

ITIL Modell

① Strategie als Voraussetzung für IT-Service?

Kompetenz
in der Klinik

② Ausschreibungsmanagement
Brauchen Kliniken DL
hierzu?

③ Vertragsmanagement

Formale Probleme
"Erfolg des Projektes?"

Service Level

Werkvertrag? Regress

National-Internationale
verbindliche Sprache

↳ Umstellung von Systemen
= klinischer Text kann
umgewandelt werden

Neue DL für IT-DL

Diskussion

IT-Service mit einer für große
Zusammenschluss mehrerer
Krankenhäuser sinnvoll!

↳ Wettbewerb der
Kliniken

250-Bettenhaus → es geht
weil Transparenz das
Vertrauen fördert

IT → die Kellervindler

Kooperationen fördern

Change-Mgt neue Wünsche

Anforderungen ändern

↙ Zuschütten durch Anforderun-
gen

Methoden des Entscheidungs-
management

↳ Vernetzung

↳ Arbeitsunterbrechung

Prioritäten
Ressourcen

Priorisierung

- Zeit
- Qualität
- Kosten

↑ Verwaltung
↓ kein Management

Wie löst man dieses Basis-
problem?

- Grenzen setzen
- Standards einhalten
- Verbindlichkeit

(Changes)
werden nicht
gemanagt

Transparenz erzeugt Angst

- Leistungskontrolle
- Vertrauen schaffen
- Komplexität "black box" für MA

Ausgliederung + Verlust von Arbeitsplätzen

Motivation? Selbstbewusst-
sein

Wo bleiben die Chancen?

Wirdrehen uns im
Kreis!



Sachl. Entscheidungen
sind nur mit ZDF
möglich!

Vergangenheit
Gegenwart
Zukunft

Unternehmensziele sollen
vorgesetzt werden

IT ist der DL des Mgrs

Definition des Service-
levels geht nur mit
Kunden

Standardisierte Dokus
Muss kein kann

Beschreibungen
Abhängigkeiten

Sprache \rightarrow Semantisches

Modul international nutzen
damit 2-Datenfakten
ausgewertet werden können.

Mehrheit IT \downarrow sinkende Motivation

Entlastung sorgen

Welchen Nutzen hat
der Anwender?
Innovation schafft
Widerstände!

Ausschreibung IT-SM

↳ Unzufriedenheit

Wie kann die Planung
von IT-SMausgegliedert
werden?

Pflichtentlast./Anforderungen

Erwartungen nicht
definiert

= Erwartungen sehr hoch

= Entfremdung: je höher
die Diskrepanz

größer

Call-
Center