

**Daniel Kaufmann, Leiter Technik und Rettungsdienst, weiss, wie wichtig ein einheitlicher Auftritt ist**

## Spital Riggisberg weckt schlummernde Reserven

Im hügeligen und weiträumigen Versorgungsgebiet Gantrisch nehmen das Spital Riggisberg und dessen Rettungsdienst eine zentrale Rolle ein. Jede Sekunde zählt – auch für den ehemaligen Direktor, Bruno Haudenschild, heute COO Spital Netz Bern. Er hat sich dafür stark gemacht, dass in Riggisberg eine effiziente Office-Vorlagensteuerung eingeführt wurde. Daniel Kaufmann, Leiter Technik und Rettungsdienst, zeigt die Vorteile, die in anderen Spitälern ebenso geschätzt werden.

An einem prächtigen und klaren Spätsommertag kam die Redaktion von «clinicum» in den Genuss, sich von Daniel Kaufmann, Leiter Technik und Rettungsdienst, Spital Riggisberg, die effiziente «Riggisberg Template Automation» – kurz RTA vorführen zu lassen. Nach einer schönen Fahrt durch die lieblichen Hügel des Gürbetals war der erste Eindruck von Riggisberg gewaltig. Die wunderschönen und wohl bekanntesten Schweizer Alpen zum Greifen nah – die tolle Fernsicht nicht zu übertreffen. Schade nur, dass sich das Büro von Daniel Kaufmann im Untergeschoss befindet. Trotz fehlender Fernsicht fiel der Besuch aber äusserst interessant aus; die «clinicum»-Redaktion wurde in den Bann eines überzeugenden Corporate Design-Auftrittes gezogen.

### Jede Sekunde zählt

Im Rettungsdienst entscheiden Sekunden über Leben und Tod. Auf jeden Augenblick kommt es an. Gerade hier sollen Mitarbeiter Leben retten und sich nicht



mit einem aufwändigen Bürotiger anlegen. Aus diesem Grund hat der ehemalige Direktor, Bruno Haudenschild, heute COO Spital Netz Bern, die raffinierte Office-Vorlagensteuerungen von OfficeCare eingeführt. Damit hat er garantiert auch schlummernde Produktivitätsreserven im Spital Riggisberg geweckt, das zusammen mit den öffentlichen Spitälern Aarberg, Belp, Münsingen, Tiefenau und Ziegler sowie dem Pflegezentrum Elfenau und dem Alters- und Pflegeheim Belp dem Spital Netz Bern angehört.

Entstanden ist RTA «Riggisberg Template Automation», ein individuelles Tool, das Daniel Kaufmann, Leiter Technik und Rettungsdienst, heute nicht mehr missen möchte. «In meiner Funktion bringe ich natürlich einige Erfahrung aus der Informatik mit. Was mich hier aber besonders begeistert, ist eine Vorlagensteuerung, die selbst IT-Muffel in ganz einfachen Abläufen unterstützt.»

### «Mit-Arbeitende» sind wichtigstes Kapital

Im Spital Riggisberg, mit seiner überschaubaren Grösse (40 Betten), arbeiten die «Mit-Arbeitenden» – ungeachtet hierarchischer Stellungen – miteinander für die Patienten, deren Bedürfnisse im Zentrum des Handelns stehen. Die Schreibweise des Wortes «Mit-Arbeitende» verdeutlicht die Auffassung der Arbeitsweise mit dem Herausstreichen der beiden Wortsilben. Auch für Daniel Kaufmann nimmt das Personal eine wichtige Stellung ein. Nur dank der Motivation seines Teams bringt er Technik und Rettungsdienst unter einen Hut. Auf seine Truppe kann er sich verlassen.

Mit vier Leuten in der Technik und 35 im Rettungsdienst gewährt er einen reibungslosen Ablauf in diesen beiden Bereichen, wobei der Rettungsdienst natürlich erste Priorität einnimmt. «Ich kann mich auf ein motiviertes Team verlassen und muss mich nicht um Details kümmern. Klar, dass es ein paar Finessen braucht, um ausdauernd eine gute Mitarbeiter-Kultur zu pflegen.»

### Administrative Arbeiten auf ein Minimum beschränkt

20-30% seiner Arbeit verwendet der Techniker für administrative Arbeiten, strategische Aufgaben und Konzepte wie Betriebsbewilligungen. Dabei hilft ihm «RTA», die «Bürozeit» auf ein Minimum zu reduzieren und sich um Wichtigeres zu kümmern. «Schon ein einfacher Brief konnte vor der Einführung von RTA im Sommer 2006 locker zu einem Mehrstundenprojekt werden.» Daniel Kaufmann kommt ins Schwärmen, wenn er die Vorteile der produktiven Vorlagensteuerung aufzeigt. «Vom einfachen Ordnerrücken über einen Brief, ein Abwesenheitsformular bis hin zu umfassenden Qualitätsmanagement-Vorlagen kann ich mit wenigen Mouseclicks die gewünschten Belege ausdrucken.»

Beim Loben zeigt er gleich ein paar Beispiele an seinem Computer, und die «clinicum»-Redaktion kann sich mit eigenen Augen von der Einfachheit des Tools überzeugen. In der vertrauten Officeumgebung befinden sich drei Buttons in der Taskliste, die für den bodenständigen Riggisberger nicht mehr wegzudenken sind. Der Dokumentauswahl-Button ist wohl der wichtigste davon. Und hier kommen sie wieder, die greifbar nahen Schweizer Alpen, abgebildet auf der Auswahlliste. Gleich fühlt man sich wohl und heimisch. Jedes x-beliebige Dokument kann hier hinterlegt werden. «Und in jedem dieser Dokumente konnte man sich vor der RTA-Zeit unglaublich verlaufen. Natürlich bin ich heute sehr sensibilisiert darauf und sehe, wo massig Zeit gespart wird.» Mit den anderen Buttons können Adresse und Briefunterschrift mutiert werden.

### Einfaches Auftragssystem

In der Vorlagensteuerung integriert ist auch ein bedienerfreundliches Auftragssystem. Es kommt immer wieder vor, dass im Spital Riggisberg eine Glühbirne flackert, ein Gerät aussteigt, ein Patient im Zimmer zu kalt hat. Mit einem elektronischen Formular kann

- Vorlagensteuerung von OfficeCare**
- Einheitliche Plattform für die gesamte Dokumentenerstellung (nicht nur Word), dadurch Zeitersparnis beim Suchen der richtigen Vorlagen für jeden Mitarbeiter
  - Alle aktuellen Vorlagen schnell im Zugriff – ohne Explorersuche
  - Einheitliches Corporate Identity/Corporate Design für die ganze Unternehmung
  - Einfache Absenderwahl per Mausklick
  - Dokumente können produktiver und effizient erstellt werden
  - Einfache und moderne Bedienung, identisch in allen Abteilungen, auch für mehrere Absenderstandorte (Filialen / Bereiche) möglich
  - Sprachhinterlegung für alle Dokumente und/oder Bildschirmmasken
  - Integration von Abteilungsvorlagen in Masterplattform möglich
  - Reduzierte Anzahl Vorlagendateien (\*.dot). Zum Beispiel ein Brief für alle Sprachen und alle Absenderstandorte resp. alle Mitarbeiter
  - Keine Setup-Prozeduren, einfache Netz- oder Lokalinstallation
  - Reduzierter Aufwand bei der Verwaltung, Änderung und Verteilung der Vorlagen für die verantwortlichen IT-Personen
  - Administration der persönlichen Daten, wie e-Mail-adresse, Direktwahl, etc. persönlich durch Mitarbeiter oder zentral durch Administrator (z.B. Personalabteilung)
  - TwiXTel- resp. Datenbankanbindungen für Adresswahl optional

das Problem schnell bearbeitet, weiterverfolgt und nachgewiesen werden. Raum und ID-Nummer des Gerätes werden hinterlegt und das Problem kurz geschildert. Es besteht auch die Möglichkeit, dass das elektronische Beleg in Zukunft zusätzlich in die Anlagenbuchhaltung eingespeist werden kann.

**Corporate Design überzeugend umgesetzt**

Die Zeit ist das Eine. Ein einheitlicher Auftritt das Andere. «Und der kann übergeordnet gemanaged werden. Was nützt ein tolles Corporate Design-Manual im Schreibtisch, wenn es nie angewendet wird!» Daniel Kaufmann ist voll des Lobes, wenn er von der Vorlagensteuerung von OfficeCare redet. In der «Riggisberg Template Automation» ist das Corporate Design des Spitals Riggisberg von A-Z umgesetzt. «Wenn wir schon USM-Möbel im Patientenzugänglichen Bereich haben, müssen auch die Ordnerrücken stimmen.» Davon ist der Rettungsdienstleiter überzeugt. Ihm ist wichtig, welchen Eindruck die Kundschaft vom Spital gewinnt. Und da steht er mit seiner Meinung nicht alleine da. Rund 80 Arbeitsplätze stehen im Spital Riggisberg, die von allen 180 Voll- und Teilzeit-Mitarbeitenden benutzt werden können.

Die einfache Handhabung von Belegen ist bei allen auf viel Begeisterung gestossen. Ein Brief wird

mit «RTA» zum Kinderspiel, alle möglichen Absender sind hinterlegt, Briefkopf und Fusszeile sind vorgeben, der Empfänger kann direkt über TwiXTel eruiert werden und ein paar aufmunternde Zeilen sind auch kein Hexenwesen. Klar, dass auch Leute, denen Office nicht vertraut ist, ein Faible für Briefe entwickeln. «Es gibt keinen Grund mehr, einen Brief auf andere Weise zu schreiben». Ein überzeugter Anwender ist Daniel Kaufmann allemal. «Bevor OfficeCare bei uns ein Mandat übernommen hat, hatte ich keine Ahnung, was Corporate Identity und Corporate Design bedeuten. Heute bin ich stolz auf unseren einheitlichen Auftritt, weil ich sehe, dass wir damit auch Erfolg haben. Ärzte und Techniker treten gleich auf. Es ist eben ein echtes Miteinander.»

**Kompetente Unterstützung von OfficeCare**

«Riggisberg Template Automation» ist selbsterklärend und einfach. Alle Punkte, die gebraucht werden, sind sofort ersichtlich. Unbrauchbarer Schnickschnack ist nicht vorhanden. Auch ein neuer Benutzer findet sich innert kürzester Zeit darin zurecht. «Das ist oberstes Gebot für mich. Ich will meine Leute nicht eine Woche lang in einen Kurs schicken». Daniel Kaufmann weiss, was er will.

Von Seiten OfficeCare wird das Spital Riggisberg tatkräftig und kompetent unterstützt. Claudia Lüscher, Geschäftsführerin OfficeCare, verbringt mindestens einen Tag die Woche, Peter Rüttimann, Mitinhaber OfficeCare AG, einen Tag pro Monat in Riggisberg, um weitere Informatikprojekte umzusetzen. OfficeCare engagiert sich zurzeit vor allem für eine raffinierte Terminverwaltung für Sprechstundenplanungen und OPs (RAP), verbunden mit einem elektronischen Patientendossier (DOC) im neuen Ambulatorium des Spitals. Zusammen mit dem Chefarzt, Dr. med. Martin Jülke, werden Abläufe optimiert und elektronisch einfach und für das Notfall-Personal praxisnah und effizient in der Bedienung abgebildet. Auch andere Kliniken und Spitäler, wie z.B. die Luzerner Psychiatrie in St. Urban oder das Gesundheitszentrum in Wetzikon, arbeiten bereits seit längerem mit dem überzeugenden Softwaretool von OfficeCare. Die Mitarbeiter der Phonak AG in

Stäfa, der VonRoll AG oder der SwisSTXT in Biel sind weitere Beispiele dafür, dass dank der produktiven Vorlagensteuerung von OfficeCare das CI/CD-Manuel am Arbeitsplatz täglich effizient und mit Freude umgesetzt wird.

**Der Umwelt zuliebe**

Vom effizienten «RTA» beeindruckt, durfte die Redaktion von «clinicum» auch noch ein Auge in die anderen Untergeschossräume des Spitals werfen, auch wenn sich die Sehnsucht nach dem tollen Wetter draussen wieder arg bemerkbar machte. Mit Sonnenkollektoren erzeugt das Spital warmes Wasser. Eine eigene Quelle sorgt für das Lebenselixier. Und zu guter Letzt verwendet das Spital Holzschnitzel aus der Region für einen warmen Winter. Wenn da nicht auch die Umwelt zum Zuge kommt! Hut ab vor der vorbildlichen Spitalleitung!

**Weitere Informationen**

OfficeCare AG  
 Claudia Lüscher  
 Bolacker 12  
 4563 Gerlafingen  
 Telefon 032 675 06 66  
 www.officecare.ch

Text: Elisabeth Meyer

