

**WEITERBILDUNGSLEHRGANG  
„BASALES UND MITTLERES  
PFLEGEMANAGEMENT**

**02. Dezember bis 27. November 2014**

**ABSCHLUSSARBEIT**

zum Thema

**Einsatz von neuen Medien als low-budget  
Unternehmenskommunikationslösung**

- » Welche Auswirkungen hat der Einsatz von sozialen Medien auf die firmeninterne Kommunikation?
- » Wie können diese Medien als Führungswerkzeug eingesetzt werden?

vorgelegt von: Michael Lamp  
Krankenanstalt Radstadt-Obertauern  
Bereichsleitung Pflege

begutachtet von: SGL MMag. Dr. Christine Leber-Anderwald  
KABEG  
Bildungszentrum

November 2014

## EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG

Ich erkläre ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Abschlussarbeit selbst verfasst und alle ihr vorausgehenden oder sie begleitenden Arbeiten eigenständig durchgeführt habe. Die in der Arbeit verwendete Literatur sowie das Ausmaß der mir im gesamten Arbeitsvorgang gewählten Unterstützung sind ausnahmslos angegeben. Die Arbeit wurde in gedruckter und elektronischer Form abgegeben. Ich bestätige, dass der Inhalt der digitalen Version mit der gedruckten Version übereinstimmt. Es ist mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Folgen haben wird. Die Arbeit ist noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt worden.



Michael Lamp

Sankt Johann im Pongau, 4. November 2014

## KURZZUSAMMENFASSUNG (ABSTRACT)

Das „Cluetrain-Manifesto“<sup>1</sup> beschrieb in 95 Thesen die Unternehmenskultur und die Ausrichtung von Betrieben im sozio-kulturellen Kontext des Internet-Zeitalters. Viele der im Jahre 1999 aufgestellten Thesen sind heute Realität.

Die vorgelegte Arbeit beschäftigt sich mit dem Einsatz von modernen Medien und deren Auswirkungen auf die Unternehmenskommunikation. Das Umfeld dafür ist eine private Krankenanstalt. Der Autor hatte die Möglichkeit im Rahmen seiner Führungstätigkeit in dieser Krankenanstalt die Unternehmenskommunikation mit Hilfe neuer Medien zu verändern und die daraus resultierenden Reaktionen zu beschreiben. Exemplarisch wird die Veränderung dreier Kommunikationswege beschrieben: Im ersten Teil der Arbeit wird die Veränderung der internen Kommunikation durch die Etablierung eines Intranet-Systems beschrieben und mittels Mitarbeiterbefragung untersucht. Es wird die Frage beantwortet, inwiefern sich die interne Unternehmenskommunikation für die Mitarbeiter dadurch verändert. Die Planungsschritte für ein Dokumenten-Lenkungssystem werden beschrieben. Im Kapitel 5 wird die 2013 etablierte digitale Patientenbefragung erläutert. In der vorgelegte Arbeit wird im Speziellen auf die Frage eingegangen, ob sich die beschriebenen low-budget-Lösungen für den Einsatz im Unternehmen eignen.

### **Abstract:**

The Cluetrain-Manifesto describes in 95 thesis how corporate culture is going to be changed within the social und cultural context of the internet-age. Many of the in 1999 proclaimed theses became reality since then. The submitted work is about the changes in coporate communication due to the use of modern media. The setting therefore is a private clinic. The author had the opportunity to change corporate communication with the use of modern media and to observe the resulting effects. Three changes in communication will be described exemplarily: The first part will depict the changes experienced by members of the staff in internal communication through the establishment of an intranet-system by presenting the results of a survey on this topic. The planning process for a document-management-system will be described. Chapter 5 will describe the in 2013 introduced digital patients survey in the same clinic. The work will focus on the question if the used low-budget-services are efficient tools in corporate usage.

Keywords: social media, modern media, corporate communication, low-budget services, cluetrain-manifesto, patients-survey,

.....  
1 vgl. LEVINE, LOCKE, SEARLS & WEINBERGER: <http://www.cluetrain.com/auf-deutsch.html>,  
Abrufdatum: 19.10.14

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

PKA.....	private Krankenanstalt
ISO .....	International Organization for Standardization
SOP .....	Standard Operation Procedure
WLAN .....	Wireless Area Network
PDCA.....	Plan   Do   Check   Act
DLS.....	Dokumentenlenkungssystem
ZNA.....	Zentrale Notaufnahme
HACAHPs .....	Hospital Consumer Assessment of Healthcare Provider and System
RT .....	Radiologie-Techniker
MTD.....	Medizinisch-technischer Dienst
MTF .....	medizinisch-technischer Fachdienst
DGKP .....	Diplomierte(r) Gesundheits- und Krankenpfleger(in)
BMA.....	Biomedizinische Analytiker(in)
CMS.....	Content Management System
CT .....	Computertomographie
MR .....	Magnetresonanztomographie

## BEGRIFFSDEFINITIONEN

Wiki: Hypertext-System für Webseiten, deren Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Webbrowser geändert werden können.<sup>2</sup>

Top-down oder Deduktion: Beschreibt Prozesse und Kommunikationswege die vom Abstrakten und Übergeordneten zum Konkreten und Untergeordneten ablaufen.<sup>3</sup>

Bottom-up oder Induktion: Informationen und Prozesse werden in ein System „eingeführt“ und gehen den Weg vom Untergeordneten zum Übergeordneten.<sup>4</sup>

Neue Medien: Verfahren und Kommunikationswege die bisher nicht gebräuchliche Formen von Informationserfassung und -bearbeitung, -speicherung, -übermittlung und -abruf ermöglichen.<sup>5</sup>

.....  
2 vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki>, Abrufdatum: 19.10.14

3 vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Top-down\\_und\\_Bottom-up](http://de.wikipedia.org/wiki/Top-down_und_Bottom-up), Abrufdatum: 19.10.14

4 vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Top-down\\_und\\_Bottom-up](http://de.wikipedia.org/wiki/Top-down_und_Bottom-up), Abrufdatum: 19.10.14

5 vgl. RATZKE, DIETRICH (1982): Handbuch der Neuen Medien. Information und Kommunikation, Fernsehen und Hörfunk, Presse und Audiovision heute und morgen.

Soziale Medien oder social media: Auf modernen Internettechnologien aufbauende Systeme, welche den Austausch von benutzergenerierten Inhalten ermöglichen. Bekannte Vertreter dieser Systeme sind Facebook® und Twitter®.<sup>6</sup>

CIRS: Steht für „Critical Incident Reporting-System“ oder Fehlermeldesystem. Ein derartiges System stellt eine Plattform für systematische Berichte über „unerwünschte Ereignisse“, „Beinahe-Fehler“ und Fehler mit Folgen für Mitarbeiter- und Patientensicherheit zur Verfügung. Die Etablierung und der Betrieb von CIRS werden vielfach im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen gefordert.<sup>7</sup>

BOYD: Bedeutet „bring your own device“. In Firmen wird Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben eigene mobile Geräte (also „own devices“ wie z.B. private Laptops) im beruflichen Kontext zu nutzen. Dabei kann der Mitarbeiter auf firmeneigene Strukturen (z.B. Netzwerk) mit mitgebrachten Geräten zugreifen.<sup>8</sup>

ISO-Zertifizierung: Die durch Begutachtung und Evaluierung von Qualitätssicherungsmaßnahmen (vorgegeben durch eine oder mehrere ISO-Normen) positive Beurteilung getroffener und geplanter Maßnahmen in einem Betrieb durch ein Fachgremium.<sup>9</sup>

low-budget: [häufig auch minimal-budget] Der Ausdruck wurde aus der Filmindustrie übernommen und bezeichnet eine kostenlose oder günstige Produktion von Erzeugnissen oder Dienstleistungen.<sup>10</sup>

ics-Datei: Dateiformat für den Austausch von Kalenderinformationen.<sup>11</sup>

Cloud-Computing oder Cloud-Dienste: Metaphorischer Ausdruck für Dienste (Speicherung von Daten, Verwendung von Online-Anwendungen) welche in dislozierten Rechenzentren verwendet werden.<sup>12</sup>

.....  
6 vgl. KAPLAN, Andreas M.; Michael Haenlein (2010): Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizons

7 vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Critical\\_Incident\\_Reporting\\_System](http://de.wikipedia.org/wiki/Critical_Incident_Reporting_System), Abrufdatum: 19.10.14

8 vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Bring\\_your\\_own\\_device](http://de.wikipedia.org/wiki/Bring_your_own_device), Abrufdatum: 19.10.14

9 vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Qualitätsmanagementnorm>, Abrufdatum: 19.10.14

10 vgl. <http://www.thefreedictionary.com/low-budget>, Abrufdatum: 19.10.14

11 vgl. <http://en.wikipedia.org/wiki/ICalendar>, Abrufdatum: 19.10.14

12 vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Cloud\\_Computing](http://de.wikipedia.org/wiki/Cloud_Computing), Abrufdatum: 19.10.14

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Gegenüberstellung der Betriebsorganisationen, Lamp 2014 .....	10
Tabelle 2: Eingesetztes Personal an beiden Standorten, Lamp 2014 .....	13
Tabelle 3: Arten von Dokumente im DLS, Lamp 2014 .....	28
Tabelle 4: Kostenhochrechnung für MS Office 365®, Lamp 2014.....	30
Tabelle 5: Vergleich der Patientenbefragungsvarianten, Lamp 2014 .....	32
Tabelle 6: Jährliche Kosten für Online-Patienten-Befragung, Lamp 2014 .....	36

## TABELLENVERZEICHNIS

Abbildung 1: Infrastruktur und Abläufe an den beiden Standorten der PKA Rad- stadt-Obertauern, Lamp 2014 .....	12
Abbildung 2: IT-Verbindungen zwischen den beiden Standorten, Lamp 20134 .....	13
Abbildung 3: Video-Tutorial auf der Info-Plattform, Lamp, 2014.....	19
Abbildung 4: Online-Fragebogen Lamp, 2014.....	21
Abbildung 5: Ich nutze die Info-Plattform..., Lamp, 2014 .....	21
Abbildung 6: Ich greife auch von zu Hause aus auf die Info-Plattform zu. Lamp, 2014	22
Abbildung 7: Ich finde mich auf der Info-Plattform..., Lamp 2014 .....	22
Abbildung 8: Die Informationsweitergabe hat sich..., Lamp, 2014 .....	23
Abbildung 9: Welche Inhalte auf der Info-Plattform sind für Dich besonders wichtig? Lamp, 2014.....	23
Abbildung 10: Nutzt Du auch privat soziale Medien? Lamp, 2014.....	24
Abbildung 11: Wie aktiv bist Du in sozialen Medien? Lamp, 2014 .....	24
Abbildung 12: Hast Du schon selber Beiträge auf der Info-Plattform erstellt? Lamp, 2014.....	25
Abbildung 13: Dokumentenlenkung, Lamp, 2014.....	29
Abbildung 14: Altersverteilung - Patienten der KA Radstadt-Obertauern Lamp, 2014 ..	33
Abbildung 14: Patientenbefragung mit iPad® Lamp, 2014.....	34
Abbildung 15: Rücklaufquote Befragung bei Entlassung, Lamp, 2014.....	34
Abbildung 16: Ablauf Patientenbefragung, Lamp, 2014 .....	35
Abbildung 17: Rücklauf vs. Konversion in valide Befragungsergebnisse, Lamp 2014 ..	35

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1 EINLEITUNG</b> .....	<b>9</b>
1.1 Ausgangslage.....	10
1.2 Forschungsfragen .....	11
<b>2 INFRASTRUKTUR UND ABLÄUFE</b> .....	<b>12</b>
<b>3 ETABLIERUNG DER ONLINE-INFORMATIONSPLATTFORM</b> .....	<b>14</b>
3.1 Interne Kommunikation .....	14
3.2 Externe Kommunikation .....	14
3.3 Überlegungen zur Umsetzung.....	14
3.4 Intention & Ziele für die Etablierung einer Informations-Plattform.....	15
3.4.1 Wissenstransfer .....	15
3.4.2 Demokratisierung der internen Kommunikation.....	16
3.4.3 Verantwortlichkeit auf breiter Basis.....	16
3.5 Technische Voraussetzungen und Abläufe .....	17
3.6 Inhalte der Informations-Plattform .....	18
3.7 Eingesetzte Technik .....	20
3.8 Mitarbeiterbefragung .....	20
<b>4 INTERNE KOMMUNIKATION - DOKUMENTENLENKUNG</b> .....	<b>27</b>
4.1 Eingesetzte Technik für das DLS .....	30
4.2 Zusammenfassung.....	31
<b>5 ETABLIERUNG EINER DIGITALEN PATIENTENBEFRAGUNG</b> .....	<b>32</b>
5.1 Ablauf der Patientenbefragung.....	34
5.2 Kosten .....	36
5.3 Schlussfolgerung: .....	36
<b>6 SCHLUSS:</b> .....	<b>37</b>
<b>7 QUELLEN</b> .....	<b>38</b>
7.1 Internet-Quellen.....	38
7.2 Literaturverzeichnis .....	39

## VORWORT

Max Frisch stellt in seinem Tagebuch fest, „daß jeder Versuch sich mitzuteilen, nur mit dem Wohlwollen des andern gelingen kann“.<sup>13</sup> Die Anderen sind im meinem Fall die Mitarbeiter der Krankenanstalt Radstadt-Obertauern. Deren Wohlwollen ist mir als Bereichsleiter des Pflegebereiches und designierter Pflegedienstleiter wichtig. Im Dezember 2012 habe ich von einer Zentralen Notaufnahme in einem Schwerpunktkrankenhaus in eine Leitungsfunktion in einer privat geführten Krankenanstalt mit sporttraumatologischem Schwerpunkt gewechselt. Rasch habe ich gemerkt, dass die Kommunikation im Team und hier vor allem die Wissensvermittlung und Informationsweitergabe verbessert werden kann. Nach guten Erfahrungen mit einem Wiki auf meiner vorherigen Arbeitsstelle, habe ich versucht ein ähnliches System zu etablieren. Auch andere Aspekte der firmeninternen Kommunikation bedurften einer Modernisierung. Diese Veränderungen bedeuten einen Paradigmenwechsel für alle Beteiligten. In dieser Arbeit versuche ich die dadurch induzierten Veränderungen zu beschreiben, und die für mich daraus resultierenden Konsequenzen aufzuzeigen und kritisch zu analysieren.

### Über den Autor:

DGKP Michael Lamp

Jahrgang 1975

Krankenpflegeschule Schwarzach ..... 1993 bis 1996  
Interne Intensiv I Kardinal Schwarzenberg'schen Krankenhaus ..... 1997 bis 2000  
ZNA im Kardinal Schwarzenberg'schen Krankenhaus Schwarzach ..... 2000 bis 2012  
Bereichsleitung in der Krankenanstalt Radstadt-Obertauern ..... 2012 bis dato

The only irreplaceable capital an organization possesses is the knowledge and ability of its people. The productivity of that capital depends on how effectively people share their competence with those who can use it.

—Andrew Carnegie—

.....

13 FRISCH M., Tagebücher 1946-1949, E-Book Position 2129

# 1 EINLEITUNG

Führungsstil und Qualität der Kommunikation sind in sich verzahnte Aspekte des Managements und beeinflussen sich gegenseitig. Die Wahl der Kommunikationswege hängt sehr stark von persönlichen Präferenzen, aber auch von der Führungsphilosophie eines Unternehmens ab.<sup>14</sup>

Neben hierarchischen Mitteilungswegen (top-down) kommen – vor allem durch den Einsatz von neuen Medien – neue Qualitäten in der Kommunikation hinzu. Die Anzahl der erhaltenen Informationen wird stetig mehr und auch die Geschwindigkeit der Übertragung und die Erwartungshaltung bezüglich zeitnaher Antworten verändern sich. Durch die Streuung von Informationen in Organisationen kommt es zur Demokratisierung von Kommunikationsprozessen („Alle wissen schneller mehr“).<sup>15</sup> Diese Veränderungen mit entsprechenden Mitteln zu begleiten, sehe ich als meine Aufgabe als Führungskraft.<sup>16</sup> Im §26 des GuKG wird von Führungskräften verlangt, dass diese „für die Qualität der Pflege und für die Organisation der pflegerischen Maßnahmen in der gesamten Einrichtung“ Verantwortung übernimmt.<sup>17</sup> Der §33 des Salzburger Krankenanstaltengesetz verlangt außerdem umfangreiche Anstrengungen zur Qualitätssicherung in Krankenanstalten.<sup>18</sup> In dieser Arbeit werden darauf bezugnehmend vor allem die Aspekte des firmeninternen Wissenstransfers und der Etablierung eines Dokumentenlenkungssystems (für SOP, Arbeitsanweisungen) beleuchtet.

.....  
14 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 246 in der E-Book-Ausgabe

15 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 255 in der E-Book-Ausgabe

16 vgl. <http://www.cluetrain.com/auf-deutsch.html>, LEVINE, LOCKE, SEARLS & WEINBERGER, abgerufen am 19.10.14

17 vgl. §26 Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, Fassung vom 18.10.2014

18 vgl. § 33 Salzburger Krankenanstaltengesetz, Fassung vom 18.10.2014

## 1.1 Ausgangslage

Der Autor hat im Dezember 2012 von einem Schwerpunkt-Krankenhaus mit klaren hierarchischen Strukturen in einen kleinen Betrieb mit völlig anderer Führungs- und Kommunikationsstruktur gewechselt. Die damals erlebten Gegensätzlichkeiten in der Betriebsorganisation sind in Tabelle 1 zu sehen:

	
Organigramm	Einführung eines rudimentäres Organigramms
Verteilung der Verantwortung	Konzentration der Verantwortung
Spezialisierung der Mitarbeiter	Jeder kann / macht alles
Viele Wissensträger   multimediales Informationsangebot	Wenige Wissensträger   in Abhängigkeit zur Beziehung zur Führung
Dokumentenlenkung im Rahmen der KTQ-Zertifizierung	Keine Dokumentenlenkung
Wissensdatenbank	Informationsmappen unterschiedlicher Qualität
etabliertes CIRS	kein CIRS

Tabelle 1: Gegenüberstellung der Betriebsorganisationen, Lamp 2014

Damit war der Autor mit völlig anderen Organisationstruktur als im Kardinal Schwarzenberg'schen Krankenhaus Schwarzach konfrontiert. Die derzeitigen Geschäftsführer der Krankenhaus Radstadt-Obertauern werden mittelfristig in Pension gehen. Aus diesem Grund werden Führungspositionen schon vorausschauend neu besetzt. Die gewachsenen Strukturen werden behutsam in eine neue Art des Managements überführt werden. Das Know-How dieser Wissensträger muss systematisch erfasst und erhalten bleiben.<sup>19</sup> Eine geplante ISO-Zertifizierung wird eine Dokumentenlenkung erforderlich machen. Das heißt, dass die bestehenden und dazu kommenden Informationen in eine Datenbank überführt werden müssen.

Seit Anfang 2013 hat der Autor versucht die Kommunikationswege auf moderne Medien umzustellen. Die verschiedenen Aspekte des Einsatzes von neuen Medien werden in der

.....

<sup>19</sup> vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 1443 in der E-Book-Ausgabe

Folge beschrieben werden. Ein Teil der Arbeit wird sich damit auseinandersetzen, ob sich dadurch die Qualität der Kommunikation für einzelne Mitarbeiter verändert hat. Dazu wurden die Mitarbeiter befragt. Dies soll einerseits ein klares Signal für die Mitarbeiter in Richtung bottom-up-Kommunikation sein und auf der anderen Seite dem Autor die Möglichkeit geben die Kommunikation den in der Befragung geäußerten Bedürfnissen anzupassen. Im Rahmen der Auseinandersetzung wird es mir möglich sein folgende Forschungsfragen zu beantworten:

## 1.2 Forschungsfragen

- » Frage 1: Sind neue Medien als low-budget Unternehmenskommunikationslösung praktikabel?
- » Frage 2: Welche Auswirkungen hat der Einsatz von neuen Medien im Unternehmen auf die interne Kommunikation?
- » Frage 3: Wie kann der Einsatz dieser Medien bei den anstehenden Veränderungen im Firmengefüge (ISO-Zertifizierung, ...) unterstützend sein?

Diese Fragen sollen dem Autor ermöglichen, die bisher getroffenen Maßnahmen und Veränderungen zu evaluieren und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Basierend auf den bisherigen positiven Erfahrungen geht der Autor davon aus, dass die zum Einsatz kommenden Medien die Grundlage für eine funktionierende Veränderung in der Unternehmenskommunikation sein können.<sup>20</sup> Da dieser Paradigmenwechsel für alle Betroffenen erhebliche Umstellungen mit sich bringen werden, ist es für den Autor wichtig, diese Veränderungen mit guten Informations- und Change-Management-Strategien zu begleiten.<sup>21</sup>

»Information is the beginning of meaning. Information is data put in  
context, with thought given to its organization and presentation«  
— Nathan Shedroff —

.....  
20 Mc AFEE, Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration, [http://adamkcarson.files.wordpress.com/2006/12/enterprise\\_20\\_-\\_the\\_dawn\\_of\\_emergent\\_collaboration\\_by\\_andrew\\_mcafee.pdf](http://adamkcarson.files.wordpress.com/2006/12/enterprise_20_-_the_dawn_of_emergent_collaboration_by_andrew_mcafee.pdf), Abrufdatum 26.10.2014  
21 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 2078 in der E-Book-Ausgabe

## 2 INFRASTRUKTUR UND ABLÄUFE

Die Krankenanstalt Radstadt-Obertauern besteht aus zwei Organisationseinheiten an den zwei Standorten Radstadt und Obertauern. Mit Beginn des Ski-Tourismus in Obertauern hat sich dort zunehmend die Notwendigkeit einer medizinischen Versorgung vor Ort gezeigt. In den folgenden Jahren wurde die unfallchirurgische und allgemeinmedizinische Versorgung etabliert und ausgebaut.<sup>22</sup> Der zweite Standort ist Radstadt. Dort bestehen die gleichen Versorgungsmöglichkeiten wie in Obertauern. Zusätzlich sind hier aber auch die Möglichkeiten zur weiterführenden radiologischen Diagnostik (MR, CT) und zur operativen Versorgung gegeben. 14 Betten stehen für stationäre Patienten bereit. Der Großteil der operativ zu versorgenden Patienten wird in der Erstuntersuchung in Obertauern rekrutiert. Dort werden die Patienten erstversorgt und bei einer notwendigen operativen Versorgung – das Einverständnis der Patienten vorausgesetzt – zur OP nach Radstadt gebracht.

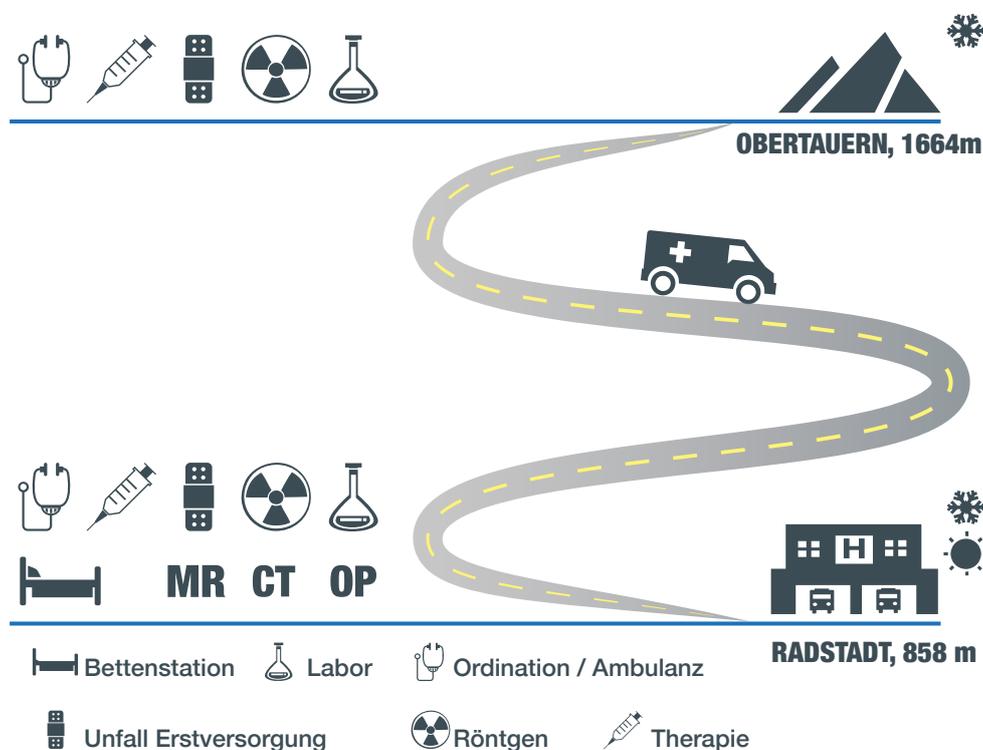


Abbildung 1: Infrastruktur und Abläufe an den beiden Standorten der PKA Radstadt-Obertauern, Lamp 2014

Die personelle Besetzung entspricht den Vorgaben des §33 des Salzburger Krankenanstaltengesetzes<sup>23</sup> und ist an die Gegebenheiten der beiden Standorten angepasst. Eine Aufstellung des eingesetzten Personals ist in Tabelle 2 zu finden.

.....

22 vgl. STEINBACHER, Chronik Obertauern, Ein Ort entstand aus dem Nichts, 1997

23 §33 Salzburger Krankenanstaltengesetz, Fassung vom 18.10.2014

 <b>RADSTADT, 858 m</b>	 <b>OBERTAUERN, 1664m</b>
Assistenzberufe: OP- und Ordinationsassistenten	Assistenzberufe: Ordinationsassistenten
Medizin: Ärzte für Allgemeinmedizin, Fachärzte	Medizin: Ärzte für Allgemeinmedizin
MTD: RT, BMA, MTF	MTD: -
Pflege: DGKP (Ambulanz, OP, Station, Therapie)	Pflege: DGKP (Ambulanz, Therapie)
Verwaltung: Klinisch administrative Kräfte	Verwaltung: Klinisch administrative Kräfte
Verschiedene: Küche, Reinigung	Verschiedene: Küche, Reinigung

Tabelle 2: Eingesetztes Personal an beiden Standorten, Lamp 2014

Neben den logistischen Herausforderungen welche an einen Betrieb mit zwei Standorten gestellt werden, gibt es auch informationstechnische Besonderheiten.

Die IT-Verbindung läuft – wie in Abbildung 2 dargestellt – über zwei Wege:

Es besteht erstens ein Windows® Firmen-Netzwerk und zweitens wird Microsoft Office 365® mit verschiedenen Online-Diensten eingesetzt. Diese Dienste bieten zusätzlich die Möglichkeit, dass autorisierten Mitarbeiter über eigene Geräte auf Informationen zugreifen (BYOD-Strategie).

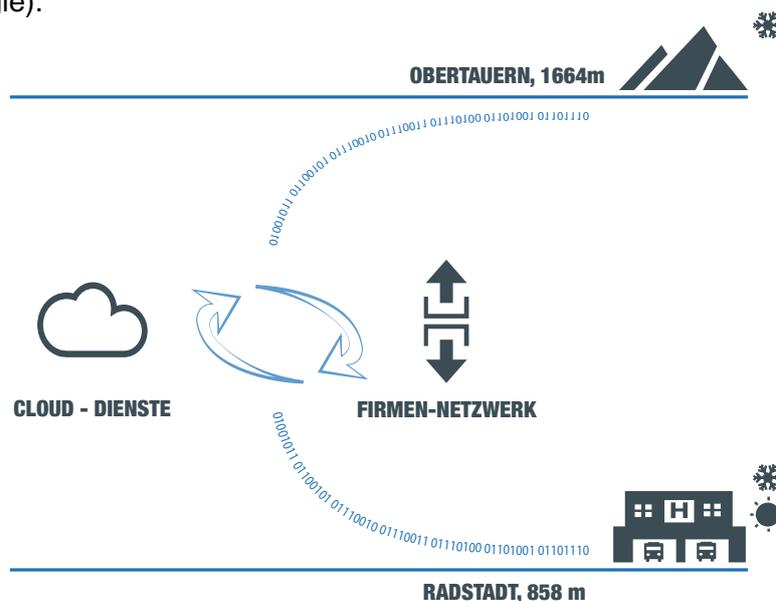


Abbildung 2: IT-Verbindungen zwischen den beiden Standorten, Lamp 20134

### 3 ETABLIERUNG DER ONLINE-INFORMATIONEN-PLATTFORM

Der Autor hat nach und nach — basierend auf neuen Medien — die Unternehmenskommunikation neu strukturiert. Dabei sind hier vor allem low-budget Dienste verwendet worden. Diese Veränderungen werden in dieser Arbeit retrospektiv betrachtet. Zwei Bestandsaufnahmen zum Ist-Zustand werden mittels eines Mitarbeiter-Fragebogens und der Analyse der Online-Patientenbefragung beigesteuert. In dieser Arbeit möchte ich exemplarisch ein Instrument der internen und eine Möglichkeit der externen (Kundenkommunikation) beleuchten.

#### 3.1 Interne Kommunikation

- » Online-Informationsplattform mit Schwerpunkten:
  - » Neuigkeiten
  - » Dienstplan-Online
  - » Arbeitsabläufe
  - » SOP
  - » Besprechungsprotokolle | Besprechungsagenda
  - » Schulung und Wissenstransfer
  - » Dokumentenlenkung
  - » Zentrale Online-Kalender
  - » Etablierung CIRS

Die Etablierung eines CIRS auf Basis der bestehenden Informations-Plattform und die Planungsschritte für ein Dokumentenlenkungssystem werden fokussiert beschrieben.

#### 3.2 Externe Kommunikation

- » Online-Patientenbefragung als Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit

#### 3.3 Überlegungen zur Umsetzung

Der Einsatz von modernen Medien kann nicht per se die Unternehmenskommunikation verbessern. Die Implementierung und Umsetzung dürfen nicht im stillen Kämmerchen passieren. Auch müssen die Ziele und Visionen, die mit der Einführung eines internen Kommunikationssystems verbunden sind, klar formuliert werden.<sup>24</sup>

.....  
24 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 182 in der E-Book-Ausgabe

### 3.4 Intention & Ziele für die Etablierung einer Informations-Plattform

Im folgenden Kapitel werden die für den Autor wesentlichen Intentionen und Ziele die hinter der Etablierung einer Online-Informationsplattform stehen beschrieben. Dabei wird Bezug auf die vorbestehende Situation (bei Eintritt in das Unternehmen) genommen und die gewünschten Veränderungen formuliert.

#### 3.4.1 Wissenstransfer

Wie schon in Kapitel 1.1 beschrieben, sind im Unternehmensgefüge große Veränderungen zu erwarten. In dieser Umbruchsphase besteht die Gefahr, dass tradiertes Wissen verloren geht. Um so mehr, als im Betrieb keine systematische Aufzeichnung des Wissens der Mitarbeiter besteht. Somit ist eine wesentliche Aufgabe der Führungskraft die Sammlung und Evaluierung des bestehenden Wissens. Besonders bei kritischen Vorgängen (zum Beispiel OP-Vorbereitung) ist es sinnvoll, diese inoffiziellen Standards in SOP zu überführen. Im Wissensmanagement bezeichnet man dieses Vorgehen als Kodifizierungsstrategie.<sup>25</sup>

Eine interaktive Informationsplattform eignet sich hervorragend als Sammelort und Nachschlagmöglichkeit für SOP. Über die Versionierung und Dokumentenlenkung – welche im Hintergrund ablaufen muss – wird in Kapitel 4 noch detailliert ausgeführt.<sup>26</sup>

Für den Umgang mit Wissen von Organisationen gibt es einige Gesichtspunkte die berücksichtigt werden müssen:

- » Wissen muss aktuell gehalten und ständig weiterentwickelt werden
- » Wissen muss bedarfsgerecht verwaltet werden (wo finde ich was?)
- » Wissen sollte bewertet werden
- » Veraltetes Wissen sollte nicht unbedingt vergessen werden
- » Wissen muss für Wissenssuchende jederzeit verfügbar sein, aber nicht alles Wissen darf nicht allen zugänglich sein oder müssen vertraulich behandelt werden (z.B. Personalangelegenheiten, Kalkulationen, Umsatzzahlen)<sup>27</sup>

.....  
25 vgl. KESSELER, 2004, Didaktische Strategien beim Wissenstransfer im Spannungsfeld von bildungsdidaktischen und kommunikationswissenschaftlichen Ansprüchen, Seite 136.

26 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 2952 in der E-Book-Ausgabe

27 vgl. KESSELER, 2004, Didaktische Strategien beim Wissenstransfer im Spannungsfeld von bildungsdidaktischen und kommunikationswissenschaftlichen Ansprüchen, Seite 134

### 3.4.2 Demokratisierung der internen Kommunikation

Eingangs wurde erwähnt, dass im derzeitigen Betrieb im Wesentlichen ein deduktiver Informationsfluss bestand, der zusätzlich noch – so berichten es die Kollegen – stark von der persönlichen Beziehung zu den Führungskräften abhängig war. Ein Ziel war daher auch, alle relevanten Informationen allen Kollegen zugänglich zu machen und auch die interprofessionelle Kommunikation zu verbessern. Die Informationsplattform soll eine verlässliche Informationsquelle für alle werden, damit jeder Mitarbeiter immer die gleichen Informationen erhält.

#### Kommunikationswege vor Einführung der Info-Plattform

Bis zur Einführung des Intranets wurden Neuigkeiten und Änderungen häufig mündlich weiter gegeben. Vereinzelt sind auch schriftliche Arbeitsanweisungen ergangen. Diese wurden aber nicht systematisch ausgegeben, sondern vielfach „plakatiert“.

#### Kommunikationswege nach Einführung der Info-Plattform

Im Intranet werden Neuigkeiten in einem zeitlichen Verlauf und durchsuchbar gelistet. Es gibt ein Neuigkeiten-Archiv. Alle Eintragungen sind mit Zeitstempel und in den meisten Fällen auch mit der Angabe des Verfassers nachvollziehbar elektronisch abgelegt.

Ein großer Teil des Informationsflusses passiert nach wie vor mittels mündlicher Weitergabe.<sup>28</sup> Die Mitarbeiter wünschen sich auch ganz explizit diese mündliche Weitergabe. Dies deckt sich auch mit der Studie des Trendmonitors „Interne Kommunikation 2011“ der Berliner school for communication and management.<sup>29</sup>

Verbale Kommunikation ist immer auch Beziehungsarbeit. Ausserdem bietet sie durch non-verbale und paralinguistische Signale (Vorzeigen, Nachmachen) und der Möglichkeit nachzufragen eine gewisse Redundanz. Das Intranet kann dies nur bedingt leisten.

### 3.4.3 Verantwortlichkeit auf breiter Basis

Durch den Einsatz der Info-Plattform erhält jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, sich an die gesamte Gruppe zu wenden (Partizipation). Das sollte neben den neu etablierten Teamgesprächen auch eine zeitnahe Möglichkeit bieten sich entsprechend mitzuteilen.<sup>30</sup>

.....

28 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 3640 in der E-Book-Ausgabe

29 vgl. DÖRFEL, 2013, Online-Umfrage Trendmonitor Interne Kommunikation 2013

30 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 333 in der E-Book-Ausgabe

### 3.5 Technische Voraussetzungen und Abläufe

Das IT-System in der Krankenanstalt ist seit Jahren auf hohem Niveau ausgebaut. Alle Rechner haben einen allen Mitarbeitern zugänglichen Internetzugang. Im stationären Bereich wird ein Notebook und ein iPad® verwendet. In allen relevanten Bereichen steht ein firmeninternes und ein für Gäste und Patienten eingerichtetes WLAN zur Verfügung. Jedem Mitarbeiter steht aktuelle Hard- und Software zur Verfügung. Da de facto alle Prozesse im IT-System dokumentiert bzw. entsprechend computergestützt (Labor, Röntgen,...) ablaufen, sind alle Mitarbeiter im Umgang mit dem IT-System auf einem hohen Kompetenz-Level. Damit eine solche Info-Plattform funktioniert, muss diese ständig evaluiert und gegebenenfalls adaptiert werden. Als Algorithmus für diese Anpassungen ist hier der PDCA-Zyklus ein probates Mittel.

#### PLAN:

Ziel der Info-Plattform sollte es sein, eine Anlaufstelle für alle für die Mitarbeiter relevanten Informationen zu schaffen. Unkoordinierte und nicht nachvollziehbare Arbeitsanweisungen werden vermieden. Das Aufhängen von Arbeitsanweisungen in den einzelnen Bereichen wird abgeschafft. Das System ist prinzipiell allen Mitarbeitern zugänglich. Es können auch alle Mitarbeiter Neuigkeiten verfassen. Ein guter und demokratischer Austausch (nicht nur top to bottom sondern auch quasi ohne formale Hierarchie) muss gewährt werden um einen guten Informationsfluss zu gewährleisten.<sup>31</sup> Es gibt einfache Regeln für die Erstellung von Posts auf der Intranet-Plattform. Wertende, diskriminierende oder andere nicht adäquate Posts können aber immer moderiert werden.

#### DO:

Die Umsetzung des ersten Bausteins der Intranet-Plattform ist weiter unten grafisch dargestellt. Die Akzeptanz eines solchen Systems hängt ganz stark von der Einbindung aller Mitarbeiter ab. Darum sind neben der technischen Umsetzung auch die Maßnahmen des „Social engineerings“ – also der Projekt-Kommunikation bzw. des Projekt-Marketings – besonders wichtig.

#### CHECK:

Es erfolgt eine laufende Einschätzung bezüglich der Nutzung und Qualität der zur Verfügung gestellten Inhalten durch den Autor. Änderungen können, – ganz ohne IT-Support – vom Autor selber vorgenommen werden. Die Mitarbeiter wurden zur Unternehmenskommunikation, und im Speziellen zur Info-Plattform, befragt.

.....

31 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 255 in der E-Book-Ausgabe

## ACT:

Alle Änderungen sind im laufenden Betrieb möglich.

### **3.6 Inhalte der Informations-Plattform**

#### Dienstplan

Es werden die aktuellen Dienstpläne als PDF-Datei zur Verfügung gestellt. Damit ist für jeden Mitarbeiter der Dienstplan abrufbar. Es besteht dadurch eine einfache Möglichkeit bei Änderungen (Krankenstand,...) allen Mitarbeitern einen aktuellen Dienstplan zur Verfügung zu stellen. Sind die Änderungen sehr zeitkritisch und betreffen die Änderungen einen großen Teil des Teams werden die Teammitglieder mittels SMS auf die Änderungen hingewiesen.

#### Newsfeed

Das Newsfeed-Segment ist als Startseite auf der Info-Plattform eingerichtet. Auf einen Blick sind hier aktuelle Inhalte abrufbar. Dieser Bereich wird von allen Mitarbeitern genutzt. Hier gibt es auch die größte Beteiligung an den Inhalten. Bei sehr relevanten und kritischen Änderungen und auch bei den Protokollen der Teambesprechungen kann auf der Info-Plattform auf ein Lesebestätigungs-Formular verlinkt werden. Hier bestätigt der Leser mittels einem Klick, dass er die an ihn gewandte Information erhalten hat.

#### SOP und Arbeitsanweisungen

Bis jetzt ist für ausgewählte Arbeitsabläufe eine Mappe mit Arbeitsanweisungen für neue Mitarbeiter aufgelegt. In dieser Mappe bestand eine rudimentäre Einteilung über die verschiedenen Arbeitsgebiete in unserem Betrieb. Es gibt aber einen eklatanten Unterschied zu einem SOP-System im klassischen Sinn. Es fehlen hier Vorgaben bezüglich der Gültigkeitsdauer und festgelegte Intervalle für Evaluationen. Entsprechende Dokumente mit formalen Adaptionen sind als Formatvorlagen inzwischen vorhanden und werden auch zunehmend eingesetzt. Die angebotenen Inhalte zum Thema SOP und Arbeitsanweisungen können auf der Info-Plattform in zwei große Kategorien eingeteilt werden:

» kurzfristig geltenden Arbeitsanweisungen:

Durch Veränderungen im Betrieb kommt es zu temporär gültigen Arbeitsanweisungen und Hinweise. Diese werden im Neuigkeiten-Segment der Info-Plattform gepostet. Sind diese Anweisungen nicht mehr gültig, werden diese im Neuigkeiten-Archiv abgelegt und bleiben somit nachvollziehbar.

» SOP, Standards und langfristige Arbeitsanweisungen:

Die Inhalte sind länger — bis zum Evaluierungstermin — gültige Dokumente. Diese werden als PDF-Datei abgelegt. Um die Administration zu erleichtern, werden diese nicht direkt auf

der Info-Plattform abgelegt, sondern von dort aus verlinkt. Alle installierten Browser sind in der Lage PDF-Dateien nativ darzustellen. Mit der Verwendung von Microsoft 365® können auch alle gängigen Office-Format nativ im Browser dargestellt werden. Der einzelne Mitarbeiter bekommt immer die aktuell gültige Version zur Verfügung gestellt. Die Administration erfolgt quasi im Hintergrund und durch die einzelnen damit Beauftragten.

Video-Tutorials:

Einige Abläufe und Hinweise zur Anwendung von Geräten lassen sich am besten durch das



Abbildung 3: Video-Tutorial auf der Info-Plattform, Lamp, 2014

Bereitstellen von Video-Tutorials zeigen.<sup>32</sup> Dabei muss kein großer Aufwand betrieben werden. Jedes moderne Smartphone oder Tablett kann in ausreichender Auflösung und Qualität Videos aufzeichnen. Die Videos werden auf den selben Geräten geschnitten und aufbereitet und auch der Upload erfolgt direkt vom iPhone® oder iPad® aus. Die Videos werden als private Videos auf Youtube® hochgeladen und sind somit nur mit einer entsprechenden Verlinkung beziehungsweise durch Anmeldung abrufbar. Die Einbindung auf die Info-Plattform wird durch eine Schnittstelle der Info-Plattform ermöglicht. Die Videos

werden dann als Inline-Objekt dargestellt und können direkt von der Info-Plattform aus angesehen werden.

Teambesprechungen:

Das Intranet wird auch als Hilfsmittel für Teambesprechungen eingesetzt. Die Agenda für kommende Besprechungen wird erfasst; jeder Mitarbeiter kann Vorschläge für die Agenda mittels Intranet einbringen. Die Themen werden im Vorfeld der Team-Besprechung bekannt gegeben. Es besteht dadurch zusätzlich die Möglichkeit bei unklaren oder komplexen Themen nachzufragen. Dadurch kann die Moderation von Teambesprechungen vorbereitet werden und für die Diskussion fehlende Informationen im Vorfeld eingeholt werden. Dies ermöglicht eine zeitnahe Protokollierung der Besprechung. Die Protokolle verschiedener Besprechungen können im Intranet eingesehen werden und auch im zeitlichen Verlauf nachverfolgt werden. Für das Team relevante ToDo-Listen und Vereinbarungen werden besonders hervorgehoben. Alle Besprechungspunkte sind somit nachvollziehbar und einsehbar abgelegt. Nachdem das Teambesprechungsprotokoll verfasst wurde, wird es auf Info-Plattform im Neuigkeiten-Segment gepostet. Die Mitarbeiter können online eine entsprechende Lesebestätigung abgeben. Diese wird im Hintergrund in einer Excel®-Tabelle mit Zeitstempel erfasst.

.....  
 32 BAER, 2008, Information Design Workbook: Graphic Approaches,..., + 30 Cases Studies, E-Book Position 1642

### Terminkalender:

Die Planung von Terminen bestand im Wesentlichen in der Verwendung von verschiedenen Tischkalendern in den einzelnen Ambulanzen und Bereichen. Dieses System wird aber in keiner Weise der Komplexität der zu verwaltenden Termine gerecht. Der Online-Teamkalender ist von jedem Mitarbeiter einsehbar und kann auch von jedem editiert werden. Der Kalender ist in verschiedenen Aufgabenbereiche (Termine für Personal, Patiententermine,...) eingeteilt und kann auch auf mobilen Geräten (Smartphones) abgerufen beziehungsweise abonniert (die .ics-Datei wird zur Verfügung gestellt) werden. Auf Arbeitsplätzen die vornehmlich Termine eingeben (Administration) synchronisiert sich der Kalender mit Microsoft Outlook®. Auf allen anderen Arbeitsplätzen wird er mittels Web-Oberfläche benützt.

## **3.7 Eingesetzte Technik**

Wie schon geschildert besteht die Krankenanstalt Radstadt-Obertauern aus zwei Standorten. Dadurch ergibt sich auch für das Informationssystem die Konsequenz, dass dieses über diese beiden Standorten synchron funktioniert. Das eigentliche Krankenhaus-Informationssystem läuft auf einem Windows-Netzwerk. Die neuen Medien basieren auf Cloud-Diensten und eine Synchronisation über die Standorte ist problemlos über das Internet möglich. Beide Standorte verfügen über eine stabile Internet-Verbindung als technische Grundvoraussetzung für die Datenübertragung.

Die eingesetzten Dienste – neben dem schon vorbestellenden Windows-Netzwerk – sind alle Cloud-basiert. Neben dem Austausch zwischen den beiden Standorten machen cloud-basierte Dienste insgesamt ortsunabhängige Kommunikation möglich. Mitarbeiter können auch wenn sie nicht am Firmen-PC sitzen auf Dienstpläne und andere Informationen zugreifen, nachdem sie sich auf der Info-Plattform eingeloggt haben.

## **3.8 Mitarbeiterbefragung**

Die im letzten Jahr umgesetzten Veränderungen in der Unternehmenskommunikation wurden mittels einer Mitarbeiter-Befragung evaluiert. In der Befragung wurden einerseits technische Aspekte (Nutzung und Nutzbarkeit) abgefragt, andererseits wie die Mitarbeiter die Qualität der Unternehmenskommunikation empfinden. Weiters wurde erhoben, ob es eine Korrelation zwischen der privaten und der beruflichen Nutzung von neuen Medien gibt.

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter der Krankenanstalt welche die angebotenen Inhalte nutzen — das sind bei der derzeitigen Personalstärke 19 Personen aus dem Bereich Administration, Medizin und medizinische Fachdienste sowie Pflege — nahmen an der Befragung teil. Der Fragebogen wurde 19 Mitarbeitern auf den jeweiligen Dienstrechnern zur Verfügung gestellt. 15 Fragebögen wurden beantwortet. Das ergibt eine Rücklaufquote von 79%. Die Befragung wurde

mittels Online-Fragebogen durchgeführt. Die Laufzeit der Befragung war von 15. Juli 2014 bis 31. August 2014.

Abbildung 4: Online-Fragebogen Lamp, 2014

Die Eingangsfragen zu den Themen sind mittels Likert-Skalen zu beantworten. Es gibt acht Fragen welche bei negativer Bewertung jeweils mit Nachfragen zum Grund der negativen Beurteilung verknüpft sind. Wenn sinnvoll, gibt es eine Freitextoption, bzw. bei einer Frage eine Auswegoption, da diese nicht von allen Mitarbeitern beantwortet werden kann. Als Dienst wurde Adobe Formscentral® verwendet. Dieser Dienst ermöglicht eine zeitnahe Auswertung der Resultate und überführt sämtlich Ergebnisse in eine Excel®-Datei.

Die erste Frage des Fragebogens bezieht sich auf die Nutzungshäufigkeit.

Frage: Ich nutze die Informations-Plattform...

78% der Befragten nützen die Info-Plattform mindestens wöchentlich. Wobei die Befragten welche im Vergleich dazu die Info-Plattform selten nutzen — trotz einer entsprechenden

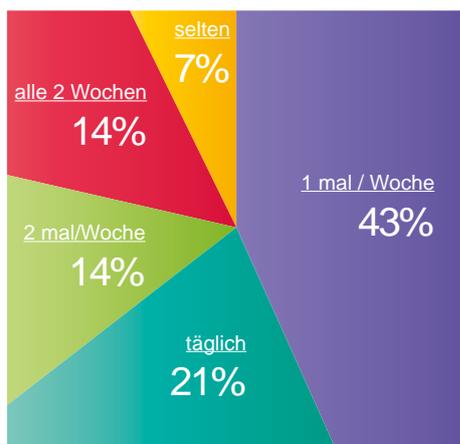


Abbildung 5: Ich nutze die Info-Plattform..., Lamp, 2014

Freitext-Option — keine Angaben dazu machten, warum sie die Info-Plattform selten nutzen. Beckmann legt als ein Erfolgskriterium für den Erfolg von Social Media in Unternehmen fest, dass zehn Prozent aller Mitarbeiter für die Idee des Social Networkings begeistert werden müssen. Ist die kritische Masse erreicht steigert sich die Teilnahme an sozialen Netzwerken deutlich und ist auch höher als die bei traditionellen Kommunikationsformen. In herkömmlichen Communities verhalten sich 90% der Nutzer passiv, 7% tragen sporadisch bei und 3% sind aktiv in der Community tätig.<sup>33</sup> Dieses Ziel scheint er-

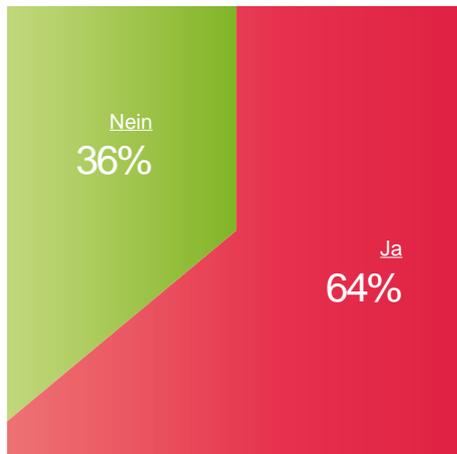
.....  
33 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 323 in der E-Book-Ausgabe

reicht. Nichts desto trotz muss mit entsprechenden Mittel diese neue Form der Kommunikation propagiert werden. Darum sind aus diesem Befragungsergebnis die unten stehenden Folgerungen zu ziehen:

- » Präsenz der Info-Plattform auf den Rechnern in der Krankenanstalt verbessern (prominente Links auf den Desktops und in der Favoriten-Leisten der entsprechenden Rechnern)
- » Features bei einer Teambesprechung heraus streichen

### Frage 2: Ich greife auch von zu Hause auf die Info-Plattform zu...

Die Info-Plattform ist – mittels Kennwort gegen unberechtigten Zugriff geschützt – von den Mitarbeitern auch außerhalb der Krankenanstalt abrufbar. 64% der Befragten nutzen diese Option.

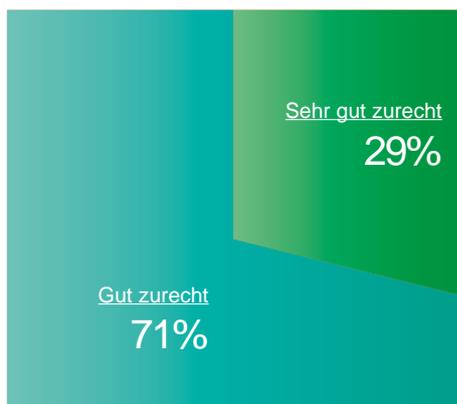


Folgerung:

- » bei etwaigen Umstellungen darauf achten, dass der Zugriff von extern gewährleistet ist
- » kritische Überprüfung der Sicherheit (Kennwort-Wechsel,...)

Abbildung 6: Ich greife auch von zu Hause aus auf die Info-Plattform zu.  
Lamp, 2014

### Frage 3: Ich finde mich auf der Info-Plattform...



Auf die Frage der Nutzbarkeit (Usability) wurde positiv geantwortet. Die Befragten finden sich auf der Info-Plattform sehr gut (29%) und gut (71%) zurecht.

Folgerung:

- keine

Abbildung 7: Ich finde mich auf der Info-Plattform..., Lamp 2014

Frage 4 : Die Informationsweitergabe hat sich im Vergleich zu früher durch die Info-Plattform...



Abbildung 8: Die Informationsweitergabe hat sich..., Lamp, 2014

8% der Probanden finden, dass sich die Informationsweitergabe sehr verbessert hat. 38% der Befragten sehen eine positive Veränderung und 23% sehen keine Veränderung. 8% befinden die Informationsweitergabe schlechter als zuvor. 23% der Befragten konnten diese Frage nicht beantworten, und antworten in der Freitext-Option sinngemäß wie folgt:

- » zwei Befragte finden eine mündliche Weitergabe von Information besser („Push-“ statt „Pull-System“)
- » zwei Befragte sind noch nicht lange genug im Betrieb um die Veränderung beurteilen zu können

Bei der nächste Frage sollten die Probanden angeben, welche Inhalte für sie besonders wichtig sind. und welche Inhalte zusätzlich gewünscht werden.

Frage 5: Welche Inhalte auf der Info-Plattform sind für dich besonders wichtig?

14 von 15 der Befragten rufen den Dienstplan online ab. 13 von 15 der Befragten informieren sich über Neuigkeiten auf der Info-Plattform. 8 von 15 greifen auf die Standards und SOP zu. 2 von 15 der Befragten nehmen den Weg über die Info-Plattform um auf den Teamkalender zuzugreifen.



Abbildung 9: Welche Inhalte auf der Info-Plattform sind für Dich besonders wichtig? Lamp, 2014

Auf die Freitextoption „Welche Inhalte würdest Du Dir gerne auf der Info-Plattform wünschen?“ gab es keine Antworten.

### Frage 7: Nutzt Du auch privat soziale Netzwerke?

Ein bedeutender Teil der Mitarbeiter nutzt auch privat soziale Medien wie Facebook® und Twitter.



Abbildung 10: Nutzt Du auch privat soziale Medien?  
Lamp, 2014

### Frage 8: Wie aktiv bist Du privat in sozialen Medien?

Diese Frage erhebt die Einstellung zur Partizipation in privat genutzten sozialen Netzwerken.



Ein Großteil der Befragten beteiligt sich mit einer gewissen Regelmäßigkeit in sozialen Netzwerken. Dieser Umstand wirkt sich positiv auf das Nutzungsverhalten von sozialen Netzwerken im beruflichen Kontext aus.

Abbildung 11: Wie aktiv bist Du in sozialen Medien? Lamp, 2014

Frage 6: Hast Du schon selber Beiträge auf der Info-Plattform erstellt?

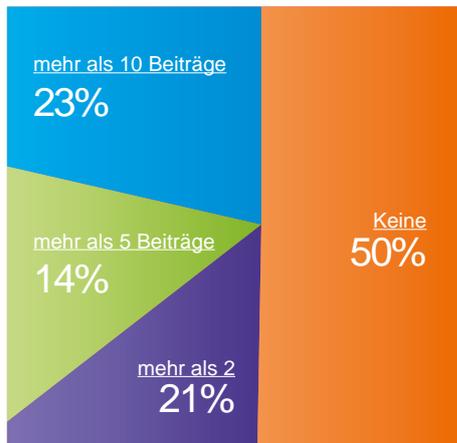


Abbildung 12: Hast Du schon selber Beiträge auf der Info-Plattform erstellt? Lamp, 2014

Die Hälfte der Befragten hat noch keinen Beitrag auf der Info-Plattform verfasst. Alle anderen der befragten Mitarbeiter haben Beiträge erstellt (14% mehr als 10 [Beiträge], 14% mehr als 5 [Beiträge], 21% mehr als 2 [Beiträge]). Die Partizipation in Communities mit sozialen Funktionen ist generell höher als in traditionellen kollaborativen Netzwerken. Mit dem Ausbau der Funktionen (Vernetzung, Feeds,...) kann die Partizipation gesteigert werden.<sup>34</sup> Mit Erhebungszeitpunkt Oktober 2014 sind auf der seit Jänner 2013 bestehenden Plattform 470 Beiträge von allen Nutzern veröffentlicht und bearbeitet worden.

Alle eingesetzten Dienste funktionieren problemlos. Die Usability ist gut und funktioniert nach bekannten Prinzipien. Aus den Ergebnissen der Mitarbeiter-Befragung sieht man auch, dass die Mitarbeiter mit der Nutzung der Info-Plattform keine Probleme haben.

**»ALLES WISSEN HÄNGT MIT ALLEM WISSEN ZUSAMMEN.  
DER SPASS LIEGT DARIN, DIE ZUSAMMENHÄNGE HERZUSTELLEN.  
— ARTHUR AUFDERHEIDE —**

.....  
34 34 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 330 in der E-Book-Ausgabe

## 4 INTERNE KOMMUNIKATION - DOKUMENTENLENKUNG

Die Krankenanstalt Radstadt-Obertauern wird sich —nach Beschluss der Geschäftsführung — nach ÖNORM EN 15224:2012 zertifizieren lassen. Mit Stand August 2014 sind die ersten Schulungsmaßnahmen angelaufen und die ersten Schritte zur Umsetzung wurden getroffen. Der Autor trägt die Verantwortung für den Bereich der Systemdokumentation. Die Dokumentation hat in einem Managementsystem eine enorme Bedeutung.<sup>35</sup>

Die Dokumentation hat die Aufgabe

- » Vorgaben und
- » Nachweise bereitzustellen.

Dabei werden folgende Ziele verfolgt:

- » Sicherstellung der Normkonformität (z.B. ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001)

Anforderungen an die Systemdokumentation:

- » Sicherstellung der Kundenanforderungen (z.B. Qualitätssicherungsvereinbarungen, Lieferantenvereinbarungen ...)
- » Sicherstellung von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen (z.B. Erstellung von Anweisungen, Führung von Aufzeichnungen)
- » Standardisierung von Abläufen (z.B. Abbildung von Prozessen und Verfahren, Beschreibung von Arbeitstätigkeiten ...)
- » Sicherstellung der Verfügbarkeit notwendiger Nachweise (Aufzeichnungen, wie z.B. Prüfprotokolle, Abnahmeprotokolle)<sup>36</sup>

Zurzeit besteht kein Dokumentenlenkung-System in der Krankenanstalt Radstadt-Obertauern. Mit dem Dienst Microsoft Office 365® bietet sich auch die Möglichkeit, ein entsprechendes System mittels Microsoft SharePoint® zu etablieren. Derzeit gibt es verschiedenste Dokumente in elektronischer Form und auf Papier. Diese sind aber nicht laut ISO-Vorgaben formatiert und strukturiert.

Es sprechen viele Gründe für die Anwendung eines Online- respektive eines Cloud-Dienstes. Die technischen Spezifikationen bieten alle für die Dokumentenlenkung notwendigen technischen Voraussetzungen. Während ältere Systeme (zum Beispiel Nexus® / Kurator®) im wesentlichen Content-Management-Systeme sind, welche in Intranet-Portale eingebunden werden, ist die SharePoint®-Lösung eine integrierte Lösung für die Bearbeitung, Ver-

.....

35 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 2552 in der E-Book-Ausgabe

36 vgl. FALK, Dokumentationsanforderungen, <http://www.iso9001.qmb.info/system/dokumentation.htm>, 26. 10.2014

waltung und Veröffentlichung von Dokumenten. Eine ähnliche Lösung wären die Verwendung von Google-Sites® in Verbindung mit Google-Docs®. Der Vorteil der Microsoft-Lösung ist aber, dass hier auch die Verwendung klassischer – und den Mitarbeitern vertrauten – Desktop-Clients ermöglicht wird. Beide Informationsplattformen haben eigene Apps und Darstellungsmöglichkeiten für mobile Geräte.

Für die Implementierung eines solchen Systems schlägt Microsoft Planungsschritte vor.

Hier eine Zusammenfassung der Planungsschritte:

» Zuständigkeiten und Nutzer festlegen

Ein großer Teil der Mitarbeiter in führenden Positionen der Krankenanstalt nehmen an den QM-Schulungen teil und werden an der Etablierung des Systems mitarbeiten.

Die Fragen der Infrastruktur und der generellen Zuständigkeiten werden zuerst geklärt:

- » Wer administriert die Intranet-Seite auf der die Dokumente veröffentlicht werden?
- » Wer stellt die Richtlinien für die Dokumenten-Lenkung auf?
- » Wer archiviert Aufzeichnungen?
- » Wer stellt den Server-Betrieb sicher?

Nachdem die Verantwortlichkeiten der einzelnen Bereiche festgelegt wurden, sind folgende Fragen essentiell:

- » Wer erstellt Dokumente?
- » Welche Art der Dokumente werden erstellt? (siehe Tabelle 3)
- » Welche Nutzung ist zu planen?
- » Wer kontrolliert und bearbeitet Dokumente?
- » Wer gibt die Dokumente für die Veröffentlichung frei?
- » Wie werden Dokumenten-Bibliotheken strukturiert?
- » Welche Vorlagen werden verwendet (CI, SOP,...)<sup>37</sup>

Diese Planungsschritte wurden zum Teil getroffen und sind auch im vorgegebenen Rahmen der Unternehmensstruktur geregelt. Grundsätzlich ist aber immer ein organisatorisch/technischer und ein hierarchisch Verantwortlicher festzulegen. Die Partizipation durch die Geschäftsführung ist für die erfolgreiche Etablierung eines solchen Systems aber in jedem Fall essentiell.<sup>38</sup>

.....  
37 [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc263266\(v=office.15\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc263266(v=office.15).aspx), Abrufdatum 26.10.2014

38 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 169 in der E-Book-Ausgabe

In Tabelle 3 ist die Planung für ein DLS nach den oben stehenden Kriterien dargestellt.

Dokument	Art	Vorlage	Nutzer	Erstellung Evaluation	Kontrolle	Freigabe
SOP CIRS	Word-Dokument	SOP_Vorlage 1.2	Medizin, MTD, Pflege	QM-Beauftragter	QM-Beauftragter	GF
SOP Fortbildung	Word-Dokument	SOP_Vorlage 1.2	Alle Mitarbeiter	HR	HR, GF, ÄD, PDL	GF
Schulungsunterlage LT	Website, Video	Template Video-Tutorial	Pflege, MTD	Team f. Notfalltraining	ÄD, PDL	ÄD, PDL
Aufnahme-Formular für ausländische Patienten	PDF, beidseitiger Druck	Muster_Formulare_Briefkopf	Verwaltung	Verwaltung	GF	GF

Tabelle 3: Arten von Dokumente im DLS, Lamp 2014

#### Workflow:

- » Wie schaut der Workflow für die Erstellung, Freigabe und Veröffentlichung, Versionierung und Archivierung von Dokumenten aus?
- » Nach welchen Kriterien werden Dokumente evaluiert und überarbeitet?

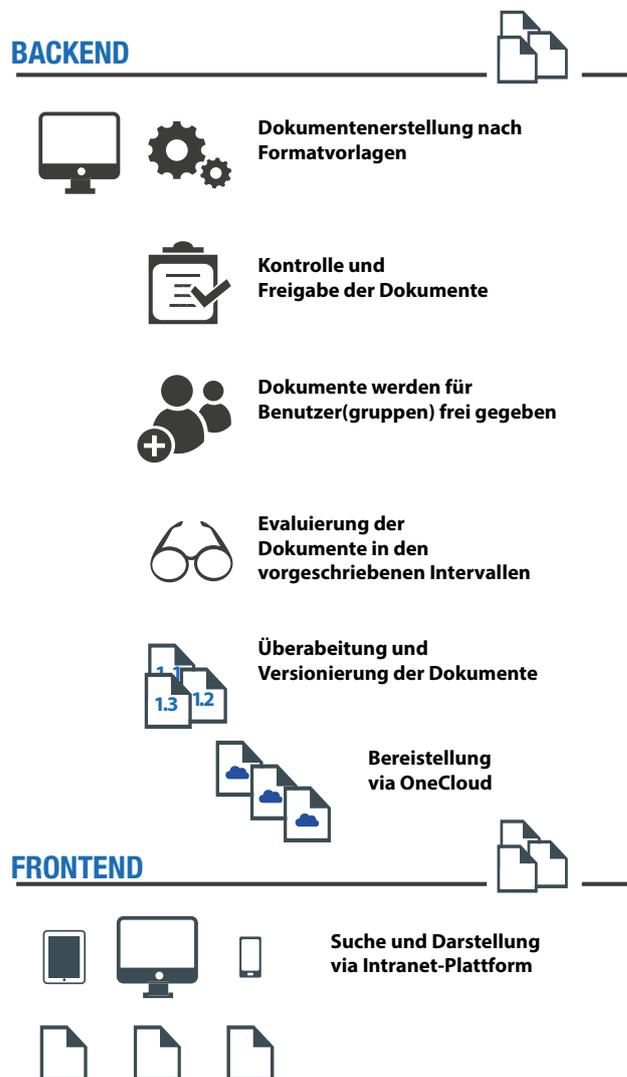
Die Plattform für das Dokumentenlenkungs-System wird aus zwei funktional getrennten Modulen bestehen.

#### Backend:

Hier werden die Dateien in einem entsprechenden Ordnungssystem abgelegt. Durch ein Berechtigungssystem geschützt, können hier die Dateien bearbeitet werden. Die Versionierung, Verschlagwortung, Freigabe und Archivierung der Dateien wird durch das Microsoft SharePoint®-System unterstützt.

## Frontend:

Hier werden die Dokumente den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Das System sorgt für einfaches Auffinden der Dokumente durch die Indizierung und die Übernahme der Verschlagwortung (Tags). Die Bereitstellung der Dokumente wird über die den Mitarbeitern bekannte Intranet-Plattform realisiert. Dabei werden den Mitarbeitern die relevanten Dokumente in der für sie an ihrem Arbeitsplatz abgestimmten Ansicht zur Verfügung gestellt. Es werden arbeitsplatz-spezifische Bibliotheken erstellt und die Ansicht auf den einzelnen Clients entsprechend angepasst. Neben der Bereitstellung von Dokumenten bietet das System eine vereinfachte Möglichkeit der Aufgabenverwaltung und Darstellung mittels Gant-Chart. Neben den guten technischen Voraussetzungen für die Etablierung eines Dokumentenlenkungssystem bietet der Einsatz von modernen Medien vor allem die Möglichkeit des Wissenstransfers in alle Richtungen. Dokumente wie Arbeitsanweisungen, SOP und ähnliches müssen den Mitarbeitern am Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden. Dabei muss die Suche nach den gewünschten Informationen so einfach wie eine Google®-Web-Suche



sein. Das System muss bei der Suche rasch und gezielt die gewünschten Informationen finden können. Es muss auch die Möglichkeit geben, dass einzelne Arbeitsbereiche auf die für sie relevanten Dokumente (spezifische Bibliotheken) einfach zugreifen können.

## 4.1 Eingesetzte Technik für das DLS

Zur Zeit basiert das System im Wesentlichen auf drei Diensten:

- » Microsoft-OneDrive® wird im Wesentlichen zur Sicherung, Versionierung und Freigabe von Dokumenten verwendet. Dieser Dienst stellt auch eine Synchronisierung aller relevanten Dokumente auf den verschiedenen Arbeitsplätzen sicher.
- » Microsoft-Outlook® stellt den Online-Teamkalender zur Verfügung. Hier können auf jedem Arbeitsplatz Termi-

Abbildung 13: Dokumentenlenkung, Lamp, 2014

ne eingesehen und eingetragen werden. Ein Abgleich mit den Desktop-Versionen von Microsoft-Outlook und eine Synchronisation auf mobile Plattformen (iPhone®, iPad®,...) ist problemlos möglich.

» Der Website-Dienst ist die Basis für die Informationsplattform. Hier kann eine durch Passwort geschützter Bereich als Intranet-Seite betrieben werden. Diese Intranet-Seite ist im Betrieb auf den einzelnen Rechnern aber auch von privaten Rechnern und Geräten nach Eingabe eines Passwortes aufrufbar. In der unten stehenden Tabelle sind die Kosten des derzeitigen Systems mit dem von Microsoft-Office 365® gegenüber gestellt.

Jahre	Jährliche Kosten für Microsoft Office 365®
1	€ 490,20
5	€ 2451,00
10	€ 4902,00

Tabelle 4: Kostenhochrechnung für MS Office 365®, Lamp 2014

## 4.2 Zusammenfassung

Die Zielsetzung war primär eine low-budget Informationsplattform zu schaffen. Dabei werden nur die Kosten für die Software berücksichtigt. Der Aufwand für die Administration wird dabei nicht berücksichtigt, da sie für den Autor nicht kalkulierbar sind. Festzuhalten ist aber auch, dass zur Administration kein externen Dienstleister notwendig ist und völlig durch den Autor bewerkstelligt werden kann. Bei Kosten unter € 500/Jahr ist durchaus von einer low-budget Lösung zu sprechen. Bei einer Einführung eines CMS durch einen entsprechenden Dienstleister ist mit Kosten ab € 10 000 zu rechnen.<sup>39</sup> Microsoft Office 365® vereint alle benötigten Funktionen auf einer Plattform. Der Umfang der Funktionen und die Anzahl der Benutzer bestimmt die Kosten und kann daher auf die Bedürfnisse des Betriebes angepasst werden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich für die Anforderungen unseres Unternehmens durchaus ein geeignetes Intranet-System durch kostengünstiges bzw. kostenfreies System aufbauen und betreiben lässt. Diese Aspekte führen mich zur Überzeugung, dass der Einsatz neuer Medien in unserem Betrieb einerseits eine Veränderung der Führungskommunikation bewirken und auf der anderen Seite eine gute Basis für gesamtbetriebliche Vorhaben - wie zum Beispiel die angestrebte ISO-Zertifizierung - unterstützen.<sup>40</sup> Gleichzeitig lädt das System dazu ein, dass Mitarbeiter ihr Wissen und ihre Erfahrungen teilen.

.....  
39 vgl. DÖRFEL, 2013, Online-Umfrage Trendmonitor Interne Kommunikation 2013

40 vgl. DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012, Pos. 2952 in der E-Book-Ausgabe

Dies ist besonders bei Teilaspekten des QM, wie zum Beispiel CIRS, wesentlich. QM ist ein gemeinschaftliches, gesamtbetriebliches Unterfangen. Der Einsatz von modernen Medien fördert das Bewusstsein um ein gemeinschaftliches Wissen in Betrieben und stellt eine gute Basis für eine offene Informationspolitik in Betrieben dar.

## 5 ETABLIERUNG EINER DIGITALEN PATIENTENBEFRAGUNG

Vor der Umstellung auf ein elektronisches System bestand die Patientenbefragung aus einem Fragebogen, welcher dem Patienten bei Entlassung mit seinen medizinischen Dokumenten mitgegeben wurde. Die Patienten füllten den Fragebogen nach der Entlassung aus und sendeten diesen dann auf dem Postweg zu. Die Rücklaufquote wurde zwar nie gemessen, war aber bei geschätzten 15 bis 20 Prozent. Von Seiten der GF wurde eine Verbesserung der Patientenbefragung angestrebt. Der Autor wurde beauftragt dies umzusetzen.

Variante alt	Varianten neu   digitale Befragung
Patientenbefragung retrospektiv (gebündelt mit dem Arztbrief ausgegeben)	Der Patient wird unmittelbar bei der Entlassung befragt
Der Patientenfragebogen musste vom Patienten zurück geschickt werden	Die Patientenbefragung läuft elektronisch und eine Auswertung erfolgt mittel Adobe-Form-Central (numerisch und grafisch)
Die Rücklaufquote wurde nie konsequent erfasst; war aber zu niedrig um signifikante Daten daraus gewinnen zu können	Die Rücklaufquote liegt bei 89 Prozent

Tabelle 5: Vergleich der Patientenbefragungsvarianten, Lamp 2014

Tablet-PC – und hier vor allem Apple’s iPad® – finden große Verbreitung. In allen Altersgruppen sind touch-basierte Telefone und Tablet-Computer gut etabliert.<sup>41</sup>

Schon in der Konzeptionsphase war deshalb die Vorgabe, den Patientenfragebogen elektronisch zu gestalten. Adobe-Formscentral® ist ein probater Dienst um damit eine Befragung durchzuführen. .

### Umsetzung:

Für die Patientenbefragung steht ein iPad® und eine entsprechende Tastatur (zur leichten Freitext-Eingabe) zur Verfügung. Der Adobe-Formscentral®-Dienst wurde abonniert. Bei der Fragestellung hat sich der Autor an den Richtlinien (Quality Assurance Guidelines Version 7.0 March 2012) der HCAHPS orientiert.<sup>42</sup> Eine entsprechende Auswahl und Adaptierung der Fragen wurde vorgenommen. Die Antworten sind in Form von Likert-Skalen

.....

41 vgl. Gartner Inc., Information technology research and advisory company, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2645115>, Abrufdatum 26.10.2014

42 Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, <http://www.hcahpsonline.org/files/HCAHPS%20Quality%20Assurance%20Guidelines%20V7.0%20March%202012.pdf>, Abrufdatum 26.10.2014

aufgebaut und beziehen sich auf die folgenden Themen: Gesamtzufriedenheit, Ablauforganisation, Erklärung der Infrastruktur, Schmerztherapie und Zufriedenheit mit den Mitarbeitern. Im Rahmen einer Teambesprechung wurden alle Mitarbeiter über die Patientenbefragung informiert und bezüglich der Bedienung eingeschult. Besonderes Augenmerk wurde darauf gelegt, dass der Patient entsprechend auf die Patientenbefragung an mehreren Stellen im Behandlungsprozess von Ärzten und Mitarbeitern der Pflege hingewiesen wird (Priming). Neben der Patientenbefragung bei Entlassung wird er Patient ein zweites Mal sechs Monate nach dem stationären Aufenthalt befragt (Follow-Up). Der gesamte Prozess der Befragung ist auf Abbildung 15 überblicksmäßig dargestellt.

### Kritische Aspekte:

Das System wurde im Rahmen einer Teambesprechung vorgestellt. Dabei kamen von einzelnen Teammitgliedern Bedenken, ob Patienten mit dem System umgehen könnten. Nachdem die Mitarbeiter das System selber ausprobiert hatten und sich von der einfachen Bedienung überzeugen konnten, waren die Bedenken zum großen Teil ausgeräumt. Es wurde dennoch eine alternatives System (gleicher Fragebogen in Papierform) auf der Station aufgelegt. Tatsächlich war es so, dass die analoge Alternative auf Papier nicht gebraucht wurde, weil alle Patienten gut mit dem System zurecht kamen.

Zwei beobachtete Umstände sind hinsichtlich der Bedienung des Fragebogens als vorteilhaft zu bewerten:

Das Durchschnittsalter der Patienten, welcher in der Krankenanstalt Radstadt-Obertauern stationär behandelt werden, liegt bei 43 Jahren. (siehe Abbildung 14)

Die Nutzung von iPads® und ähnlichen Geräten bei Patienten sehr verbreitet. Das Bedi-

enkonzept ist den Patienten daher vertraut. Im Beobachtungszeitraum hatten Patienten keine wahrgenommenen Probleme mit der Bedienung. Es gibt auf dem iPad®, welches die Patienten erhalten, einen quasi gleichwertigen Dummy-Fragebogen, welcher zur Demonstration der Bedienung verwendet werden kann. Auf diesem Dummy-Fragebogen werden Eingaben nicht registriert.

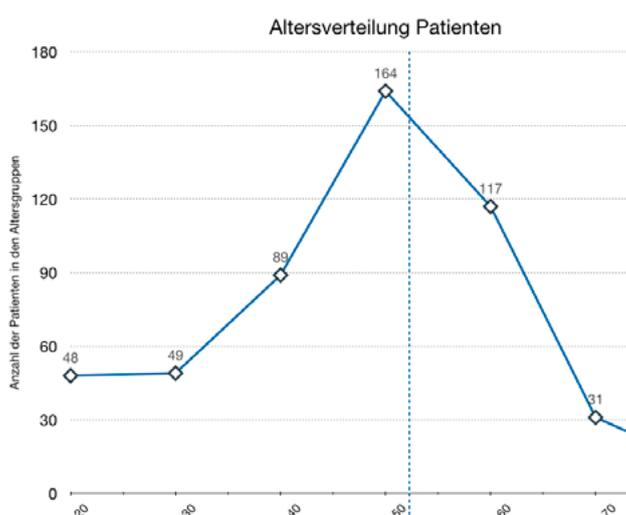


Abbildung 14: Altersverteilung - Patienten der KA Radstadt-Obertauern Lamp, 2014

## 5.1 Ablauf der Patientenbefragung

Unmittelbar bevor der Patient entlassen wird, bekommt er das iPad® zur Verfügung gestellt. Auf dem iPad® stehen ein englischer und ein deutscher Fragebogen für die Patienten



Abbildung 14: Patientenbefragung mit iPad®  
Lamp, 2014

zur Verfügung. Der Fragebogen in der entsprechenden Sprache ist auf dem iPad® mittels Link einfach aufrufbar und wird durch die aushändigende Pflegeperson vorbereitet. Der Patient beantwortet die Fragen mittels Tippen auf das Touch-Display und gibt Freitext-Antworten mittels Bildschirm-Tastatur oder mittels Bluetooth gekoppelter Tastatur ein. Die Beantwortung dauert circa zwei bis drei Minuten. Sobald der Patient den Fragebogen fertig ausgefüllt hat, kann er die Antworten mit-

tels einem Button absenden. Es erscheint eine Bestätigung, dass die Antworten registriert worden sind und anonymisiert verarbeitet werden.. Dem Patient wird für seine Bereitschaft den Fragebogen auszufüllen gedankt. Damit ist der Fragebogen für den nächsten Patienten einsatzbereit. Werden die Daten abgeschickt sind diese auf der Adobe®-Formscentral®-Website abrufbar. Ein nicht unwesentlicher Anteil unserer Patienten spricht Englisch. Deshalb gibt es auch einen englischen Fragebogen mit sinngemäßen Fragen. Zehn Prozent der Patienten füllten einen englischen Fragebogen aus.

### Bewertung:

Es gibt wenig publizierte Daten über die Rücklaufquoten von Patientenbefragungen. Ver-

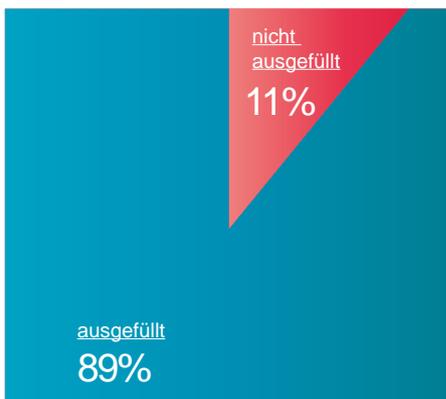


Abbildung 15: Rücklaufquote Befragung bei Entlassung, Lamp, 2014

gleichbare Zahlen stammen von NHS. Dort sind übliche Rücklaufquoten von 49% angegeben.<sup>43</sup> Im Vergleich ist die Rücklaufquote der vorgestellten Befragung mit 89% zufriedenstellend. Nicht näher untersuchte, aber vermutete Ursachen für die fehlende Beteiligung sind folgendermaßen: Patienten verlassen häufig rasch unsere Krankenanstalt und kommen aus zeitlichen Gründen nicht dazu, den Fragebogen auszufüllen. Aber auch Mitarbeiter vergessen den Patienten die Befragung auszuhändigen. Grundsätzlich ist die Beteiligung der Patienten bei der Befragung

.....  
43 NHS Trust, National findings from the 2013 Inpatients survey, [http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/inpatient\\_survey\\_national\\_summary.pdf](http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/inpatient_survey_national_summary.pdf), Abrufdatum 26.10.2014

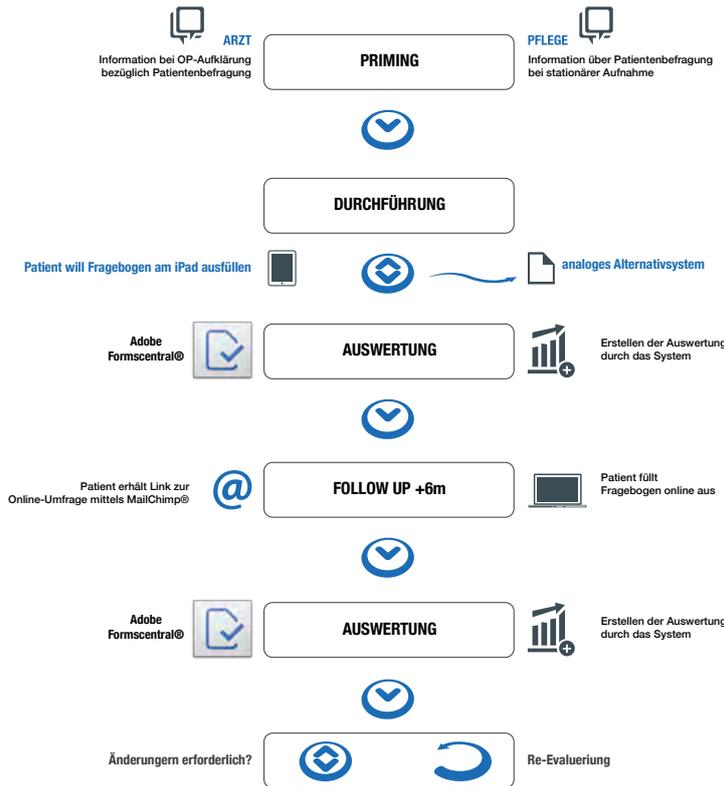


Abbildung 16: Ablauf Patientenbefragung, Lamp, 2014

Versender feststellen wie viele Mails nicht zugestellt werden (hard- und soft-Bounce) und auf in wie vielen der angekommenen Mails mit einem Click auf dem Fragebogen reagiert wurde. Der MailChimp®-Dienst ist in dem Umfang wie er hier verwendet wird kostenlos.

Wie zu erwarten liegt hier die Rücklaufquote wesentlich niedriger. Das Verhältnis zu versendeten Mails zu valide ausgefüllten Fragebogen ist hier 204 zu 63. Das heißt, dass lediglich

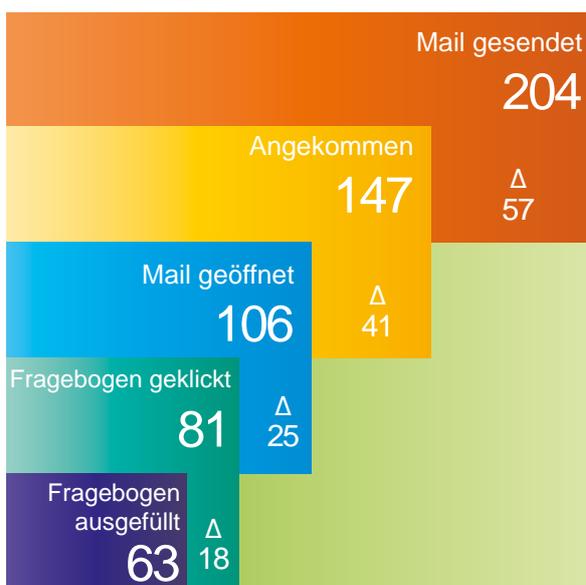


Abbildung 17: Rücklauf vs. Konversion in valide Befragungsergebnisse, Lamp 2014

am Entlassungstag sehr zufriedenstellend.

Patienten die in unserer Krankenanstalt stationär behandelt wurden, erhalten auch eine Follow-Up-Befragung nach sechs Monaten. Die Patienten erhalten – sofern bekannt – via E-Mail die Bitte an der Follow-Up-Befragung teilzunehmen. Es werden Empfänger-Listen mit MailChimp® erstellt und die E-Mails verschickt. Der Mailing-Dienst MailChimp® bietet die Möglichkeit Mails in ansprechender Formatierung zu verschicken. MailChimp® bietet umfangreiche Report-Funktionen. Mittels diesen Reports kann der

31% der Patienten welche gebeten wurden einen Fragebogen auszufüllen, dieser Bitte nachgekommen sind. Bei der in den Jahren davor angewandten Methode, in der Patienten die Frage postalisch zurück sendeten, war die Rücklaufquote bei 15 bis 20 Prozent. Diese Rücklaufquote wurde retrospektiv durch händisches Zählen ermittelt. Dem Autor liegen dazu keine schriftlichen Aufzeichnungen vor. Die Follow-Up-Befragung mittels E-Mail und Link auf Online-Fragebogen ist von der Rücklaufquote vergleichbar schlechter als die Befragung bei Entlassung. Allerdings ist sie in jedem Fall in Hinblick auf Administration und Aufwand effizienter.

## 5.2 Kosten

Die Kosten der für die in der Online-Befragung eingesetzten Dienste sind sehr überschaubar. Lediglich das jährliche Abonnements für den Adobe®-Formscentral®-Dienst von €132,68 ist hier anzuführen. Der für den Versand der Einladungen zur Teilnahme an der Befragung ist im gebrauchten Umfang kostenlos.

Eingesetzter Dienst	Kosten / Jahr
Adobe Formscentral®	€ 132,69
MailChimp®	€ 0
Summe	€ 132,69

Tabelle 6: Jährliche Kosten für Online-Patienten-Befragung, Lamp 2014

## 5.3 Schlussfolgerung:

Die Patientenbefragung mittels digitalem Fragebogen auf dem iPad® funktioniert sehr gut. Es sind keine relevanten Probleme bei der Anwendung durch Patienten gekommen. Der Zeitaufwand für den Patienten ist gering (nur wenige Minuten).

Der Aufwand für das Pflegepersonal ist ebenso sehr überschaubar. Grundsätzlich ist die Befragung mittels Fragebogen auf dem iPad® von Patienten und Personal sehr positiv aufgenommen worden. Der Adobe-Formscentral®-Dienst bietet eine komplette Lösung für den Datenexport als PDF und als Excel-Datei. Außerdem wird automatisch eine grafische Darstellung der Ergebnisse generiert. Auch diese ist einfach aus dem System zu exportieren. Die Erstellung der Fragebogen, die Implementierung auf dem iPad® und die Testung des Systems war an einem Vormittag zu bewerkstelligen.

Die Fragesteller erhalten in Echtzeit verwertbare Resultate. Wenn Patienten unerwünschte Ereignisse oder Probleme melden, kann rasch darauf reagiert werden.

Die Follow-Up-Befragung mittels E-Mail und Link auf Online-Fragebogen ist von der Rücklaufquote vergleichbar niedriger als die Befragung bei Entlassung. Allerdings ist sie in jedem Fall in Hinblick auf Administration und Aufwand effizienter.

Damit ist der Einsatz der digitalen Patientenbefragung in unserem Kontext eine kostengünstige und effiziente Methode zur Erfassung der Kundenzufriedenheit.

## 6 SCHLUSS:

Abschließend können die Forschungsfragen wie folgt beantwortet werden:

Frage 1: Sind neue Medien als low-budget Unternehmenskommunikationslösung praktikabel?

Die Ergebnisse aus der Mitarbeiterbefragung zeigen, dass die in der Arbeit beschriebenen Dienste kostengünstig, nutzerfreundlich und effektiv eingesetzt werden können.

Frage 2: Welche Auswirkungen hat der Einsatz von neuen Medien im Unternehmen auf die Unternehmenskommunikation?

Die Veränderungen, die durch soziale Medien in Unternehmen entstehen, wurden mittels Mitarbeiterbefragung beschrieben. Diese Veränderungen in der Kommunikationsqualität (induktiv vs. deduktiv) und die Partizipation der Mitarbeiter sind positiv zu werten.

Frage 3: Wie kann der Einsatz dieser Medien bei den anstehenden Veränderungen im Firmengefüge (ISO-Zertifizierung, ...) unterstützend sein?

Im Kapitel 4 der vorgelegten Arbeit wurde gezeigt, dass der Einsatz von neuen Medien die anstehenden betrieblichen Veränderungen unterstützen. Vor allem die Etablierung eines Dokumentenlenkungssystems und der Aufbau der Info-Plattform werden durch die verwendeten Dienste unterstützt.

## 7 QUELLEN

### 7.1 Internet-Quellen

LEVINE, LOCKE, SEARLS & WEINBERGER, The Cluetrain Manifesto, <http://www.cluetrain.com/auf-deutsch.html>, 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „Wiki“, <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki>, 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „Top-down, Bottom up“, [http://de.wikipedia.org/wiki/Top-down\\_und\\_Bottom-up](http://de.wikipedia.org/wiki/Top-down_und_Bottom-up), 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „CIRS“, [http://de.wikipedia.org/wiki/Critical\\_Incident\\_Reporting\\_System](http://de.wikipedia.org/wiki/Critical_Incident_Reporting_System), 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „BOYD“, [http://de.wikipedia.org/wiki/Bring\\_your\\_own\\_device](http://de.wikipedia.org/wiki/Bring_your_own_device), 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „ISO-Zertifizierung“, <http://de.wikipedia.org/wiki/Qualitätsmanagementnorm>, 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „low-budget“, <http://www.thefreedictionary.com/low-budget>, 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „ics-Datei“, <http://en.wikipedia.org/wiki/ICalendar>, 19.10.14

---

Begriffsdefinition: „Cloud“, [http://de.wikipedia.org/wiki/Cloud\\_Computing](http://de.wikipedia.org/wiki/Cloud_Computing), 19.10.14

---

FALK, Dokumentationsanforderungen, <http://www.iso9001.qmb.info/system/dokumentation.htm>, 26. 10.2014

---

Microsoft TechNet, Plan document management in SharePoint 2013, [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc263266\(v=office.15\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc263266(v=office.15).aspx), Abrufdatum 26.10.2014

---

Gartner Inc., Information technology research and advisory company, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2645115>, Abrufdatum 26.10.2014

---

Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, <http://www.hcahpsonline.org/files/HCAHPS%20Quality%20Assurance%20Guidelines%20V7.0%20March%202012.pdf>, Abrufdatum 26.10.2014

---

NHS Trust, National findings from the 2013 Inpatients survey, [http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/inpatient\\_survey\\_national\\_summary.pdf](http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/inpatient_survey_national_summary.pdf), Abrufdatum 26.10.2014

---

Mc AFEE, Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration, [http://adam-kcarson.files.wordpress.com/2006/12/enterprise\\_20\\_-\\_the\\_dawn\\_of\\_emergent\\_collaboration\\_by\\_andrew\\_mcafee.pdf](http://adam-kcarson.files.wordpress.com/2006/12/enterprise_20_-_the_dawn_of_emergent_collaboration_by_andrew_mcafee.pdf), Abrufdatum 26.10.2014

---

## 7.2 Literaturverzeichnis

§26 Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, Fassung vom 18.10.2014

---

§33 Salzburger Krankenanstaltengesetz, Fassung vom 18.10.2014

---

BAER, 2008, Information Design Workbook: Graphic Approaches, ... + 30 Cases Studies, E-Book Position 1642

---

FRISCH M., Tagebücher 1946-1949, E-Book Position 2129

---

DÖRFEL, 2013, Online-Umfrage Trendmonitor Interne Kommunikation 2013

---

DÖRFEL / SCHULZ, Social Media in der internen Kommunikation, 2012,

---

KAPLAN, Andreas M.; Michael Haenlein (2010): Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizons

---

KESSELER, 2004, Didaktische Strategien beim Wissenstransfer im Spannungsfeld von bildungsdidaktischen und kommunikationswissenschaftlichen Ansprüchen, Seite 134

---

RATZKE, DIETRICH (1982): Handbuch der Neuen Medien. Information und Kommunikation, Fernsehen und Hörfunk, Presse und Audiovision heute und morgen.

---

STEINBACHER, Chronik Obertauern, Ein Ort entstand aus dem Nichts, 1997

---