



Positionspapier AK 5

Bürgerorientierte Informationssysteme “Wissensmanagement“

Herbert Höllebauer
SAP Österreich GmbH.

Mitarbeiter des AK 5, Phase 1: Rosemarie Sigmund (KAV), Renate Skledar (StmkLR), Renate Schreiner (StmkLR), Michael Bechinie (USECON), Georg Haschek (IBM), Thomas Schabetsberger (UMIT), Herbert Waismayer (WGKK), Armin Weißhaupt (Compo Group), Max Wellan (Apothekerkammer), Florian Wozak (UMIT), Helmut Brückler (KAGes),

Mitarbeiter Wissensmanagement, Phase 2: Helmut Brückler (KAGes), Christoph Hugl (ICW)



Agenda

1. Definition des Themas

2. Aufgabenstellung und Ziele

3. Umsetzung in der Praxis

4. Erkenntnisse



Definition “Wissen“

Wissen ist:

- **“... das Resultat verarbeiteter Informationen. Zum Wissen gehören Kenntnisse, Meinungen, Auffassungen, Bewertungen und Ziele”**
[Kraak 91](#)
- **“... die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden”** [Probst](#)
- **“... alles, was ein Akteur zur Erzeugung von Handlungen, Verhalten und Lösungen verwendet: Kenntnisse, Meinungen, praktische Regeln und Techniken, Patentrezepte, Weltbilder, aber auch Bräuche, Mythen und Aberglaube; ... bedeutungsvolle, kontextgebundene Information”** [Preissler](#)



Definition und Ziele von Wissensmanagement

Wissensmanagement:

- Nach *Probst* bildet Wissensmanagement ein integriertes Interventionskonzept, das der Gestaltung der organisationalen Wissensbasis dient.

Ziele des Wissensmangement:

- Vernetzung von internen und externen Experten, um das richtige Wissen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zu haben oder wenigstens möglichst rasch zu finden.



Agenda

1. Definition des Themas

2. Aufgabenstellung und Ziele

3. Umsetzung in der Praxis

4. Erkenntnisse



Aufbau eines Gesundheitsportals auf 3 Ebenen

Ebene 1 (Wissensmanagement)

Gesundheitstipps

- Aktuelle Schwerpunkte
- Ernährungstipps
- Präventions- und Vorsorgeprogramme

Gesundheitslexikon

- Symptome, Krankheiten, Erklärungen, Maßnahmen

Gesundheitsbehörden

- SV, Träger, etc.

Gesundheitsdienstleister/Services

- Alle DL aufgeteilt nach Prävention, Behandlung, Nachsorge

Ebene 2 (personalisiert. Bereich)

Persönliches Profil ist hinterlegt

- Basis eigene Definition
- Gesundheitstipps für den Bürger
- Präventionstool für gesünderes Leben

Ebene 3 (Sicherer Bereich-eCard)

Zugriff auf persönliche med. Daten

- aus Datensafes
- aus Archiven med.Dienstleister
- e-Terminvereinbarungen, e-Überweisung, e-Leistungsbericht, e-Befund, Status VU



Aufgabenstellung und Ziele

- **Wie vermittele ich dem Bürger/Patienten in verständlicher, nachvollziehbarer und praktikabler Weise Informationen im Bereich Gesundheitswesen**
- **Wie schaffe ich für Patienten und Dienstleister mehr Effizienz, Verständnis und dadurch mehr Effektivität im Umgang miteinander**
- **Wie kann ich bereits präventiv Bürger/Patienten mit qualitätsgesicherter medizinischen Information für ein gesünderes Leben versorgen**
- **Aufzeigen von medizinischen aber auch administrativen Prozessen im österreichischen Gesundheitswesen**
- **Schaffung von Verständnis für nicht Verständliches**
- **Abholen des Bürgers/Patienten in seiner gegenwärtigen Lebenssituation**
- **Schaffung von Grundlagen zur leichteren Entscheidungsfindung (Empowerment der Bürger/Patienten)**



Worum geht es – worum geht es nicht

- **Aufklärung**
- **Patienten und bürgerrelevante Information**
- **Gesundheitsförderung**
- **Gesundheitsleistungen**
- **Gesundheitsdiensteanbieter**
- **möglichst hohe Bedarfsorientiertheit**
- **Hohe Informationsqualität**
- **Wegweiser im österreichischen Gesundheitswesen**
- **Kommunikationsplattform**
- **Chatroom**
- **Kein Ratgeberportal**
- **Keine Webkonferenzen**
- **Keine online community**
- **Kein Web 3.0 Service**
- **Keine Med. Serviceline**
- **Keine Beschwerdeline**



Agenda

1. Definition des Themas

2. Aufgabenstellung und Ziele

3. Umsetzung in der Praxis

4. Erkenntnisse



Österreichischer Gesundheitsportale

ein erster Blick hinter die Kulissen

* geringe Ausprägung, ** Ansätze

	Gesundheit.gv	GP Steiermark
Übersichtlicher Aufbau und leicht verständlicher Inhalt	✓	✓
Aktuelle Gesundheitsinformationen (laufend aktuell gepflegt)	✓	✓
Abholung des Patient in seiner Lebenssituation	✓	✓
Präventionsprogramme und Maßnahmen	✓	✓
Informationen über gesünder leben	✓	✓
Krankheitsrelevante Prozessdarstellung	✓	✓*
Administrative Prozesse zu krankheitsrelevanten Themen	✓	✓*
Wegweiser zu spezifischer Information, Wege und Pfade	✓	✓
Informationen über Gesundheitsdienstleist. KH/Reha/Ngl.Arzt/Apoth.	✓(Suche)	✓(Suche)
Hintergrundinformationen über Ausbildung/Praxis/Qu.Standards	✓*	✓**
Medizinisches Lexikon (Fachbegriffe aus angebotenen Inhalten)	✓	✓**
Gesundheitswesen transparent (Erklärung GW Österreich/Land)	✓	✓
Information über Selbsthilfegruppen	✓(Suche)	✓(Suche)
Qualitätsgesicherte Sammlung von relevanten links	✓	✓
Eingabe von Profilen zur zielgerichteten Informationsfindung	(Labor ja) Rest geplant	✓
Mutter Kind Pass Abwicklung	✓(Info)	✓**
Impfpass Abwicklung	✓(Info)	eventuell
Umfangreiche Laborhilfe	✓	✓*
Alle relevanten Informationen auch ortsbezogen (geografische Suche)	geplant	✓
Notfallnummern und Tipps	✓(kein Ratgeber)	✓
Beschwerdehotline		
Diskussionsforen		✓*



Agenda

1. Definition des Themas

2. Aufgabenstellung und Ziele

3. Umsetzung in der Praxis

4. Erkenntnisse



Erkenntnisse

- **Wichtigkeit wurde erkannt und in Anlehnung an die eHI und der Machbarkeitsstudie umgesetzt**
- **Aufwand im Bereich der Contenterstellung sehr hoch**
- **Höchste Qualitätsstandards sind absolutes MUSS**
- **Detailinformationen über Gesundheitsdiensteanbieter über KH-Kompass/Reha Kompass/ÄK und Apothekerkammer verfügbar**
- **Profilsuche nur am regionalen Portal möglich (Bund Labor)**
- **Kein Ratgeberportal, sondern Wegweiser**
- **ELGA Anbindung vorgesehen**
- **Zusammenspiel regionales Angebot/Bundes Angebot offen**
- **Kommunikationsstrategie wird zum wesentlichen Erfolgsfaktor**
- **Internetnutzung der Silver Generation ist zu unterstützen**
- **Unterstützung durch Stakeholder wird Akzeptanz beeinflussen**



Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Ing. Herbert Höllebauer, MBA
SAP Österreich GmbH.

Tel: 01 28822-75638
E: herbert.hoellebauer@sap.com