprozessen stand die Entwicklung einer neuen, leistungsorientierten Kultur im Vordergrund. Dieser angestrebte Kulturwandel ist ein schrittweiser Prozess, der noch lange nicht abgeschlossen ist. Wir werden auf diesem Weg neue Talente entwickeln und unsere Belegschaft auf den intensivierten Wettbewerb und die höhere Leistungsfähigkeit vorbereiten.

Das mittlere Management wurde stärker in die Führung des Unternehmens eingebunden und die Bereiche Kundenbetreuung, Projektmanagement, Service Delivery und Service Management ausgebaut. Im Application Management haben wir in einem speziellen Traineeprogramm zusätzliche Mitarbeitende ausgebildet und damit unsere Kapazitäten sowie Leistungsfähigkeiten in diesem Bereich erweitert.

Diese Massnahmen werden die HINT AG nachhaltig stärken, den Kunden ins Zentrum stellen und die Servicequalität verbessern. Nur mit leistungsorientiertem Geist werden wir in diesem Umfeld bestehen können. Die enge Verbindung zwischen Leistungsversprechen und Leistungserbringung zeichnet dabei die neue HINT AG aus. Mit dieser Verbindung wollen wir sicher-

stellen, dass der Kunde vom Anfang bis zum Ende im Mittelpunkt steht.

Veränderungen dieser Grössenordnung führen in Organisationen typischerweise zu Stress. Vorübergehende Ineffizienzen, Qualitätseinbrüche oder Kostenüberschreitungen können deshalb die unangenehmen Nebenerscheinungen sein. Das Ergebnis 2010 zeigt aber, dass es uns gelungen ist, solche Begleiteffekte zu vermeiden oder zumindest zu kompensieren. Wir sind deshalb stolz auf das bereits Erreichte und blicken zuversichtlich nach vorne.

#### **IT-Bedürfnisse des Gesundheitswesens verstanden**

2010 haben wir einen grossen Teil der strategischen Basisinfrastruktur erfolgreich erneuert und reibungslos in Betrieb genommen. Die für PDAG und RPB (siehe Seite 12 in diesem Leistungsreport) 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 beschritten werden. So zum Beispiel mit unserer Automatisierung der Systemüberwachung und dem auf das Gesundheitswesen ausgerichteten Service Desk; beides dürfen

wir immer wieder interessierten Kreisen demonstrieren. Die HINT AG kann heute durchgängige und moderne Lösungen für alle Bereiche der Leistungserbringer im Gesundheitswesen bereitstellen.

Wir haben damit die Grundlage für eHealth-Lösungen geschaffen, die die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure nachhaltig erleichtern werden. Entsprechende Projekte haben wir mit einer Auswahl von Kunden gestartet und werden diese 2011 implementieren und abschliessen, damit unsere Kunden schnell von deren Nutzen profitieren können.

#### **Herzlichen Dank**

Mein Dank gilt zuallererst unseren Kunden: Ihnen danken wir für ihr entgegengebrachtes Vertrauen. Den Mitarbeitenden und dem Geschäftsleitungsteam danke ich für ihre ausgezeichnete Arbeit und ihre grosse Einsatzbereitschaft und dem Verwaltungsrat für seine Unterstützung.

Ich bin stolz, ein Teil des Teams der HINT AG zu sein und so meinen Beitrag zur Erfolgsgeschichte dieses Unternehmens leisten zu können.

André Berli, CEO



«Wir werden investieren:  
in unsere Infrastruktur,  
effizientere Prozesse,  
kompetente Mitarbeitende,  
neue Fähigkeiten,  
in eHealth-Lösungen  
und natürlich in unsere  
Kunden.»

**André Berli, CEO**

# Technische Innovation als Wirkstoff für Health-Prozesse

Aus einer Idee wird nur dann eine Innovation, wenn sie die Bedürfnisse des Personals erfüllt und sich im Alltag als nützlich erweist. Nur so wirkt sie auf die Health-Prozesse. Die an den Dienstleister ausgelagerte IT ist ein Innovationstreiber.

**Von Pascal Fraenkler, Bereichsleiter Customer Management,  
Mitglied der Geschäftsleitung**



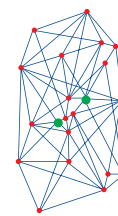
### Vom Bild über die Merkmale bis hin zum digitalen Fingerabdruck.



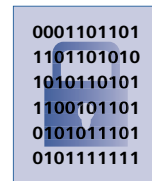
Fingerprint als  
Bild erfassen



Bild verarbeiten



Template



Verschlüsseltes  
Template

«Innovativ» nennen sich viele. In Wirklichkeit sind aber nur wenige Unternehmen von einem echten Innovationsgeist beseelt, denn wer eine Idee hat, ist noch lange kein Innovator. Er braucht die richtigen Instrumente und den passenden Partner, um das in den Prozessen innewohnende Innovationspotenzial freizulegen.

Das gilt auch für Spitäler und andere Akteure der Gesundheitsbranche. Mit einem feinen Unterschied: Hier wirkt sich Innovation anders aus und vor allem zeitverzögert. Sie stützt nicht die Umsatzkurve, hingegen verschafft sie Ärzten und Pflegepersonal mehr Freiraum, in dem sich ihre Kernkompetenzen entfalten können. Eine innovativ verankerte IT wirkt auf die Prozesse, beschleunigt und verdichtet sie. Sie ist indirekt für eine bessere Pflege verantwortlich und kann der Forschung Daten zuführen, die für neue Produkte und Innovationen sorgen, die Krankheiten noch effizienter und kostengünstiger heilen.

#### Voraussetzungen schaffen

Wie lässt sich der in den Spitalprozessen verborgene Wirkstoff der Innovation freilegen? Sie benötigt Denkraum. Unternehmen müssen die Voraussetzungen schaffen, von Zeit zu Zeit innezuhalten, lieb gewonnene

Gewohnheiten zu hinterfragen, querzudenken und neue Ansätze zu pflegen. Bei HINT beispielsweise treffen sich die Fachleute regelmässig zu Workshops, in denen sie neueste Technologien bewerten, auf ihre Relevanz für Kunden abklopfen und Ideen entwickeln, aus denen einmal Innovation entstehen könnte.

So ist im Rahmen solcher Zusammenkünfte etwa die Idee entstanden, eine iPhone-App zu kreieren, mit der Ärzte und Pflegenden am Krankenbett Zugriff auf die Informationen im Klinikinformationssystem (KIS) erhalten. Eine andere Idee wird in verschiedenen Spitälern bereits getestet und soll bald eingeführt werden: Mit dem «Finger Reader»-Service (Secure Login) kann sich das Personal mit einem «Fingerzeig» anmelden und sogar die eigene laufende Citrix-Session auf jeden Computer holen – dahin, wo man sich gerade befindet. Im Spital Leuggern hat man das Innovationspotenzial des Fingerabdrucks erkannt (siehe Textbox auf Seite 15).

#### Outsourcing als Innovationsgrundlage

In vielen Unternehmen der Gesundheitsbranche fehlt eine wichtige Voraussetzung für Innovationsgeist: Das Tagesgeschäft absorbiert das Spital mit Routineaufgaben.

#### eHealth und Innovation

Bis 2015 soll jeder Schweizer Bürger Zugang zu seinem persönlichen elektronischen Patientendossier erhalten. Zu diesem Zweck sollen die Leistungsanbieter im Gesundheitswesen miteinander vernetzt werden. Damit dies gelingen kann, müssen sie enorme organisatorische und technische Anpassungen vornehmen: Der Datenaustausch zwischen Spitälern, ihren Lieferanten und weiteren Akteuren sowie zwischen Arzt und Patient soll künftig medienbruchfrei erfolgen. Aus verschiedenen Subsystemen entsteht ein integriertes System. Effizienzgewinne, Kostensenkungen und qualitativ bessere Daten als Grundlage für Behandlung und Forschung sind die Folge.

Outsourcer wie die HINT AG nehmen dank ihrem Prozesswissen und dem technologischen Know-how in der Umsetzung der eHealth-Strategie des Bundes eine wichtige Rolle ein. Sie entlasten von Routineaufgaben, bewerten aktuelle technische Trends und prüfen proaktiv, wie sich diese sinnstiftend in den Arbeitsalltag integrieren lassen.

### «Finger Reader»: Innovative Lösung am Spital Leuggern im Einsatz

Immer mehr Spitäler erkennen den Wert der Technologie als Treiber von Innovation. So etwa das Spital Leuggern. Finanzchef Erich Wernli ist nach dem testweisen Einsatz des «Finger Reader»-Service überzeugt vom Nutzen der Technologie, bei der sich Ärztinnen und Ärzte sowie die Pflegefachleute per Fingerdruck an einem System anmelden.

Auslöser für die Anschaffung des Service, der im Spätsommer 2011 lanciert werden soll, war die Ankündigung, aus Sicherheitsgründen alle drei Monate das Passwort zu wechseln. «Das ist bei der hohen Anzahl Belegärzte am Spital unmöglich», sagt Erich Wernli. Sie sind nicht dauernd präsent und vergessen ihr Passwort schnell. Besonders angetan ist Wernli von der «Follow me»-Funktion. Dabei kann etwa ein Arzt seinen Kollegen besuchen und per Fingerdruck seinen eigenen, laufenden Desktop auf den PC des Kollegen holen. Das beschleunigt Informationsflüsse und Kommunikationsabläufe. Erich Wernlis Fazit: «Der Service ist innovativ, spart Zeit im Umgang mit dem PC und bietet uns mehr Sicherheit im Netzwerk.»

### Schloss zur IT: der «Finger Reader»



Keine Zeit für neue IT-Ideen. Entsprechend behalf man sich bis heute mit rudimentären Mitteln, entstanden deshalb viele kleine und kleinste Insellösungen.

#### Hochkomplexe Anforderungen

Doch der Druck auf die Institutionen nimmt zu; die Last der Kosten, Personalknappheit und immer neue Anforderungen des Gesetzgebers an die Transparenz führen unweigerlich zu einer modernen IT, die auf komplexere Herausforderungen als in jedem anderen Unternehmen der Wirtschaft trifft. So sind nicht nur standardisierte Office-Systeme zu integrieren, sondern auch Medizintechnik mit zum Teil proprietären Schnittstellen. Insgesamt fallen in einem Unternehmen des Gesundheitsbereichs ungleich mehr Daten als etwa in einer Bank von vergleichbarer Grösse an.

#### Antizipierender Partner

Alles selbst zu bewältigen, ist für die Spital-IT beinahe ein Ding der Unmöglichkeit. Sie muss zwei grosse Schritte in die Zukunft nehmen: Daten elektronisch einem Patienten zuordnen – ein elektronisches Patientendossier einführen – und dann den Datenaustausch mit anderen Playern, Spitälern, Hausärzten und nachgelagerten Institutionen initiieren. Ob dies gelingt, hängt

von jenen Teilen der IT-Infrastruktur ab, die man nicht selbst betreibt, für die man einen Partner sucht. Dieser sollte sich nicht damit begnügen, die Routinejobs zu erledigen.

#### Innovation vordenken

Ein seriöser Outsourcingpartner für Unternehmen des Gesundheitsbereichs kennt die Prozesse, antizipiert die aktuellen Entwicklungen und denkt Innovation vor. Somit bringt er nicht bloss eine rein technische Dienstleistung, sondern unterstützt seinen Kunden bei der Entwicklung von effizienteren Prozessen.

#### Der Mensch im Mittelpunkt

Gemeinsam mit einem Outsourcingpartner, der sich auf Augenhöhe befindet, die Prozesse versteht und die Bedürfnisse des Personals erfasst, wird diese Aufgabe erstens leichter, und zweitens werden die IT-Verantwortlichen dazu befähigt, ihrem Kerngeschäft nachzugehen. Sie sind nicht mehr damit beschäftigt, den IT-Betrieb aufrechtzuerhalten, sondern können ihre IT strategisch weiterentwickeln. Ärztinnen und Ärzte sowie das Pflegepersonal können sich trotz steigendem administrativen Druck nach wie vor dem Menschen zuwenden – so erfüllt die Innovation am Ende ihren Zweck.

# Output-Management schafft Innovation

Am Spital Zofingen ist die Grundlage für mehr Innovation beim Drucken geschaffen worden: Der Printerpark zeigt sich vereinheitlicht und reduziert.

Nach wie vor basieren viele Spitalprozesse auf Papier. Es nimmt Bestellungen auf, Messwerte, Berichte und vieles anderes mehr. Rund 1,7 Millionen Seiten werden am «spitalzofingen» ausgedruckt. Mit über 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übt es im Gesundheitsnetzwerk der Region und der umliegenden Kantone eine wichtige Funktion aus. HINT betreut seit kurzem in

Zusammenarbeit mit dem Output-Spezialisten Faigle den Druckerpark des Spitals und steht mit dem HINT Service Desk als Single Point of Contact zur Verfügung. «Wir versprechen uns tiefere Kosten, mehr Flexibilität und einen geringeren Wartungsaufwand», sagt Joachim Suter, IT-Manager des Spitals. Zahlreiche Geräte waren am Ende ihrer Lebenszeit, störanfällig und teuer. Sie

IT-Manager Joachim Suter.



wurden ausgemustert oder durch einen zertifizierten Drucker ersetzt. Die teuren Einzelplatzdrucker sollen nun nach und nach abgebaut werden – ausser dort, wo etwa aus Prozess- und Sicherheitsgründen nur ein dedizierter Drucker in Frage kommt.

Das Output-Management durch HINT umfasst das Vereinfachen, Vereinheitlichen und Zentralisieren der über die Jahre immer heterogener gewachsenen Druckerlandschaft. Die Abrechnung basiert auf der Anzahl gedruckter Seiten und einem Leasing für die Geräte. Abrechnung und Tonerbestellung erfolgen automatisch. «Das soll uns keinen Aufwand verursachen, ausserdem brauchen wir kein Lager mehr», sagt Joachim Suter. Das ist aber längst nicht alles.

Das Auslagern der Druckerlandschaft versetzt das «spitalzofingen» in die Lage, sich strategische Gedanken zum Einsatz der Drucker zu machen. «Wir können uns nun mit der Frage befassen, bessere Authentifizierungsmöglichkeiten zu implementieren», sagt Suter. Etwa die Vertraulichkeit am Printer mittels Biometrie zu gewährleisten. Oder Funktionen einzubauen, mit denen die Zuordnung der Ausdrücke zu Kostenstellen möglich wird. Bereits realisiert ist eine Lösung, mit der Dokumente ab Arbeitsplatz gefaxt werden können – den Versand übernehmen die neuen Multifunktionsdrucker.



**Output-Management am Spital Zofingen ist die Basis für künftige Neuerungen.**

# Vernetzen und auslagern schafft neue Freiräume

Das Regionale Pflegezentrum Baden (RPB) hat sich zu einem modernen Dienstleistungszentrum gewandelt. Seine ICT-Infrastruktur hat es an HINT ausgelagert. Es ist leistungsfähig genug für Partner. Etwa das Alterszentrum Kehl.



Gemeinsam stark: Eduardo Forgas (l.) und René Zinner.



René Zinner hat den ominösen «Mö» nie kennengelernt, der in vielen Unternehmen für fast alles zuständig ist. Auch im RPB war er eine Zeit lang im hauseigenen Serverraum anzutreffen. «Wir litten immer wieder unter Ausfällen der Systeme», erinnert sich der Unternehmenscontroller des RPB mit Schauern. An solchen Tagen musste das Personal wieder das gute alte Papier aus der Schublade ziehen, damit es den Anschluss nicht verlor, und nach dem Wiederhochfahren der Computer und Server die gesammelten Daten neu eingeben. Trotz Sicherungen gab es Datenverluste. Die Unzulänglichkeiten der IT hatten Einschränkungen im internen Bestellwesen zur Folge, umständliche Abläufe und vor allem viele Überstunden.

Insgesamt keine besonders erfreuliche Situation, die Zinner bei seinem Amtsantritt angetroffen hatte. «Die Ursache lag in einer wenig konsequent ausgelagerten IT, bei der zudem die Verantwortlichkeiten nicht klar geregelt waren.» Das wollte er ändern und gleichzeitig die Chance nutzen, den inzwischen gestiegenen Anforderungen des Gesetzgebers an die Dokumentation besser gerecht zu werden und die Kostenstruktur im RPB weiter zu optimieren. Der Weg war somit vorgezeichnet: ein konsequentes Outsourcing an einen Profidienstleister, der

mit den Abläufen im Gesundheitsbereich vertraut ist. Zinner brauchte einen Dienstleister, der flexibel genug ist, das «grosse Bild» zu sehen: Um Kosten zu sparen, tat sich das RPB nämlich mit dem Alterszentrum Kehl zusammen. Beide Unternehmen – operativ völlig unabhängig – sollten in dasselbe Netz integriert werden und mit derselben, standardisierten Infrastruktur arbeiten.

#### **Konstruktive Zusammenarbeit**

Das Kehl hatte seine Server zuvor in der Informatik der Stadt Baden betrieben. Diese war auf die Stadtverwaltung ausgerichtet. «Wir sind dort ein Fremdkörper gewesen», sagt Eduardo Forgas, Geschäftsführer des Alterszentrums. Ähnlich wie sein Kollege vom RPB plagt ihn die Sorge um die zunehmende Komplexität des Tagesgeschäfts, etwa durch immer komplexere Tarifsysteme, während gleichzeitig die Anforderungen an die Pflege laufend steigen. «Wir können uns heute mit einem Regionalspital vergleichen», sagt er. Der steigende Druck auf die IT würde Mehrkosten verursachen und einen Aufwand, der mit dem Kerngeschäft nur schwer zu vereinbaren war. Das war Forgas klar: «Deshalb haben wir uns mit einem Leidensgenossen zusammengesetzt und einen Dienstleister gesucht, der



**Spardruck: Eduardo Forgas, Das Kehl**

#### **Regionales Pflegezentrum Baden**

Das RPB betreut mit über 270 Mitarbeitenden und 60 Lehrlingen pflegebedürftige Menschen jeden Alters. Es bietet ein breites Spektrum an Therapiemethoden an. Die 221 Betten sind praktisch vollständig ausgelastet. Weitere Informationen: [www.rpb.ch](http://www.rpb.ch)

#### **Alterszentrum Kehl**

Trägerschaft des Zentrums ist der Verein Alterszentrum Kehl mit rund 450 Mitgliedern. Betrieben wird das Alterszentrum durch die Firma AZK Betriebe AG. 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um das Wohl der 130 Bewohnerinnen und Bewohner, welche vorwiegend aus Baden und Ennetbaden stammen. Das Kehl verfügt über 68 Plätze im renovierten Pflegebereich und über 60 Wohnungen im Hoch- und Langhaus. Weitere Informationen: [www.daskehl.ch](http://www.daskehl.ch)



**Innovationsdruck: René Zinner, RPB**

Erfahrung in der Vernetzung und im Betreiben von ICT-Infrastrukturen für das Gesundheitswesen hat.»

In den Fachleuten der HINT AG und in Projektleiter André Hauenstein fanden Zinner und Forgas Partner, die nicht nur die Infrastruktur komplett erneuerten, auf die zentrale Nutzung aller Applikationen mittels Citrix im Rechenzentrum der HINT umstellen, sondern gemeinsam mit einem Softwarepartner auch gleich für die Einführung einer neuen integrierten ERP-Lösung und zusätzlich einer elektronischen Bewohnerdokumentation besorgt waren.

Das sportlich auf acht Monate angelegte Projekt verlief ohne grössere Probleme. «Die Zusammenarbeit war sehr konstruktiv – HINT hat uns proaktiv auf mögliche Verbesserungen aufmerksam gemacht», sagt René Zinner. HINT hatte die Verantwortlichen des RPB etwa vom Nutzen eines internen Druckerservers hinsichtlich der Performance überzeugen können. Auch für Eduardo Forgas war die Zusammenarbeit von Anfang an befruchtend: «Wir haben sofort eine gemeinsame Sprache gefunden.» Obwohl die Komplexität des Unterfangens, zwei unterschiedliche Unternehmen wie RPB und Das Kehl in einer technischen Infrastruktur zu vereinen, eine Herausforderung war, fand das Projektteam

dank seinem profunden Prozesswissen rasch massgefertigte Lösungen. Das RPB konnte die meisten «IT-Inseln» untergehen lassen. Einige wenige wie etwa das Apotheker-Bestellsystem bestehen noch, für die die alten Server weiter in Betrieb stehen. Ziners Ziel ist es jedoch, solche Lösungen nach und nach zu ersetzen.

Die Mitarbeitenden hätten sich daran gewöhnt, für den Zugang zu den Applikationen den Browser zu nutzen und diese im Citrix-WebInterface zu starten, sagt René Zinner. Die Performance sei mit lokal installierten Applikationen vergleichbar. Im Alterszentrum Kehl hatte man seit jeher Software aus dem Rechenzentrum genutzt. Forgas freut sich über eine moderne Infrastruktur, die sogar fünf VPN-Zugänge für die Geschäftsleitung enthält. Sie kann somit auch vom Home Office aus arbeiten. «Alleine hätten wir das nie geschafft!»

### **Hochgradig skalierbare Lösung**

Die von den HINT-Fachleuten aufgebaute Infrastruktur basiert im Kern auf einer dedizierten Citrix-Plattform und Servern für das neue ERP-System, die Finanzbuchhaltung und das Menübestellsystem – alles auf Basis von Windows 2008 x86. Die Daten laufen auf virtualisierten Systemen (VMWare). Den First-Level-Support für die Peripherie-

geräte gewährleisten RPB und Das Kehl selbst. Ungelöste Probleme können dem Service Desk von HINT übertragen werden. «Die RPB-Lösung ist smart und hochgradig skalierbar», sagt Kurt Häfliger vom HINT System Engineering. In verschiedene Richtungen: Das RPB kann jederzeit die Verantwortung für einzelne Bereiche wie etwa das LAN an HINT abtreten oder weitere Institute in den technischen Verbund mit einschliessen.

### **Auf die Zukunft vorbereitet**

René Zinner und Eduardo Forgas sind mit der neuen Infrastruktur hochzufrieden. «Wir können uns wieder vermehrt der Strategie widmen», sagt Zinner, «und mit präziseren Daten Mehrwerte schaffen.» Sein Kollege Eduardo Forgas betont, man habe jetzt zu gleichen Kosten wie früher eine zukunftsfähige IT erhalten. Beide halten die Infrastruktur für stabil, hochverfügbar und sicher – und HINT sei ein verlässlicher Partner. «Die Grundlage für den weiteren Ausbau ist gelegt», sagt René Zinner vom RPB. Mit jedem weiteren Mitglied des Verbunds sinken die Stückkosten der IT-Infrastruktur weiter, eröffnen sich innovative Anwendungen. Eines sei dabei aber immer klar, sagt René Zinner: «Die menschlich-sozialen Aspekte dürfen wir nie vergessen.»

«Die HINT AG kann an ihrem neuen Standort in Lenzburg durchgängige und moderne Lösungen für alle Bereiche der Leistungserbringer im Gesundheitswesen bereitstellen. Die Grundlage für eHealth-Lösungen ist geschaffen.»

**André Berli, CEO HINT AG**



HINT AG  
Bahnhofstrasse 4  
5600 Lenzburg  
Telefon +41 (0)58 404 57 00

[www.hintag.ch](http://www.hintag.ch)  
[info@hintag.ch](mailto:info@hintag.ch)

## Impressum

Herausgeberin: HINT AG, Lenzburg  
Produktion/Gestaltung: Infel AG, Bern  
Redaktion: Bruno Habegger  
Fotos: Brigitte Mathys,  
Martin Guggisberg  
Titelbild: Brigitte Mathys

## Zertifikate



### SAP-CCC (Customer Competence Center)

Ein Center of Expertise im Unternehmen. Es unterstützt die effiziente Implementierung, Erweiterung und Pflege der SAP-Software sowie der damit in einem Zusammenhang stehenden Geschäftsprozesse und Systeme.



### Citrix Silver Solution Advisor

Ein Zertifikat für Citrix-AccessPARTNER. Dieses bestätigt, dass HINT vertriebliches und technisches Know-how für Citrix-Produkte und -Lösungen besitzt und Beratung, Konzeption und Installation aus einer Hand anbieten kann.



### Microsoft Certified Partner

Das Zertifikat attestiert bestimmte Kompetenzen, anhand deren die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens beurteilt werden kann. Das Zertifikat bestätigt das Know-how der Mitarbeitenden von HINT bezüglich Microsoft-Produkten, hauptsächlich in der Client-Server-Umgebung, im Bereich Netzwerk sowie in deren Unterstützungs- und Überwachungssystemen.