



Praxisbeispiel

Den Groschen dreimal umgedreht

E-Learning spart Zeit und Geld. Unser Autor hat genau nachgerechnet: Mit einer Pflichtunterweisung wie Brandschutz lassen sich die Schulungsstunden um 75 Prozent senken. Auf 5.000 Mitarbeiter hochgerechnet, könnte das Unternehmen bereits nach vier Online-Kursen einen siebenstelligen Betrag einsparen. Der Erfolg hängt jedoch von einer akribischen Vorbereitung ab.

Von Volker Pape

Pflichtschulungen. Das Wort führt bei vielen, seien sie Organisationsverantwortliche, Führungskraft oder Mitarbeiter, nicht gerade zu enthusiastischem Eifer. Nicht nur die Organisation von Schulungsterminen und die personellen Ausfallzeiten der Teilnehmer, auch die Dokumentation absolvierter Schulungen sowie das Mahnverfahren von Mitarbeitern, die ihrer Verpflichtung nicht nachkommen, binden erhebliche Ressourcen. In der Gesundheit Nordhessen Holding AG (GNH) werden seit 2013 Pflichtschulungen in Form von E-Learning angeboten. Ein erfolgreicher

Schritt als Meilenstein für den künftigen, weiteren Ausbau digitalen Lernens im Unternehmen

Eine Analyse zum Thema Pflichtschulungen in unserem Unternehmen bestätigte 2012, dass der Aufwand und die direkten sowie indirekten Kosten der Pflichtschulungen enorm sind (Abbildung). Dies führte zur Entscheidung, eine E-Learning-Lösung zu suchen, um zumindest einen großen Teil der Präsenzschulungstermine zu reduzieren und trotzdem den gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

E-Learning flächendeckend in einem Unternehmen einzuführen, sodass jeder Mitarbeiter ständig Zugang zu entsprechender Hard- und Software hat, ist relativ einfach. Im Krankenhaus stellt sich dies allerdings anders dar. Zwar stehen auf den Stationen und in den Funktionsbereichen meist ausreichend Endgeräte zur Verfügung – sofern diese aber nicht das konzentrierte Arbeiten ohne äußere Störungen möglich machen, wird es schwierig bis unmöglich, dort Schulungsinhalte zu absolvieren. Noch schlechter sieht es im Reini-

Foto: Fotolia

Kostenvergleich Präsenz- und Online-Schulung

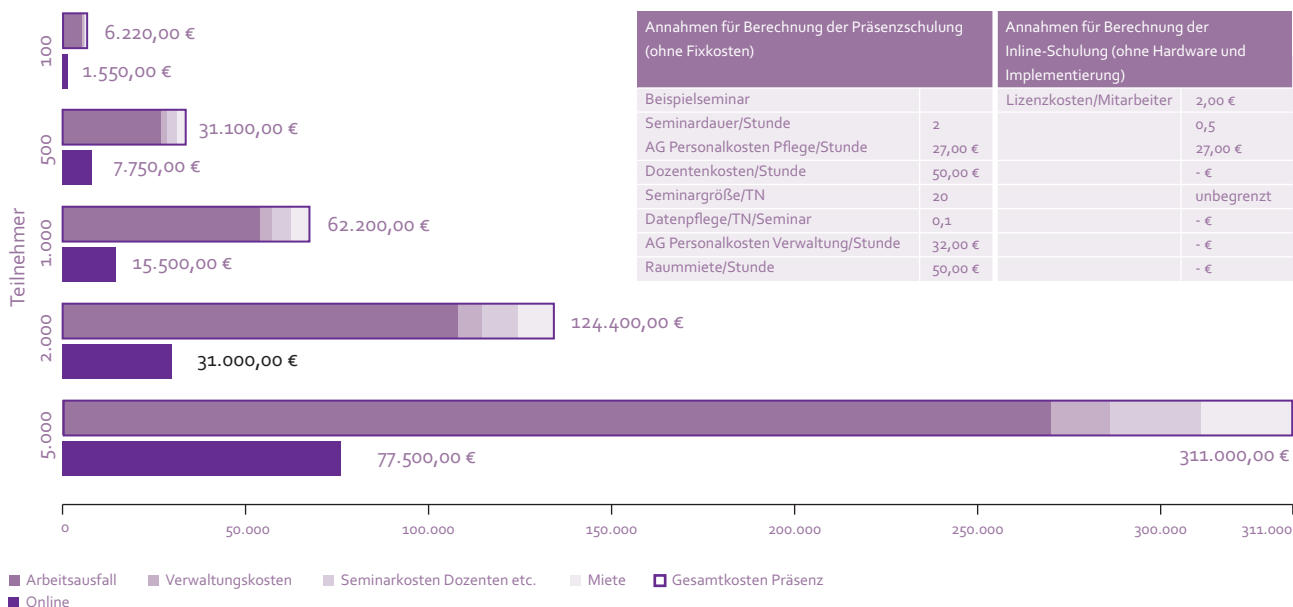


Abb.

gungsdienst, in der Logistik und der Küche aus, wo die meisten Mitarbeiter keinen Zugriff auf PC-Systeme haben. Aus diesem Grund zögern viele Unternehmen des Gesundheitswesens, entsprechende Lösungen einzusetzen.

Bei der GNH richtete sich der Fokus in einem ersten Schritt auf die Brandschutzschulungen, da diese von allen Mitarbeitern einmal jährlich absolviert werden müssen. Zum Zeitpunkt unserer Entscheidung für den Einstieg in die digitale Schulungswelt war die Auswahl entsprechender Produkte auf dem Markt noch relativ begrenzt. Wir entschieden uns für ein System, das zwar die Anforderungen an Brandschutzschulungen in Unternehmen erfüllt, aber keine spezifische Krankenhauslösung mit entsprechenden Individualisierungsmöglichkeiten darstellt. Trotzdem absolvierten bereits im ersten Jahr der Umsetzung fast die Hälfte der 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der GNH den Brandschutzkurs online. Daher war es möglich, die Zahl der Präsenzveranstaltungen um fast die Hälfte zu reduzieren. Die Bearbeitung eines E-Learning-Moduls benötigt nur rund ein Viertel der Zeit im Vergleich mit einer Präsenzveranstaltung und kann zeitlich völlig unabhängig von Arbeitsbe-

lastungen absolviert werden. Dies führte bei Lizenzkosten von zwei Euro pro Mitarbeiter bereits im ersten Jahr zu einer erheblichen Ersparnis. Überschlagen auf alle nahezu 5.000 Mitarbeiter, summiert sich das Sparpotenzial allein durch die Brandschutzschulung auf bis zu einer Viertelmillion Euro.

Als zweite Pflichtunterweisung implementierten wir die Unterweisung nach § 4 der Unfallverhütungsvorschrift zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) für Führungskräfte. Hier lag der Anteil der Teilnehmer wesentlich höher, unter anderem weil Führungskräfte permanenten Zugriff auf digitale Medien besitzen. So konnten wir vollständig auf Präsenzveranstaltungen verzichten.

In einem weiteren Schritt suchten wir nach einem System, das eine Einbindung in ein LMS (Lern-Management-System) erlaubt und bestenfalls ein eigenes zur Verfügung stellt, um künftig den größten Teil der Pflichtunterweisungen als auch weitere Fortbildungsangebote in dieser Form anzubieten. Unsere Wahl fiel auf ein Produkt, das speziell für die Gesundheitswirtschaft entwickelt wurde und insbesondere sehr gut auf die spezifischen Belange eines Krankenhauses

mit seinen heterogenen Anforderungen an die Fort- und Weiterbildung beispielsweise in der Pflege oder Verwaltung individualisierbar ist. Eine wichtige Voraussetzung, um beim Benutzer die notwendige Akzeptanz zu schaffen und Besonderheiten eigener, über die allgemeinen Vorschriften hinausgehender oder ergänzender Regelungen unkompliziert einzupflegen.

Die notwendigen Vorarbeiten

Um E-Learning erfolgreich einzuführen, ist die Benennung klarer Verantwortlichkeiten die Voraussetzung. Diese liegt in unserem Unternehmen beim Zentralbereich Bildung und Personalentwicklung. Ein Mitarbeiter stand in regelmäßigem Kontakt zum Dienstleister und koordinierte alle Abläufe sowie die Zusammenarbeit mit den beteiligten Bereichen bei der GNH. Eine frühzeitige Einbindung des Betriebsrats ist eine weitere Voraussetzung – besonders wenn man die Möglichkeit eröffnet, Schulungen auch außerhalb der Dienstzeit zu absolvieren und eine Arbeitszeitregelung vereinbaren will. Bei der Einführung der ersten Angebote war in unserem Unternehmen festgelegt worden, dass die Unterwei-

sung ausschließlich während der Arbeitszeit erfolgt.

Nun legt eine Betriebsvereinbarung fest, in welchem Umfang Zeitgutschriften, die beim Bearbeiten der Lerneinheiten außerhalb des Arbeitsplatzes entstehen, in Arbeitszeitkonten übernommen werden können. Eine entsprechende Datenschutzerklärung ist im Vorfeld mit dem Anbieter der Lernplattform abzuschließen, da in der Regel notwendige Mitarbeiterdaten übermittelt werden müssen. Die Datenübermittlung beschränkt sich aber auf ein Minimum. Üblicherweise reichen Name, Personalnummer und, sofern vorhanden, E-Mail-Adresse aus. Selbstverständlich ist die Krankenhaus-IT mit einzubinden, damit die Systeme reibungslos arbeiten. Ideal, aber keine zwingende Voraussetzung ist eine Schnittstelle zum Personalinformationssystem, um absolvierte Schulungen dort zu dokumentieren.

Ein erheblicher Aufwand besteht darin, allen Mitarbeitern ihre Zugangsdaten zu übermitteln. Wir fügen wichtige Mitteilungen den monatlichen Gehaltsabrechnungen bei, die jeden erreichen. Mit Terminal-PCs im Fortbildungsbereich des Zentralbereichs Bildung und Personalentwicklung ermöglichten wir auch Mitarbeitern ohne PC-Zugang die Teilnahme. Auf den Stationen und in den Funktionsbereichen wurden darüber hinaus Leitungs- oder Arztzimmer allen Mitarbeitern zur Absolvierung der Lerneinheiten zeitweise zur Verfügung gestellt. Bei allen Endgeräten ist darauf zu achten, dass sie auch akustische Inhalte wiedergeben können. Zwar ist es bei nahezu allen Anbietern auch möglich, den gesprochenen Text mitzulesen, das sollte aber nicht den Standard darstellen.

Die Produktentscheidung

Auf dem Markt existieren viele Anbieter, die Brand- und andere Pflichtschulungsmodule wie beispielsweise Arbeits- und Datenschutz in Form von E-Learning-Lösungen anbieten. Inhaltlich sind aufgrund der rechtlichen Vorgaben zu diesen Themen wenige Unterschiede festzustellen. Zu beachten ist daher vor allem, ob zusätzlich zu den Pflichtunterweisungen eines Tages auch

Themen speziell für das medizinische oder pflegerische Personal aufgegriffen werden sollen. Hier lichtet sich das Feld der Anbieter bereits erheblich. Nur noch wenige E-Learning-Produzenten bringen branchenspezifisches Know-how mit und befinden sich gleichzeitig auch didaktisch wie technisch auf der Höhe der Zeit.

■ In der didaktischen Aufbereitung der Themen spielt nicht zuletzt der gesprochene Text eine Rolle. So können monotoner Sprechertext oder völlig digital erzeugte Sprachausgabe sehr schnell zur Ablehnung beim Benutzer führen.

■ Verfügt die Software über eine Möglichkeit zur Überprüfung der erlernten Inhalte, so sollte diese nicht das Niveau mancher Quizfragen bei Telefonspielen im Privatfernsehen haben. Spätestens nach der ersten Beantwortung wird sich der Benutzer schnell durch das Programm klicken in der Hoffnung, die Fragen auch ohne absolvierte Lerneinheit beantworten zu können. Denn wie in einer Präsenzschulung hängt der Erfolg auch in hohem Maße davon ab, ob der Lehrende akzeptiert wird.

■ Bei einer Unterbrechung während der Bearbeitung muss sichergestellt sein, dass die Lerneinheit an der entsprechenden Stelle wieder aufgenommen werden kann.

■ Sofern das im Haus verwendete Personalinformationssystem den Import von absolvierten Modulen mitarbeiterbezogen über eine Schnittstelle nicht oder nur mit sehr großem Aufwand unterstützt, muss das Produkt auf seine Fähigkeiten bezüglich der Dokumentation sowie des Erinnerungs- und Mahnverfahrens geprüft werden.

■ Unbedingt notwendig ist eine unternehmensspezifische Individualisierungsmöglichkeit. Diese muss einfach und unkompliziert sein und die Einbindung von Texten, Grafiken und Bildern erlauben.

■ Hinsichtlich der zweifellos zunehmenden Bedeutung, Schulungen in Form von Blended Learning (Kombination von elektronischer Schulung und Präsenzschulung) zu veranstalten, wird es immer wichtiger, Produkte dahin gehend zu prüfen, ob sie sich nahtlos in ein



Zur **Gesundheit Nordhessen Holding AG (GNH)** gehören vier Krankenhäuser, Einrichtungen der ambulanten medizinischen Versorgung und Rehabilitation sowie Seniorenwohnanlagen mit ambulantem Pflegedienst im Großraum Kassel. Die Krankenhäuser der GNH, zu denen neben dem Klinikum Kassel (größtes kommunales Krankenhaus Hessens) die Krankenhäuser in Bad Arolsen, Hofgeismar und Wolfhager gehören, versorgen jährlich knapp 73.000 stationäre Patienten. Knapp 4.800 Mitarbeiter und 380 Auszubildende sind bei der GNH beschäftigt. In Kooperation mit der University of Southampton bietet die Kassel School of Medicine (KSM) ein bilinguales Medizinstudium für jährlich rund 30 Studierende an.

bestehendes oder erst zu schaffendes LMS einbinden lassen.

■ Trotz digitalem Lernen muss der Benutzer das Gefühl bekommen, nicht allein einer Maschine ausgeliefert zu sein. Jedem Mitarbeiter wurde daher bei der Übermittlung seiner Zugangsdaten auch bekannt gemacht, an welchen Mitarbeiter unseres Bereichs er sich bei Fragen oder Problemen wenden kann. Dabei stellten wir ein Höchstmaß an Erreichbarkeit sicher. In unseren FAQs belegten „Passwort vergessen“ sowie „Passwort geht nicht“ die beiden ersten Plätze. Letzteres konnte in 99 Prozent der Fälle mit der Shift-Taste sehr schnell behoben werden.

Volker Pape
Leiter Bildungszentrum
Gesundheit Nordhessen Holding AG
Zentralbereich
Bildung und Personalentwicklung
Mönchebergstraße 41-43
34125 Kassel
E-Mail: volker.pape@gnh.net