



Das Onboarding ist ein zentraler Bestandteil der Inbetriebnahme eines neuen Messenger-Dienstes.

HCM-Serie Krankenhaus-Messenger (Teil 2)

# Das Onboarding

Zur Verbesserung der internen Kommunikation nutzt das St.-Antonius-Hospital in Eschweiler den Messenger Join. Derzeit läuft die sicherlich spannendste Phase des Projekts: Der Roll-out und das Onboarding der klinischen Fachkräfte. Erste Learnings zum Abschauen.

**W**ie jeder Messenger-Dienst ist Join schnell installiert und kann sofort genutzt werden. Gerade weil Messenger ein wichtiger Teil des Privatlebens geworden sind und ihre Vorteile geschätzt werden, ist die Integration in den klinischen Alltag ein Selbstläufer, etwa beim Hintergrunddienst: Über die App können die diensthabenden Ärztinnen und Ärzte benachrichtigt und alle benötigten Informationen wie komplette CT-/MRT-Datensätze, Fotos oder Videos geteilt werden, was z.B. unnötige Fahrten in die Klinik verhindert.

Aber Chatten ist nur die Spitze des Eisbergs. Das volle Potenzial einer Kommunikationslösung ergibt sich erst, wenn sie auch in die klinischen Prozesse und Behandlungs-Workflows integriert wird. Das Onboarding im St.-Antonius-Hospital in Eschweiler zeigt, dass folgende fünf Aspekte für den erfolgreichen Einsatz essenziell sind:

## 1 Messenger in die IT einbinden

In Eschweiler war die IT-Abteilung federführend in das Projekt eingebunden, eine DSGVO-konforme Möglichkeit zur mobilen Kommunikation zu finden. Das sollte selbstverständlich sein, wird aber häufig nicht bedacht. Das Ergebnis: Es werden dezentral herunterladbare Apps verwendet, die als sogenannte Schatten-IT nicht in die Systeme des Krankenhauses eingebunden sind – aus IT-Sicherheits- und Datenschutzgründen höchst bedenklich.

Als organisationsgebundene Lösung dagegen ist Join über einen Gateway-Server in die Klinik-IT des St.-Antonius-Hospitals eingebunden, etwa mit Schnittstellen zum PACS. Die Installation und Verknüpfung erfolgten aufgrund der aktuellen Covid-Situation nicht vor Ort, sondern remote.

Ein weiterer Vorteil: Join wird über die IT-Abteilung des St.-Antonius-Hospitals bereitgestellt. So ist garantiert, dass nur verifizierte Nutzende miteinander kommunizieren können und die Datenhoheit bei der Klinik liegt. Zudem erlaubt Join umfangreiche Administratorfunktionen, etwa die Verwaltung von Zugriffsrechten sowie Lese- und Bearbeitungsberechtigungen für DICOMs und Patientendaten.

## 2 Support über verschiedene Kanäle anbieten

Der wesentliche Unterschied zu anderen Messenger-Diensten besteht bei Join darin, dass er für medizinische Bedürfnisse konzipiert ist. Spezielle Funktionen wie etwa der DICOM-Viewer oder TimeStamps sind integriert. Wie diese speziellen Features funktionieren, wird in Eschweiler über verschiedene Kanäle erklärt

und demonstriert, etwa über Handbücher und Use-Case-Flyer, aber auch Live-Workshops und On-Demand-Schulungsvideos sind geplant. Über ein Helpdesk können neue Projekte geplant und besprochen werden, beispielsweise die Anbindung an Modalitäten oder Schnittstellen zum KIS.

### 3 Für einen reibungslosen Start sorgen

In Eschweiler wird Join nach dem BYOD-Prinzip verwendet (Bring-your-own-device). Über das Administratoren-Panel wurden die Nutzenden bereits vorregistriert. Das reduziert den Supportaufwand und sorgt für einen reibungslosen Roll-out mit minimaler Benutzerinteraktion.

In Absprache mit der Klinik wurden außerdem erste Gruppenchats für Teams, Projekte und klinische

Workflows eingerichtet – die Mitarbeitenden können also direkt starten.

### 4 Anwendungsszenarien nutzen

Für spezifische Anwendungsfälle wie Schlaganfall bietet es sich an, die wichtigsten Funktionen in Anwendungsszenarien im Messenger zu präsentieren. Effizienzsteigerungen und Verbesserungen in der Kommunikation und in den Behandlungsergebnissen können so den Mitarbeitenden praxisnah aufgezeigt werden. Das führt bereits im Vorfeld zu positiven Nutzererfahrungen.

### 5 Möglichkeiten für Feedback bieten

Jede Einrichtung – egal ob Klinik, Krankenhaus oder Arztpraxis – ist einzigartig und hat individuelle Pro-

zesse und Anwendungsfälle. Deshalb ist es wichtig, dass Nutzenden die Möglichkeit geboten wird, Feedback zu geben. Klinikmitarbeitende in Eschweiler können ihre Rückmeldungen und Anregungen z.B. über das integrierte Helpdesk einbringen. Hier können beispielsweise neue Anwendungsszenarien präsentiert, Ideen vorgeschlagen oder Fragen gestellt werden. Denn auch das gehört zu einem Roll-out: Nach erfolgreicher Einführung weiterhin für die Nutzenden da zu sein.

#### Julia Opstals

Head of Applications,  
Allm EMEA,

**Kontakt:**  
[j.opstals@allm.inc](mailto:j.opstals@allm.inc)



Damit Sie im Blätterwald nicht die Orientierung verlieren.



## HCM liefert Ihnen den Überblick!

Das Team von **Health&Care Management** unterstützt Sie mit topaktuellen Branchennews und praktischen Hilfen bei Ihrer täglichen Arbeit.

Das Magazin bietet Ihnen ebenso wie das mobile Abo auf Ihrem Smartphone oder Tablet jederzeit Zugriff auf Informationen aus erster Hand.



Bestellen Sie das Kombi-Abo mit Magazin und App auf [www.hcm-magazin.de/kombi](http://www.hcm-magazin.de/kombi)

Jetzt neu in der App: Vorlesefunktion

English translation of the text “Das Onboarding”  
by Julia Opstals, Head of Applications, Allm EMEA  
German trade journal “Health&Care Management”, issue 04/2021

## **The onboarding process**

To improve internal communication, the St.-Antonius-Hospital in Eschweiler uses the messenger application, Join. The most exciting phase of the project is currently underway: the roll-out and onboarding of the clinical staff. Five lessons learned to adopt.

Like any messenger service, Join is installed quickly and can be used immediately. Since messengers have become an important part of private life and their advantages are appreciated, integration into everyday clinical life is a no-brainer. For example, in background duty: the doctors on duty can be notified via the app and all the information they need, such as complete CT/MRI datasets, photos, or videos, can be shared, which prevents unnecessary trips to the clinic. But chatting is only the tip of the iceberg. The full potential of a communication solution only emerges when it is also integrated into the clinical workflows and treatment paths. The Onboarding at the St. Antonius Hospital in Eschweiler shows that five aspects are essential for a successful roll-out:

### **1 Integrate the messenger into the clinical IT**

In Eschweiler, the IT department oversaw the project to find a DSGVO-compliant option for mobile communication. This should go without saying but is often not considered. The result: decentralised downloadable apps are used that are not integrated into the hospital's systems as so-called shadow IT - highly questionable for IT security and data protection reasons.

Join on the other hand is integrated into the hospital IT of the St.-Antonius-Hospital via a gateway server, for example with interfaces to the PACS. Due to the current Covid situation, installation and linking were not carried out on site, but remotely.

Another advantage: Join is provided by the IT department of the St.-Antonius-Hospital. This guarantees that only verified users can communicate with each other and that the hospital retains data sovereignty. In addition, Join allows extensive administrator functions, such as the management of access rights and read & edit authorisations for DICOM images and patient data.

## **2 Offer support via different channels**

The basic functions of private and clinical messengers are identical: after installation, users can chat directly, make video calls or send pictures. The main difference between Join and other messenger services is that it is designed for medical needs. Special functions such as the DICOM viewer or TimeStamps are integrated.

How these special features work is explained and demonstrated in Eschweiler via various channels, such as manuals and use case flyers, but live workshops and on-demand training videos are also planned. New projects can be discussed via a helpdesk, for example the connection to modalities or interfaces to the HIS.

## **3 Ensure a smooth start**

In Eschweiler, Join is used according to the BYOD (bring-your-own-device) principle. The installation effort should therefore be kept as low as possible. The users have already been pre-registered via the administrator panel. This reduces the support effort and ensures a smooth roll-out with minimal user interaction.

In consultation with the clinic, the first group chats for teams, projects and clinical workflows were also set up - so staff can start directly.

## **4 Use application scenarios**

For specific use cases such as stroke, it makes sense to present the most important functions of the messenger directly in application scenarios. Increases in efficiency and improvements in communication, collaboration and treatment results can thus be demonstrated to staff in a practical way. This already leads to positive user experiences in advance.

## **5 Provide opportunities for feedback**

Every institution – whether a clinic, hospital or doctor's practice – is unique and has individual workflows and use cases. Therefore, it is important that users are given the opportunity to provide feedback. Clinic staff in Eschweiler can provide their feedback and suggestions via the integrated helpdesk, for example.

Experience from other hospitals has shown that new application scenarios open up quite quickly, especially across sectors, i.e. networks are created with physicians or the paramedics. Because that is also part of a successful roll-out: to continue to be there for the users after successful introduction.