



# Freuden und Leiden der Mobilitätssteigerung

von Stephan Kunz, Dipl. Hotelier/oec HWW/cand MBA, Projektleiter bei der CSP AG, St. Gallen/Bern

Die Mobilität der Mitarbeitenden in Spitälern stellt für den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie eine Herausforderung dar. Ein konsequentes Redesign der Abläufe und Prozesse in Spitälern unter Einbezug technischer Hilfsmittel eröffnet grosses Optimierungspotential. Andererseits hemmen Ängste den Einsatz moderner ICT im Spital. Da die Bewusstseinsförderung und die Anpassung der Arbeitsabläufe deutlich mehr Zeit in Anspruch nimmt als die Einführung der technischen Hilfsmittel ist es wichtig, Mobilitätsprojekte rasch und aktiv anzugehen.

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie im Spital entwickelt sich nicht zuletzt wegen der Anforderungen an die Mobilität langsamer als in anderen Branchen. Ein Grossteil aller Mitarbeitenden in Spitälern ist fast permanent unterwegs. Ärzte, Pflegepersonal, Therapeuten arbeiten in hoher Kadenz in Patientenzimmern, Behandlungsräumen, Operationssälen, Besprechungszimmern oder zwischendurch auch einmal im Büro. Während für die Ausserhaus-Mobilität z.B. von Aussendienstmitarbeitenden oder Servicetechnikern zahlreiche Hilfsmittel und Lösungen auf dem Markt erhältlich sind, sind bei der Inhouse-Mobilität im Spital noch einige Hürden zu überwinden.

Die Realität sieht heute oft so aus, dass Pflegefachpersonen oder Ärzte ausgerüstet mit zahlreichen Geräten wie Mobiltelefon, PDA, Personensucher, Cordlesstelefon, Diktiergerät und weiteren Utensilien wie Stethoskop, Papieragenda, Papierlisten, Schlüsseln und Chipkarten unterwegs sind. Die Daten, welche sie für ihre Arbeit benötigen, sind auf verschiedene Systeme verteilt. Verständlich, dass sich die Euphorie über die Vorteile der modernen Technik in Grenzen hält!

*Mobilität ist, wenn Personen, Hilfsmittel und Daten sofort und aktuell, orts- und energieunabhängig mit genügender Leistung eingesetzt werden können.*

Neu ist das Thema natürlich nicht. Seit vielen Jahren werden einzelne Projekte realisiert: mobile Leistungserfassung mit Barcode-Scannern oder PDA's, Notebooks und Wireless LAN, mobile Menübestellsysteme u.a.m.

Mit der Schaffung von Spitalverbunden, dem vermehrten überbetrieblichen Einsatz von Fachspezialisten und der Arbeit in Behandlungsnetzwerken hat sich in den letzten Jahren die Mobilität der Ärzte erhöht. Entsprechend ist der Bedarf nach standortunabhängigem Zugriff auf Daten und Dokumente gestiegen.

Diesen Bedürfnissen stehen andererseits verbreitete Ängste und Bedenken gegenüber: Ängste vor dem Umgang mit der Technik, Ängste aufgrund von Know-how-Unterschieden, Ängste vor erhöhtem Stress bedingt durch Prozessbeschleunigungen, aber auch Ängste vor Transparenz, Datenschutzrisiken oder Elektromog. Dazu kommen grundsätzliche persönliche und ethische Bedenken: Häufig wird die Arbeit mit der ICT als administrative und somit zu vermeidende Arbeit gleichgesetzt, wird eher als Belastung und als Widerspruch zur persönlichen und menschlichen Pflege von Patienten empfunden.

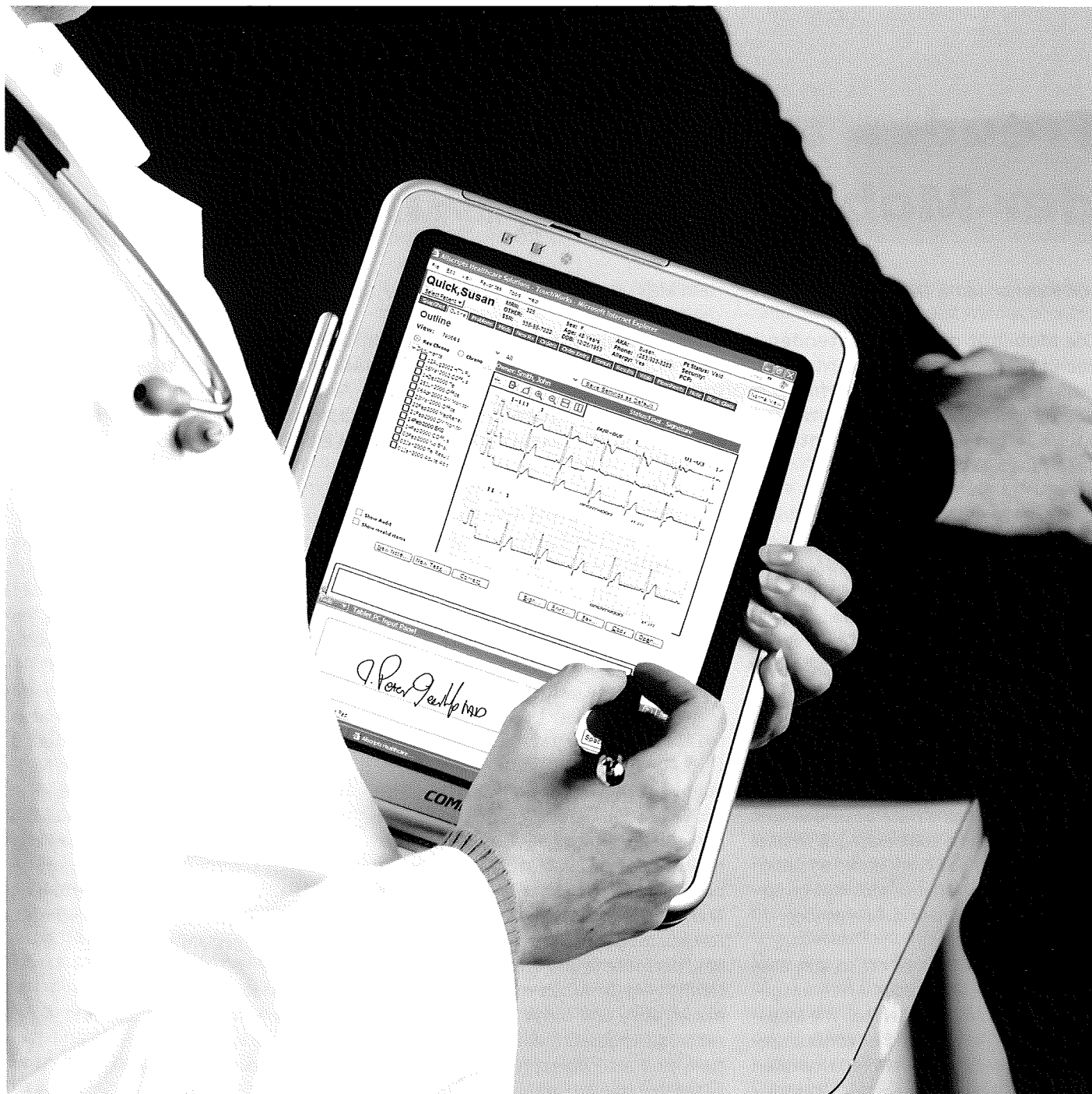
Machen wir uns nichts vor. Es wäre naiv zu glauben, mobile Hilfsmittel brächten uns nur mehr Freiheit. Stehen wir dazu: Hauptantrieb ist immer auch eine erwartete Optimierung unserer Leistungen, welche wiederum für den Erhalt unserer Wettbewerbsfähigkeit erforderlich ist! Dass diese Entwicklung bei vielen Mitarbeitenden auf Skepsis stösst, liegt auf der Hand. Es ist deshalb wichtig, dass solche Technologien auch «Goodies» und Erleichterungen für die Mitarbeitenden ermöglichen!

Umfrageresultate des Competence Teams Mobility der CSP AG zeigen, dass viele die

Geschwindigkeit technologischer Veränderungen unterschätzen. Als Folge davon werden solche Veränderungen zu oft nicht aktiv geplant, sondern sie holen einen ein. Trotz der erwähnten Hürden der Mobilitätssteigerung hat sich in den letzten 10-15 Jahren einiges verändert: PC-Arbeitsplätze stehen nicht mehr nur in der Verwaltung und in den Sekretariaten, sondern flächendeckend zur Verfügung. Lokale und standortübergreifende Netzwerkverbindungen erschliessen die meisten Räume in den Spitälern. Per Mail und Intranet kann mit allen Abteilungen zeitverzugslos kommuniziert werden. Immer mehr Daten stehen digital zur Verfügung. Zahlreiche Funknetzwerke sind schon in Betrieb oder geplant.

## Welche Mobilität erwarten wir in naher Zukunft?

1. EIN ergonomisches, einfach zu bedienendes Endgerät für alle Funktionen wird die heute noch zahlreichen Geräte ablösen.
2. Die zahlreichen Applikationen werden über ein einheitliches Portal bedient. Der Zugriff ist standortunabhängig möglich.
3. Sämtliche Informationen sind digital verfügbar.
4. Die Medizinaltechnik ist stark in die IT integriert.
5. Funknetzwerke sind weit verbreitet.
6. Inhalte sind stark multimedial (Text, Bild, Ton).



Viel wichtiger als diese technologischen Entwicklungen ist die Anpassung der Prozesse an diese mobilen Möglichkeiten. Die Abläufe in den Spitälern gehen meistens noch von der Präsenz aller involvierten Personen aus. Die elektronische Vermittlung dieser Informationen erhöht die Flexibilität, die Zielgruppen-Orientierung und somit die Effizienz. Im Gesundheitswesen spielt Knowledge-Management eine zentrale Rolle. Eine der Hauptaufgaben der Informationstechnologie ist es, den Mitarbeitenden an der Front standortunabhängig, einfach und rasch alle nötigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Papier kann nie so schnell sein. Digitalisierung ist deshalb ein unentbehrlicher Schritt hierzu!

#### Fazit

Eine radikale Reorganisation der Prozesse ist nötig. Eine Mitwirkung am Behandlungsprozess wird auch ohne örtliche oder zeitliche Präsenz möglich sein. Hierdurch können wir eine spezialisierte Versorgung mit Kundennähe verbinden. Die Modularisierung der Prozesse hilft, starke Abhängigkeiten in den Abläufen zu reduzieren. Arbeitsteilung ist angesagt! Das Arbeitszeitmanagement für das Spitalpersonal – seit längerem eine kritische Problematik – wird in eine neue Phase treten.

Gehen wir Mobilitätsprojekte aktiv an! Um übermorgen einen Nutzen zu er-

zielen, müssen wir mit der Bewusstseinsförderung und dem Prozess-Redesign heute beginnen! Rasche Vorteile im Kleinen (Quick Wins) sind dabei durchaus möglich und wichtig.

**CSP AG**  
**Stephan Kunz**  
 Teufener Strasse 15  
 CH-9000 St.Gallen  
 Thunstrasse 42  
 CH-3005 Bern  
 Tel. 071 2211 071  
 stephan.kunz@csp-ag.ch  
 www.csp-ag.ch