



Nortal

25
years

Maximale Effizienz im Gesundheits- wesen

Wie ein besseres Ressourcenmanagement Zeit
und Geld spart – und Patient*innen zufriedener
macht



Die Gesundheitsbranche ist an einem Wendepunkt angelangt.

Steigende Erwartungen von Patient*innen, Personalmangel, finanzielle Belastungen und der technologische Fortschritt verändern die Gesundheitsversorgung. All das sind aber Herausforderungen, die die Chance bieten, Prozesse neu zu definieren und bessere Ergebnisse zu erzielen. Laut HIMSS Market Insights sind die Verbesserung der Behandlungsergebnisse (45 %), der Gesundheitsversorgung (40 %) und der Zufriedenheit (35 %) die obersten Prioritäten für Führungskräfte im Gesundheitswesen. Jedoch fühlen sich nur 25 % dieser Personen finanziell in der Lage, diese Ziele zu verfolgen. Angesichts steigender Kosten wird es immer wichtiger, Strategie, Technologie und Kultur in Einklang zu bringen.

Dieser Leitfaden richtet sich an Führungskräfte in Krankenhäusern, die wichtige Entscheidungen treffen müssen. Entscheidungen, die sich auf die Versorgungsqualität und die Finanzen der jeweiligen Gesundheitseinrichtung auswirken. Er fasst Studien und Umfrageergebnisse zu Strategien zusammen, mit denen Arbeitsabläufe optimiert, Investitionen maximiert und Resilienz aufgebaut werden können.

Die wichtigsten Punkte:

- Verbesserung der Pflege durch Automatisierung, Telemedizin und vorausschauende Analysen: Technologien, die von Fachkräften im Gesundheitswesen als besonders wirksam eingestuft werden
- Förderung der digitalen Transformation durch eine bessere Vernetzung der Systeme
- Aufbau von agilen Teams: 86 % der Unternehmen legen Wert auf Tech-Schulungen und eine patientenorientierte Arbeitskultur
- Datengestützte Entscheidungsfindung, die bereits 93 % der Organisationen im Gesundheitswesen praktizieren

Unabhängig davon, ob Sie IT-Systeme erneuern, KI implementieren oder den Patientenfluss überdenken möchten, bietet dieser Leitfaden einen klaren Weg in die Zukunft. Bestimmte Innovationen verbessern sowohl die klinische als auch die finanzielle Leistung von Krankenhäusern – heute und in Zukunft.

Mit freundlichen Grüßen
Elizabeth Kiehner

Wenn der globale Gesundheitssektor „krank“ ist

Es dürfte wohl kaum eine Übertreibung sein, wenn man den Gesundheitssektor als weltweit wichtigsten Sektor bezeichnet. Schließlich stellt er die Gesundheitsversorgung der Gesellschaft sicher und seine Qualität kann über Leben und Tod entscheiden.

Umso bedenklicher ist es, wenn man feststellt, dass genau dieser lebenswichtige Sektor selbst nicht „gesund“ ist. Er zeigt Krankheitssymptome, die eine Behandlung benötigen: allem voran langsame Prozesse und eine ineffiziente Nutzung von Ressourcen. Die Ursache liegt im Fachkräfte- und Platzmangel, wie die Zahlen verraten: 77 Prozent von US-amerikanischen Krankenhäusern und knapp die Hälfte von europäischen Krankenhäusern berichten von Bettenknappheit.

In diesem Executive Brief möchten wir Ihnen einen Überblick über globale Herausforderungen und Trends in der Ressourcenoptimierung im Gesundheitswesen geben, mögliche Lösungsansätze sowie deren Business-Impact aufzeigen und Ihnen eine konkrete strategische Entscheidungshilfe sein.

Fallbeispiel: Deutschland



In Deutschland könnten Prognosen zufolge bis zum Jahr 2035 etwa 1,8 Millionen Stellen im Gesundheitswesen unbesetzt bleiben. Die Folge sind **verspätete Behandlungen und überfüllte Notaufnahmen**. Doch auch für den Gesundheitsbereich gibt es Heilungschancen. Die Medizin: die **digitale Transformation**.

Herausforderungen und Chancen: Von Ressourcenknappheit bis -optimierung

Herausforderungen

Gesundheitssysteme sind weltweit über viele Jahrzehnte gewachsen. Die Herausforderungen reichen von einer ineffizienten Systemverwaltung über starre Vorschriften bis hin zum demografischen Wandel. Die einzelnen Problemfaktoren verschärfen sich wechselseitig. Werfen wir einen genaueren Blick auf einzelne Elemente des Herausforderungskomplexes:

Umständliche Verwaltung großer Systeme

Was einst eine Frage der Aktenverwaltung war, ist heute ein **komplexes, multidisziplinäres System**. Zu diesem System gehören Ressourcenmanagement, Patientenmanagement und die Interoperabilität zwischen Krankenhäusern, Versicherungsanbietern, nationalen Gesundheitssystemen, Apotheken und weiteren Einrichtungen. In Verbindung mit zahlreichen Herausforderungen kann es nicht nur schwierig sein, den Überblick zu behalten, sondern auch, den Patient*innen die Gesundheitsversorgung zu bieten, die sie brauchen.

Strenge Vorschriften, die Innovationen bremsen

Regularien sind – vor allem im kritischen Gesundheitssektor – unvermeidlich. Dennoch können **starre Regelungen den digitalen Fortschritt einschränken**. Der National Health Service (NHS) in England hat in einem Bericht gemeinsam mit dem Innovation Ecosystem Programme regulatorische Hürden und unkoordinierte politische Maßnahmen als Hindernisse für Gesundheitsinnovationen identifiziert. Vor allem sei es schwierig, neue Tools zu testen und so Chancen für bessere digitalisierte Prozesse auszumachen.

Überlastetes Personal

Nicht nur, aber auch diese umfangreichen Regularien tragen zu einem vermehrt überlasteten medizinischen Personal bei – **sowohl physisch als auch psychisch**. Ärzt*innen und Pflegekräfte beklagen häufig eine zu hohe körperliche Belastung. Lange Wegzeiten – etwa auf der Suche nach medizinischen Geräten – verstärken das Problem. Zusätzlich besteht eine **hohe Nachfrage nach gut ausgebildeten Fachkräften**, insbesondere in den wertvollen und essenziellen Pflegeberufen.

Demografischer Wandel und höhere Ansprüche

Das Tempo gesellschaftlicher Veränderungen zieht seit Jahren an. Und mit ihm die Erwartungen von Patient*innen an ihre Gesundheitsversorgung. Für den Health-Bereich bedeutet das nicht nur, aufgrund des demografischen Wandels in vielen Ländern immer mehr ältere Menschen zu versorgen, sondern auch eine **qualitativ bessere Versorgung** sicherzustellen. Patient*innen wünschen sich vermehrt digitale Gesundheitslösungen, eine bessere Erreichbarkeit und eine individuelle Beratung.

Fehlende Krisenresistenz

Krisensituationen verschärfen die Probleme, die es ohnehin schon gibt, enorm. In Deutschland wurden während der Corona-Pandemie etwa 14.000 zusätzliche Intensivbetten geschaffen, was Investitionen von rund 700 Millionen Euro bedeutete. Das zeigt: Bestehende Kapazitäten reichen nicht aus, um auf Krisensituationen angemessen zu reagieren. Am Ende verlieren alle: Das **Management** von Gesundheitseinrichtungen bleibt auf hohen Kosten und einer ineffektiven Aufteilung von Ressourcen sitzen. Das **Personal** ist ausgebrannt. Und die Versorgung von **Patient*innen** wird schlechter.

Betrachtet man all diese Problemfaktoren, lässt sich eine konkrete Herausforderung identifizieren: Der Gesundheitssektor muss den Umgang mit seinen Ressourcen erheblich verbessern. Sowohl Platz- als auch Personalressourcen werden nicht effizient genutzt. Doch welche Ansätze können hier funktionieren? Und welche Rolle spielt die digitale Transformation dabei?



„Krankenhäuser müssen
herausfinden, wie sie mit
weniger Ressourcen mehr
leisten können.“

- Grace Smith, Nortal-Expertin für die digitale Transformation im Gesundheitswesen

Chancen



Die Digitalisierung als „Trend“ zu bezeichnen, wäre weltfremd. Für die meisten Menschen sind digitale Lösungen längst kein Hype mehr, sondern unverzichtbar. Dass die digitale Transformation aber noch nicht in

dem Maße im Gesundheitswesen angekommen ist wie erforderlich, zeigt ein Blick auf eine Untersuchung des digitalen Reifegrads von Krankenhäusern aus dem Jahr 2019: Der durchschnittliche EMRAM-Wert, der diesen Reifegrad misst, lag damals in Europa bei gerade mal 3,6 von 7. In den USA lag der Wert immerhin bei 5,3. Natürlich hat sich seitdem etwas getan, Gesundheitssysteme haben sich – auch angetrieben von der Corona-Pandemie – weiter digitalisiert. Doch es stellt sich die Frage, ob der Gesundheitssektor schon bereit für Veränderungen war. Heute sind viele Ad-hoc-Lösungen zwar da, aber nicht wirklich hilfreich.

Dabei sind genau diese digitalen und interoperablen Lösungen wie etwa die elektronische Patientenakte nötig, um mit den angesprochenen Veränderungen Schritt zu halten. Eine Studie von McKinsey & Company spricht von 42 Milliarden Euro, die die Digitalisierung im Gesundheitswesen allein in Deutschland einsparen könnte – auch durch Umstellungen auf papierlose Datenverarbeitung sowie durch effiziente und teils automatisierte Arbeitsabläufe.

Doch es geht hier nicht nur um Kosteneinsparungen. Wer Ressourcen effizient nutzt, hat mehr Möglichkeiten, seiner eigentlichen Bestimmung zu folgen. Und die ist im Gesundheitswesen, sich um das Wohl seiner Patient*innen zu kümmern. Und dass durch systematische Strategien und interdisziplinäre Teams Leben gerettet werden können, wurde schon häufiger unter Beweis gestellt – unter anderem vom Gesundheitsnetzwerk Ascension, das mit seiner „Recognize and Rescue“-Initiative mehr als 4000 Todesopfer während der Corona-Pandemie verhinderte.

03 Digital ist nicht gleich digital: Wie sehen konkrete Lösungsansätze aus?

Die Marschroute scheint klar zu sein, aber wie können konkrete Lösungen aussehen, damit Platz- und Personalressourcen in gesundheitlichen Einrichtungen nicht verschwendet, sondern optimal genutzt werden? Grundsätzlich geht es darum, kostengünstige und leicht verständliche Tech-Lösungen zu implementieren, die Workflows optimieren können.

01

Automatisierung von administrativen Aufgaben:

Ein KI-gestütztes Dokumentenmanagement entbürokratisiert Prozesse, Chatbots kümmern sich um einfache Patientenanfragen und intelligente Buchungssysteme machen das manuelle Eintragen von Terminen überflüssig. Die berühmte Charité in Berlin arbeitet gemeinsam mit dem Halbleiterhersteller Intel bereits an einem KI-Chatbot zur besseren Gesundheitsversorgung.

Gezielte Nutzung von Daten in der Berliner Charité

Mit Hilfe des KI-Chatbots, der aktuell noch entwickelt wird, soll den Charité-Mitarbeiter*innen der Zugang zu spezifischen Informationen im Klinikalltag erleichtert werden. Außerdem lässt sich die Qualität der erfolgten Behandlung besser überwachen.

Später ist geplant, durch die gezielte Analyse von Patientendokumenten Krankheitsverläufe schneller und besser vorhersehbar zu machen. Die Basis dafür bildet die RAG-Technologie (Retrieval-Augmented Generation), die natürliche Sprache verarbeitet und die Stärken von abfragebasierten sowie generativen KI-Modellen kombiniert.

Intelligente Schichtplanungssysteme:

Mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz lassen sich Schichtpläne entwickeln, die automatisch Verfügbarkeiten, Arbeitsbelastung und Präferenzen des Personals berücksichtigen. So werden unnötige Überstunden genauso minimiert wie Unterbesetzungen. Das Cleveland Clinic Health System nutzt smarte Dienstplan-Software, die nicht nur Arbeitszeiten optimiert, sondern auch das Wohlbefinden des Personals in die Planung einbezieht.

KI-Tool in Cleveland: Über das Virtual Command Center

Das **Virtual Command Center** ermöglicht es Pflegepersonal, die Verfügbarkeit von Betten, die Patientennachfrage, die Personalbesetzung und die OP-Planung einzusehen, zu verwalten und zu prognostizieren. Doch das Tool organisiert nicht nur Prozesse auf einer virtuellen Plattform, sondern integriert auch **maschinelles Lernen und KI-Funktionen**, um sich verändernde Belastungen vorherzusagen und sich an diese anzupassen. Das Virtual Command Center besteht aus **drei Modulen**:

- **Hospital 360:** Eine Echtzeit-Anzeige der Patientenzahlen inklusive Kapazitätsprognosen und Daten wie Transfervolumen und Transferzeit bis zur Bettenzuweisung.
- **Staffing Matrix:** Ein Feature, das sicherstellt, dass die Personalbesetzung auch tatsächlich auf der Kapazität basiert.
- **OR Stewardship:** Eine Funktion, die den Nutzer*innen einen Überblick über die Möglichkeiten der OP-Planung gibt.

Digitales Platz- und Personalmanagement:

Der digitale Transformationspartner Nortal hat eine Lösung entwickelt, die die Nutzung der passenden Räumlichkeiten für medizinische Termine aller Art optimiert. So sind Patient*innen immer in genau dem Zimmer, das zu ihren Anliegen passt. Das Resultat: Das Servicevolumen bleibt gleich, aber es wird teilweise bis zu 50 Prozent weniger Kapazität benötigt. Ein Nortal-Kunde bräuchte in seinem Krankenhaus ohne die SRM-Lösung (Space Resource Management) gleich doppelt so viele Räume.

Effizientes Ressourcenmanagement mit Nortal: Health Use Case aus Finnland

Beim Space Resource Management (SRM) von Nortal handelt es sich um eine digitale Ressourcenmanagement-Lösung, die auf der Microsoft-Plattform aufbaut. Sie ermöglicht zum einen eine optimale Zuordnung von Räumen, Arbeitsplätzen und Geräten im Gesundheitssektor. Zum anderen beinhaltet die Lösung ein sogenanntes „Placement Planning“ von Personal. Sie verwaltet also nicht nur räumliche, sondern auch menschliche Ressourcen.

Im Jahr 2023 wurde in der finnischen Landschaft Satakunta ein neues Krankenhaus in Betrieb genommen, in dem Nortal die SRM-Lösung implementiert hat. Das Gebäude konnte dadurch um ein Drittel kleiner werden als ursprünglich geplant – weil man sich von Anfang an auf eine optimierte Raumnutzung fokussierte.

Sie möchten mehr über das SRM und den Use Case in Finnland erfahren?

Jetzt Case Study lesen



04 Auf einen Blick: Der Business-Impact eines effizienten Ressourcenmanagements

Digitale Lösungen können noch so gut entwickelt und gestaltet sein – was am Ende zählt, ist der Outcome. Doch was haben Gesundheitseinrichtungen konkret von einem effizienten Ressourcenmanagement?

Kosten- und Zeiteinsparungen:

Wer Ressourcen optimal nutzt, kann Raumbelegungsraten von bis zu 80 Prozent erreichen. Außerdem reduziert ein automatisiertes Management-System die Zeit, die Ärzt*innen und Personal für das Dokumentieren von Informationen aufwenden müssen. Ärzt*innen verbringen fast die Hälfte ihrer Arbeitszeit mit Dokumentationsaufgaben.

Bessere Patientenversorgung:

Wenn Prozesse effizienter sind, haben Pflegekräfte und behandelnde Ärzt*innen mehr Zeit für ihre Patient*innen. Und wenn Informationen klar und zentral verfügbar sind, kann klinisches Personal bessere Entscheidungen treffen. Außerdem werden Wartezeiten verringert, der Patientenfluss verbessert sich. Das macht nicht nur das Management fürs Personal einfacher, sondern erhöht auch die Patientenzufriedenheit.

Aktive Ressourcennutzung:

Sind die Ressourcen nicht richtig verteilt, führt das zur Überlastung auf der einen und zu einer mangelnden Auslastung auf der anderen Seite. Eine aktive Ressourcennutzung durch optimierte Informationssysteme ist also wichtig – auch um Kürzungen zu vermeiden.

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit:

Wenn das Personal entlastet ist, gibt es weniger Fälle von Stress und Burn-out. Einfach zu nutzende Planungstools ermöglichen eine bessere Abstimmung von Arbeitszeiten und -lasten. Studien, zum Beispiel aus der Schweiz, zeigen, dass solche Systeme die Mitarbeiterzufriedenheit erheblich erhöhen können.

05 Der nächste Schritt: Welche Voraussetzungen Entscheider*innen für ein digitales Ressourcen- management schaffen müssen

Die Führungsetagen von Institutionen im Gesundheitsbereich sind dafür verantwortlich, **die Basis für ein optimiertes digitales Ressourcenmanagement** zu legen. Dazu zählt die Bestimmung aller relevanten Akteure und deren Erwartungen im Rahmen einer **Stakeholder-Analyse** sowie die Definition klarer und messbarer **Ziele**. Großen Wert sollten die Verantwortlichen auch auf das **Change-Management** legen, um die Skepsis gegenüber digitalen Transformationsprojekten unter den Mitarbeiter*innen so gering wie möglich zu halten. Tools, die Wert auf Interoperabilität mit bereits existierenden Systemen legen, können das Change-Management bereits erleichtern.

Zunächst steht aber die Identifikation der aktuellen **konkreten Herausforderungen** im Ressourcenmanagement im Mittelpunkt. Nortal steht Ihnen auch bei dieser Aufgabe zur Seite: Wir führen für Sie eine **Bewertung bestehender Systeme** durch und ermitteln, wo sie – möglicherweise aufgrund von veralteten Technologien und Systemen – Zeit und Geld verlieren.

