

Klinik • Wissen • Managen

Schwerpunkt Wissensmanagement

AUSGABE | NOVEMBER 2017

frohberg – Klinik-Wissen-Managen informiert über Wissensmanagement-Themen im Gesundheitswesen

In dieser Ausgabe

Topthema

Chancen und Risiken von Social Media

Interview

Klaus Notz, Leiter der Bildungseinrichtungen und Akademieleitung der Kreiskliniken Reutlingen

5 Merkmale

von Wissensarbeitern

Veranstaltungstipp

Wissensmanagement-Tage in Stuttgart: 14.+15. November

Impressum

Ein Sonderausgabe für
frohberg
Klinik-Wissen-Managen
Tempelhofer Weg 11-12
10829 Berlin
Tel.: 030_83 90 03 0
FAX: 030_83 90 03 40
www.klinik-wissen-managen.de

Redaktion und Gestaltung

frohberg
Klinik-Wissen-Managen
kwm@frohberg.de

© Thieme & Frohberg GmbH



Willkommen in Digitalien: Chancen und Risiken von Social Media

Von Kliniken und Krankenhäusern wurden die sonst so beliebten Social-Media-Tools zunächst nur zögerlich angenommen. Mittlerweile zeichnet sich aber eine Trendwende ab.

Immer mehr Kliniken pflegen einen eigenen Facebook-Auftritt oder stellen kurze Videos bei YouTube ein. Insbesondere aus Imagegründen und zur Patientenbindung erfreut sich Social Media auch im Gesundheitsbereich wachsender Beliebtheit. Die möglichen Einsatzszenarien sind jedoch noch weitaus größer. Was bleibt, sind rechtliche Unsicherheiten und Datenschutzbedenken.

Virtueller Rat trotz Fernbehandlungsverbot

Der Patient geht in der Regel erst ins Internet, informiert sich dort und tauscht sich mit anderen aus. Erst dann geht er – mit einer klaren Vorstellung seines Krankheitsbildes und möglichen Behandlungswegen – ins Krankenhaus. Social Media spielen bei dieser Form der Informations-

Bild: ©tom_nulens – fotolia.com



nikationsmedien beschränken. Daher empfiehlt sich immer der Verweis auf die Notwendigkeit eines weiterführenden persönlichen Gesprächs.

Social Media als Türöffner

Für Kliniken kann sich daraus ein neues Modell zur Patientenbindung bzw. -akquise ergeben: Wenn sie im Rahmen ihres Internetauftritts einen Blog oder eine Community bieten, die einzelne Ärzte auch fachlich begleiten, kann Social Media ein Türöffner sein. Nach der Kurzberatung im Internet folgt ein persönliches Kennenlernen in der Klinik. Wichtig ist jedoch, dass in öffentlichen Foren keine sensiblen Patientendaten publik werden dürfen. Auch Selbstoffenbarungen von Patienten gilt es zu verhindern.

Interdisziplinäre Vernetzung per Tastenklick

Doch nicht nur in der Arzt-Patienten-Beziehung wird Social Media künftig eine größere Rolle zukommen. Chancen für die Medizin ergeben sich vor allem aus der interdisziplinären Vernetzung. Organisieren sich Ärzte in speziellen Communities und tauschen sie sich darüber in Echtzeit aus, können auch weit entfernte Spezialisten unkompliziert zurate gezogen werden. Verschickt man allerdings Röntgenbilder

oder Details einer Diagnose über das Internet, sollte das ausschließlich über sichere Kommunikationswege erfolgen. Speziell für Krankenhäuser konzipierte Lösungen sind hier oft das Mittel der Wahl, um auf Nummer sicher zu gehen. Denn dort sind die datenschutzrechtlichen Anforderungen in der Medizin bereits berücksichtigt. Bei allen anderen gilt es, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen genauestens zu prüfen.

Social Media muss Teil der Wissensmanagement-Strategie werden

Insgesamt können Social Media, vor allem im fachlichen Diskurs, schnelle und unkomplizierte Hilfe leisten. Forschungsergebnisse, Erfahrungsberichte und Besonderheiten bei Krankheitsverläufen lassen sich auf diesem Weg deutlich schneller austauschen als über die klassischen Fachmedien.

Daher sollten Kliniken bei der Einführung von Wissensmanagement-Lösungen auch den kollaborativen Ansatz berücksichtigen und von Anfang an Social-Media-Kanäle mit in ihr Konzept aufnehmen. Denn das ist erfahrungsgemäß wesentlich unkomplizierter und kostengünstiger realisierbar als später nachjustieren zu müssen.

beschaffung eine immer größere Rolle, schließlich bieten sie aufgrund ihrer Reichweite in der Regel eine prompte Antwort auf jede Frage. Die Qualität der Kommentare schwankt dabei erheblich. Um den Wildwuchs einzuschränken, haben sich spezielle Gesundheitsplattformen etabliert, in denen neben allgemeinen Nutzern auch Ärzte mit fachlichem Rat aufwarten. Doch laut Berufsordnung darf sich ärztliche Beratung nicht ausschließlich auf Kommu-



Whitepaper: Erfolgsmessung im Wissensmanagement

Während sich Umsatz, Kosten und Gewinn bei Projekten im Gesundheitswesen monetär für gewöhnlich sehr genau beziffern lassen, gestaltet sich die Erfolgsmessung beim Wissensmanagement oft schwierig. Das erforderliche Budget ist zwar schnell berechnet. Wann und ob sich dieser Invest aber überhaupt auszahlt, bleibt bei vielen Projekten im Ungewissen. Das muss nicht sein. Dieses Whitepaper enthält Tipps und Informationen, wie man den Erfolg von Wissensmanagement-Projekten messen kann und beleuchtet auch die Frage nach dem Return on Invest (ROI).

Das Whitepaper können Sie kostenfrei unter folgendem Link herunterladen:

www.klinik-wissen-managen.de/wissensmanagement-erfolgsmessung.htm



Digitale Medien sind im Gesundheitswesen nicht mehr wegzudenken.

1 Welche Rolle spielt Wissensmanagement bei Ihrer Arbeit?

Meine Tätigkeit bei den Kreiskliniken Reutlingen befasst sich mit der Leitung des gesamten Bildungsbereichs, mit Schulen, Weiterbildungsstätten und der gesamten Fortbildung. Wissensmanagement ist dabei eine zentrale Aufgabe. Es bedeutet die Bereitstellung der Rahmenbedingungen für eine zeitgerechte, innovative Wissensvermittlung. Gerade im Bereich einer Bildungseinrichtung für Gesundheitsfachberufe, mit einem sehr differenzierten und breiten Angebot für verschiedene Berufsgruppen, ist Wissensmanagement ein zentrales Thema. Als Bildungseinrichtung ist es unsere genuine Aufgabe, den Wissenserwerb bestmöglich zu gestalten und individuell zu unterstützen.

2 Wissensmanagement ist ein Zukunftsthema. Welche Trends gilt es dabei derzeit besonders zu beachten?

Es gibt im Gesundheitswesen immer mehr Angebote für Wissen. Die traditionellen Medien wie Bücher und Fachzeitschriften werden durch vielfältige Angebote im Internet ergänzt. Zuerst gab es reine Informationsseiten. Jetzt gibt es vielfältige, teilweise interaktive Angebote. Leider verbergen sich hinter diesen kostenlosen Angeboten häufig eben auch interessengelenkte Informationsseiten. Daher gehen Gesundheitseinrichtungen dazu über, eigene Wissensdatenbanken aufzubauen, um Mitarbeitern und angegliederten Bildungseinrichtungen einen direkten Zugang zu „geprüftem“ Wissen zu ermöglichen.

3 Welchen Zusammenhang haben E-Learning und Wissensmanagement?

E-Learning ist eine sinnvolle Ergänzung zum Wissenserwerb und -erhalt, jedoch nicht als einzige Methode, sondern zusätzlich zu den traditionellen Lernmethoden. Es kann Lehr- und Lernprozesse sinnvoll unterstützen. Im Rahmen des lebenslangen Lernens ist E-Learning eine interessante Methode, um Angebote zu gestalten, die zeitlich flexibel nutzbar sind. Außerdem ermöglicht es E-Learning, die traditionellen linearen Denk- und Lernkonzepte aufzubrechen und flexiblere, netzwerkartige Konzepte zu verwirklichen. Voraussetzung ist allerdings, dass die notwendige Infrastruktur geschaffen ist und die Lehrkräfte die entsprechende Medienkompetenz besitzen.



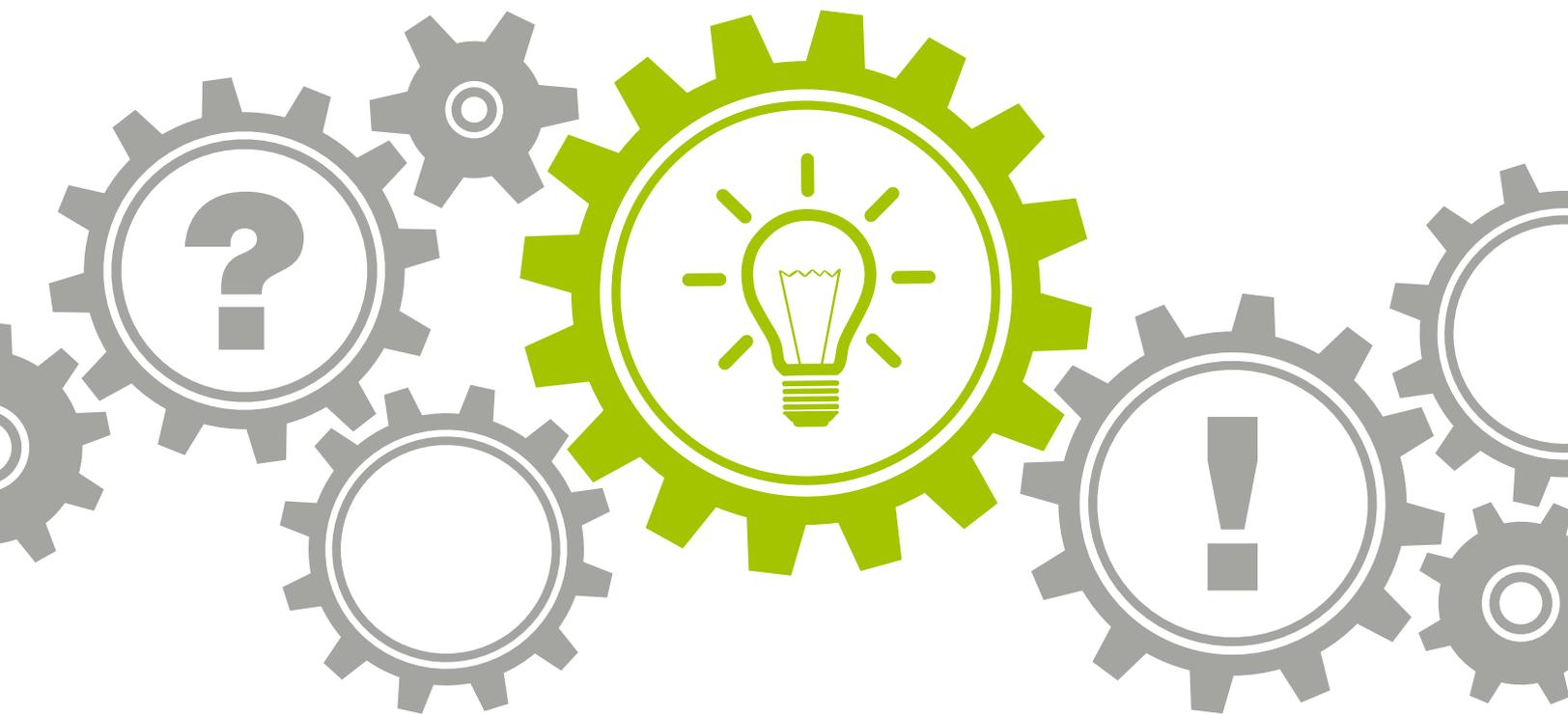
Klaus Notz ist Leiter der Bildungseinrichtungen und Akademieleitung der Kreiskliniken Reutlingen GmbH

4 Welche Chancen für das Gesundheitswesen liegen Ihrer Meinung nach in digitalen Medien?

Digitale Medien sind im Gesundheitswesen nicht mehr wegzudenken. Es wird weniger darum gehen, neue Technologien zu finden, die das Bearbeiten von Inhalten noch leichter, schneller und kostengünstiger gestalten. Es wird darum gehen, angemessene Bildungsangebote zum Einsatz digitaler Medien zu entwickeln damit diese politisch, kulturell und gesellschaftlich integrationsfähig und konstruktiv nutzbar werden. Die Akteure im Gesundheitswesen stehen in der Verantwortung, sich die immensen Potenziale der digitalen Technologien zunutze zu machen und sich mit den Auswirkungen digitaler Mediennutzung vorurteilsfrei und konstruktiv zu befassen. Dabei dürfen sie die Heterogenität der Nutzer nicht aus den Augen verlieren.

5 Im November sind Sie Referent auf den Wissensmanagement-Tagen in Stuttgart. Worum geht es in Ihrem Vortrag?

Die zunehmende Heterogenität der Lerngruppen erfordert den Einsatz von Methoden, die eine individuelle Lerngeschwindigkeit und Lerntiefe ermöglichen. Diese Problemstellung hat uns zum verstärkten Einsatz des selbstorganisierten Lernens bewegt. Digitale Medien unterstützen uns dabei vielseitig und leisten einen wichtigen Beitrag zum Lernerfolg. Mehr möchte ich an dieser Stelle jedoch noch nicht verraten. Besuchen Sie meinen Vortrag.



5 Merkmale von Wissensarbeitern

Wissen ist die wohl wertvollste Ressource in modernen Organisationen. Entsprechend wichtig ist die Schlüsselrolle, die Wissensarbeiter für ihren Arbeitgeber haben. Auch in Kliniken und Krankenhäusern bekleiden Wissensarbeiter entscheidende Fach- und Führungspositionen.

Eine neue Studie von Hays, PAC und der Gesellschaft für Wissensmanagement deutet allerdings darauf hin, dass Wissensarbeiter sich nicht umfänglich geschätzt und gefördert fühlen. In der Folge wächst die Frustration. Doch was kennzeichnet eigentlich einen Wissensarbeiter?

Komplexität

Wissensarbeiter bewältigen Aufgaben, die so komplex oder neuartig sind, dass bereits gemachte Erfahrungen nicht ausreichen, um zum Ergebnis zu kommen.

Deshalb ist es notwendig, kontinuierlich neues Wissen zu entwickeln, um zu Lösungen zu gelangen.

Expertentum

Es ist Teil des Selbstverständnisses eines Wissensarbeiters, als Experte wahrgenommen zu werden. Als Experte arbeitet er in Projekten und damit an den zukunftsrelevanten Schnittstellen, an denen Wissen zusammenläuft.

Hohe Selbstständigkeit

Nicht das Erledigen einer Aufgabe steht im Vordergrund, sondern das Ergebnis. Wissensarbeiter brauchen Handlungsfreiräume, um wichtige Entscheidungen zu beeinflussen. Hierarchische Strukturen und unflexible Regelwerke behindern dagegen die Autonomie des Wissensarbeiters.

Kaum vorgegebenen Pfade

Charakteristisch ist, dass die Prozesse von Wissensarbeit häufig wenig determiniert sind und auch nur schwer in vorgegebenen Abläufen standardisiert werden können. Damit stellt Wissensarbeit auch neue Anforderungen an die Prozessorganisation.

Kreative Lösungen

Wissensarbeiter finden neuartige Lösungen oder widmen sich bislang unbehandelten Fragestellungen. Darum besitzen sie eine hohe Problemlösungskompetenz und die Fähigkeit, mit Komplexität produktiv umzugehen. Oft ist es sogar Teil der Wissensarbeit, Problem überhaupt erst zu identifizieren und zu definieren.