

Digitale Transformation

IT-Support im Gesundheitswesen



Whitepaper

für zukunftsorientierte IT-Leader

Welche Themen beschäftigen Gesundheitseinrichtungen, wenn es um IT-Support geht?

01	Digitale Transformation im Gesundheitswesen	4
02	Herausforderungen im IT-Support	5
03	Lösungsansätze	8
04	Beispiel Kantonsspital Aarau	9
05	Die Relevanz hoher Benutzerzufriedenheit	10

Das Wichtigste in Kürze

Ob elektronische Patientenakte (ePA), E-Rezept oder automatisierte Versorgungsprozesse – kaum ein Bereich steht so stark unter Digitalisierungsdruck wie das Gesundheitswesen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Datenschutz, Verfügbarkeit und IT-Sicherheit. Für CIOs und Heads of IT bedeutet das: Sie müssen den Spagat zwischen Betriebssicherheit, regulatorischer Compliance und Innovationsfähigkeit meistern – bei stagnierenden Budgets und akutem Fachkräftemangel.

Neue Betriebsmodelle und innovative Technologien gestalten Ihren IT-Support zukunftsfähig.

Wie gelingt es, den IT-Support zu modernisieren – ohne Risiko, mit messbarem Mehrwert und maximaler Entlastung?

Dieser Kernfrage gehen wir in diesem Whitepaper nach. Eine PwC-Umfrage zeigt: 80 % der Befragten sehen die Digitalisierung von Funktionen als grosse oder sehr grosse Herausforderung (PwC, 2023). Besonders betroffen sind Support-Funktionen wie der IT-Support, die sich im Spannungsfeld zwischen steigenden Anforderungen, begrenzten Ressourcen und hoher Komplexität bewegen. Ein wesentlicher Treiber der Herausforderung ist die Koexistenz alter und neuer Systeme. Sie erschwert eine schnelle Fehlerbehebung, erhöht die Betriebskosten und bringt zusätzliche Sicherheitsrisiken mit sich. Für viele IT-Verantwortliche, gerade im Gesundheitswesen, wäre ein Neustart ohne Altlasten die ideale Lösung. In der Praxis gilt es jedoch, Wege zu finden, wie bestehende Systeme modernisiert und integriert werden können, ohne den laufenden Betrieb zu gefährden.

Die Grössenordnung, in der die Digitalisierung der Funktionen eine Herausforderung für die Support-Funktionen in den Unternehmen darstellt.



¹Die Grössenordnung, in der die Digitalisierung der Funktionen eine Herausforderung für die Support-Funktionen in den Unternehmen darstellt (PwC, 2023) [Zur PwC Managed Services Studie 2023](#)

01 Digitale Transformation im Gesundheitswesen

Generative AI und Machine Learning bieten neue Möglichkeiten im Gesundheitswesen. CIOs erkennen die Notwendigkeit, IT-Systeme zu modernisieren, kämpfen jedoch mit begrenzten Ressourcen und Fachkräftemangel, welche die Betriebskontinuität und Patientenversorgung beeinträchtigen. IT-Outsourcing kann helfen, die IT effizient zu gestalten und sich auf Kernkompetenzen zu konzentrieren.

«Insgesamt profitiert das Gesundheitswesen stark von der digitalen Transformation. Es findet eine faszinierende Entwicklung statt.» Martin Pfister – (PwC, n.d.)



Spital der Zukunft

Die Entwicklung zu einem «Spital der Zukunft» erfordert nicht nur moderne Technologien, sondern vor allem eine offene Organisationskultur, die Veränderung und digitale Transformation aktiv fördert. Für IT-Verantwortliche bedeutet das, eine Vielzahl an Tools und Systemen zu managen – eine Aufgabe, die spezialisiertes Know-how sowie verlässliche Partnerschaften mit Technologieanbietern voraussetzt. IT-Partner schaffen Mehrwert, indem sie den Zugang zu innovativen Lösungen sichern, 24/7 Support leisten und ihre Expertise einsetzen, um Effizienz und Stabilität im laufenden Betrieb zu steigern. Ein PwC-Interview mit Martin Pfister, Gesundheitsdirektor des Kantons Zug, zeigt, wie Digitalisierung und Automatisierung administrativer Prozesse die Effizienz im Gesundheitswesen verbessern können. Er ist überzeugt, dass die Digitalisierung von Daten und künstliche Intelligenz in Zukunft Chancen mitbringen werden, welche heute noch unentdeckt bleiben. Wichtig sei im Rahmen der digitalen Transformation im Gesundheitswesen eine Kultur zu fördern, die sowohl hochwertige Medizin als auch den Patienten in den Mittelpunkt stellt (Roman, n.d.).

[PwC Interview: «Digitale Daten sind die wichtigste Ressource des Gesundheitswesens von morgen...»](#)

02 Herausforderungen im IT-Support von Kliniken und Spitälern

Die digitale Infrastruktur von Spitälern zählt heute zu den kritischsten Komponenten der gesamten Versorgungskette. Sie muss nicht nur rund um die Uhr funktionieren, sondern gleichzeitig höchste Anforderungen an Sicherheit, Verfügbarkeit und Stabilität erfüllen.

Fachkräftemangel

Ein Ausfall der IT ist keine Option – weder für die medizinischen Prozesse noch für die Einhaltung regulatorischer Vorgaben. Doch genau diese Anforderungen treffen auf eine Realität, die von strukturellem Druck geprägt ist. Der Fachkräftemangel betrifft nicht nur die Pflege, sondern längst auch die IT – insbesondere spezialisierte Supportfunktionen sind schwer zu besetzen und kaum skalierbar. Viele IT-Teams kämpfen mit Ressourcenengpässen, während gleichzeitig neue Systeme eingeführt, Security-Anforderungen verschärft und bestehende Prozesse aufrechterhalten werden müssen. Qualifizierte IT-Support-Mitarbeitende sind essenziell, um innovative Technologien einzuführen und den ständigen Betrieb kritischer Systeme zu gewährleisten. Zusammenfassend ist die Zusammenarbeit mit einem IT-Outsourcing-Partner für Kliniken und Spitäler eine strategische Weichenstellung, um die vielfältigen Herausforderungen der IT erfolgreich zu bewältigen.

Skalierbarkeit

Spitäler stehen unter wachsendem Erwartungsdruck, flexibel auf neue Anforderungen, etwa durch Epidemien, technologische Umstellungen oder neue regulatorische Vorgaben, reagieren zu können. Dafür braucht es skalierbare Betriebsmodelle, die nicht von interner Kapazität abhängen, sondern externe Expertise gezielt einbinden.

Datenschutz

Ein weiterer, zentraler Aspekt ist der Datenschutz. Mit Inkrafttreten des Schweizer Datenschutzgesetzes im September 2023 steigt der Druck, Patientendaten über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg konsequent zu schützen – und zwar nicht nur technisch, sondern auch prozessual. IT-Organisationen müssen heute nachweisen können, dass ihre Systeme jederzeit auditierbar und gegen neue Bedrohungen abgesichert sind. Der klassische IT-Support, wie ihn viele Unternehmen heute noch betreiben, stösst somit an seine Grenzen. Wer dauerhaft sicher, effizient und compliant bleiben will, muss sich neue Wege erschliessen – mit verlässlichen Partnern, automatisierten Prozessen und einer klaren Strategie für den IT-Support von morgen.

Angst, sensible Daten in die Hände von Dritten zu geben?

Der Gedanke, externe Fachleute beizuziehen oder gar gewisse Bereiche komplett auszulagern, schreckt Bereichsverantwortliche häufig ab. Sie sind der Meinung, dass sie ein solcher Schritt als unfähig qualifiziert, ihre internen Probleme selbst zu lösen. Das Thema Outsourcing ist deshalb vielfach immer noch negativ behaftet, wofür hauptsächlich folgende Gründe angegeben werden.

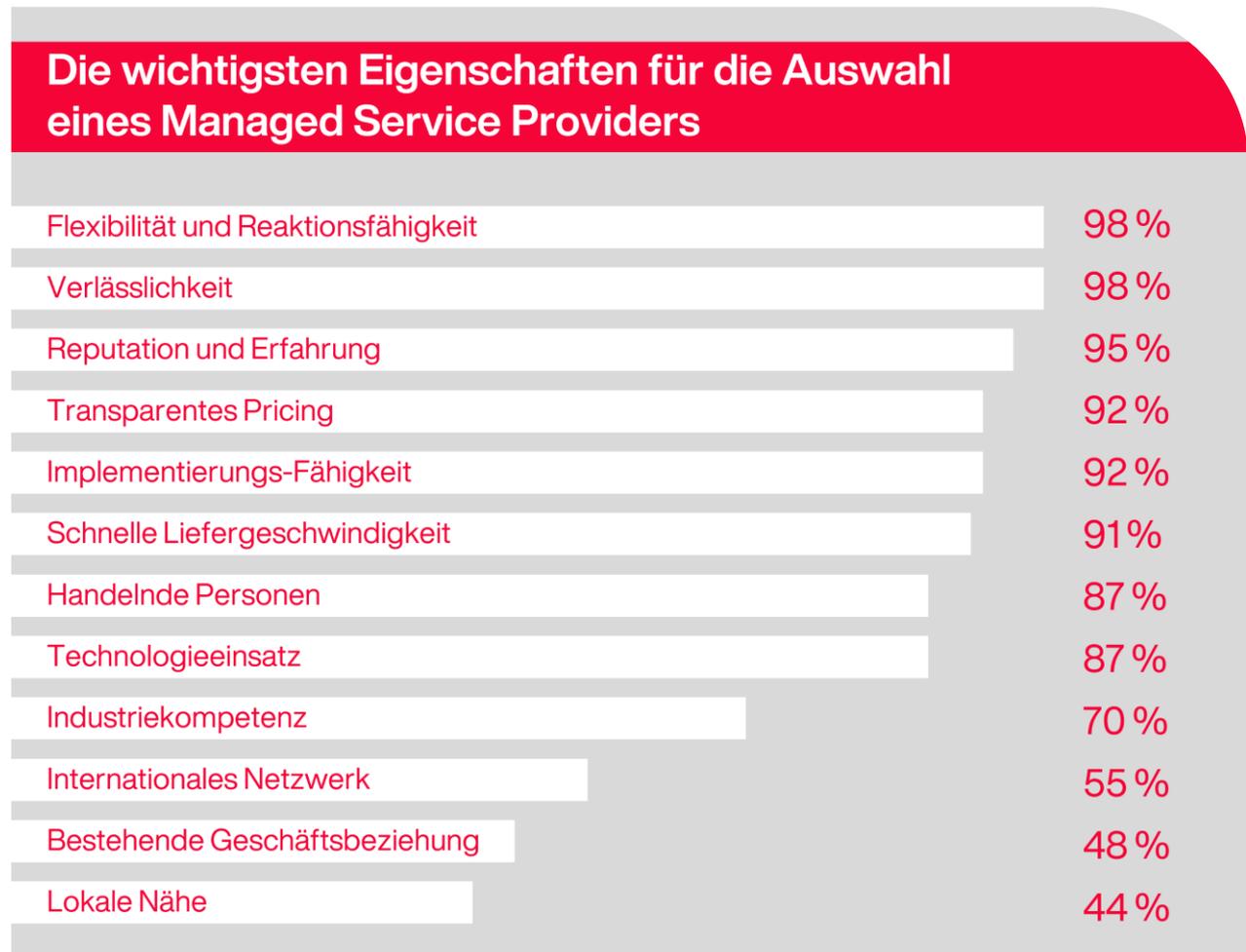
Gründe für Skepsis gegenüber IT-Support Outsourcing

- Widerstreben, sich in fremde Hände zu begeben und von jemandem abhängig zu machen
- Kontrollverlust, da man die Kompetenz nach dem Auslagern nicht mehr «im Haus» hat
- Bedenken, dass Qualitäts- und Preisversprechen vom externen Partner nicht eingehalten werden
- Bedenken, dass eine Transition viel Unruhe in die Abteilung bringen und eigene, dringend benötigte Ressourcen absorbieren könnte



Der Erfolg liegt in der Auswahl des passenden IT-Outsourcing Partners

Die oben genannten Bedenken unterstreichen die Notwendigkeit einer sorgfältigen Auswahl von IT-Outsourcing-Partnern. Welches gemäss der Befragten die wichtigsten Eigenschaften für die Auswahl eines Managed Service Providers sind, sehen Sie in der nachfolgenden Grafik.



²Die wichtigsten Eigenschaften für die Auswahl eines Managed Service Providers (PwC, 2023)

[Zur PwC Managed Services Studie 2023](#)

Laut der PwC Managed Services Studie 2023 sind Flexibilität und Verlässlichkeit mit 98% die am höchsten bewerteten Kriterien bei der Auswahl eines Managed Service Providers. Reputation und Erfahrung folgen dicht darauf und unterstreichen die Bedeutung von vertrauenswürdigen und kompetenten Anbietern.

03 Lösungsansätze

Automatisierung

Die Vorteile von Automatisierung und IT-Outsourcing können im Gesundheitswesen erhebliche Verbesserungen bewirken. Durch die Auslagerung des IT-Supports an erfahrene Partner lassen sich Routineaufgaben automatisieren, Prozesse standardisieren und Reaktionszeiten deutlich verkürzen. Gleichzeitig gewinnen interne IT-Teams Freiraum, um sich auf strategische Projekte zu konzentrieren – etwa die Digitalisierung klinischer Abläufe oder die Verbesserung der Patientenerfahrung. Automatisierung reduziert zudem Fehlerquellen, senkt Betriebskosten und erhöht die Sicherheit sensibler Daten.

Make or Buy?

CIOs müssen entscheiden, ob IT-Dienstleistungen intern erbracht oder extern eingekauft werden sollen, bekannt als «Make or Buy». Externe Dienstleister bieten skalierbare, feste Preismodelle, erleichtern die Budgetplanung und ermöglichen den Zugang zu spezialisierten Kenntnissen und moderner Technologie. Dies ist besonders für Spitäler und Grossunternehmen relevant, die eine flexible IT-Infrastruktur benötigen. Das «Make»-Modell lohnt sich oft nicht, da es hohe Kosten für Personal und Technologie sowie Risiken in Bezug auf Effizienz und Sicherheit mit sich bringt.

Ein **umfassender Kosten-Nutzen-Vergleich** zeigt, dass Outsourcing durch Spezialisierung und Effizienz eine bessere Leistung zu geringeren Kosten erbringen kann.

Die Vorteile von Automatisierung und IT-Outsourcing



Automatisierung

- ✓ Speed & Skalierung
- ✓ 24/7 Verfügbarkeit
- ✓ Alle Sprachen
- ✓ Effizienzgewinn



Service Erlebnis

- ✓ Keine Wartezeiten
- ✓ Schnelle Lösung
- ✓ Kurze Ausfallzeit
- ✓ Happy Users



Menschen

- ✓ Komplexe Themen
- ✓ Fachkompetenz
- ✓ Top Kundenservice
- ✓ Empathie

04 Erfolgsstory Kantonsspital Aarau

Am Beispiel des Kantonsspitals Aarau (KSA) zeigen wir Ihnen, wie IT-Outsourcing im Spitalbereich erfolgreich umgesetzt werden kann. Das KSA durchläuft eine umfassende digitale Transformation und wird seit 2017 von pidas unterstützt.

Herausforderungen wie komplexe IT-Landschaften und Integrationsbedarf werden durch moderne IT-Service Desk und IT-Field Support Services bewältigt. Innovative Technologien wie der IT-Automat «cora» und IT-Chatbots verbessern Effizienz und Benutzerzufriedenheit durch Automatisierung. Diese Lösungen entlasten den IT-Support und ermöglichen es dem KSA, sich auf die Patientenversorgung zu konzentrieren und zeitkritische Projekte voranzutreiben.

[Zur Erfolgsgeschichte](#)



«Dank der Unterstützung von pidas haben wir bedeutende Schritte hin zu unserem Ziel, ein Spital der Zukunft zu sein, unternommen. Ihre kompetente Begleitung hat es unserer Digitalisierungs- und ICT-Abteilung ermöglicht, sich als ein strategischer Partner innerhalb des Spitals zu etablieren, was uns erlaubt, unsere Aufmerksamkeit verstärkt auf unser Kerngeschäft und Schlüsselprojekte, einschliesslich der Digitalisierung der Patient Journey, zu lenken.»

Thomas Seiler, Leiter Digitalisierung und ICT

05 Die Relevanz hoher Benutzerzufriedenheit

Im Bereich des IT-Supports spielt die IT-Benutzerzufriedenheit eine zentrale Rolle, da technische Probleme und ineffiziente Lösungen direkte Auswirkungen auf die Produktivität und das allgemeine Wohlbefinden der Mitarbeitenden haben können.

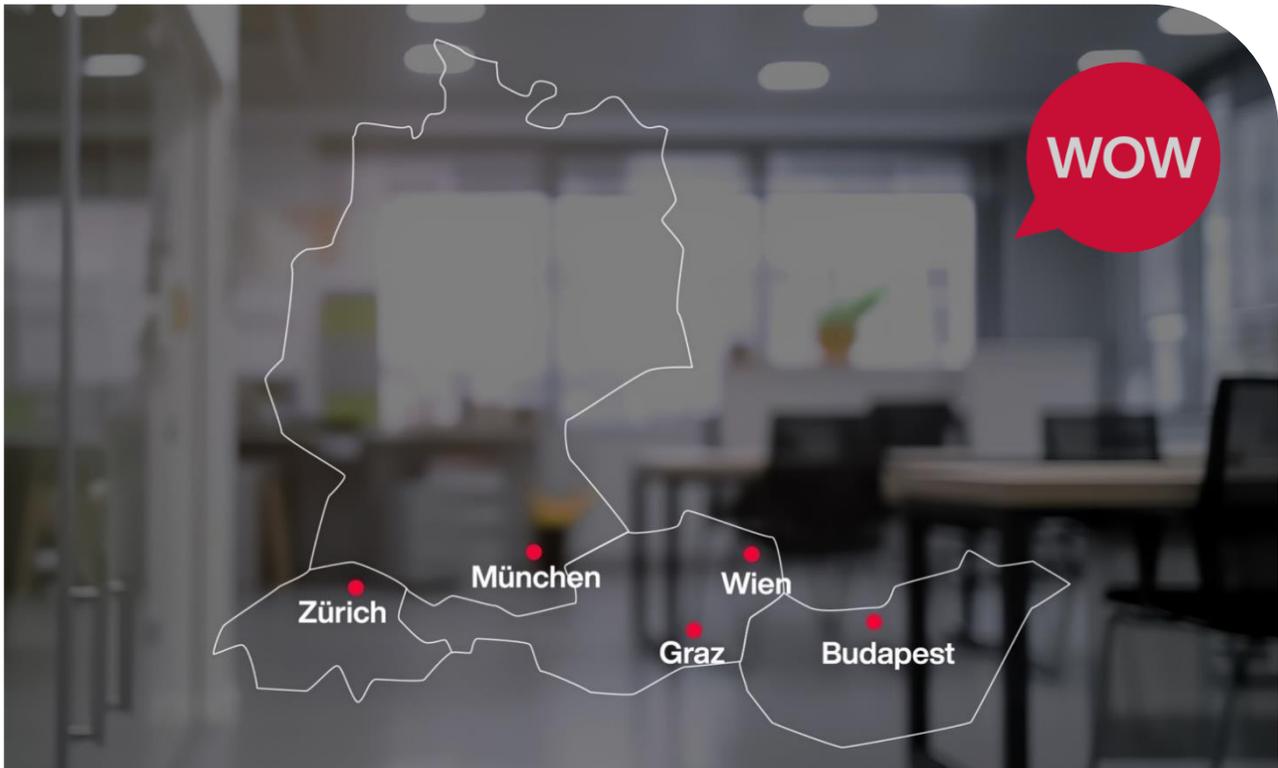
Partner, die auf IT-Support spezialisiert sind, stellen sicher, dass Anfragen und Probleme der Benutzer schnell und effektiv bearbeitet werden. Sie bieten oft flexible Support-Modelle an, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen des Unternehmens zugeschnitten sind. Dies kann von 24/7-Support bis hin zu spezialisierter Unterstützung für bestimmte Software oder Systeme reichen. Diese Flexibilität und der Einsatz moderner Technologien stellen sicher, dass alle Benutzer, unabhängig von ihren individuellen Anforderungen, den notwendigen Support erhalten und zufrieden sind.



Die Investition in einen professionellen IT-Support durch einen Outsourcingpartner führt nicht nur zu einer Verbesserung der technischen Unterstützung, sondern trägt auch zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität bei. Dies hat langfristig positive Auswirkungen auf die Gesamtleistung des Unternehmens und stärkt seine Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt.

Let's talk!

Wir freuen uns über Ihre [Kontaktaufnahme](#) oder über eine [unverbindliche Terminvereinbarung](#) über unsere Website. Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!



 www.pidas.com

 [pidas](#)

Herausgeber des Whitepapers

pidas Aktiengesellschaft

Hochbordstrasse 40

8600 Dübendorf

Schweiz

Erscheinungsdatum: September 2025

© pidas – Making people wow!