

Management & Krankenhaus

Zeitung für Entscheider im Gesundheitswesen

WILEY

Open-Source vs. Business Messenger: Ein Für und Wider

Digitale Kommunikationslösungen im Gesundheitswesen

Mit einer schnellen und reibungslosen Kommunikation lassen sich Arbeitsabläufe effizienter gestalten, sodass sie zu einer merklichen Entlastung des Krankenhauspersonals und einer optimierten Patientenversorgung führen. Auf der Suche nach der richtigen Kommunikationslösung stoßen Kliniken und Krankenhäuser unter anderem auf Messenger-Lösungen, die für das Gesundheitswesen spezialisiert sind und entweder auf Open-Source basieren oder als eine Out-of-the-box-Lösung angeboten werden. Welcher Messenger-Typ ist für Kliniken und Krankenhäuser sinnvoll? Auf welche Aspekte gilt es, bei der Auswahl besonders zu achten? Und wie sehen konkrete Einsatzmöglichkeiten aus?



Autor: Tobias Stepan, Gründer und Geschäftsführer, Teamwire GmbH (teamwire.eu)

Dass das Interesse an einem spezifischen Messenger für den Gesundheitssektor groß ist, beweisen nicht zuletzt die jüngsten Pläne der gematik,

mit dem Telematikinfrastruktur-Messenger (kurz: TI-Messenger) einen neuen Standard für eine anbieter- und sektorenübergreifende Echtzeit-Kommunikation im deutschen Gesundheitswesen zu schaffen. Dieser basiert auf dem frei nutzbaren Matrix-Protokoll, soll dieses Jahr umgesetzt und stufenweise ausgebaut werden. Während der

TI-Messenger noch ganz am Anfang steht, haben sich bereits diverse technologisch ausgereifte Messenger für Kliniken und Krankenhäuser in den letzten Jahren etabliert – sowohl auf Open-Source basierte- als auch Out-of-the-box Lösungen.

Messenger-Auswahl für Kliniken und Krankenhäuser: sieben unverzichtbare Anforderungen

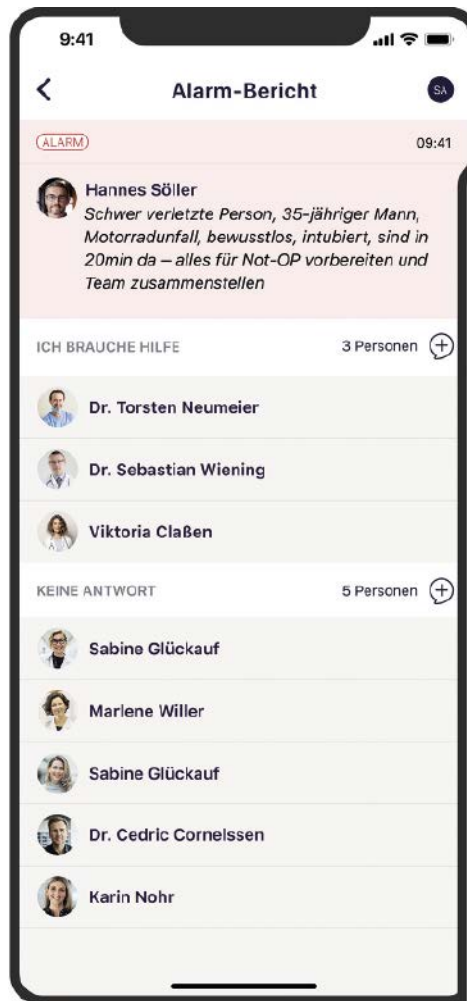
Kliniken und Krankenhäuser stellen branchenspezifische legitime Anforderungen an Kommunikationslösungen. Folgende sieben Aspekte sollten mit in die Überprüfung und in den Vergleich von Messenger-Anbietern für das Gesundheitswesen einfließen:

1. Höchstmöglicher Schutz von (Patienten-)Daten

Ob Out-of-the-box-Produkt oder Open-Source Lösung – Sicherheit und Datenschutz stehen bei einem Messenger für Unternehmen des Gesundheitssektors an oberster Stelle. Dazu gehören auch Aspekte der Datenhoheit nach DSGVO, die Erfüllung umfassender Compliance-Standards des Gesundheitswesens und eine höchstmögliche Datensouveränität über Cloud- und Self Hosting-Optionen. Bei Standard-Messenger-Lösungen wissen Kliniken und Krankenhäuser von vornherein, welche Datenschutz- und Datensicherheitsstandards – gemäß Privacy by Design und Privacy by Default – inkludiert sind. Zum Standardrepertoire eines Klinik- und Krankenhaus-Messengers zählen zudem eine vollständige Datenverschlüsselung und eine integrierte Bildbearbeitungsfunktion für die Sicherheit und Anonymität der Patientendaten. Bei Open-Source Anwendungen obliegt die Sicherheit den Entwicklern und Administratoren im Anwender-Unternehmen. Das gilt auch für die Abwehr von Cyber-Angriffen. Offene Quellcodes bergen häufig das Risiko von potenziellen Cyber-Angriffen durch Sicherheitslücken. Ein absolutes No-Go für die hochsensiblen Daten, mit denen Kliniken und Krankenhäuser umgehen. Etablierte Messenger-Anbieter können etwaige Cyber-Angriffe in ihrem geschlossenen System meist identifizieren und beheben, sodass eine gesamte Institution mit nur einem Update wieder abgesichert ist.

2. Relevante Messenger-Funktionen speziell für den Krankenhausalltag

Neben Standardfunktionen wie Gruppen-Chats, das Teilen digitaler Dokumente und Videotelefonie bringen etablierte Messenger für Kliniken und Krankenhäuser alle erforderlichen Funktionen für einen weitreichenden Einsatz mit. Zu diesen gehören beispielsweise Alarmierungen, Status-Nachrichten, Umfragen, Live-Standort-Übermittlung und Push-to-Talk-Funktionen, um Notfallsituationen adäquat koordinieren und meistern zu können. Neuere Open-Source Protokolle umfassen zwar relevante Standardfunktionen, doch branchenspezifische Funktionen



Etablierte Messenger für Kliniken und Krankenhäuser bieten alle erforderlichen Funktionen für einen weitreichenden Einsatz - von Patientenbesprechungen bis hin zu Alarmierungen.

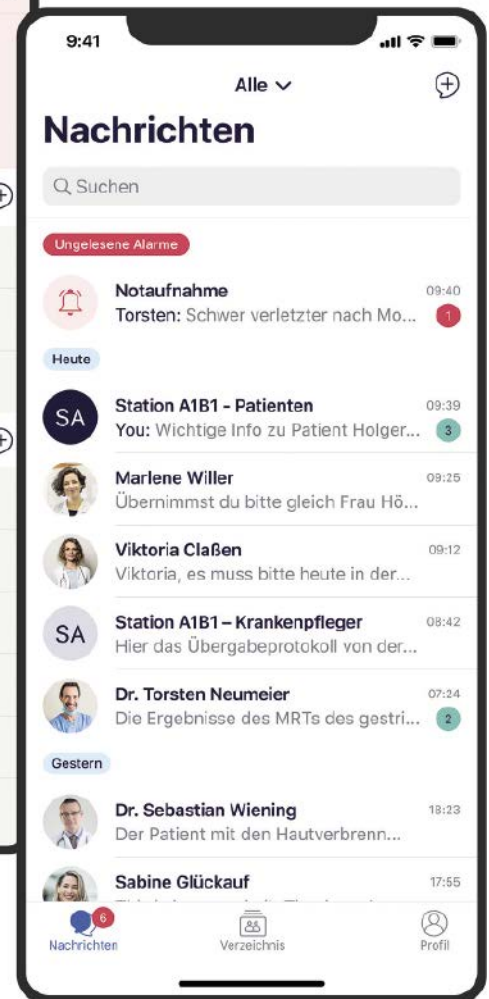
müssen von den Institutionen selbst individuell programmiert werden.

3. Einfache und intuitive Nutzung für das Krankenhauspersonal

Out-of-the-box-Lösungen durchlaufen regelmäßige UX-Qualitätsprüfungen. Auf dieser Basis werden sie weiterentwickelt und optimiert. Somit ist das Bestreben nach einem einfachen Nutzererlebnis fortschrittlich. Zudem können sich die Nutzer auf ausgereifte und stabile Funktionen verlassen und treffen seltener auf Bugs. Ein ebenso zuverlässiges und hochwertiges Produkt lässt sich auch auf Open-Source Basis entwickeln. Das User Interface wäre hierbei von den IT-Dienstleistern der Kliniken und Krankenhäuser entweder selbst zu programmieren oder mithilfe kostenpflichtiger Open-Source Clients zu realisieren. Allerdings ist es sehr aufwendig und langwierig einen Out-of-the-box Messenger Qualitätsstatus zu erreichen und langfristig zu halten.

4. Zentrale Verwaltung durch den IT-Administrator im Krankenhaus

Out-of-the-box Messenger bieten in der Regel eine leicht bedienbare Administrationsoberfläche,



um Management und Steuerung des Messengers zu vereinfachen. Über ein Dashboard können IT-Administratoren von Kliniken und Krankenhäusern die Nutzer verwalten und Einstellungen hinsichtlich Datenschutz, Compliance und Endgerätmanagement vornehmen. Zudem ermöglicht das Ein- und Ausloggen mit verschiedenen Accounts oder bei größeren Institutionen die Anbindung der App an das UEM-System eine Multi-User-Fähigkeit. Unterschiedliche Nutzer, wie zum Beispiel Krankenschwestern und Pfleger, können dasselbe mobile Endgerät nutzen. Bei Open-Source Protokollen ist die zentrale Verwaltung nicht als Standard verfügbar. Hier gilt es, individuelle Programmierungen für administrative Verwaltungszwecke vorzunehmen.

5. Austausch mit Institutionen und Leistungserbringern

Im Open-Source Umfeld gibt es die Möglichkeit, verschiedene Consumer Messenger-Anbieter wie WhatsApp, Signal und Telegram mittels Bridging miteinander zu verknüpfen. Basierend auf dieser Entwicklung strebt die Gematik mit dem TI-Messenger Konzept eine Interoperabilität zwischen einzelnen TI-Messenger-Diensten an



Zur Person

Tobias Stepan ist Gründer und Geschäftsführer der Teamwire GmbH (teamwire.eu), die sich auf sicheres und souveränes Instant Messaging für Unternehmen, Behörden und das Gesundheitswesen spezialisiert hat. Zuvor setzte er als Berater Wachstums- und Sanierungsprojekte bei Hightech-Unternehmen um und baute das Europa-Geschäft des amerikanischen IT-Start-ups Servo bis zum Exit an die japanische Kii Corporation auf. Tobias Stepan engagiert sich für die mobile Digitalisierung und ein starkes, europäisches IT-Ökosystem.

und möchte einen zentralen Verzeichnisdienst aller Nutzer bereitstellen. Auch Out-of-the-box-Lösungen ermöglichen autarken Institutionen mithilfe von Föderation eine übergreifende Kommunikation bei gleichzeitiger Datensouveränität. Vor allem Fachärzte müssen oftmals abteilungs- und institutionsübergreifend sowie mit externen Leistungserbringern kommunizieren. Eine Interoperabilität wird daher bei Out-of-the-box Messenger Anbietern im Gesundheitswesen als ein unverzichtbarer Standard betrachtet, um einen orts- und zeitunabhängigen digitalen Informationsaustausch über Institutionsgrenzen hinweg aufrechtzuerhalten.

6. Umfassende Betreuung und Support

Bei Open-Source Lösungen erfolgen Betreuung und Support wechselseitig über eine aktive Community. Dort finden Unternehmen Hilfe in Online-Dokumentationen, Foren und Wikis. Die Qualität der Informationen schwankt deutlich. Gleiches gilt für die Regelmäßigkeit und Qualität von Routine & Fixes Updates, welche die Community oder die eigenen Entwickler bereitstellen. Ähnlich gestaltet es sich beim TI-Messenger: Da dieser mit einer Verknüpfung verschiedener Anbieter – auch auf Client- und Server-Ebene – einhergehen soll, fällt der Support deutlich aufwendiger und komplexer aus. Folglich wird

es schwieriger sein, bei Support-Fällen die Ursachen einzugrenzen und benötigte Informationen schnell zu finden. Bei einer professionellen Out-of-the-box-Lösung ist der Support meist schon Teil der Lösung. Inklusiv sind regelmäßige Updates, Fehlerbehebungen und Weiterentwicklungen.

7. Vertretbare Kosten und Aufwände

Zwar mag der Standard-Programmiercode eines Open-Source Messengers gratis verfügbar sein, die Anpassung und Weiterentwicklung der Software für einen individuellen Messenger sowie Betrieb und Wartung sind allerdings mit nicht zu unterschätzenden Kosten verbunden. Außerdem dauert es bis zu 12 Monate, bis eine Open-Source Lösung einsatzbereit ist. Bei einem TI-Messenger ist zudem mit hohen Zulassungs- und Zertifizierungskosten zu rechnen. Dagegen ist eine Out-of-the-box-Lösung direkt mit Erwerb der Lizenz einsatzfähig und lässt sich innerhalb von 30 Tagen über die gesamte Institution ausrollen. Selbst die Drittsystemanbindung ist von vielen etablierten Anbietern bereits via APIs vorbereitet und mit wenig Aufwand realisierbar. Solche Integrationsmöglichkeiten eröffnen Kliniken und Krankenhäusern zukünftig zahlreiche Einsatzszenarien, etwa eine Automatisierung der Patientenaufnahme und Arztvisiten. In Sachen Kosten profitieren Anwender vom Wettbewerb am Messenger Markt. Hier gibt es zahlreiche hochwertige und branchenspezifische Lösungen zum fairen Preis.

Fazit: Erst auf Herz und Nieren prüfen, dann entscheiden

Sowohl Out-of-the-box als auch Open-Source Messenger-Lösungen für das Gesundheitswesen können die Kommunikation im Klinik- und Krankenhausumfeld unterstützen. Letztere gewinnen an Bedeutung aufgrund des Bedarfs nach größtmöglicher Datensouveränität vollkommen unabhängig von amerikanischen Cloud- und Software-Anbietern. Diese wird allerdings im gleichen Maße von Out-of-the-box Lösungen erfüllt. Eine Open-Source-Basis mag zwar autark und zugleich kostenfrei sein, die Entwicklungskosten für spezifische Funktionen im Gesundheitswesen und die optimale User Experience für das Krankenhauspersonal können jedoch schnell in die Höhe schießen. Ähnliches gilt für einen TI-Messenger, der sich aktuell noch als teure, vom sonstigen Markt abgeschottete Insellösung präsentiert. Während große Kliniken und Krankenhäuser in der Lage wären, den finanziellen und zeitlichen Aufwand zu bewältigen, ist es für kleine und mittlere Institutionen nahezu unrealistisch. Dagegen sind Lizenzgebühren von Out-of-the-box Anbietern meist überschaubar und beinhalten oftmals Support- und Wartungskosten. Daher ist es ratsam, den Messenger Markt erst auf Herz und Nieren zu prüfen und dann eine Entscheidung zu treffen – für einen Messenger, der das Krankenhauspersonal entlastet und die Patientenversorgung optimiert. Hier haben Out-of-the-box-Lösungen noch immer die Nase vorn.

