



Case Study

FREIBURGER SPITAL





Über das Freiburger Spital

Das Freiburger Spital (HFR), im Schweizer Kanton Freiburg gelegen, verteilt sich als öffentliches Spital auf fünf Standorte im gesamten Kanton. Entsprechend der Zweisprachigkeit der Region versorgt und pflegt das medizinische Personal die Patienten auf Deutsch und Französisch. Außerdem orientieren sich die Leistungen und der Arbeitsalltag der Belegschaft an den selbst gesetzten Werten Engagement, Solidarität und Respekt.

Bei dem modernen, 2007 gegründeten Spitalnetz wird Innovation und Forschung groß geschrieben. Seit 2019 hat es den Status einer universitären Ausbildungsklinik. Im Rahmen des Masterstudiengangs Humanmedizin arbeitet das HFR mit der Universität Freiburg zusammen und möchte noch 2020 Forschungsprojekte ausschreiben. Auch die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden ist dem HFR wichtig, weshalb im Berufsbildungszentrum Pflege mit einem interdisziplinären Team erhebliche personelle und finanzielle Ressourcen in die Kompetenzentwicklung der Belegschaft investiert werden.





Foto: istockphoto

Herausforderungen der internen Kommunikation

Die unterschiedlichen Standorte und Arbeitsumfelder der 3.500 Angestellten des HFR stellen die interne Kommunikation vor diverse Herausforderungen. Für die Verbreitung wichtiger Informationen vonseiten der Geschäftsleitung oder Ankündigungen gab es bisher verschiedene Lösungen. Im Vordergrund steht der monatlich publizierte interne Newsletter „HFR News“ sowie Informationen, die an einem bestimmten Tag als „HFR Flash“ in digitaler Form erscheinen. Ein weiterer Angelpunkt der internen Kommunikation ist das Intranet. Hier wurden auch wichtige Dokumente, die den Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden sollten, hochgeladen und abgelegt. Das Problem mit dem Intranet war allerdings der Zugriff für gewerbliche Mitarbeitende: Mehrere Hundert Angestellte des HFR verfügen nicht über einen PC-Arbeitsplatz, da sie beispielsweise in der Logistik, der Reinigung oder den Küchen der Einrichtungen beschäftigt sind. Für diese wurden mehrere PCs als Infostationen mit geöffnetem Intranet an den Standorten errichtet, die in der Pause genutzt werden können. Und schließlich werden in den Gängen der fünf Spitäler offizielle Informationen zusätzlich in Papierform an Schwarze Bretter gehängt.

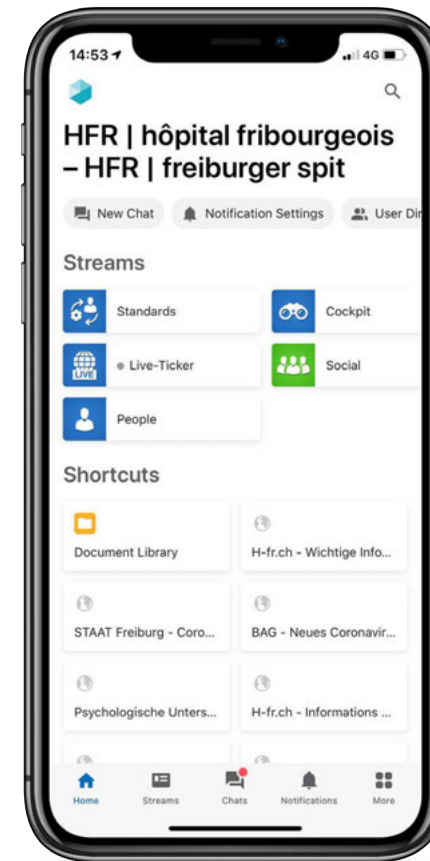
Allerdings konnte auch bei den Personen mit Zugang zum Intranet nicht sichergestellt werden, dass Informationen auch gelesen werden, da die hohe Arbeitsbelastung in der Pflege dazu führt, dass Mitarbeitende wenig



Platz am Schreibtisch verbringen, sondern primär unterwegs sind. Und auch für die Angestellten, die Informationen im Intranet konsultiert haben, lief die interne Kommunikation nicht optimal, da dieses nicht mehr den heutigen Anforderungen entspricht.

Darüber hinaus wurden für besondere Informationen vonseiten der Geschäftsführung Veranstaltungen mit allen Mitarbeitenden organisiert, in deren Rahmen auch Rückfragen und ein direkter Austausch möglich waren. Eine solche Option kam in der internen Kommunikation des HFR ansonsten zu kurz. Face-to-face-Kommunikation ist ansonsten natürlich innerhalb der Standorte zwischen den Kollegen in einer Schicht praktisch jederzeit möglich. In die gleiche Kategorie fallen auch Informationen, die über die jeweiligen Kader an Mitarbeitende weitergegeben werden. Trotz der diversen Mittel zur Kommunikation konnte jedoch nie sichergestellt werden, dass wichtige Infos und Unternehmensupdates wirklich alle Mitarbeitenden erreichen.

Um all diese Dinge nachhaltig zu verbessern und auch die Unternehmenskultur zu modernisieren, hielt die Kommunikationsabteilung bereits 2019 Ausschau nach einem Tool zur internen Kommunikation.

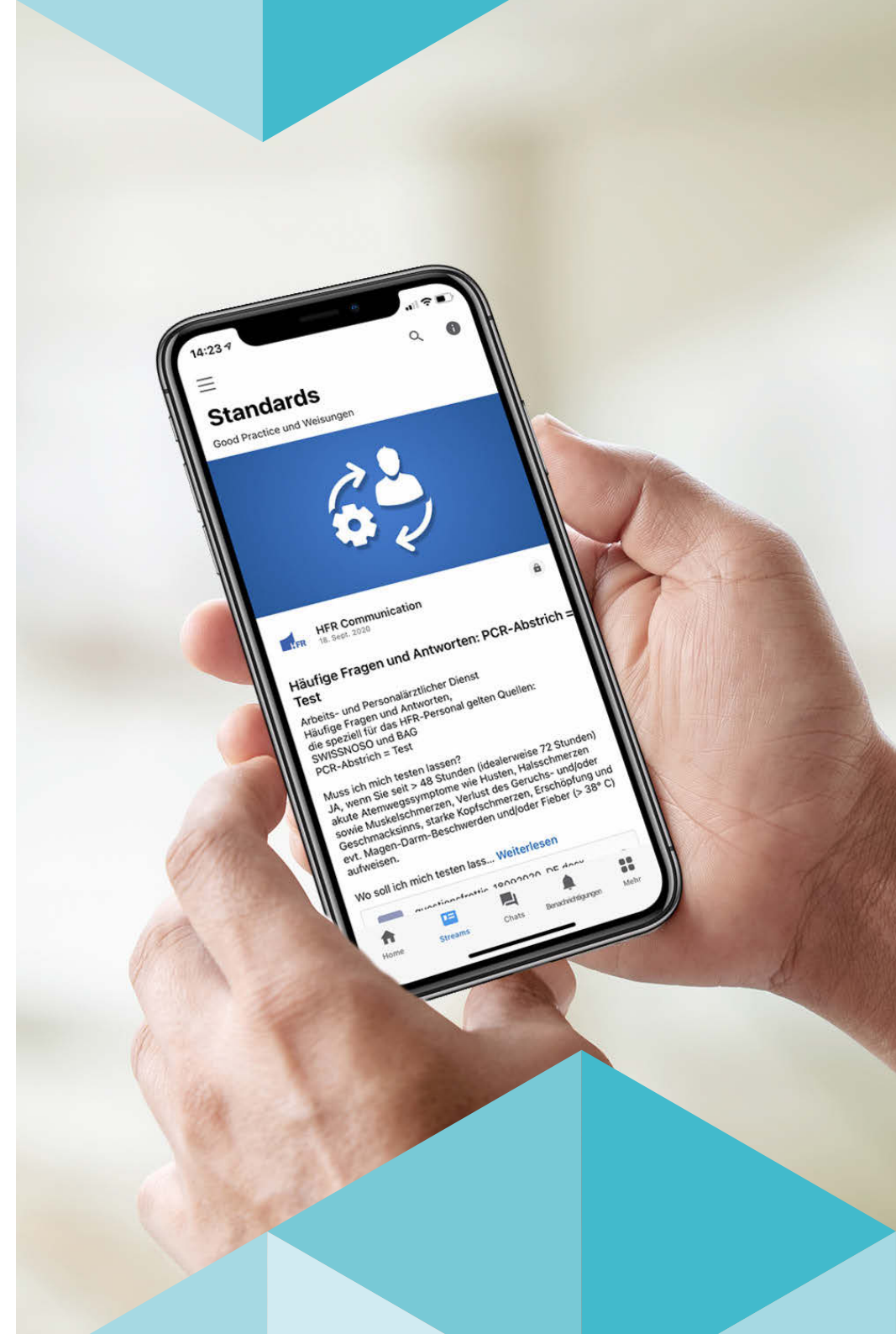




Implementierung von Beekeeper

Auf einer Präsentation war das erste Mal von der Mitarbeiter-App Beekeeper die Rede, die versprach, alle Ziele der internen Kommunikation des HFR zu lösen. Wirklich dringend notwendig wurde eine moderne Kommunikationslösung im März 2020, als das neuartige Coronavirus Mitteleuropa und die Schweiz erreichte. Besonders medizinische Einrichtungen stellen für die Mitarbeitenden ein hohes Ansteckungsrisiko dar und sind gleichzeitig für die gesamte Bevölkerung systemrelevant. In dieser Pandemie-Zeit, in der Wissenschaftler und Politiker ständig neue Updates zu Erkenntnissen und Verordnungen rund um das Virus bekannt geben, ist es für die Belegschaft von medizinischen Einrichtungen essentiell, immer auf dem neuesten Stand zu sein.

Da eine schnelle und möglichst unkomplizierte Lösung gefragt war, entschied sich das HFR für die schon bekannte Mitarbeiter-App Beekeeper, welche bereits im Vorfeld überzeugen konnte. Die intuitive Handhabung der Plattform sowie die Übersicht der Streams machten die Entscheidung für Beekeeper einfach.





Jeannette Portmann
Kommunikationsbeauftragte

„Beekeeper ist selbsterklärend, gut in der Handhabung und es funktioniert. Man braucht keine große Schulung mit den Mitarbeitenden durchzuführen.“

Nachdem sich die Geschäftsleitung innerhalb eines Tages für Beekeeper entschieden hatte, folgte in nur acht Tagen die Implementierung. Mehr Zeit brauchte es nicht, bis den Mitarbeitenden bekannt gegeben werden konnte, dass das HFR ein neues Tool zur internen Kommunikation eingeführt hat, auf dem sie sich ab sofort einloggen können. Von Beekeepers besonderer Initiative in Corona-Zeiten, im Gesundheitswesen schnell und strukturiert die Mitarbeiter-App einführen zu können, konnte auch das HFR profitieren. Die Kommunikationsabteilung, die für die Einführung der Plattform verantwortlich war, lobte später Beekeepers hervorragenden Kunden-Support sowie die schnelle und unkomplizierte Implementierung. Der Prozess lief reibungslos.



Der Effekt in der Krise

Sofort nach der Einführung machte sich das neue Tool zur internen Kommunikation bezahlt. Neue Updates über die Pandemie-Lage konnten schnell und einfach mit dem Personal geteilt werden. Über den entsprechenden Stream wurden den Mitarbeitenden alle wichtigen Anweisungen oder Änderungen mitgeteilt. Außerdem bekamen sie aktuelle Zahlen zur Auslastung, zur Anzahl Patienten, die beatmet werden müssen, zu Neuinfektionen und geheilten Patienten. Auch welche Materialien zum Schutz noch verfügbar sind, wurde kommuniziert. Wie in vielen Gebieten hatte auch das HFR in der großen Anfangswelle mit Engpässen bei Masken und Schutzzügen zu kämpfen.

Anders als in anderen Ländern wurden in der Schweiz zusätzliche Hilfskräfte aus dem Militär eingesetzt, die im medizinischen Bereich unterstützen sollten. Über die aktuelle Lage bezüglich der Soldaten wurde ebenfalls via Beekeeper informiert. Genauso, wie über die Öffnungszeiten der Kantinen oder Krankenstände unter den Angestellten. Insgesamt zeichnete sich Beekeeper als das richtige Tool zur Krisenkommunikation aus.



Jeannette Portmann

Kommunikationsbeauftragte

„Beekeeper ist ein super Instrument in der Krise, um den Leuten sehr schnell alle Informationen zugänglich zu machen.“

Während der Informationsfluss über die Corona-Pandemie der ausschlaggebende Grund zur Implementierung war, soll die Nutzung von Beekeeper künftig erweitert werden. Die positiven Effekte, die bezüglich der Krise zu erkennen waren, sollen auch auf andere Bereiche übertragen werden. Die Kommunikationsabteilung des HFR arbeitet derzeit an einem Konzept zur langfristigen Nutzung der App. Ein Anliegen ist beispielsweise, den Kanal „Social“ auszubauen und die Mitarbeitenden zur stärkeren Nutzung zu motivieren. In diesem Stream können sich die verschiedenen



Abteilungen über ihren Arbeitsalltag austauschen, über Neuigkeiten berichten und Erfolge teilen. Dadurch entsteht ein stärkeres Wir-Gefühl unter den Kollegen. Ein beginnender Wandel der Unternehmenskultur konnte bereits nach zwei Monaten mit der App beobachtet werden. Werte, die beim HFR im Mittelpunkt stehen, sollen auch digital gelebt werden. Dementsprechend war es wichtig, die Funktion der Echtzeit-Übersetzung von Anfang an zu nutzen, damit Französisch- und Deutschsprachige Angestellte denselben Zugang zu Informationen und Austausch erhalten.



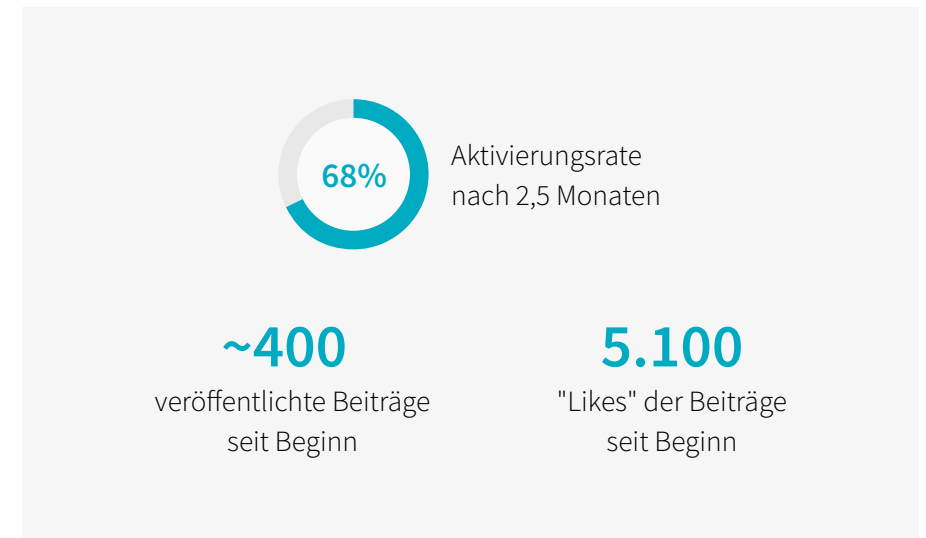
Stéphane Brand

Direktor Informationssysteme

Foto: Copyright Alexandre Bourguet

„Alle Informationen werden über die Streams verbreitet und erreichen so genau die Personen, die betroffen sind und entsprechend benachrichtigt werden.“

Da das Personal in Corona-Zeiten am Limit arbeitete, konnten sich die Angestellten auf dem sozialen Kanal jedoch noch nicht so einbringen, wie es sich die Kommunikationsabteilung gewünscht hätte. Das soll sich durch Beispiele für Postings und nach einer längeren Eingewöhnungszeit ändern. Die für die Plattform zuständigen Mitarbeitenden sind optimistisch, dass bald wirklich alle Angestellten bei Beekeeper aktiv sein werden.





Über Beekeeper

Mit der mobilen Plattform von Beekeeper haben Ihre Mitarbeitenden auf alle Tools und Kommunikationskanäle in einer zentralen App Zugriff. Das sorgt nicht nur für mehr Agilität, Produktivität und Arbeitssicherheit, sondern verbessert auch deutlich die Qualität ihrer Arbeitsleistungen.

Mobile Mitarbeitende haben schneller Zugriff auf geteilte Erfahrungen und Dokumente. Teamleiter erhalten mehr Überblick über die Teamleistung – in Echtzeit – und können so schneller Probleme lösen. Als Geschäftsführung erreichen Sie Ihre gesamte Belegschaft sofort mit nur einem Klick und können Entscheidungen auf Basis aktueller Daten treffen.

Unsere sichere und skalierbare Plattform ist besonders benutzerfreundlich, einfach in der Anwendung und lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Systeme integrieren. Starten Sie das Teamwork der Zukunft. Schon heute.

Jetzt loslegen!

Weitere Informationen finden Sie unter www.beekeeper.io/de.

