

Die Qnnect-App bringt sicheren Datenaustausch und strukturierte Kommunikation

Attraktive Arbeitsplätze – ja, gerne!

Interne Kommunikation ist äusserst wichtig. Dabei geht es um Transparenz, klare Informationen exakt nach EmpfängerInnen strukturiert und auch um die Möglichkeit, sich auf einfache, aber sichere Weise interaktiv auszutauschen. Die Praxis hinkt diesen Wünschen aber noch vielerorts hinterher. Neue Wege sind gefragt.

Häufig werden in einem Spital, einer Pflege- oder Spitex-Organisation unzählige Mails verschickt. Diese internen Infos arten nicht selten zu einem Chat aus. Das Resultat ist bekannt: eine kaum zu bewältigende Informationsflut.

Ausserdem empfinden viele EmpfängerInnen bestimmte Nachrichten als unnötig, diese «cc.-Pathologie», nervt. Andererseits vermissen sie aber eine praktische Möglichkeit, auf wirklich wichtige Sachen an eine gezielte Adresse zu reagieren, was für ihre Arbeit sehr relevant wäre und ihnen das Gefühl gäbe, besser involviert zu sein. Last, but not least sind Führungskräfte nicht zu vergessen, für die Übersicht und exakt an die richtigen Personen übermittelte Infos ganz

wesentlich sind, ganz zu schweigen vom Komfort, den ein einfaches gegenseitiges Austauschen von Meinungen, Kritiken, Anregungen, Fragen und Antworten bedeuten würde. Das wäre in Zeiten des Fachkräftemangels geeignet, dass begehrte Mitarbeitende motiviert sind und keinen Stellenwechsel ins Auge fassen.

Sicher, aber umständlich – praktisch, aber gefährlich

Aus Sicherheitsgründen erfolgt der Nachrichtenaustausch heute meist via Stationscomputer. Das ist umständlich. Wenn gerade deshalb auf stark verbreitete Übermittlungskanäle wie WhatsApp ausgewichen wird, weil man es ja im

privaten Umfeld eh einsetzt, wird's zudem enorm gefährlich. «Deshalb ist die Zeit reif, sich mit einer App zu befassen, welche sowohl die Chat- als auch die News-Funktionalität für Unternehmen sicher und responsive anbietet, d.h. mit verschlüsseltem Datenverkehr via Server in der Schweiz arbeitet, und zwar für alle Endgeräte wie Desktop, Notebook, Tablet, Mobile», fordert Hansruedi Menzi, IT-Verantwortlicher bei Spitex Glattal. «Ein solches Tool ist die Qnnect-App, mit der ich bis dato sehr gute Erfahrungen gesammelt habe. Aus meiner Sicht ist der E-Mail-Verkehr zur externen Kommunikation mangels global umzusetzender Alternativen noch lange nicht wegzudenken; für die interne Kommunikation eignet er sich jedoch nur in Aus-



nahmefällen, welche jede Organisation für sich definieren muss. Hier ist die Qnnect-App eine effiziente moderne Alternative.»

Nähe schaffen und intern authentisch kommunizieren

Kaum je zuvor hat – gerade im Gesundheitswesen – gegolten, dass Mitarbeitende das beste Kapital darstellen. Sie sind ausserdem recht knapp geworden. Und daher äusserst begehrt. Gut informieren bedeutet zudem Wertschätzung.

«Dem kann ich nur zustimmen», meint Claudio Badertscher, «diesem Aspekt ist im Mitarbeiter-Management Rechnung zu tragen. Selbstbewusste Fachkräfte weisen sich nicht nur über eine hohe Kompetenz aus, sie wollen auch ernst genommen werden. Führungskräfte tun gut daran, Nähe zu schaffen und authentisch und transparent zu kommunizieren. So gelingt es, die Mitarbeitenden auf eine sorgfältige Weise in den betrieblichen Alltag miteinzubeziehen, sie in Entscheide zu involvieren und eine regelmässige Zwei-Wege-Kommunikation zu pflegen. Nicht nur Botschaften versenden – und dies exakt an die richtigen Empfängerinnen – ist wichtig, sondern ebenso Antworten aufzugreifen und berechnete Anliegen in die Arbeitsprozesse zu integrieren. Zufriedene Mitarbeitende auf allen Stufen identifizieren sich mit ihrem Arbeitsort und leisten bessere Arbeit für Patienten und betreute Menschen.»

Effizient, modern und sicher

Im Zeichen des Fachkräftemangels bedeutet eine optimal organisierte interne Kommunikation auch eine willkommene zeitliche Entlastung, damit sich Ärzte, Therapeuten, Pflegenden und Betreuende vermehrt auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können – administrative Ablenkung gibt es ja noch genug ... Eine direkte und interaktive Kommunikation ist zudem angenehm; durch den gemeinsamen Austausch können sich die Betroffenen gründlich aussprechen und Anregungen wie Verbesserungsvorschläge gezielt einbringen.

Badertscher: «Die Qnnect-App ist die Antwort auf den Wandel der Kommunikationsgewohnheiten und Erwartungen von Arbeitnehmern wie Arbeitgebern. Sie wird neuen Arbeits- und Organisationsformen (Home Office, Job Sharing, flache Hierarchien, selbstorganisierende Teams) gerecht und ist ein wichtiges Instrument im Rahmen der Anpassung des Datenschutzes aufgrund der Digitalisierung und der auch für die Schweiz relevanten neuen EU-Datenschutzver-

ordnung, wodurch die Arbeitgeber in die Verantwortung genommen werden.»

Die Qnnect-App bietet folgende drei Funktionen:

- **News-Feed:** Damit werden alle Mitarbeitenden zielgruppengerecht erreicht, zeit- und ortsunabhängig. Das ist gerade auch für das Erreichen der Teilzeitbeschäftigten und in Schichtbetrieb Tätigen sehr bedeutungsvoll. Im Universitätsspital Zürich (USZ) etwa sind 47% aller Mitarbeitenden in Teilzeit angestellt, in der Pflege sogar 56%. Das USZ fördert Job-Sharing auch ausdrücklich für Kaderpositionen: Ein Viertel aller Führungskräfte arbeiten auf diese Weise. Schweizweit arbeiten heute 1.1 Mio. der insgesamt 4.6 Mio. Erwerbstätigen weitestgehend flexibel – Tendenz steigend. Dies zeigt die Untersuchung «FlexWork-Survey» der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW).
- **Dialog:** Relevante Themen können sofort zwischen den Betroffenen diskutiert werden. Das schafft Klarheit und bietet Flexibilität, beispielsweise wenn bei unerwarteten Personalengpässen (z.B. aufgrund von Krankheit) rasch für eine Entlastung gesorgt werden muss und dafür Fachkräfte zuhause angefragt werden.
- **Chat:** Die App schafft virtuelle Räume: Team-Chat statt Mail-Flut. Weiter ist auch ein «nor-

maler» Chat jederzeit möglich, z.B. in Form eines Peer-Austausch, was eine höchste effiziente 1:1-Kommunikation darstellt. Dies geschieht verschlüsselt nach dem weltweit erprobten Sicherheitsstandard ISO 27001 – eine sichere Alternative zu WhatsApp & Co.

Feedback-Kultur fördern

Eine massgebliche Aufgabe der internen Kommunikation ist es, eine offene Feedback-Kultur sicherzustellen. Vor allem die junge Generation hat sich daran gewöhnt, laufend Rückmeldungen zu ihren Einsätzen und Leistungen zu erhalten. Mit den neuen vielseitigen Kommunikationskanälen wie der Mitarbeiter-App kann auf einfache Weise konstruktives Feedback vermittelt werden. Dies ist ein wichtiges Führungstool, das dem Aufbau von Vertrauen dient.

Über Likes und Kommentarfunktionen können die Vorgesetzten unmittelbar Feedback geben und auch selber Feedback erhalten. Dieses muss damit nicht in ein langes Gespräch ausarten, ein paar kurze Worte wie «gut gemacht, weiter so» reichen bereits. Wird ein Thema virulent – von der Anschaffung neuer Berufskleidung bis zu einem neuen Strategiepapier – lässt sich einfach mit einer Umfrage herausfinden, was die Mitarbeitenden davon halten. Wichtige Botschaften können auch mit Videos vermittelt werden.



Per Quiz unterhalten und sensibilisieren

Schliesslich gilt es das Lern-Element zu erwähnen. «Bei herkömmlicher Information vergessen die Leute in der Tageshektik rasch und viel», weiss Claudio Badertscher, «nach einem Monat bleiben nicht selten nur noch 10% des Gehörten oder Gelesenen hängen. Wir wollen mit unserer App mehr bieten, nämlich einen Wissenserhalt. So können wir das beliebte Quiz-Element einsetzen und die Mitarbeitenden auf unterhaltensame Weise für entscheidende Themen sensibilisieren. Darunter fallen etwa Datenschutz, Gewalt, Stichverletzungen, Norovirus-Probleme und vieles andere mehr.»

«Wir nutzen das interessante Angebot der Qnnect-App seit längere Zeit», äussert sich Sacha Marbacher, stv. Leiter IT des Kantonsospitals Zug begeistert, «die Einführung erwies sich als einfach. Wichtig war dabei die sorgfältige Definition der Informationsverteilung. Unsere Mitarbeitenden nutzen die App sehr gerne, weil sie äussert bedienungsfreundlich ist. Für uns in der IT-Abteilung ist es entscheidend, dass die Daten lokal gehostet sind und eine erstklassige Verfügbarkeit gewährleistet ist, was für ein Spital mit 24-Stunden-Betrieb unentbehrlich ist.»



17. EUROPÄISCHER
GESUNDHEITSKONGRESS
MÜNCHEN | 25.–26.10.2018

Aufbruch im Gesundheitswesen!

Der Leitkongress für den Austausch zwischen Deutschland, Österreich und der Schweiz



Melanie Huml
Bayerische Staatsministerin
für Gesundheit und Pflege



Prof. Josef Hecken
Gemeinsamer
Bundesausschuss (G-BA)



Michael Butler
Ford Europe



Jana Aulenkamp
Bundesvertretung der
Medizinstudierenden in
Deutschland e.V. (bvmd)



Dr. Axel Fischer
Städtisches Klinikum
München GmbH



Sabine Wolf
Allgemeines Krankenhaus
der Stadt Wien



Anke Franke
Ev. Diakonie Lindau e.V.



Verena Nold
Santésuisse

- Gesundheitspolitik
- Krankenhaus
- Rehabilitation

- Krankenversicherung
- Gesundheitsversorgung

- Innovative Notfallmedizin
- Europäisches Pflegeforum

Der Kongress im Internet:
www.gesundheitskongress.de

In Zusammenarbeit mit
dem Österreichischen Bundesministerium für Gesundheit und Frauen
und dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege

Veranstalter:  WISO S.E. Consulting GmbH