

# Coaching Services – Analyse und Beratung für optimale IT-Prozesse

Verändern sich Organisation, Prozesse oder Zuständigkeiten, sinkt auch der Wirkungsgrad der IT-Unterstützung. Mit den i-SOLUTIONS Health Coaching Services beraten wir unsere Anwender in Krankenhaus, Labor und Radiologie fortlaufend dabei, wie sie IT und Personal optimal einsetzen sowie Prozesse und Methoden an bestehende Veränderungen anpassen.

Wir entwickeln unsere Systeme ständig weiter und eröffnen unseren Anwendern mit jedem Release neue Möglichkeiten, Aufgaben und Abläufe im Alltag effizienter abzuwickeln. Gleichzeitig verändern sich die Prozesse und Organisationen unserer Kunden und passen sich an neue geschäftliche und gesetzliche Herausforderungen an. Oder es kommen neue Mitarbeiter hinzu, die mit den eingesetzten IT-Systemen nicht vertraut sind.

## Digitalisierung effizient organisiert

IT-Lösungen können ihren vollen Nutzen jedoch nur dann entfalten, wenn sie optimal mit der Ablauf- und Aufbauorganisation verzahnt und Anwender im Umgang mit den Systemen gut ausgebildet sind und routiniert arbeiten. Damit unsere Kunden jederzeit die Qualität und Leistungsfähigkeit ihrer Organisation sicherstellen können, haben wir zahlreiche Beratungs- und Trainingsangebote entwickelt, die einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterstützen und dafür sorgen, dass unser Kunden im Wettbewerb die Nase vorn behalten.

## Ausgewiesenes Expertenwissen

Unsere Fachberater sind Experten für die Abläufe im Gesundheitswesen und ergänzen ihr breites und tiefes Know-how mit zielführenden Methoden aus Coaching- und Organisationsberatung. Sie analysieren in Zusammenarbeit mit den Kunden ihre Prozess- und IT-Organisation, woraus dann Anpassungen an Prozessen, Strukturen, Ausbildungsstand oder auch am Produkt selbst abgeleitet und umgesetzt werden. Die Zusammenarbeit erfolgt in individuell vorbereiteten Workshops und Intensivtrainings.

## Schwachstellen identifizieren & gezielt beheben

Gezielt analysieren wir mit unseren Kunden bestehende Prozesse und Systeme, identifizieren Schwachstellen und definieren Ziele, um diese zu beheben. Aus den Ergebnissen entwickeln wir passende Strategien, die Prozesse, Organisation, Know-how der Mitarbeiter, Konfiguration oder Funktion der Software einschließen. Getroffene Maßnahmen werden bewertet, geplant und umgesetzt.

Unser Vorgehen gewährleistet eine zielbezogene Beratung mit individuell festgelegten Themen, wie zum Beispiel eine Verbesserung der Kostenstruktur, Steigerung des Leistungsinputs und die Verminderung von Prozessrisiken. Strukturierte Analysen ermöglichen das Aufdecken von organisatorischen oder systembedingten Defiziten, die Identifizierung von Wissenslücken bei Mitarbeitern und die Aufschlüsselung von Verbesserungspotentialen.

## Kontinuierliche Zusammenarbeit

Unsere Fachberater arbeiten kontinuierlich mit unseren Kunden zusammen, um die definierten Ziele zu erreichen. Durch das Hinzuziehen von Applikationsspezialisten und weiterer Ansprechpartner bei spezifischen Produktfragen, werden Methoden-Know-how und Best Practice miteinander verbunden. Der Berater unterstützt die Kunden bei ihren Anliegen, die Lösungsverantwortung bleibt beim Kunden. Der Arbeitsfortschritt wird anhand der ermittelten Kriterien gemessen und die Ergebnisse können im Rahmen des Qualitätsmanagements verwendet werden.

## Fortlaufende Beratung nach Implementierung

Die Prozessberatung wird nach der Implementierung der jeweiligen IT-Lösungen weitergeführt und die i-SOLUTIONS Health Fachberater stehen den Kunden mit einer kontinuierlichen Prozessbegleitung zur Seite.

## Beispiele aus dem Coaching-Angebot:

### • IT-Strategien entwickeln

Gemeinsam mit dem Kunden erstellen wir Lösungen für eine IT-Landschaft, die den Besonderheiten der jeweiligen Organisation entsprechen. Hierzu gehören neben einem mittel- und langfristigen Ausbauplan der IT auch entsprechende Trainingskonzepte und begleitende Komponenten des Changemanagements.

### • Beratung und Unterstützung

Wir beraten unsere Kunden und unterstützen sie bei der Identifikation und Umsetzung von Potentialen in klinischen, administrativen oder medizinischen Anwendungen sowie bei den Unterstützungssystemen in Labor und Radiologie.

### • Prozessberatung

In Einzelinterviews und Begehungen vor Ort analysieren wir Prozesse und identifizieren Stärken und Schwächen. In multiprofessionellen Workshops werden Prozessdefizite, insbesondere an den organisatorischen Schnittstellen, thematisiert und durch klare Regelungen aufgelöst.

### • Coaching der Mitarbeiter

Mit gezielten Schulungen qualifizieren wir die Mitarbeiter unserer Kunden. Begleitet wird dies durch Änderungen der Produktkonfiguration oder Schulungen im Umgang mit den Funktionalitäten der eingesetzten Informationssysteme.

