



SOFTWARE FÜR KRANKENHÄUSER

Social Enterprise – ein Blick über den Tellerrand

Das amerikanische Unternehmen NationalField entwickelte auf Grundlage vieler bereits bekannter Social-Network-Ideen ein unternehmensspezifisches Kommunikations- und Austauschinstrument für Mitarbeiter. Dieses Social-Enterprise-Konzept entstand im Zuge der neuen Gesundheitsreform von US-Präsident Barack Obama, die viele Umstrukturierungen in der Gesundheitsversorgung mit sich brachte. Gegenwärtig ist die amerikanische Krankenhauskette Kaiser Foundation Hospitals einer der größten Anwender der Software. Auch deutsche Krankenhäuser nutzen unterschiedliche Social-Enterprise-Kommunikationsinstrumente. Doch was unterscheidet deutsche Konzepte von der NationalField-Lösung und kann ein solches Konzept auch hierzulande funktionieren?

DIE IDEE HINTER NATIONALFIELD

Das Design von NationalField erinnert stark an die Facebook-Plattform: selbe Farbgebung, ähnlicher Profilaufbau und gleiche Gestaltung der Startseite. Jeder Plattformnutzer erhält sein eigenes Profil inklusive einem Foto und berufsrelevanten Daten. Anschließend ist – wie auch auf Facebook – die Vernetzung mit Kollegen, Mitarbeitern oder Vorgesetzten möglich. Sie können Statusmeldungen verfassen, Projektfortschritte sichtbar machen und Dokumente oder Videos austauschen.

Kaiser Foundation Hospitals nutzt diese Software, um Experten verschiedener Fachgebiete zusammenzubringen und den Austausch über Diagnosen und Befunde zu ermöglichen. Darüber hinaus bietet NationalField die Funktion, sogenannte Key-Metrics festzulegen, die vorher definierte Ziele der Mitarbeiter auf den Erreichungsgrad hin überprüfen und mit dem der Kollegen vergleichen. Dadurch sind Vorgesetzte in der Lage, Mitarbeiter optimal einzusetzen und besonders motivierte Mitarbeiter zu erkennen. Auf einem „Leaderboard“ werden diejenigen,

die ihre Key-Metrics am optimalsten erreicht haben, namentlich veröffentlicht.

Die gespeicherten Datenmengen ermöglichen die Erstellung von Analysen und speziellen Auswertungen über Mitarbeiter und Patienten. Mitarbeiter können dadurch überwacht und kontrolliert werden. Dies soll Vorteile im Hinblick auf die Effizienz der Patientenbehandlungen und den optimalen Einsatz der Mitarbeiter bieten. Alle Funktionen der NationalField-Software können über mobile Geräte abgerufen werden. Folglich können Mitarbeiter zeit- und ortsunabhängig miteinander kommunizieren.

REGELUNG DES DATENSCHUTZES

Der Zugang zu der Software wird unter Einhaltung strenger Richtlinien von einem Administrator des jeweiligen Unternehmens verwaltet. Ausschließlich Mitarbeiter, die eine unternehmensinterne E-Mail-Adresse besitzen, dürfen die Software bedienen. Der Administrator ist für die Überwachung aller sicherheitsrelevanten Bereiche zuständig. Zudem hat das Unternehmen die Möglichkeit, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen. Ein sogenannter „Incident Response Plan“ macht es möglich, bei risikoreichen Ereignissen angemessen zu reagieren und Wiederherstellungsmaßnahmen einzuleiten. NationalField verspricht ebenfalls Schutz für mobile Geräte.

FUNKTIONIERT DAS AUCH IN DEUTSCHEN KRANKENHÄUSERN?

Die Idee, ein bereits vorhandenes Konzept innerbetrieblich einzusetzen, klingt zunächst interessant. NationalField ist simpel aufgebaut, anwenderfreundlich und benötigt keine umfangreichen Mitarbeiterschulungen. Dies könnte in deutschen Krankenhäusern zu einer Kostensparnis bei der Implementierung führen. Die Analysen und Auswertungen, die NationalField aufgrund der vorhandenen Daten erstellt und grafisch abbildet, geben den Vorgesetzten zwar einen umfassenden

Überblick über die Leistungen der Mitarbeiter, wären aber in deutschen Krankenhäusern undenkbar.

Nachteilig scheint auch die Tatsache, dass Mitarbeiter die Software nicht nur für berufliche Zwecke nutzen könnten. Die Gefahr, dass Krankenschwestern oder Ärzte die Software nicht ernst nehmen, weil die Ähnlichkeit mit den sozialen Netzwerken wie Facebook zu groß ist, ist sicherlich auch gegeben. Mitarbeiter, die sich bewusst aus der virtuellen Welt heraushalten, könnten die Anwendung ebenfalls in Frage stellen. Des Weiteren können Key-Metrics-Mitarbeiter ansprechen, allerdings auch zu Rivalitäten unter Kollegen führen. Allerdings stellen die Datenschutzaspekte, insbesondere nach dem großen NSA-Skandal im letzten Jahr, das größte Problem dar.

Ein identisches Konzept ist in deutschen Krankenhäusern nicht vorhanden, jedoch gibt es Social-Enterprise-Konzepte, die den Austausch und Aufbau von Wissen und Information in Unternehmen erlauben. Neben der fehlenden Kompatibilität mit dem deutschen Datenschutzrecht, bindet eine solche Software vor allem Ressourcen, da die Mitarbeiter neben ihrer regulären Tätigkeit ein weiteres System zu pflegen haben. Die Kunst besteht also in der Implementierung eines Systems, das kein zusätzliches Arbeitsaufkommen bedeutet, sondern die Tätigkeit so weit unterstützt, dass zeitliche und personelle Ressourcen eingespart werden können.

PROF. DR. THOMAS JÄSCHKE

Leiter der DGFM-Kommission Marketing und IT, FOM Hochschule Essen
 Kontakt: thomas.jaesche@dgfm-ev.org

Gastautorin: Olga Ullrich, Studienfach: M.A. Medizinmanagement, Universität Duisburg-Essen
 Internet: www.dgfm-ev.org

