

CNO – NETZWERK 2009



Ein lebendiges Intranet fördert den interdisziplinären Austausch

Fallstudie Kantonsspital Aarau AG

Kantonsspital Aarau



aseantic 

Inhalt

1	Kantonsspital Aarau AG	4
2	Dem Wohl der Patientinnen und Patienten verpflichtet	5
3	Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg	5
3.1	Das Intranet schafft Transparenz	6
3.2	Usability als Grundlage	6
3.3	Klare Zuständigkeiten	8
4	Interdisziplinärer Austausch ist gesichert	9

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2009:

- CSC (<http://www.csc.com/ch>)
- Glaux Soft (www.glauxsoft.ch)
- Microsoft Schweiz (www.microsoft.ch)
- SynSpace (www.synspace.ch)
- Software Improvement Group (www.sig.eu)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2009 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IMH Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2009 sind: swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; asut; Security Conference; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2009 sind: Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; itnewsbyte.com

1 Kantonsspital Aarau AG

Als Zentrumsspital übernimmt das Kantonsspital Aarau eine zentrale Funktion im über-regionalen Gesundheitssystem. Es ist Teil des Aargauer Gesundheitsnetzwerks und bietet den über 500'000 Bewohnerinnen und Bewohnern des Kantons und der angrenzenden Regionen Diagnose und Behandlung in allen medizinischen Spezialgebieten. Mit der Behandlung und Betreuung der jährlich rund 23'000 stationären Patientinnen und Patienten sowie der Durchführung von über 320'000 ambulanten Konsultationen sind zirka 2'800 Personen betraut. Als Ausbildungsspital für die Berufe des Gesundheitswesens gibt das Kantonsspital Aarau fundiertes medizinisches Wissen an rund 300 junge Fachkräfte weiter. Die gepflegte Hotellerie, die parkähnliche Umgebung und die innovative medizintechnische Infrastruktur unterstützen Ärzte und Pflegende dabei, den Aufenthalt der Patientinnen und Patienten im Kantonsspital Aarau angenehm und erfolgreich zu gestalten. Während 365 Tagen im Jahr sind die Mitarbeitenden des Kantonsspitals Aarau 24 Stunden für das Wohl der Patientinnen und Patienten da, betreuen diese mit bestem medizinischem Wissen, verantwortungsvollem Handeln und viel Einfühlungsvermögen optimal.

*Frédérique Scherrer,
Projektleiterin Marketing*



„Das Intranet pflegt und fördert den interdisziplinären Austausch innerhalb des Spitals.“

Der respektvolle und ganzheitliche Umgang mit den Menschen ist dem Kantonsspital Aarau ein fundamentales Anliegen. Die Qualität der Betreuung steht im Vordergrund und fordert alle Mitarbeitenden täglich neu. Die einzelnen Bereiche des Spitals setzen sich gemeinsam für das Wohl der Patientinnen und Patienten ein. Damit die bestmögliche Betreuung gewährleistet werden kann, bedarf es eines intensiven und interdisziplinären Austauschs innerhalb des Spitals.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Frédérique Scherrer	Kantonsspital Aarau AG	Projektleiterin Marketing
Jaime Pérez	aseantic ag	Senior Project Manager
Nicole Scheidegger Dominik Guggisberg	sieber&partners AG	Autoren

Abbildung 1: Ansprechpersonen

Die vorliegende Fallstudie zeigt, wie das von der aseantic ag implementierte Intranet den Informationsfluss verbessert, Kompetenzen sichtbar macht, den interdisziplinären Austausch stärkt und die Mitarbeitenden des Spitals bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

2 Dem Wohl der Patientinnen und Patienten verpflichtet

Im Zentrum des Spitalalltags stehen die Patientinnen und Patienten, die durch eine interdisziplinäre und ganzheitliche Behandlung bestmöglich betreut werden. Die Arbeit im Spital ist geprägt von vernetztem Denken und Handeln: Ärzte und Ärztinnen, das Pflegepersonal sowie die Mitarbeitenden in der Unternehmensführung und der Administration tauschen sich aus und stimmen ihr Handeln aufeinander ab. Die relativ autonomen Kliniken müssen zusammengeführt und deren interdisziplinärer Austausch gefördert werden. Von allen Beteiligten wird verlangt, dass sie ihr Wissen einbringen und sich gemeinsam über verschiedene Spezialgebiete hinweg für das Wohl der Patientinnen und Patienten einsetzen. Diese enge Zusammenarbeit stellt hohe Anforderungen an die Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen allen Mitarbeitenden des Kantonsspitals Aarau.

Mit der Einführung des neuen Intranets waren folgende Ziele verbunden:

- Die Schaffung eines Instruments für den Informationsaustausch
- Die Bereitstellung einer einheitlichen und zentralen Informationsablage
- Die Erleichterung des Datenaustausches innerhalb des Spitals
- Die Förderung der interdisziplinären Kommunikation und der gemeinsamen Kultur

Frédérique Scherrer,
Projektleiterin Marketing

Kantonsspital Aarau 

„Das Intranet macht Kompetenzen, Erfolge und Neuigkeiten aus allen Bereichen für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter sichtbar.“

3 Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg

Das Intranet des Kantonsspitals Aarau baut auf dem Microsoft Office Sharepoint Server (MOSS) 2007 auf. Die aseantic ag unterstützte das Spital bei der Konzeption und Implementierung des Intranets als Consulting- und Integrationspartner. Die Weiterentwicklung wird ebenfalls durch die aseantic ag begleitet: Der aktuelle Stand wird periodisch evaluiert und daraus werden die nötigen Schritte für die weitere Optimierung abgeleitet.

Das Intranet muss in den Bereichen Benutzerfreundlichkeit (Usability) sowie Qualität der Inhalte einen hohen Standard erfüllen. Falsche oder veraltete Informationen würden zu Missverständnissen oder Ungenauigkeiten führen, welche die Qualität der Behandlung beeinträchtigen können. Durch mangelnde Usability entwickelt sich das Intranet nicht zu einem lebendigen Instrument zur Vermittlung von für alle Bereiche relevanten Informationen.

3.1 Das Intranet schafft Transparenz

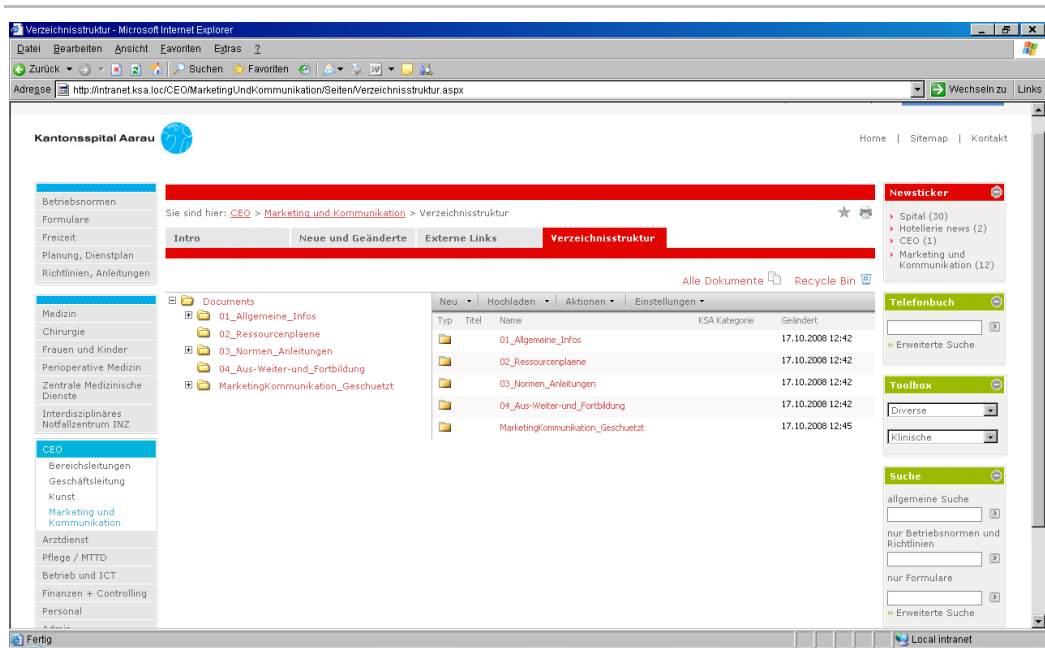
Das Intranet funktioniert als zentrale Plattform zur Publikation von Mitteilungen und dient den Mitarbeitenden als erster und zentraler Einstiegspunkt für die Beschaffung von wichtigen Informationen. Auf der allgemeinen Startseite werden Nachrichten, die für alle Mitarbeitenden des Spitals relevant sind und deren Verbreitung von allgemeinem Interesse ist publiziert. Ein Kalender gibt Auskunft über die wichtigsten Termine. Das Spitalpersonal ist damit immer über die wichtigsten Neuigkeiten und Veränderungen informiert und kann diese bei ihren Tätigkeiten einbeziehen. Zusätzlich verfügt das Intranet über folgende zentrale Funktionen, die alle Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen:

- **Toolbox:** Ein wichtiger Bestandteil des Intranets ist die sogenannte Toolbox. Spezialapplikationen sind direkt über die Toolbox aufrufbar. Diese dienen der Erfassung der erbrachten Leistungen, der verwendeten Arbeitsinstrumente und der administrativen Tätigkeiten. Ersichtlich sind zum Beispiel die Bettendisposition oder die Laborresultate sowie Aufträge an den technischen Dienst.
- **News:** Jeder Bereich verfügt über eine eigene Sektion, in der über Neuigkeiten informiert wird. Diese werden automatisiert an die allgemeine Startseite weitergeleitet.
- **Telefonbuch:** Alle wichtigen Kontaktdaten sind zentral abgelegt. Dies unterstützt die Mitarbeitenden beim Finden der passenden Ansprechpartner und trägt zur Verbesserung der Zusammenarbeit und zum spitalinternen Austausch bei.
- **Reglemente:** Prominent platziert und einfach erreichbar sind Informationen zu Betriebsnormen, wichtige Formulare, Richtlinien oder diverse Anleitungen.

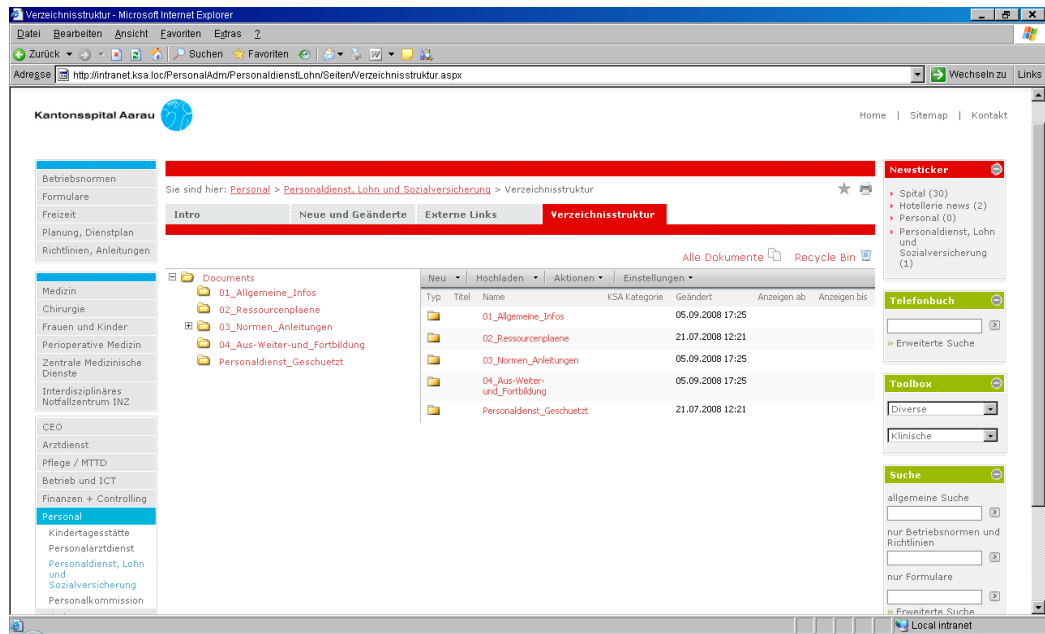
Die Einstiegsseiten der unterschiedlichen Bereiche dienen sowohl der Vermittlung von bereichsspezifischen als auch von bereichsübergreifenden Informationen. Diese sind für die Mitarbeitenden des jeweiligen Dienstbereichs oder der einzelnen Klinik ebenso relevant, wie für Personen, die sich über die jeweilige Abteilung informieren wollen. Die so kommunizierten Inhalte unterstützen damit den Informationsaustausch beispielsweise zwischen den unterschiedlichen Kliniken und damit die interdisziplinäre Zusammenarbeit innerhalb des Spitals.

3.2 Usability als Grundlage

Bei der Einführung des neuen Intranets wurde besonderer Wert auf die Benutzerfreundlichkeit gelegt. Zum schnellen Finden von Inhalten tragen die Vereinheitlichung des Auftritts aller Bereiche und Abteilungen des Spitals sowie die Verbesserung der Navigation bei.



Verzeichnisstruktur der Abteilung Marketing und Kommunikation



Verzeichnisstruktur der Abteilung Personaldienst, Lohn und Sozialversicherungen

Abbildung 2: Einheitliche Verzeichnisstruktur der unterschiedlichen Bereiche

Die einheitliche Strukturierung des Intranets unterstützt die Anwender: Der Auftritt und die Navigation jeder Abteilung sind identisch. Kennen die User die vorgegebene Struktur, so können sie sich schnell im gesamten Intranet orientieren und finden dadurch die gesuchten Informationen schneller. Zusätzlich hilft die aus dem Desktop-Bereich bekannte Filebrowser-Navigation Personen, die nicht täglich mit Computern oder dem Intranet arbeiten, bei der Suche nach Dokumenten und Informationen. Und nicht zuletzt steigert die Suchfunktion die Benutzerfreundlichkeit massgeblich.

Die Qualität sowie die Aktualität der vorhandenen Informationen werden durch die Gültigkeitsdauer der einzelnen Dokumente gesteigert. Ist diese überschritten, so sind die jeweiligen Dokumente für die User nicht mehr sichtbar: Es werden nur aktuelle und relevante Informationen angezeigt. Weiter ist jedes Dokument einer bestimmten Kategorie zugeteilt und besitzt eine eindeutige URL, wodurch die Übersichtlichkeit zusätzlich erhöht werden kann.

Auch für das Publikationsteam hat sich vieles verbessert. Das Management der Zugriffsrechte wurde vereinfacht und vordefinierte Regeln helfen bei der Verwaltung der Gültigkeitsdauer der unterschiedlichen Dokumente.

3.3 Klare Zuständigkeiten

Neben den genannten technischen Veränderungen, die zur Arbeitserleichterung für das Publikationsteams beitragen, sind auch die Zuständigkeiten klar geregelt worden. In jedem Bereich des Intranets ist eine Person aus der jeweiligen Abteilung des Spitals verantwortlich für die Publikation und Betreuung der Inhalte. Dies steigert die Qualität der publizierten Informationen und Dokumente deutlich. Die jeweiligen Ansprechpersonen sind eindeutig definiert und Fragen oder Probleme können gezielt adressiert werden und erreichen die dafür zuständige Person.

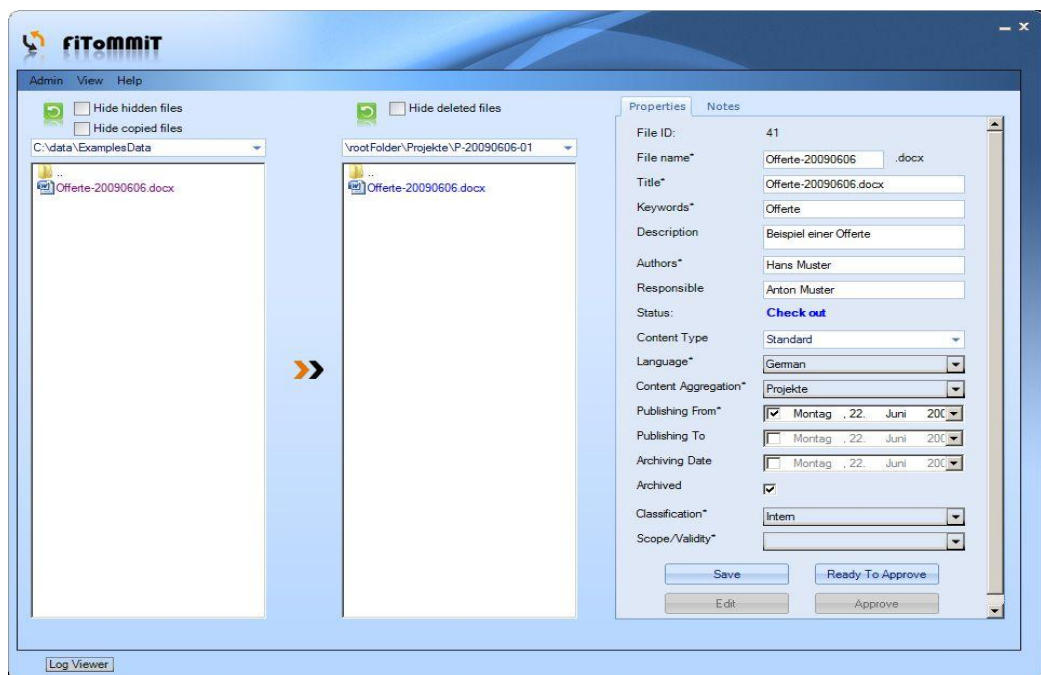


Abbildung 3: Zeitersparnis bei der Migration durch FiToMMiT

Für die Migration der bestehenden Inhalte aus dem früheren Intranet arbeitete das Publikationsteam mit einem von der aseantec ag entwickelten Tool (FiToMMiT, Files To MOSS Migration Tool). Dieses Werkzeug bietet die Möglichkeit, innerhalb einer grafischen Oberfläche Dokumente per Drag & Drop von der alten in die neue Struktur zu überführen und unterstützt die Migration von Dokumenten zusätzlich durch Metatag-

ging. Dank FiToMMiT konnte einerseits die Dokumentenmigration parallel zur Entwicklung des neuen Intranets gestartet sowie ständig kontrolliert werden und andererseits wurden die mit FiToMMiT verarbeitenden Dokumente automatisch in die Struktur des neuen Intranets übernommen. Dadurch wurde die Migration vereinfacht und konnte schneller durchgeführt werden.

4 Interdisziplinärer Austausch ist gesichert

Im Kantonsspital Aarau wird durch den Einsatz des bedürfnisgerecht implementierten Intranets der Informationsaustausch stark verbessert. Im Zuge der besseren Verbreitung der relevanten Informationen sind alle Bereiche des Spitals näher zusammen gerückt. Die bereichsübergreifende Kommunikation und die unternehmensweite Kultur werden gestärkt. Der Austausch unter den Kliniken sowie zwischen den klinischen und den Dienstbereichen wird vereinfacht und intensiviert. Dies dient dem interdisziplinären Austausch und leistet damit einen Beitrag zur ganzheitlichen Betreuung der Patientinnen und Patienten.

Das von der aseantic ag implementierte Intranet ist flexibel, ausbaufähig und kann den Bedürfnissen des Kantonsspitals Aarau fortlaufend angepasst werden. MOSS 2007 ermöglicht zudem die einfache Anpassung an den Auftritt des Spitals (CICD) und die Office Integration erlaubt die Vereinfachung von Arbeitsabläufen.

Im Kantonsspital Aarau entstand ein lebendiges Intranet, das bedürfnisgerecht entwickelt wurde und für zukünftige Erweiterungen gerüstet ist.