

Dokumentationsbegleiter, KI für das Gesundheitswesen

# Burnout im Gesundheitswesen verhindern – durch eine nachhaltige digitale Transformation

Dr. Simon Wallace | Chief Clinical Information Officer (CCIO), Nuance Healthcare UK and Ireland

30 August 2021



Digitale Lösungen, wie Hubs für den Wissensaustausch, virtuelle Assistenten oder Spracherkennung, können leistungsstarke Werkzeuge für Fachkräfte im Gesundheitswesen sein – jedoch nur, wenn sie richtig konzipiert, eingesetzt und begleitet werden. Aktuell berichten Organisationen aus dem Gesundheitswesen, wie sie ihre digitale Transformation erfolgreich und nachhaltig umgesetzt haben, indem sie ihr medizinisches Fachpersonal bei jedem Schritt einbezogen haben.

Die COVID-19-Pandemie hat die digitale Transformation bei vielen Gesundheitsdienstleistern beschleunigt. Sie wurden dazu gezwungen, schnell neue Wege zu finden, um ihre Versorgung aufrecht erhalten zu können. Die Folgen für das Personal – das bereits in einem Bereich arbeitet, in dem [Burnout weit verbreitet](#) ist – waren zusätzliche Aufgaben und noch größerer Stress.

Inzwischen folgen aber immer mehr Anbieter dem [berechtigten Aufruf der WHO](#), ihre Belegschaften durch bessere Arbeitsbedingungen und einen leichteren Zugang zu Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu unterstützen.

In jüngsten Diskussionen kamen Vertreter:innen von Organisationen aus dem Gesundheitswesen zu Wort, die in den Gebieten Bildung und digitaler Wandel eine Vorreiterrolle einnehmen. Sie nutzen Technologien, um innerhalb ihres Personals Gemeinschaften aufzubauen, die sich gegenseitig helfen und

ihr Wissen austauschen. Nachfolgend die wichtigsten Erkenntnisse:

## Digitales Lernen in diversen Gemeinschaften

Nur wenige Gesundheitsdienstleister verfügen über eine so große Reichweite wie Ärzte ohne Grenzen (Médecins Sans Frontières – MSF). Die humanitäre Hilfsorganisation leistet medizinische Unterstützung für Menschen, die von Konflikten, Epidemien oder Katastrophen betroffen oder von der Gesundheitsversorgung ausgeschlossen sind.

Die zehntausenden medizinischen Fachkräfte sind an verschiedenen Orten und in unterschiedlichen Umgebungen tätig. Dadurch war es schon immer eine Herausforderung, Wissen und Unterstützung innerhalb von MSF zu teilen. Deshalb hat die Organisation jetzt eine neue App namens „Tembo“ entwickelt, die einen digitalen Raum zum Lernen und Weiterbilden für ganz unterschiedliche Themen bietet, von klinischen Fähigkeiten bis hin zu Notfallmaßnahmen.

Sarah Martin, Senior Program Manager für Tembo hat in einem [HIMSS Webinar](#) ausführlich davon berichtet, wie ihre Organisation die App eingeführt hat – und wie die Mitarbeiter:innen von MSF von ihr profitieren: „Unser Ziel war es, allen Mitarbeiter:innen Zugang zu digitalen Lernmöglichkeiten zu verschaffen und damit allen das gleiche Maß an Gleichberechtigung und Inklusion zu bieten. Aber als wir unser erstes Minimum Viable Product vorstellten, mussten wir feststellen, dass es viel zu technisch war und nicht wirklich den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter:innen entsprach.“

Das Team hat daraufhin die App schnell angepasst und stärker auf die Nutzer ausgerichtet. „Uns wurde bewusst, dass für die Fachkraft, die die App verwendet, eine hohe Benutzerfreundlichkeit entscheidend war. Das hat uns geholfen herauszufinden, welche Funktionen Tembo braucht.“

## Das Geheimnis hinter Tembos Erfolg

Die überarbeitete Version von Tembo bietet einfachen Zugriff von verschiedenen Endgeräten, Offline-Funktionen, einen digitalen Raum für den Wissensaustausch, mehr als 300 digitale Kurse sowie Zugang zu weiteren Lernressourcen. Aber es sind nicht nur diese nutzerorientierten Funktionen, die Tembo zu einem Erfolg machen. Es ist auch die Strategie, mit der das Team von MSF diese Funktionen einsetzt und neue Nutzer in die App einbindet.

„Wir arbeiten an schwierigen und abgelegenen Orten, oft mit schlechter Konnektivität, begrenztem Zugang zu Smartphones und Teams mit geringen digitalen Kompetenzen. Wenn wir Tembo mit auf Missionen nehmen, konzentrieren wir uns daher auf den praktischen Nutzen der Technologie – und darauf, welchen Mehrwert wir für die Einsätze und die Menschen, denen wir helfen, schaffen können. Wir stellen sicher, dass wir einen Dialog mit den Teams bei den Einsätzen eröffnen, um ihnen das digitale Lernen während des Tages zu ermöglichen“, erklärt Martin.

Tembo mag sich bereits bewährt haben, aber dennoch ruhen Martin und ihr Team sich nicht auf ihren Lorbeeren aus. Sie entwickeln ihren Ansatz laufend weiter, um sicherzustellen, dass die App die größtmögliche Unterstützung bei den Einsätzen von MSF ist: „Wir passen unsere Einsatzstrategie je nach Land und Kontext an und wir fördern stets die digitalen Fähigkeiten, indem wir die Lerninhalte in Tembo so zugänglich wie möglich gestalten.“

## Ein Krankenhaus, das auf Mitgestaltung setzt

Genau wie Ärzte ohne Grenzen stellt auch der nächste Gesundheitsdienstleister die Fachkräfte in den Mittelpunkt seiner technologischen Innovationen. Das Lucíades Saude Hospital in Portugal hat zwischen den Jahren 2019 und 2020 eine ehrgeizige digitale Transformation abgeschlossen, die die betriebliche Effizienz verbessern und die Kosten senken sollte.

Dr. Sofia Couto Da Rocha, Chief Transformation Officer des Krankenhauses, hat von dem Erfolg ihrer Strategie berichtet. „Unsere größte Herausforderung bestand darin, herauszufinden, wie wir Menschen und Technologien in Einklang bringen können, um das Fachpersonal und die Patient:innen bestmöglich zu unterstützen.“, erklärt Sofia. „Wir konzentrierten uns auf die Beziehung zwischen der Technologie und ihren Nutzern sowie auf den Aufbau digitaler Kompetenzen in unserer ganzen Organisation.“

Während der gesamten digitalen Transformation des Krankenhauses arbeiteten Da Rocha und ihr Team mit Gesundheitsfachleuten aus unterschiedlichen Bereichen der Organisation zusammen, um das Projekt zu steuern. „Wir haben unsere Strategie jeden Tag neu angepasst und haben unsere medizinischen Fachkräfte explizit gefragt, wie wir ihnen helfen können“, führt Da Rocha weiter aus. „Ihre Vorschläge flossen in alles ein, von kleinen Softwareänderungen bis hin zu weitreichenderen Technologiestrategien. Wir haben bei jedem Schritt auf Mitgestaltung gesetzt.“

## Eine innovative App für Fachpersonal und Patient:innen

Ein wichtiger Baustein der digitalen Transformation des Luciades Saude Hospitals war die Entwicklung einer neuen App für das medizinische Fachpersonal und die Patient:innen: „Todos Por Um“ („Alle für Einen“). Sie automatisiert nicht nur die Aufgaben der Fachkräfte, sondern enthält auch einen KI-gestützten Chatbot, der die Symptome von Patient:innen erfassen und eine genaue Diagnose stellen kann. Diese Fähigkeit hat sich während der COVID-19-Pandemie als unschätzbar wertvoll erwiesen.

„Todos Por Um“ wird derzeit von mehr als 4.000 Ärzt:innen und Pflegekräften genutzt und hat bereits fast 400.000 Anfragen von Patient:innen bearbeitet. Und die App wird immer nützlicher. Seit ihrer Einführung wurde sie erweitert, sodass sie jetzt noch mehr Aufgaben automatisiert und auf weiteren Plattformen verfügbar sind.

Da Rocha sieht den Erfolg der App als direktes Ergebnis der engen Zusammenarbeit bei ihrer Entwicklung. „Innovation ist viel einfacher, wenn die medizinischen Fachkräfte das gleiche Ziel verfolgen wie das Technologie-Team. Darüber hinaus haben wir die Gefahr von Burnout in unserer gesamten Organisation untersucht und Fokusgruppen zusammengestellt, die geholfen haben, unser Projekt zu steuern. Dadurch konnten wir wichtige Erkenntnisse darüber gewinnen, welche Funktionen die App benötigte.“

## Die wichtigsten Komponenten bei der erfolgreichen Implementierung von Technologie

Zwei Punkte haben Frau Martin und Dr. Da Rocha in ihren Gesprächen besonders hervorgehoben. Bei der Einführung von Technologien sollte immer der Mensch im Mittelpunkt stehen und dass Gesundheitsdienstleister technologische Lösungen nur aus den richtigen Gründen implementieren sollten. Sie dürfen beim Personal keinen zusätzlichen Zeitdruck oder Stress verursachen.

Darüber hinaus muss die Technologie einfach, intuitiv und schneller als die bestehenden Prozesse funktionieren. Es ist wichtig, dass Lösungen Schritte innerhalb des Arbeitsablaufs sicher automatisieren, damit die medizinischen Fachkräfte mehr Zeit für die Interaktion mit Patient:innen haben und weniger Zeit für aufwendige Verwaltungsaufgaben aufwenden müssen.

## Fördermittel für die digitale Transformation von Krankenhäusern

In Deutschland soll das [Krankenhauszukunftsgesetz](#) (KHZG) seit letztem Jahr Krankenhäuser dabei unterstützen, ihren Digitalisierungsgrad zu erhöhen. Bereits im April 2021 hat Martin Peuker, CIO der Charité Universitätsmedizin Berlin im [Handelsblatt Health Expertentalk](#) seine Einschätzung zu dem Gesetz geteilt und berichtet, wie sich die Charité die Fördermittel zunutze macht.

Mit rund 100 Kliniken und Instituten und über 16.000 Mitarbeiter:innen gehört die Charité zu den größten Universitätskliniken Europas. Um administrative Prozesse im Klinikalltag zu vereinfachen, setzt sie seit dem Jahr 2018 flächendeckend auf die Spracherkennungslösung [Dragon Medical](#) von Nuance, die mit dem Krankenhausinformationssystem sowie E-Mail- und Textverarbeitungsprogrammen verwendet werden kann. Vor allem aufgrund des umfassenden medizinischen Fachvokabulars und der hohen Erkennungsrate, war das Feedback aus allen Bereichen sehr positiv.

Peuker weiß aber auch aus eigener Erfahrung, dass die digitale Transformation in Krankenhäusern durchaus anders verlaufen kann. „Digitalisierungsvorhaben scheitern, wenn es keine Agilität und interdisziplinäre Zusammenarbeit vor und während des Projektes gibt.“ Gleichzeitig sind auch die Benutzerfreundlichkeit und -erfahrung entscheidend, damit sich eine neue Lösung bei den Anwender:innen durchsetzt. „UX und Usability sind extrem wichtig“, betont Peuker.

Für die Zukunft hat sich die Charité das Ziel gesetzt, eine mobile sprachbasierte Infrastruktur aufzubauen, um die Verarbeitung von Daten in Echtzeit zu ermöglichen. Die Investitionsförderung des KHZGs für solche Projekte ist aus Peukers Sicht „dringend notwendig“. Allerdings fehlt bislang eine Anschlussfinanzierung für die Zeit nach dem dreijährigen Förderzeitraum. Diese Kosten werden Krankenhäuser wohl aus eigener Tasche zahlen müssen. Die Charité hat deshalb ihr IT-Budget von unter zwei Prozent auf vier Prozent erhöht. „Damit bringen wir unseren digitalen Reifegrad voran“, erklärt Peuker. Insgesamt ist es ihm bei dem Digitalisierungsprozess seiner Klinik wichtig, dass der Weg nicht nur mit, sondern vor allem für die Ärzt:innen, Pflegekräfte und weitere Angestellte gestaltet wird.

Den vollständigen Anwenderbericht zur Berliner Charité können Sie [hier](#) lesen.

**Tags:** [Digitale transformation](#), [Spracherkennung](#), [Krankenhauszukunftsgesetz \(KHZG\)](#), [Burnout bei medizinischem Fachpersonal](#)

## More Information

### Beratung anfordern

Wir unterstützen Sie bei der Digitalisierung - Nuance entwickelt Innovationen kontinuierlich weiter, um den sich ändernden Anforderungen von Gesundheitsversorgern und Patient:innen gerecht zu werden.

[Learn more](#)



### About Dr. Simon Wallace

Dr. Simon Wallace is the Chief Clinical Information Officer (CCIO) of Nuance's Healthcare division in the UK and Ireland. Simon has worked as a GP, hospital and public health doctor in Brighton and London. His interest in health informatics began in the 90s when he spent a year at the King's Fund investigating the impact of the internet on shared decision making between patients and their healthcare professional. For the past 15 years, he has worked for a range of organisations including Bupa, Dr Foster, Cerner Corporation and GSK across a range of technologies which include electronic patient records, telemedicine, mobile health and lifestyle devices. Simon has a keen interest in the voluntary sector, recently completing a 7 year term as a Trustee for Fitzrovia Youth in Action, a children and young people's charity based in London.



[View all posts by Dr. Simon Wallace](#)