

# IT-Ausbildungsstrategie „Blended Learning“ in den DRK Kliniken Berlin

Von „der Angst vor - zur Freude am PC“



Michael Thoss, DRK Kliniken Berlin, Vorstandsmittglied KHIT: „Wie viele Ängste im Umgang mit der ‚harten‘ und ‚weichen‘ Ware dabei mitschwingen zeigt sich in den EDV-Kursen, die durch unsere IT als stetig entwickelter Service seit 1997 angeboten werden.“

Um das Gesamtkonzept des Blended Learning erfolgreich zu realisieren, haben die DRK Kliniken Berlin zunehmend pädagogische und methodische Vorgehensweisen umgesetzt. Im Fokus steht neben der Befindlichkeit des Einzelnen die zentrale Frage nach der effizienten Nutzung der Systeme und dem Spaß beim Umgang mit dem „Werkzeug“ PC. Das integrierte Lernkonzept Blended Learning enthält Gehirn-gerechte Techniken, die helfen Lernen zu lernen.

Der User Help Desk der IT im Krankenhaus wird zunehmend stärker belastet. Gründe sind die stetig steigenden Anzahl der „im Feld“ befindlichen Systeme, aber auch die Zunahme bei Softwarelösungen und die Integrationen von medizintechnischen Sys-

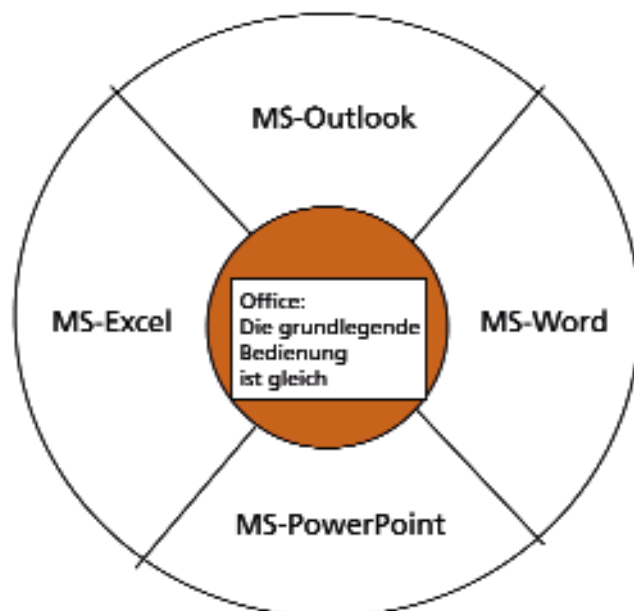
temen. Gleichzeitig verschmutzt der Schneeball des „learning on the job“ beim Bergabrollen ziemlich stark, bevor er am Boden zerschellt. Transferverluste bei der Wissensvermittlung von Mitarbeiter zu Mitarbeiter und oftmals fehlende „Poweruser“ führen zu ständig steigenden Volumen in der Hotline der IT. Diese ist zudem oftmals nur eine von vielen wahrgenommenen Funktionen eines durchschnittlichen IT-Mitarbeiters im Krankenhaus. Es gibt nun drei Möglichkeiten der Aktion: Reaktion auf die Wirkung oder Reaktion auf die Ursache. Im ersten Fall stellt man einen weiteren Helpdesk-Mitarbeiter ein und hofft, dass das Problem zumindest temporär gelöst wird. Im zweiten Fall stellt man sich der Ursache und beschäftigt sich mit der notwendigen Qualifikation der „anwendenden“ Mitarbeiter. Den dritten Fall: Alles bleibt – bis zum Kollaps – wie es ist, betrachten wir an dieser Stelle wegen fehlender Perspektive nicht. In den meisten Fällen übernimmt die IT die anspruchsvolle Aufgabe der Ausbildung, obwohl oftmals keine ausreichende Qualifikation in diesem Bereich vorhanden ist. Anders im folgenden Beispiel: Silvia Mietzner (Ausbildungsverantwortliche der IT in den DRK Kliniken Berlin) verfolgt für den zweiten Fall die beschriebenen Lösungsansätze: Bei der

Einstellung in einem Krankenhaus gibt es für medizinisches Personal den PC „gratis“ dazu. Während der Ausbildung gibt es für Ärzte, Krankenpfleger, Krankenschwestern oder Versorgungsdienste jedoch kaum oder keine Vorbereitung auf das selbstverständliche Bedienen von Kommunikationssystemen wie MS-Outlook oder das Krankenhausinformationssystem (KIS).

Die Praxissituation unseres Personals im Krankenhaus gestaltet sich nach den Erfordernissen des Unternehmens. Der Dienst am


## IT-Ausbildung in den DRK Kliniken Berlin

In den DRK Kliniken Berlin liegt die Ausbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Händen einer Diplom-Lehrerin mit umfangreichen Erfahrungen aus Schule und Industrie. Michael Thoss, Leiter der Informationstechnik der DRK Kliniken Berlin, zeigte in Teil 1 des Beitrags Details (Ausgabe 6/2009 des Krankenhaus IT Journals). Dazu gehört, dass die IT des Konzerns ein Ausbildungsangebot für Standardsoftware und das unternehmensweite Krankenhausinformationssystem zur Verfügung stellt. Alle Maßnahmen fokussieren dabei auf ausgewählten Schwerpunkten, individuelle Themen werden nicht behandelt.



Patienten erfordert berufsbegleitende Weiterbildung. Zusätzlich und zunehmend steigen auch die Anforderungen in der Bedienung der im Unternehmen eingesetzten Softwarelösungen. Die Generationen der über 40-jährigen sind nicht selbstverständlich mit den „Blechboxen“ oder dem Joystick groß geworden, chatten im Internet oder scypen über Ländergrenzen. Das ist von besonderer Bedeutung, da das aktuelle Durchschnittsalter der pflegenden Berufe in Deutschland bei 46 bis 48 Jahren liegt. Mit Bravour erfassen diese Mitarbeiter jeden Tag von der Aufnahme eines Patienten bis zur Entlassung in Echtzeit die Daten im „KIS“. Wie viele Ängste im Umgang mit der „harten“ und „weichen“ Ware dabei mitschwingen zeigt sich in den EDV-Kursen, die durch unsere IT als stetig entwickelter Service seit 1997 angeboten werden. Um das Gesamtkonzept des Blended Learning zu realisieren, haben wir zunehmend pädagogische und methodische Vorgehensweisen umgesetzt, durch die sich ein Wandel von „der Angst vor – zur Freude am PC“ vollzieht. Im Fokus unserer Arbeit steht neben der Befindlichkeit des Einzelnen die zentrale Frage: „Wie effizient werden die Systeme genutzt?“. Das von uns gelebte integrierte Lernkonzept Blended Learning gestalten wir mit Gehirn-gerechten Techniken, die helfen Lernen zu lernen. In den Präsenzkursen verknüpfen die Teilnehmer Bekanntes mit Neuem, wir schaffen Analogien, fragen nach dem Nutzen und finden Spaß beim Umgang mit dem „Werkzeug“ PC. Die Kursstrukturen und -inhalte basieren zum Teil auf den Ansätzen des Birkenbihl-Institutes (Vera Birkenbihl, Birkenbihl-ALPHA-Buch) und der dort ent-

wickelten Kategorien-Torte. Im Modell werden die notwendigen Denkprozesse bildlich dargestellt. Die Lernenden erkennen, dass die grundlegende Bedienung bei allen Programmen (einer verwandten Gruppe) gleich ist. Mit Gehirn-gerechten Techniken macht Lernen Spaß. Wir erzeugen in uns Bilder und knüpfen damit an Bekanntes an. Haben Sie schon einmal einen alten Deckel auf eine Schreibmaschine fallen lassen? Deckel zu – kein Schreiben mehr – Word schließen mit <Alt> <F4>. Während der Präsenzkurse erhalten die Teilnehmer Kursmaterial, das auf den Kurs abgestimmt ist. Unsere Empfehlungen sind im Nachgang kurze Lernsequenzen mit dem Ziel: „Was möchte ich heute lernen, weil es für mich wichtig ist?“ Die eLearn-Kurse werden als didaktisches Mittel schon in den EDV-Kursen eingesetzt. Für die Lernenden eine Bestätigung und Festigung des erworbenen Wissens. Wir ermutigen sie auf ihrem Weg „Ich mach das jetzt fast ganz alleine“, die sie begleitenden Kursbücher und Skripte und die ihnen an jedem Rechner zugänglichen eLearn-Plattformen zu nutzen. Ebenso wie die <F1> Hilfe in den Office-Programmen. Die kurzen Lernsequenzen von drei bis zehn Minuten sind entspannt zu bewältigen.

Wir könnten sagen: Das Feedback von den über 700 Teilnehmerinnen und Teilnehmern 2009 bestärkt uns in unserem Vorgehen. Die EDV ist nicht trocken, die Kiste geht nicht kaputt und sollte die „softe Ware“ mal nicht wollen, bekommen die Kollegen keine Panik und bestürmen erst die Hotline, wenn sie die „Selbsthilfeschatztruhe“ durchforstet haben. 

## KH IT-Herbsttagung 2010: Trends in der Ausbildung für IT und Mitarbeiter im Krankenhaus

Dem Thema „Ausbildung und Entwicklung“ widmet sich auch die Herbsttagung des KHIT in Erfurt am 22. und 23.9.2010. Neben Konzepten und Technologien für die Ausbildung von Mitarbeitern werden auch Schwerpunkte für die IT-Leitung und IT-Mitarbeiter erörtert.

Das Programm will Impulse für die IT-Ausbildung im Krankenhaus geben. Dazu gehören Aspekte wie Qualifikationsanforderungen aus Sicht des Consultings und Entwicklungen im Projektmanagement. Den Blick in die Praxis öffnet die Mitarbeiterausbildung am KH Itzehoer und am Inselfpital Bern mit dem Einsatz einer e-learn-Plattform.

Perspektiven für den Job zeigen die Ausbildungsstrategie blended learning der DRK Kliniken Berlin, aber auch der Programmpunkt Schwerpunkte nach der Ausbildung und nicht zuletzt der Blick über den Tellerrand auf e-Learning der Transport- und Logistik-Branche. Impulsvorträge lockern praxisbezogen auf, etwa zu Arzt und IT – ein tragisches Lustspiel in endlosen Akten, Kommunikation und Erfolg oder Soft-Skill-Nutzen.

[www.kh-it.de](http://www.kh-it.de)

### PRO-KLINIK Anwenderforum 2010

## Anwenderforum Wireless Technologien im Krankenhaus

am Donnerstag, 23. Sept. 2010 von 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr  
in der Caritas-Akademie Köln-Hohenlind.

#### HERSTELLER INFORMIEREN ÜBER:

- Voraussetzungen für Wireless Technologien im Krankenhaus
- Applikationen und weitere Unterstützungen für den User
- Schnittstellen zum KIS
- Software-Lösungen für vorhandene Geräte
- Fallbeispiele aus der Praxis

#### NUTZER BERICHTEN ÜBER IHRE ERFAHRUNGEN!

**TEILNAHMEGEBÜHREN:** 120,00 € + Mwst. für Mitarbeiter von medizinischen Einrichtungen  
80,00 € + Mwst. für die zweite Person des Hauses.

## PRO - KLINIK MANAGEMENTAKADEMIE



#### INFORMATIONEN & ANMELDUNG

PRO-KLINIK MANAGEMENTAKADEMIE  
Richard-Zanders-Str. 45  
51469 Bergisch Gladbach  
Tel.: +49 (0) 2202 /96 12 - 0  
Fax: +49 (0) 2202 /96 12 - 22  
eMail: [sekretariat@pro-klunik.de](mailto:sekretariat@pro-klunik.de)  
[www.pro-klunik.de](http://www.pro-klunik.de)