

Logicare schult das Personal des Spitals Limmattal

Gut gelernt ist halb gewonnen

Die Anforderungen ans Spitalpersonal aller Bereiche steigen enorm, denken wir nur an neue Abrechnungssysteme, ans Qualitäts-Management, ans breite Feld von Klinik-Informationssystemen und nicht zuletzt an die Vorgaben punkto Wirtschaftlichkeit und Prozessoptimierung. Wohl dem, der weiss, dass seine MitarbeiterInnen gut geschult ins tägliche Rennen steigen.

Dieses hohe Ziel zu erreichen, setzt einiges voraus. Gerade weil die Spitalwelt zusehend komplexer wird, ergibt sich die absolute Notwendigkeit einer standardisierten Schulung. Das trifft vor allem bei der Einführung neuer Anwendungen wie auch beim Eintritt neuer MitarbeiterInnen zu. Ein weiteres Problem stellt der hohe Aufwand dar, der bei Frontalunterricht zwischen Lehrer und Schülern entsteht. Beide müssen ja zur selben Zeit am gleichen Ort zugegen sein, was personelle, zeitliche und räumliche Kapazitäten bindet. Die vorhandenen Ressourcen sind zudem oft suboptimal eingesetzt, etwa wenn Dozierende bei grossem Übungsbedarf gar nicht ausreichend tief und individuell auf einzelne KursteilnehmerInnen eingehen können. Was leidet, sind Qualität, Gründlichkeit und Effizienz. Was Hochkonjunktur erlebt, sind Enttäuschung, Halbwissen und Frust. Das muss nicht sein: eLearning ist gefragt.

E heisst nicht automatisch Evangelium

Doch auch hier ist Vorsicht am Platz. Nicht alles Elektronische ist a priori besser als von früher Gewohntes. «Im Spital Limmattal wollte man deshalb von Anfang an sicherstellen, dass neue Lern-

formen eingeführt werden, die Begeisterung auslösen», betont Sybille Zettler, welche die Verantwortung für die Einführung neuer Mitarbeiter in das KIS «Phoenix» von Parametrix im Spital Limmattal Anfang Jahr von Brigitte Mercado übernommen hat.

Recht hat sie, denn es gibt schon viele enttäuschte Gesichter, weil eLearning mancherorts mit sehr hohem Aufwand auf die Beine gestellt wurde. Der erarbeitete und hängengebliebene Lerninhalt fiel hingegen eher bescheiden aus. Mehr Nutzen versprechen Konzepte, die menschliche Aspekte ins Zentrum stellen, klassisches Lernen systematisch erweitern und den Weg zum Know-how-Transfer erleichtern. Damit die Versprechen auch gehalten werden, ist bei eLearning neben der Möglichkeit dieser flexiblen Art von Lernunterstützung vor allem die Frage des Inhalts von ausschlaggebender Bedeutung. Der zu lernende Stoff ist enorm und muss rasch in die Köpfe Neueintretender gelangen, die praktisch vom ersten Tag an mit Patienten zu tun haben, also gleich sehr viel Betriebs- wie Pflege-spezifisches umsetzen müssen.

«Das bedeutet eine entsprechende Herausforderung für uns», übernimmt Eva Stephan von Logicare

den roten Faden. «Es ist schon klar, eLearning bedeutet einen Paradigmawechsel. Es braucht ein Gesamtkonzept und nicht bloss technische Infrastruktur. Das bedeutet, dass die Vorgesetzten aller Bereiche, für die Personal geschult wird, voll und ganz hinter eLearning als neuem Ansatz stehen und diesen entsprechend fördern. Auch die Ausbildungsverantwortlichen müssen erkennen, dass sie nicht überflüssig werden, sondern durch das System neuen Aufwind und neue Motivation erhalten. Sie werden ja in die vorteilhafte Lage versetzt, ein tolles Werkzeug zu nutzen, welches sie nach ihrer Vorstellung optimal einsetzen und begleiten können. eLearning heisst nämlich nicht, Schüler sich selbst zu überlassen. Das neue System soll vielmehr erlauben, dass primär mit Präsenz-eLearning gearbeitet wird und die fachliche und administrative Begleitung massgeschneidert erfolgen kann. Die direkte Mensch-zu-Mensch-Beziehung bleibt. Eine geschickte Kursleiterin hilft und sorgt dabei mit Feingefühl fürs beste Lernergebnis.»

Ans Eingemachte

Genau diese Prämissen und Überlegungen standen Pate, als im Spital Limmattal alle Beteiligten und Nutzer des KIS-Phoenix geschult werden sollten. Es galt, verschiedene Berufsgruppen – Ärzte, Pflege, Administration – mit diversen Spezialthemen und -Applikationen vertraut zu machen. Dazu kam, dass Phoenix zwar sehr bedienungsfreundlich, flexibel und modular aufgebaut ist, aber ausserordentlich viele Möglichkeiten bietet. Diese vollständig auszuschöpfen, setzt fundiertes Wissen voraus. Da waren alle gefordert!

Jetzt kam die Erfahrung von Logicare grad richtig. Eva Stephan und die zuständigen Mitarbeiter im Spital setzten alles daran, um in kurzer Zeit unterschiedliche Vorkenntnisse auszugleichen, volle Konzentration aufs Neue zu schaffen und hohe Qualität im Integrieren neuer Fertigkeiten in den Tagesablauf zu sichern. eLearning war das Mittel der Wahl und im Spital Limmattal ausserdem seit 2007 mit Erfolg im Schulen der Office-Software angewandt.

Für die Phoenix-Schulung wurden die Anforderungen analysiert, die Ausbildungsziele definiert





sowie Themen und Inhalte für die Kurse festgelegt. Schliesslich entstand daraus eine erste Stunde und dreissig Minuten eLearning, gefolgt von Frontalunterricht, was sich mittlerweile als gute Mischung erwies. Das gesamte Einführungsprogramm neuer Mitarbeiter dauert drei Tage, alles Berufsgruppenorientiert. Inbegriffen in die Ausbildung ist auch das Kennenlernen des spitaleigenen Intranets «Limmi-net». Im Schulungsraum, in dem acht PCs stehen, werden während eines Jahres rund 100 Personen ausgebildet.

Positive Erfahrungen

«In der Schulung erwiesen sich spontan die sehr unterschiedlichen PC-Vorkenntnisse als die grösste Herausforderung», resümiert Sybille Zettler, «hier galt es, mit individueller Betreuung Unterstützung zu bieten. Interessanterweise waren die Probleme bei jüngeren und älteren MitarbeiterInnen etwa gleich verteilt. Alle AnwenderInnen erinnern sich gerne an den gründlichen Aufbau der Lerninhalte. Sie hatten rasch das Gefühl, Logicare habe sich beim Gestalten der Lernmodule gut ins Klinikgeschehen hineinendenken können.» – «Bei der Akzeptanz zeigten sich geringe Unterschiede», erinnert sich Eva Stephan, «die Begeisterung, sich mit den Lerninhalten auseinandersetzen, wuchs relativ rasch. Hieraus folgten denn auch die meisten Anregungen, die das Programm positiv beeinflussten und schrittweise optimierten.»

Erfreuliche Zwischenbilanz

Heute – nach einem Jahr Erfahrung – lässt sich folgendes Fazit ziehen:

Spitäler setzen zunehmend auf eLearning.

Mit Logicare LernImpuls kann das Schulungsangebot schnell und einfach über das Internet genutzt werden.

Diese effiziente und kostengünstige Art der Weiterbildung erlaubt:

- Mitarbeitende optimal in Ihr Arbeitsumfeld einzuführen,
- Funktionalitäten neuer Anwendungen zielgerichtet vorzustellen,
- Prozesse und Zusammenhänge innerhalb des Spitals leicht verständlich zu vermitteln sowie
- jegliche Art von Wissen in einer ansprechenden Art und Weise so aufzubereiten, dass es von jedem Mitarbeitenden ort- und zeitunabhängig über das Internet abgerufen und von einem Kursbetreuer überprüft werden kann.

Das bereits verfügbare Schulungsangebot umfasst Standardanwendungen wie Microsoft Office sowie spezielle Spitalanwendungen wie PolyPoint PEP oder Phoenix KIS. Gerne können diese auf Wunsch auch an spitalinterne Gegebenheiten angepasst werden.

Logicare bietet generell massgeschneiderte Lösungen für Informatikanforderungen. Logicare betreibt die gesamte Informatik oder erarbeitet das passende Right sourcing Konzept und übernimmt für die entsprechenden Teile die Verantwortung. Dabei wird der reibungslose Betrieb garantiert – rund um die Uhr.

Logicare wurde am 26. Januar 2006 von den Spitälern Limmattal, Zimmerberg, GZO Spital Wetzikon und der Uniklinik Balgrist gegründet. Seit 2007 betreibt Logicare mit über 30 gut qualifizierten und erfahrenen Spezialisten erfolgreich die Informatik für die rund 2800 Benutzer.

- Die Gliederung des Schulungsprogramms erweist als motivierender Faktor für die Lernenden.
- Die ersten 12 Monate haben gezeigt, wo am meisten Fragen auftauchen und wie sie gezielt beantwortet werden können.
- Das Lerntempo kann individuell festgelegt werden. Das wird ausserordentlich geschätzt. Begrüsst wird auch die Möglichkeit, ausserhalb der Lerngruppe gewisse Schwerpunkte des Programms individuell zu vertiefen.
- Die wertvollen Erfahrungen dienen dazu, die Weiterbildungsthemen auszuweiten, beispielsweise auf die Aspekte der Arzneimittelabgabe.
- Weitere Themen für die nahe Zukunft sind auch Kurse über die Anwendung von Nexus-Software, anwenderspezifische Programme, DRGs und Hygiene im Spital.

Das Spital Limmattal

In Schlieren liegt mitten in der Wachstumsregion Zürich West das Spital Limmattal und stellt die medizinische Grundversorgung von über 100'000 Personen sicher. Es werden grund- und zusatzversicherte stationäre und ambulante Patienten betreut. Eine hochqualifizierte Notfallversorgung steht während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Auf dem Weg zum Gesundheitszentrum Zürich West

Das 1970 eröffnete Spital Limmattal hat sich in den vergangenen Jahren zu einem der modernsten Schwerpunktspitäler der Schweiz entwickelt. Dank dauernden Innovationen und Investitionen in High-Tech-Geräte sowie in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden genießt das «Limmi» einen ausgezeichneten Ruf, weit über die Region hinaus. Die Trägergemeinden haben im Jahr 2008 die Weichen für ein umfassendes Neu- und Umbauprojekt gestellt. Mit dem Baubeginn kann im Jahr 2012 begonnen werden.

- eLearning ist schliesslich auch für den Einsatz beim Patienten angedacht. Inhalte könnten Infos über Behandlungspfade, übers Spital und über Krankheitsbilder sein.

Innovative Partnerschaft

Die Kooperation zwischen dem Spital Limmattal und Logicare hat sich bewährt. Entsprechend motiviert werden die neuen Projekte vorbereitet. «Die Kontakte sind unkompliziert, das Vertrauen der Lernenden ist deutlich spürbar. Zudem lernen wir alle regelmässig voneinander. Die Partnerschaft zwischen Spital und Ausbildungsspezialisten ist als äusserst innovativ und befruchtend zu bezeichnen», lobt Sybille Zettler. Auf diese Weise wird eLearning zu einem Erfolgsfaktor beim Rekrutieren von Auszubildenden und Fachpersonal. So wird ein Spital, das offen ist für moderne Ausbildungsmethoden, als attraktiver Arbeitgeber eingestuft, für den man gerne tätig ist.

Text: Dr. Hans Balmer



9. Schweizerischer eHealthcare Kongress
Konferenz & Fachausstellung

Logicare AG ist Partner des Kongresses, der am Mittwoch/Donnerstag, 23./24. September 2009 im GZI Seminar- und Kongresshotel, Nottwil LU, stattfindet.

Konferenzprogramm und weitere Informationen online unter www.ehealthcare.ch