

# Microsoft Teams for Healthcare

Zentralisieren, vereinfachen und sicher  
zusammenarbeiten.





# AGENDA

- 1 Status Quo: Kommunikation und Kollaboration im Klinikwesen unter der Lupe.
- 2 Microsoft Teams im Alltag.
- 3 Ausblick – Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung im Klinikwesen.
- 4 Kontakt.

# Problem – Kommunikation und Informationsversorgung...

Wichtig: Bei Frau Meier wurde die Medikation erhöht. Dr. Matzen hat die Medikation freigegeben jedoch noch nicht eingetragen.

Wann beginnt deine Schicht? Wollen wir gemeinsam Pause machen?

Ich muss mich für heute krankmelden

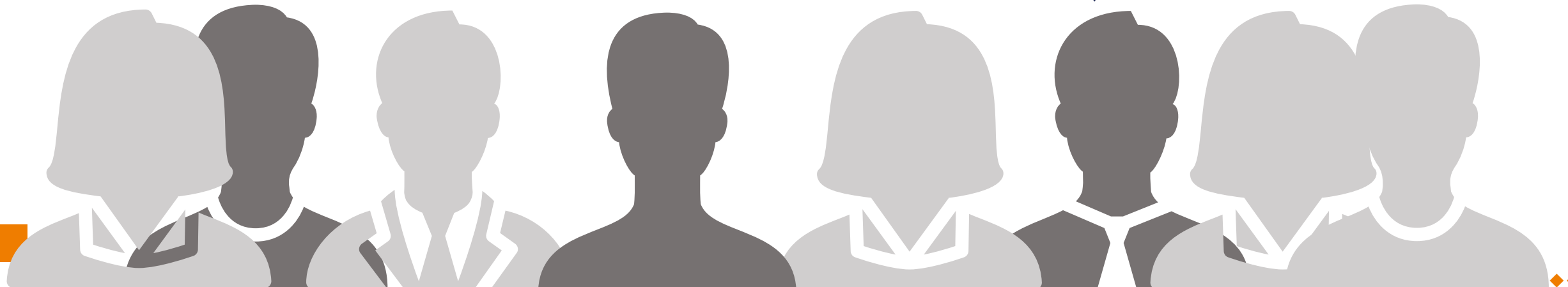
Ich habe heute die Nachtschicht auf Station 4. Gab es wichtigen Vorfälle?

Ich brauche eine zweite Meinung. Kann sich jemand eben das Bild angucken.

Ich finde den Urlaubsantrag nicht. Wo kann ich den finden?

Ich soll mit Herrn Müller in die Radiologie aber er ist nicht mehr auf Zimmer 304. Wurde er verlegt?

Ich finde die Präsentation nicht die wir zusammen erarbeitet haben.



# Welche Tools werden aktuell im Krankenhaus genutzt?



## WhatsApp

WhatsApp hat den Privat-User Markt stark erobert und ist in seiner leichten und schnellen Anwendung ein echter User-Liebling.

WhatsApp-Gruppen von Ärzten, Verwaltungsteams, Pflegekräften etc. sind häufig vorhanden.

... Anders als bei digitalen medizinischen Tools herrscht im Bereich der Kommunikation ein echter Need unter der Ärzteschaft. “



## E-Mail

E-Mail Verkehr ist von langer Reaktionszeit gegenüber Direktchats geprägt.

Ewig lange E-Mail Verkettungen RE: RE: WG: AW: AW und wenig Überblick.

Verantwortung wird über CC häufig abgegeben.

Lange Suche im Postfach um E-Mails, Anhänge etc. wiederzufinden.



## Intranet/Fileserver

Intranet und Fileservers sind unübersichtlich und seit Jahren gewachsen.

Kollaboration: Ist in Echtzeit ist nicht möglich.

Dokumente werden nachträglich zusammengeführt oder die Änderungsverfolgung wird genutzt.

Eigentlich hat niemand so richtig den Überblick!

# Status Quo - Wie wird kommuniziert?

**Der informelle Hauptkommunikationsweg ist WhatsApp. In dieser bekannten unverzüglichen Kommunikation geht es häufig um allgemeine Abstimmungen im Alltag sowie spezifische Rückfragen unter Spezialisten (je nach WhatsApp-Gruppe).**



# Personas im Krankenhausalltag



**Pflegefachkraft Anna**

“Mein Tag ist gefüllt mit Zeit am Patienten. Unsere Übergaben erfolgen unstandardisiert und ineffizient.

Wenn Kollegen krank sind oder Schichten getauscht werden müssen, ist dies sehr mühsam.“

Archetyp: *stark, mutig, hilfsbereit, kämpft für das Gute*



**Dr. Matzen**

“Mein Tag ist gefüllt mit Zeit am Patienten.

Wir sind immer unter Strom, für administrative Prozesse bleibt kaum Zeit. Muss während der Schicht die Medikation angepasst werden müssen wir dies häufig per Ferndiagnose telefonisch freigeben. Die korrekte Nachbearbeitung erfolgt dann meist nach Schichtende.“

Archetyp: *bricht Regeln, widersetzt sich dem Mainstream, schockiert*



**Personalsachbearbeiterin Mareike**

“Wir sind viel zu unproduktiv. Müssen oft zusammenarbeiten und mit den Mitarbeitern und Führungskräften kommunizieren.

Wir arbeiten alle immer für uns und tragen unsere Arbeitsergebnisse am Ende zusammen.“

Archetyp: *frustriert, unproduktiv und unmotiviert*

# Ein Tag im Leben mit Pflegefachkraft Anna



**Krankenschwester Anna**

“Mein Tag ist gefüllt mit Zeit am Patienten. Unsere Übergaben erfolgen unstandardisiert und ineffizient.

Wenn Kollegen krank sind oder Schichten getauscht werden müssen, ist dies sehr mühsam.

Archetyp: *stark, mutig, hilfsbereit, kämpft für das Gute*

- ▶ 6:00 Uhr – Aufstehen. Schnelles Frühstück anziehen, Zähneputzen und los zur Bahn. Schnelles checken der Schwestern- und Stations-WhatsApp-Gruppen nach wichtigen Änderungen.

---

- ▶ 6:40 Uhr – Ankunft an der Haltestelle. Bahn verpasst. Schnell eine Nachricht an mein Team senden. Ich komme ein paar Minuten später

---

- ▶ 7:05 Uhr – Ankunft an der Station. Die Übergabe läuft gerade, der Übergabezettel wird ausgefüllt und ich bekomme ihn in Papierform.

---

- ▶ 9:50 Uhr – Patient XY hat starke Schmerzen. Die Medikation muss angepasst werden. Ich laufe zum Stationstelefon und rufe Dr. Matzen an. Leider geht er nicht ran und wir müssen erstmal auf Rückmeldung warten.

---

- ▶ 12:00 Uhr – Meine Kollegin hat mir gerade geschrieben – wir gehen gemeinsam Mittagessen.

---

- ▶ 13:50 Uhr – Im Zimmer von Patient YX halte ich die wichtigsten Infos zur Übergabe auf meinem Übergabezettel fest und werde kurz vor Schichtende alles am stationären PC übertragen.

---

# Ein Tag im Leben mit Dr. Matzen



**Dr. Matzen**

“Mein Tag ist gefüllt mit Zeit am Patienten.

Wir sind immer unter Strom, für administrative Prozesse bleibt kaum Zeit. Muss während der Schicht die Medikation angepasst werden, geben wir dies häufig zwangsweise per Ferndiagnose telefonisch frei. Die korrekte Nachbearbeitung erfolgt dann meist nach Schichtende.

Archetyp: *bricht Regeln, widersetzt sich dem Mainstream, schockiert*

- ▶ 6:30 Uhr – Aufstehen. Schnelles Frühstück anziehen, Zähneputzen und los zur Arbeit. Auf dem Weg lese ich die ersten Nachrichten im Chat aus der letzten Schicht.

---

- ▶ 7:00 Uhr – Ankunft Im Krankenhaus. Übergabe mit den anderen behandelnden Ärzten. Wichtig Infos finden im Team platz.

---

- ▶ 7:05 Uhr – Ankunft in der Station. Die Übergabe läuft gerade.

---

- ▶ 9:50 Uhr – Anruf von Station 4. Ich bin in einem Patientengespräch und kann den Anruf gerade nicht annehmen. Ich werde zurückrufen.

---

- ▶ 9:52 Uhr – Rückruf Station 4. Leider weiß die Schwester mit Telefondienst gerade nicht, wer mich angerufen hat, sie hört sich um. Keine Klärung vorerst.

---

- ▶ 13:50 Uhr – Patient YX hat starke Schwellungen an den Gelenken. Ich bin mir unsicher und sende ein Bild per E-Mail an den Kollegen aus der Rheumaambulanz mit der Bitte um eine zweite Meinung.

---



# Ein Tag im Leben mit Personalsachbearbeiterin Mareike



## Personalsachbearbeitung Mareike

“Wir sind viel zu unproduktiv. Wir müssen viel im Team erarbeiten und mit den Mitarbeitern und Führungskräften kommunizieren.

Bei gemeinsamen Projekten arbeitet meist jeder individuell und die Ergebnisse werden zum Schluss zusammengetragen. So gibt es oft viele versionierte Dokumente, was manchmal die Transparenz erschwert.

Archetyp: *frustriert, unproduktiv und unmotiviert*

- ▶ 7:30 Uhr – Ankunft bei der Arbeit. Die Präsentation für die Personalentwicklung muss heute fertig sein. Jeder Kollege bearbeitet seinen Teil und wir konsolidieren im Nachhinein.

---

- ▶ 11:00 Uhr – Gemeinsam mit meiner Kollegin bearbeiten wir die Präsentation und führen unsere Ergebnisse zusammen.

---

- ▶ 12:00 Uhr – Vorstellung der neuen Personalentwicklungsmaßnahmen vor den Führungskräften im Pflegebereich. Zwei Führungskräfte können leider nicht teilnehmen und bekomme die Präsentation im Nachhinein.

---

- ▶ 13:00 Uhr – Meine Kollegin fragt wo der Urlaubsantrag im Intranet ist. Ich suche selbst ein bisschen und schicke den Dateipfad.

---

- ▶ 15:00 Uhr – Morgen fängt eine neue Kollegin auf Station 4 an. Schwester Anna wird die Einarbeitung zugewiesen. Ich muss das Onboarding vorbereiten.

---

- ▶ 16:20 Uhr – Die freigegebenen Schichtpläne müssen noch an die Stationen kommuniziert werden. Ich drucke für jeden Mitarbeiter die Dienstpläne des übernächsten Monats aus und verteile Sie in die Personalfächer.

---

Rollenmanagement

Offizielle Freigabe

Anrufe  
Zusammenarbeiten  
Schnelle Antworten  
Ablagestruktur  
Smartphone  
Teamwork  
Chat  
WhatsApp  
Dezentrale Informationen  
Intranet  
IT  
Sicherheit  
Digitalisierung  
Kommunikation  
Handy  
Kollaboration  
Erreichbarkeit  
Sharepoint  
Meetings  
Abstimmung  
Tablet



# Microsoft Teams



Microsoft Teams im Alltag.

02

Zentral. Einfach. Sicher. Zusammenarbeiten.

# Bessere virtuelle Kommunikation

**Schneller Informationsaustausch, gemeinsame Teams und Kanäle mit unterschiedlichsten Integrationsmöglichkeiten.**

**Direkte Kommunikation**

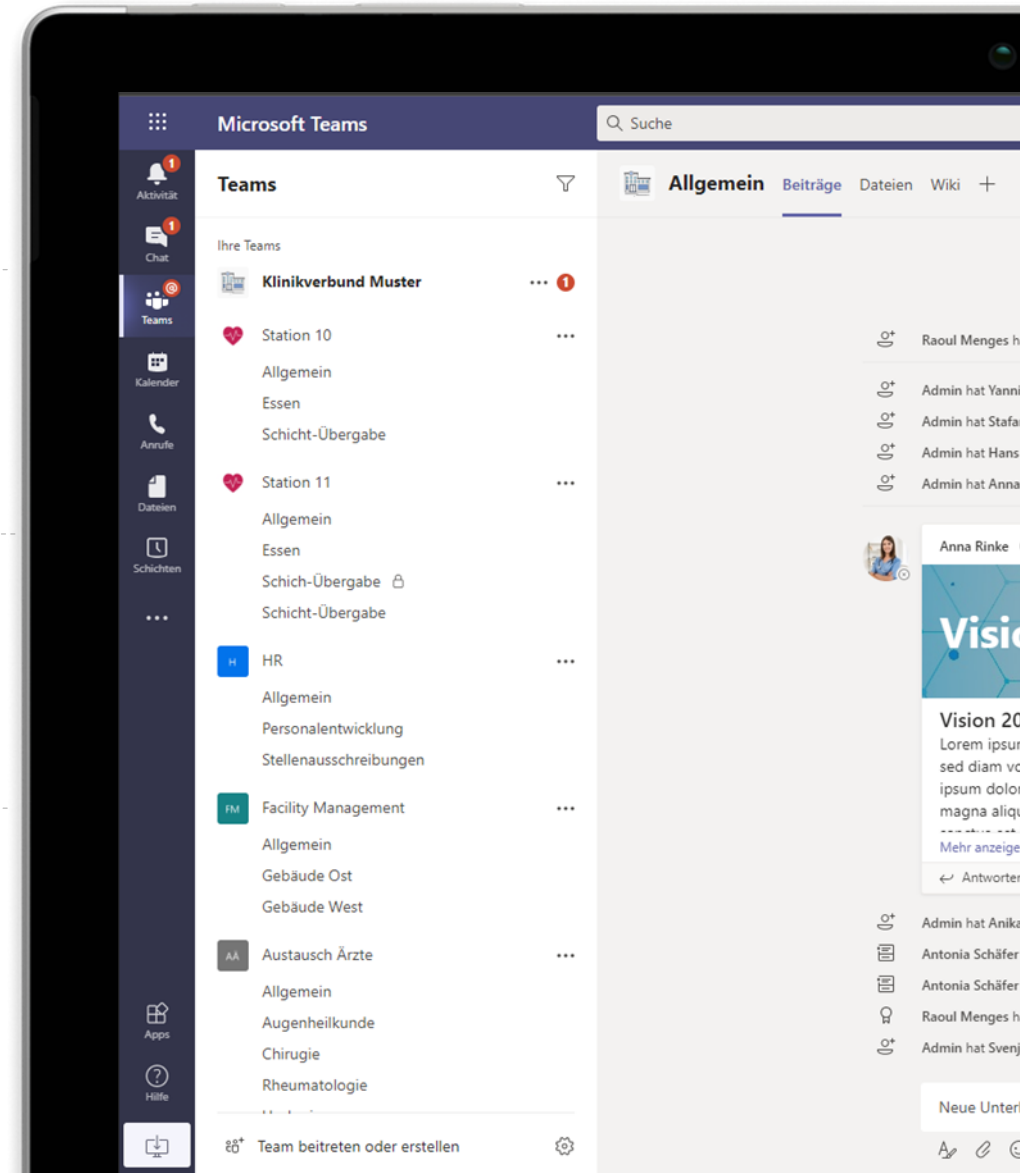
1:1 Chats und Calls, Hinzufügen von Teammitgliedern auch in laufende Calls möglich. Einfacher Austausch im Team

**Geschützte Räume für Teams**

Teams können schnell Informationen bereitstellen und teilen. Weniger Informationsverlust, transparentere Kommunikation

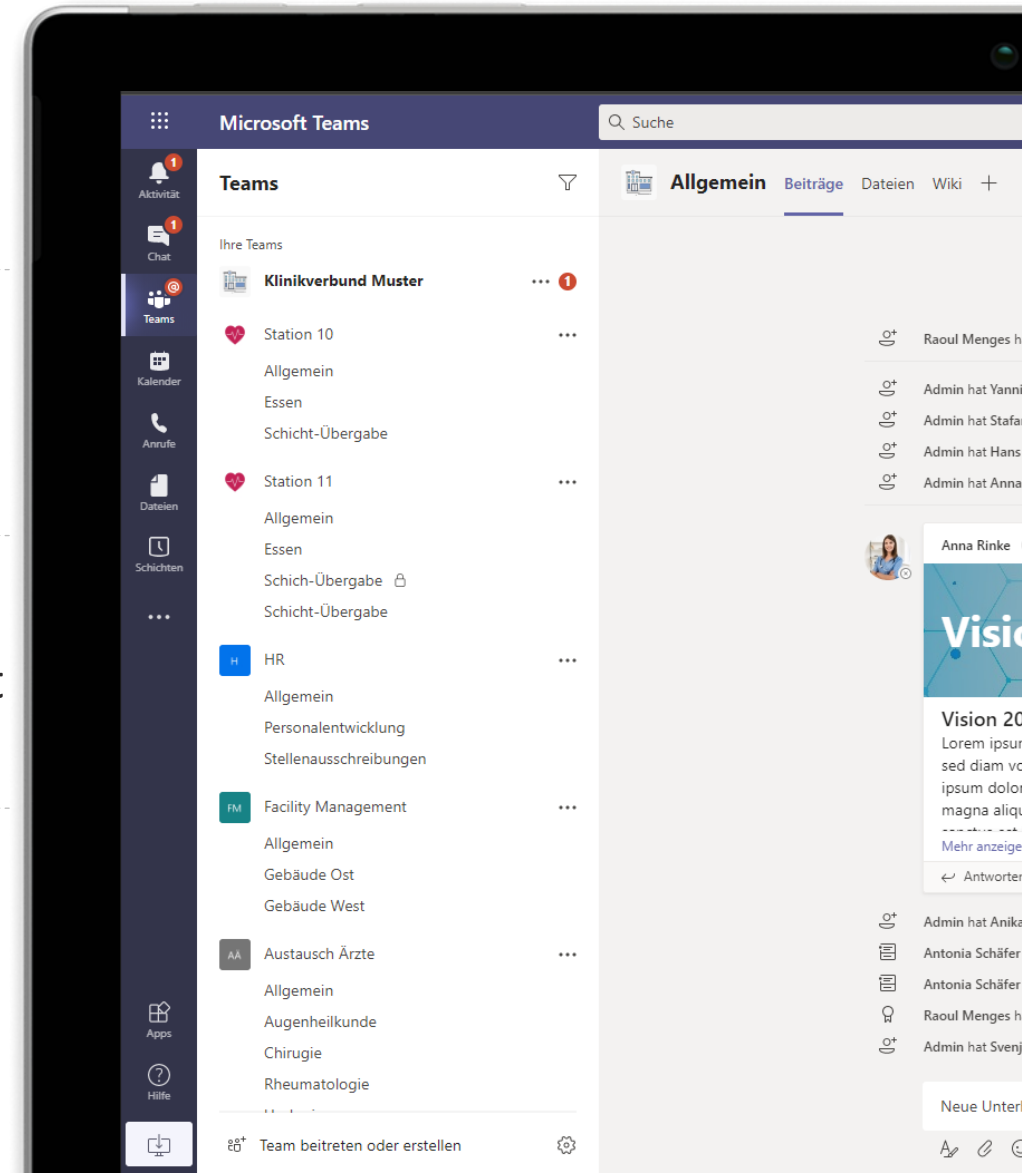
**Zentraler Ablageort für Dateien**

Teams und Kanäle als zentraler Ort für die Dateiablage. Keine Suche nach Informationen



# Bessere virtuelle Kollaboration

- Dokumente ablegen und gemeinsam bearbeiten.  
Der Platz für Echtzeit Kollaboration**
- Auf Dokumente zugreifen und teilen**  
Ein zentraler Ort für die Ablage und das Teilen von Dokumenten
- Gemeinsames bearbeiten in Echtzeit**  
Mit Anwendungen, wie Word, Excel und PowerPoint in Echtzeit an Dokument arbeiten



# Ein Teams Tag im Leben mit Pflegefachkraft Anna

▶ 6:00 Uhr – Schnelles checken der Schwestern- und Stations-WhatsApp-Gruppen nach wichtigen Änderungen.

▶ 6:00 Uhr – Schnelles checken des Schwestern- und **Stations-Chats** nach wichtigen Änderungen.

▶ 6:40 Uhr – Schnell eine Nachricht an mein Team senden. Ich komme ein paar Minuten später

▶ 6:40 Uhr – Schnell eine Nachricht an mein Team senden. Ich komme ein paar Minuten später

▶ 7:05 Uhr – Die Übergabe läuft gerade, der Übergabezettel wird ausgefüllt und ich bekomme ihn in Papierform.

▶ 7:05 Uhr – Die Übergabe läuft gerade, der Übergabezettel wird abgearbeitet und im Station 4 **Teams Kanal** abgelegt.

▶ 09:50 Uhr – Ich laufe zum Stationstelefon und rufe Dr. Matzen an. Leider geht er nicht ran und wir müssen erstmal auf Rückmeldung warten.

▶ 09:50 Uhr – Ich rufe Dr. Matzen an. Leider geht er nicht ran. Ich sende ihm eine **Priority Nachricht**.

▶ 12:00 Uhr – Meine Kollegin hat mir gerade geschrieben – wir gehen gemeinsam Mittagessen.

▶ 12:00 Uhr – Meine Kollegin hat mir gerade geschrieben – wir gehen gemeinsam Mittagessen.

▶ 13:50 Uhr – Infos zur Übergabe auf meinem Übergabezettel fest und werde kurz vor Schichtende alles am stationären PC übertragen.

▶ 13:50 Uhr – Informationen zur Übergabe trage ich direkt im Übergabezettel in Teams ein.

# Ein Teams Tag im Leben mit Dr. Matzen

- 
- ▶ 6:30 Uhr – Aufstehen... und los zur Arbeit. Auf dem Weg lese ich die ersten Nachrichten im Chat aus der letzten Schicht.
  - ▶ 6:30 Uhr – Aufstehen. ...und los zur Arbeit. Auf dem Weg lese ich die ersten Nachrichten im **Teams Chat** aus der letzten Schicht.
- 
- ▶ 7:00 Uhr – Ankunft Im Krankenhaus. Übergabe mit den anderen behandelnden Ärzten. Wichtig Infos finden im Team platz.
  - ▶ 7:00 Uhr – Ankunft Im Krankenhaus. Übergabe mit den anderen behandelnden Ärzten. Wir notieren alles im **Teams Kanal**, sodass jeder die Informationen nachlesen kann.
- 
- ▶ 7:05 Uhr – Ankunft in der Station. Die Übergabe läuft gerade.
  - ▶ 7:05 Uhr – Ankunft in der Station. Die Übergabe läuft gerade. Ich habe auch später noch alle Informationen auf meinem Smartphone oder Tablet
- 
- ▶ 9:50 Uhr – Anruf von Station 4. Ich bin in einem Patientengespräch und kann den Anruf gerade nicht annehmen. Ich werde zurückrufen.
  - ▶ 09:52 Uhr – Rückruf Station 4. Leider weiß die Schwester mit Telefondienst gerade nicht, wer mich angerufen hat, sie hört sich um. Keine Klärung vorerst.
- 
- ▶ 13:50 Uhr – Patient YX hat starke Schwellungen. Ich sende ein Bild per E-Mail an den Kollegen.
  - ▶ 13:50 Uhr – ...starke Schwellungen. Ich stelle ein Bild in den **Teams Kanal** und bitte die Kollegen aus der Rheumaambulanz um eine zweite Meinung. Ein eingehender **Video-Anruf** ermöglicht sofortigen Austausch und weiteres Vorgehen.
-

# Ein Teams Tag im Leben mit Personalsachbearbeiterin Mareike

- 
- |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>▶ 7:30 Uhr – Ankunft bei der Arbeit. Die Präsentation für die Personalentwicklung muss heute fertig sein. Jeder Kollege bearbeitet seinen Teil und wir konsolidieren im Nachhinein.</p> | <p>▶ 7:30 Uhr – Ankunft bei der Arbeit. Die Präsentation für die Personalentwicklung muss heute fertig sein. Wir arbeiten über <b>Teams</b> alle synchron im gleichen Dokument.</p>                              |
| <p>▶ 11:00 Uhr – Gemeinsames Erarbeiten der Präsentation und führen unsere Ergebnisse zusammen.</p>                                                                                        | <p>▶ 11:00 Uhr – <b>Gemeinsam</b> mit den Kollegen gehen wir final durch die Präsentation.</p>                                                                                                                   |
| <p>▶ 12:00 Uhr – Präsentation vor der Führungsebene. Zwei Führungskräfte können leider nicht teilnehmen und bekomme die Präsentation im Nachhinein.</p>                                    | <p>▶ 12:00 Uhr – Präsentation vor der Führungsebene. Zwei Führungskräfte können leider nicht vor Ort teilnehmen. Wir schalten sie <b>remote</b> dazu und teilen die <b>Bildschirmübertragung</b>.</p>            |
| <p>▶ 13:00 Uhr –Urlaubsantrag im Intranet. Ich suche selbst ein bisschen und schicke den Dateipfad.</p>                                                                                    | <p>▶ 13:00 Uhr –Urlaubsantrag im <b>Teams Kanal</b>. Ich teile ihr die Ordnerstruktur mit und machen einen <b>Post im Allgemeinen Kanal</b>, so dass alle einen kleinen Reminder bekommen.</p>                   |
| <p>▶ 15:00 Uhr – Neue Kollegin auf Station 4. Schwester Anna wird die Einarbeitung zugewiesen. Ich muss das Onboarding vorbereiten.</p>                                                    | <p>▶ 15:00 Uhr – Neue Kollegin auf Station 4. Ich füge sie den entsprechenden <b>Teams</b> hinzu, so erhält sie alle wichtigen Unterlagen mit ihrer Willkommensnachricht und kann alles jederzeit nachlesen.</p> |
| <p>▶ 16:20 Uhr –Schichtpläne müssen kommuniziert werden. Ausdrucken und Verteilung der Schichtpläne</p>                                                                                    | <p>▶ 16:20 Uhr – Die freigegebenen Schichtpläne müssen noch an die Stationen kommuniziert werden. Ich hinterlege sie in den jeweiligen <b>Teams Kanäle</b> und füge einen <b>Informationspost</b> hinzu.</p>     |
-



# Datenschutz und Compliance

- Microsoft bietet ein strukturiertes Compliance-Management inklusive cockpitartiger Steuerung der Aktivitäten
- Ein sicheres Löschkonzept – klare Regelung und Umsetzung für zeitlich begrenzte Autorisierungen (bspw. wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt)
- Sicheres und logisches Archivierungskonzept
- DSGVO-Konformität
- Moderne-/ Multifaktor Authentifizierung / Manipulationserkennung / AAD
- Ermöglichung der Azure Cloud Dienste für den öffentlichen Sektor durch C5 Zertifizierung

		
Serverstandort in der EU	✗	✓
Gerichtsstand in der EU	✗	✓
(Ende-zu-Ende) Verschlüsselung	✓	✓
Keine Einbindung von Werbenetzwerken	✗	✓
Kein Datentransfer Unbeteiligter in die USA	✗	✓
Dedizierte Tools u.a. für ein Löschkonzept	✗	✓
Einfache Einbindung in ein Berechtigungskonzept	✗	✓



## UseCase aus der Praxis

# Sofortnachrichten im Klinikwesen für Administration- und Pflegepersonal

**Sofortnachrichten  
im Klinikwesen**

Stabile Kommunikation aus  
Chatkonversationen, Kanälen, Anrufen und  
Video.

**Pflegekoordination**

Patienteninformationen direkt im  
Zusammenarbeits- und  
Kommunikationsbereich sichtbar.

### Quick Wins

- Kommunikation in Echtzeit
- Sicher
- Deviceunabhängig
- Einfache, intuitive Nutzung  
(weitverbreitete Chatfunktion nun auch  
für schnellen Informationsaustausch)

# Microsoft Teams-Geräte



Eine Auswahl an zertifizierten Geräten jeder Größe für jeden Bereich und für jeden Arbeitsstil

Einheitliche Erfahrung mit Teams sowie nahtlosere Übergänge zwischen Geräten

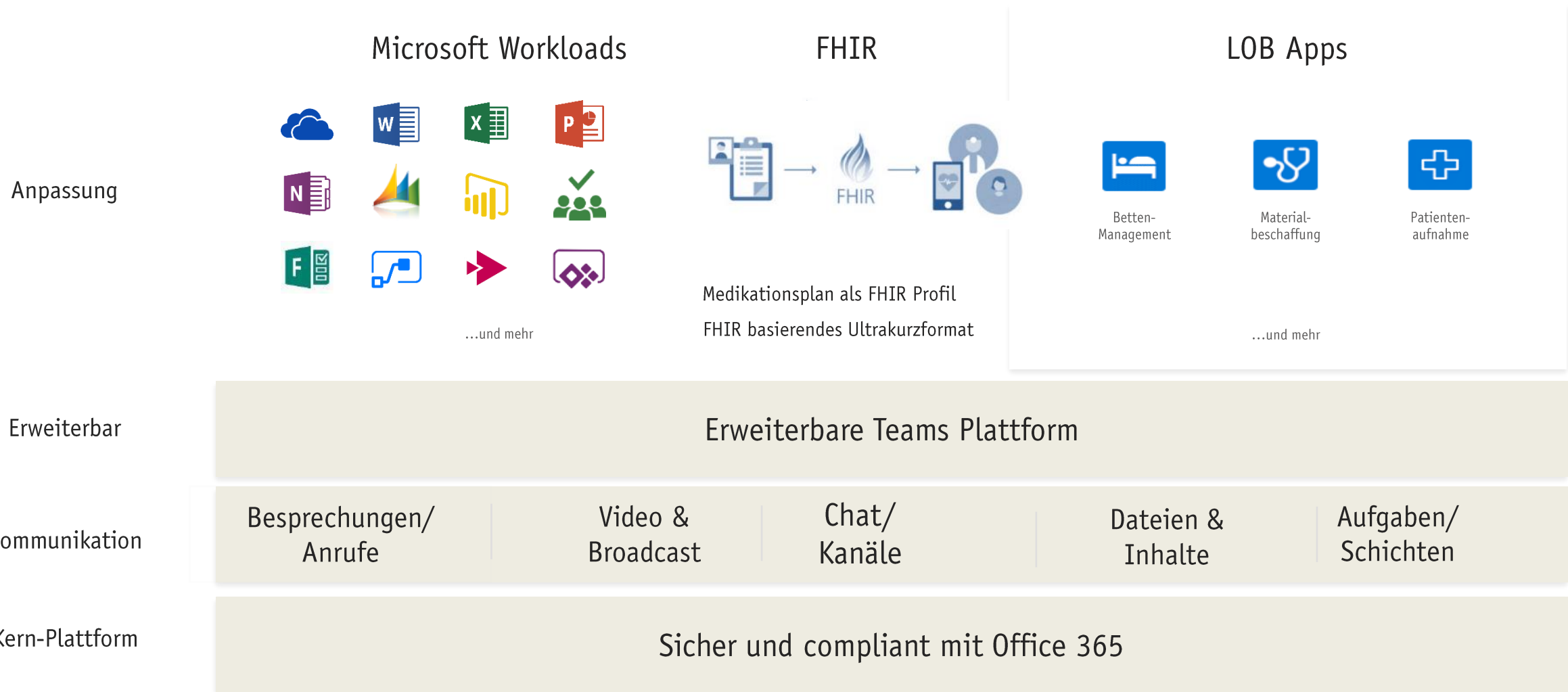
Software- und Hardware-Integration zur Verbesserung der Besprechungserfahrung

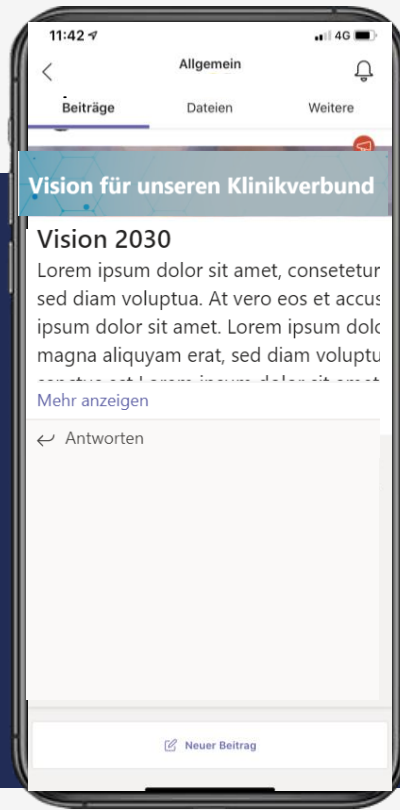
Begleitemodus für mobile Geräte bei Besprechungen

Integrierte Fähigkeiten und intelligente Funktionen für den Lebenszyklus von Besprechungen und Telefonanrufen



# Office für das Klinikwesen: Teams als digitale Drehscheibe für Zusammenarbeit





### Zentral.

Eine Plattform für Datenablage und Informationsaustausch.



### Compliant.

Sichere Kommunikation über Chat und Kanäle.



### Zeitsparend.

Sofortigen Reaktionen per offiziellem Kommunikationskanal reduzieren Antwortzeiten.



- *Schnelle, bilaterale/multilaterale Kommunikation per Chat*
- *Zentrale Informationsverteilung sowie Dokumentenverwaltung*
- *Termine und Präsentationen können per Teams-Meeting remote abgehalten werden und bei Bedarf aufgezeichnet und geteilt werden, sodass verhinderten Teilnehmern die gleichen Informationen zur Verfügung stehen.*

# Stimme aus der Branche...

“Wir haben mit dem Office 365 Paket ein solides Fundament für unsere IT gelegt, um digital vorne mitzuspielen, aber das Tempo dabei selbst bestimmen zu können.”

—Hilmar Häberlein: IT Leiter  
Klinikverbund Neustadt



# Ausblick – Mixed Reality

Volumetrische 3D zur Lokalisierung der Pathologie



Kein Bedarf an Markern, virtuelle Überlagerung



Greifbare Erklärungen



Freies Platzieren benötigter Bildschirme und Austausch in Echtzeit





# Microsoft Teams im Klinikwesen.

 Zentral.

 Einfach.

 Sicher.



So erreichen Sie uns

Matthias Knak

04



M.Knak@ptsgroup.de



+49 (421) 43810-123



Cuxhavener Str. 10a  
28217 Bremen

