

VIDEOKONFERENZEN UND ONLINE MEETINGS RICHTIG PLANEN UND DURCHFÜHREN

Videokonferenzen und Online Meetings in Einrichtungen der Gesundheits- und Sozialwirtschaft erfolgreich einzuführen, erfordert Digitalwissen und eine funktionierende IT-Infrastruktur. Service-Leitfäden geben Hilfestellung und Orientierung für die Kommunikation im virtuellen Raum.

Die Corona-Pandemie zeigt eindrücklich, an welchen Stellen im System Leben und routinierte Arbeitsabläufe aus den Fugen geraten: Am stärksten betroffen sind Logistik- und Versorgungsketten, die zwischenmenschliche Kommunikation und der Informationsaustausch in den Gesundheits- und Sozialeinrichtungen.

Plötzlich sind technologische Lösungen gefragt, die bislang als „nice to have“ galten oder ein projektgefördertes Schattendasein fristeten: telemedizinische Angebote, Videokonferenzen, Webinare. Gleichzeitig kristallisiert sich heraus, dass die für den Einsatz notwendigen Voraussetzungen vielfach nicht vorhanden sind: Es mangelt an einer leistungsfähigen Netzwerkinfrastruktur, an ausreichender Hardware, Mobil Devices und häufig auch am Digitalwissen des

Personals zur Nutzung der Technologien im Arbeitsalltag. Die oftmals unterdimensionierten IT-Abteilungen wiederum können diese Versäumnisse auf die Schnelle nicht kompensieren. Speziell in den Pflege- und Altenheimen besteht Nachholbedarf.

Doch es bewegt sich etwas: So hat sich zum Beispiel seit Ausbruch von Covid-19 die Kommunikation in Kliniken und Einrichtungen, zu Mitarbeitern, Patienten und Bewohnern zunehmend in den digitalen Raum verlagert – und fordert von allen Beteiligten ein schnelles Umdenken bei der Auswahl und Nutzung technischer Kommunikations-Tools für Gespräche via Live-streams oder Online Meetings.

FINSOZ als Digitalisierungsverband hat hier frühzeitig die Initiative ergriffen und der Sozialwirtschaft ein offenes Orientierungspapier zur Verfügung gestellt, das eine Übersicht über Online Tools zur Kommunikation und Tipps zur Beschaffung von Hard- und Software enthält.

Mittlerweile haben sich viele Einrichtungen an die neue Situation angepasst, eine Auswahl an Social Collaboration Tools getroffen und sie in der Praxis getestet – auch dank kostenfreier Angebote von Herstellern, die Lösungen wie Zoom, Teams und GoToMeeting bereitstellen. In den von Besuchsverboten beleg-



FINSOZ e.V. –
Fachverband Informationstechnologie
Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung

Mandelstraße 16, 10409 Berlin

Tel.: +49-(0)30-42084-512

E-Mail: info@finsoz.de

www.finsoz.de

ten Pflegeeinrichtungen werden sie seit Neuestem vereinzelt auch für die Kommunikation zwischen Bewohnern und Angehörigen freigegeben. Und die Entwicklung geht weiter: Niedersachsen zum Beispiel will 1400 Pflegeheime mit Tablets ausstatten, um die Videokommunikation von Pflegebedürftigen mit Ärzten und Angehörigen zu ermöglichen.

Doch Videokommunikation will gelernt sein. Die virtuelle Nähe stellt geänderte Anforderungen an Vorbereitung und Verlauf eines Gespräches – und an die Gesprächskultur. Sie verlangt Allrounder-Wissen über technisches Equipment, räumliches Ambiente, Kamerapositionierung und Tonsteuerung genauso wie über virtuelle Gesprächsführung in Gruppen bis hin zur Wahrung der Etikette.

Dieses Digitalwissen muss erworben und erprobt werden. Eine erste Hilfestellung hat FINSOZ in Form eines Service-Leitfadens kürzlich erarbeitet und dem Markt zur Verfügung gestellt.

Thordis Eckhardt

Geschäftsführerin FINSOZ e. V.



Haltung wahren: FINSOZ-Vorstand und Geschäftsstelle in der Videokonferenz.