

Unified Communications-Projekte im klinischen Bereich

Unified Communication (UC) ist ein kommandes Projektfeld für das Krankenhaus. Anforderungen für eine erfolgreiche Integration skizziert Prof. Dr. Wolfgang Riedel vom IfK Institut für Krankenhauswesen in Braunschweig.



Wie weit ist der Einsatz von UC im Krankenhaus vorangeschritten?

Wolfgang Riedel: UC ist mehr als nur die Zusammenführung von Kommunikationsanwendungen (siehe Abb.). Gerade die Prozessanwendungen im Krankenhausbereich sind ein lohnendes Ziel von UC und bisher viel zu wenig untersucht worden.

Prof. Dr. Wolfgang Riedel, IfK Institut für Krankenhauswesen: „Ärzte sollen nicht primär ihre Mails, Sprachboxnachrichten und Faxe bearbeiten, vielmehr sind sinnvolle Unterstützungen der klinischen Prozesse gefragt, hier fehlen noch sinnvolle Lösungen.“

Immer mehr Firmen setzen UC ein, um die Effizienz ihres Personals zu erhöhen. Krankenhäuser gehen bisher sehr zögerlich mit dem Einsatz von UC um. Oft fehlen die technischen Voraussetzungen, um UC sinnvoll einzusetzen. Die wenigsten Krankenhäuser verfügen heute bereits über integrierte IP-Plattformen, um die bisher voneinander isolierten Kommunikationsmittel wie Telefon, Fax, E-Mail, Audio- und Videoconferencing unter UC zu integrieren.

Krankenhäuser müssen ihre alten Kommunikationslösungen auf Basis klassischer Telefonie in die neue IP-

Welt migrieren. In Teilbereichen wie der Verwaltung ist auch vielfach gelungen. Im medizinisch-pflegerischen Bereich fehlt es bislang völlig an fertigen Lösungen zur Verbesserung von Prozessen und damit der Produktivität.

Welchen Nutzen kann Unified Communication Krankenhäusern bringen?

Wolfgang Riedel: UC kann in Krankenhäusern auf zwei unterschiedlichen Bereichen eingesetzt werden: Administration (Verwaltung) sowie Medizin und Pflege (Ärzte, Pflege).

Beide Bereiche haben völlig unterschiedliche Anforderungen an UC. Eine sorgfältige Analyse der Kommunikationsprozesse ist die Basis für einen effektiven Einsatz von UC in Krankenhäusern. Es fehlt bislang an typischen Standardprozessen, die durch UC unterstützt werden können. Hier liegt ein Forschungsgebiet, dem sich das IfK verstärkt widmen will. Erst wenn sinnvolle Prozessunterstützung durch UC dem Personal wie Ärzten und Pflegekräften einen Nutzen bringt, wird sich UC in den Kliniken weitgehend durchsetzen. Daran mangelt es aber bisher.

Wie weit sind IP-Netze als technologische Basis von UC bereits allgemein Konsens?

Wolfgang Riedel: IP-Netze sind im administrativen Bereich von Krankenhäusern bereits Standard und damit mit dem Umfeld anderer Unternehmen vergleichbar. Im klinischen Bereich sind flächendeckende IP-Netze gerade im Entstehen, auch im Patientenumfeld. Dies behindert die Verbreitung von UC derzeit im Krankenhausbereich. Die Verbreitung von UC im Krankenhaus wird derzeit (noch) durch eine nicht flächendeckende IP-Netzstruktur behindert. Viele Arbeitsplätze sind noch mit alten analogen Telefonen ausgestattet. UC erfordert aber für die meisten (höherwertigen) Funktionen einen IP-Client, z. B. einen PC, PDA o.ä. oder ein IP-Telefon mit Bildschirm. In Krankenhäusern sind PC-Arbeitsplätze nur in Teilbereichen vorhanden (oft teilen sich mehrere Personen einen PC), so dass personalisierte Funktionen von UC nicht unterstützt werden.

Die administrativen Plätze können UC schon sehr gut nutzen, im medizinisch-pflegerischen Bereich fehlen meist die IP-Netze und die personalisierten Clients. Erste Krankenhäuser

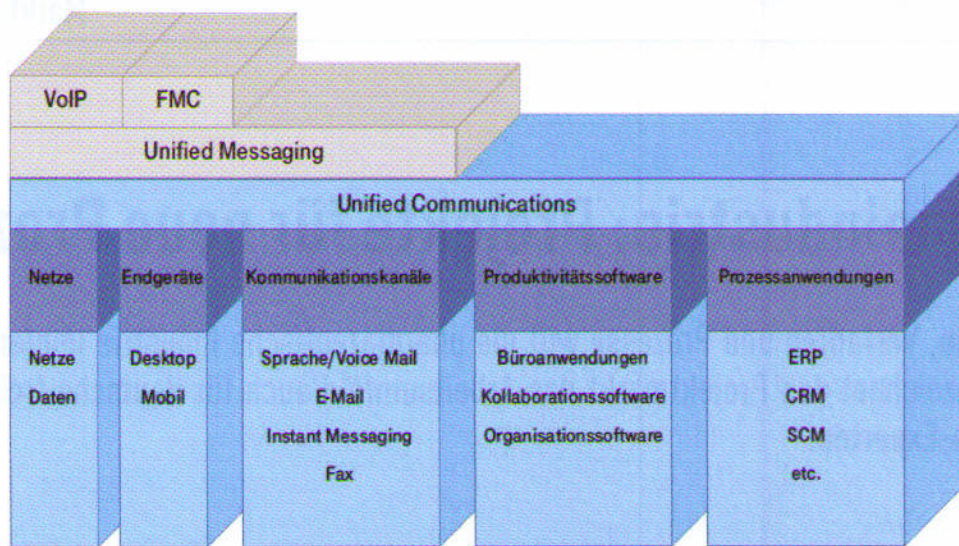


Abbildung : Entwicklungsstufen der Konvergenz.

Quelle: Berlecon Research; Unified Communications in Deutschland, Potenzial, Strategien, Anbieter; September 2007.

Unified Communications ist mehr als nur die Zusammenführung von Kommunikationsanwendungen. Gerade die Prozessanwendungen im Krankenhausbereich sind ein lohnendes Ziel von UC.

statten ihre Ärzte etc. daher mit iPhones, Blackberry o.ä. aus, um UC nutzen zu können. Hier stehen wir aber erst am Anfang. Ärzte sollen nicht primär ihre Mails, Sprachboxnachrichten und Faxe bearbeiten, vielmehr sind sinnvolle Unterstützungen der klinischen Prozesse gefragt, hier fehlen noch sinnvolle Lösungen.

Welche Schnittstellen- und Integrationsprobleme kennzeichnen die Umsetzung?

Wolfgang Riedel: In vielen Krankenhäusern fehlen die Plattformen, um UC-Lösungen zu implementieren.

Auch viele Anwendungslösungen im Healthcarebereich sind für UC-Integration nicht vorbereitet und müssen oft erst angepasst werden. Die Anbieter sollten ihre Lösungen „UC-fähig“ machen und UC integrieren. Bei UC-Lösungen sollten offene Standards bevorzugt werden, sowohl bei der Architektur als auch bei der Technik.

Welche Maßnahmen zur organisatorischen Einbettung sind besonders wichtig?

Wolfgang Riedel: Die Anwender sollten darüber nachdenken, über welche Kanäle sie derzeit intern und

extern kommunizieren und wo dabei Probleme auftreten. Dann wird meist schnell klar, dass die Lösung weiter reicht als die Integration einzelner Funktionalitäten. Werden Lösungen wie Instant Messaging oder Präsenzinformationen partiell und losgelöst von der gesamten IT- und Kommunikationsstruktur eingeführt, ist der zu erwartende Nutzen wahrscheinlich eher gering.

Links

www.ifk-bs.de

www.Klinik-IT-Akademie.de

Unified Communications

Unified Communications ermöglicht die übersichtliche Zusammenführung von Telefonie, E-Mail und anderen Kommunikationsanwendungen in einer Benutzeroberfläche. Darüber hinaus macht UC transparent, ob und auf welchem Kommunikationsweg Kommunikationspartner erreichbar sind – zeitraubende vergebliche Anrufe und Ausprobieren des besten Kommunikationskanals sollen der Vergangenheit angehören. UC beinhaltet die Konvergenz von Sprach-, Video- und Datenkommunikation.