

Best Practices Guide, 2024: Gesundheitswesen



Der Gesundheitssektor **sieht sich mit einer Eskalation von physischen und Cyber-Risiken konfrontiert, die eine Priorisierung der Sicherheitsplanung und Verfahrensminderung erforderlich macht.** Darüber hinaus haben die betrieblichen Herausforderungen die Nachfrage nach Lösungen erhöht, die eine höhere Effizienz ermöglichen und gleichzeitig die Patientenbetreuung verbessern. Das erfahrene Team von Convergent im Gesundheitswesen bietet hochsichere Schutzstrategien, methodische Programmimplementierung und umfassende Lösungen, die sowohl die Sicherheit als auch die betriebliche Effizienz in diesem Sektor verbessern. Mit einem tiefgreifenden Verständnis für die Bedrohungen der Branche, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und die Möglichkeiten für Verfahrensverbesserungen **setzt Convergent Lösungen ein, die den Anforderungen einer Branche gerecht werden, die für die Gemeinden, denen sie dient, absolut unverzichtbar bleibt.**

Sicherheitsvorfälle und Risiken im Gesundheitswesen: Physisch

Gewalt am Arbeitsplatz ist nach wie vor die größte Bedrohung für Gesundheitseinrichtungen. Untersuchungen zeigen, dass 75 % aller Vorfälle von Gewalt am Arbeitsplatz auf das Gesundheitswesen entfallen und sowohl verbale als auch körperliche Angriffe umfassen. Dies hat erhebliche psychische und emotionale Auswirkungen auf die Beschäftigten im Gesundheitswesen, die allzu oft in der Angst leben, angeschrien, bespuckt, getreten, geschlagen, erstochen oder sogar erschossen zu werden. Nach Angaben des National Institute of Health ist die Wahrscheinlichkeit, dass Beschäftigte im Gesundheitswesen verletzt werden, fünfmal höher als in anderen Branchen. Infolgedessen leiden die Einrichtungen des Gesundheitswesens insgesamt, was die Mitarbeiterbindung, die Gewinnung von Talenten, das Vertrauen der Gemeinschaft, den Ruf und die finanzielle Leistungsfähigkeit angeht.



Dennoch sind Krankenhäuser dem Endergebnis verpflichtet und konzentrieren sich daher bei allen Ausrüstungsentscheidungen auf den ROI. Die Bedrohung wird anschließend gegen die für die Risikobegrenzung erforderlichen Investitionen abgewogen. Dies wird oft als eine Herausforderung für die Verwalter genannt. Während es ihnen leicht fällt, einen neuen MRT-Scanner im Wert von 2 Millionen Dollar zu rechtfertigen, wenn sie die Patientenkosten von 10.000 Dollar pro Scan berücksichtigen, ist die Messung der finanziellen Auswirkungen von Sicherheitsausrüstungen etwas schwieriger. Das muss aber nicht sein. Krankenhäuser können Sicherheitsverbesserungen bei der Vermarktung an ihre Zielgruppen als Anziehungspunkt für Patienten nutzen. Denn wer möchte nicht die Gewissheit haben, dass er sowohl eine gute medizinische Versorgung als auch ein sicheres Erlebnis hat?

Sicherheitstechnische Gegenmaßnahmen: Physisch

Sicherheitsmaßnahmen müssen auf die Summe aller Teile ausgerichtet sein. Kameras, Zugangskontrollen und Waffendetektoren spielen eine wichtige Rolle bei der Gewährleistung erhöhter Sicherheit in Gesundheitseinrichtungen, aber eine echte Optimierung erfordert einen ganzheitlichen Ansatz für die Sicherheit.

Die Kunden müssen zunächst sicherstellen, dass die Grundpfeiler ihres Systems einwandfrei funktionieren - funktionierende Kameras, optimierte Zugangskontrolle, aktive Einbruchmeldeanlage und ausreichende Beleuchtung. Hinzu kommen ausreichendes Sicherheitspersonal und strenge Protokolle, die auf die verschiedenen Bereiche der Einrichtung, wie die Apotheke, abgestimmt sind. Und dann gibt es noch eine Reihe von Zusatzlösungen zu berücksichtigen. **Die beiden wichtigsten in diesem Bereich sind die Waffenkontrolle und die Überwachung des Personals, um sicherzustellen, dass das Pflegepersonal im Bedarfsfall Hilfe holen kann.**

Die Bedeutung von Technologien für den Personalnotstand

Panikknöpfe werden seit langem als wesentliches Element des Personalschutzes angesehen, doch haben sich mobile Notruflösungen weiterentwickelt. Personalausweise können jetzt einen



Knopf enthalten, der mit dem Netzwerk verbunden und für Smartphones geeignet ist. Diese Technologie wird zunehmend von Pflegekräften und anderen eingesetzt, da die Branchenführer darüber nachdenken, wo ihre Haftung beginnt und endet. Parkplätze und Krankenhausgelände werden jetzt als Teil der Sicherheitsgleichung betrachtet, wenn auch nicht alle Bereiche, in denen sich das Personal bewegt. Körperkameras sind auch im Bereich der Akutversorgung und darüber hinaus auf dem Vormarsch. All dies bietet

die Gewissheit, dass das Personal geschützt ist, was wiederum dazu beiträgt, Talente zu gewinnen und zu halten.

Sicherheitsvorfälle und Risiken im Gesundheitswesen: Cyber

Physische Sicherheitsvorfälle stellen eine greifbare Bedrohung dar, die sich zu einer Situation entwickeln kann, in der es um Leben und Tod geht. Ebenso können Cyberangriffe tödliche Folgen haben, wenn sie Notaufnahmen oder Intensivstationen lahm legen. Glücklicherweise ist dieses Szenario bisher selten eingetreten, aber es ist ein anerkanntes Risiko für die Branche. Zumindest sind Cyberangriffe für das Gesundheitswesen störend und kostspielig zu handhaben.

Die Herausforderung liegt in der Fülle ungeschützter und nicht überwachter IoT-Technologien, die häufig an Krankenhausnetzwerke angeschlossen sind. IT-Abteilungen neigen dazu, sich auf das Netzwerk als Ganzes und nicht auf einzelne IP-Adressen zu konzentrieren, und das kann Hackern Tür und Tor öffnen. So wurde beispielsweise vor einigen

Jahren ein großes Krankenhaussystem im Mittleren Westen über einen Verkaufsautomaten gehackt. Was wie eine harmlose Verbindung aussah, entpuppte sich als gefährliche Gelegenheit zum Eindringen in das System. Die Gesundheitsbranche ist sich seither einer zunehmend ausgefeilten und weit verbreiteten Cyber-Bedrohung bewusst geworden.

Sicherheitstechnische Gegenmaßnahmen: Cyber

Convergent legt großen Wert auf Cyber-Hygiene, um die physische Sicherheit selbst zu verbessern. Es ist einfach die beste Praxis, wenn es um physische oder elektronische Sicherheit geht, dass wir einen integrierten Ansatz für den Cyber-Schutz verfolgen, anstatt ihn als nachträglichen Zusatz zu behandeln. Genau wie beim Programmmanagement müssen Einrichtungen mit mehreren Standorten die Cyber-Hygiene in ihre Standards, Protokolle und Verfahren integrieren. Wir helfen, dies zu erreichen.

Künftige Risiken für das Gesundheitswesen

Gewalt am Arbeitsplatz und Cyber-Risiken werden auch in Zukunft zu den größten Sicherheits Herausforderungen im Gesundheitswesen gehören. Darüber hinaus stellt der Personalmangel sowohl eine Sicherheits- als auch eine Betriebsbedrohung dar. Branchenprognosen zufolge werden in den Vereinigten Staaten bis Ende 2025 450.000 Krankenschwestern und bis 2034 124.000 Ärzte fehlen. Und weltweit wird es bis 2030 10 Millionen fehlende Arbeitskräfte im Gesundheitswesen geben. Gleichzeitig haben wir es mit einem Bevölkerungswachstum und einer alternden Bevölkerung zu tun. Es ist absehbar, dass wir einfach nicht genug Leute haben werden, um mit der Pflege Schritt zu halten. Dies setzt die Branche unter Druck, das Zusammenspiel von Personal und Technologie zu optimieren. Sie muss sich auf Effizienz und Skalierbarkeit konzentrieren. Untätigkeit könnte katastrophale Folgen sowohl für die Sicherheit als auch für das Geschäft der Gesundheitsversorgung haben.

Und ein weiteres Sicherheitsrisiko deutet sich durch die Zunahme von Fusionen und Übernahmen im Gesundheitswesen an, die sich auf die Systemfunktionalität auswirken, wenn unterschiedliche Technologien kombiniert werden. Der in diesem Bereich so oft verfolgte Ansatz des "Rip and Replace" kann sowohl zeit- als auch ressourcenaufwendig sein. Abgesehen davon kann die Betrachtung von Einrichtungen durch mehrere Glasscheiben zu erheblichen Herausforderungen für das Management führen. **Eine echte Integration über das SOC und einen vertrauenswürdigen Berater wie Convergent ist die beste Lösung.** Convergent kann bei der Anpassung nicht-proprietärer Lösungen helfen, die Topline-Ziele unterstützen, unterschiedliche Technologien effektiv verbinden und skalierbare Systeme bereitstellen.

Verbesserung der Effektivität des Sicherheitspersonals/ Kostenreduzierung

Virtuelle Krankenpflege

Das Konzept der virtuellen Pflege gewinnt in diesem Bereich immer mehr an Bedeutung. Im Falle einer virtuellen Pflegestation könnte die "Krankenschwester am Bett" eines Patienten aus mehreren Krankenschwestern bestehen, die Hunderte von Betten in mehreren Abteilungen per Fernzugriff überwachen. Hinzu käme eine Schwesternhelferin vor Ort, um das Sturzrisiko einzudämmen, das zu den vier häufigsten unerwünschten Ereignissen bei



Krankenhausaufenthalten zählt und ein großes Haftungsrisiko für die Branche darstellt. Stürze haben physische, rechtliche und finanzielle Auswirkungen sowie einen schlechten Ruf und müssen daher besser kontrolliert werden.

Zu den betrieblichen Vorteilen dieses Modells gehören eine höhere Kosteneffizienz, eine bessere Ressourcennutzung und, was besonders wichtig ist, ein besseres Patientenerlebnis, das zu höheren Kostenerstattungen und Patientenüberweisungen führt.

Zu den bidirektionalen Kommunikations- und Analysefunktionen, die eine Reaktion auslösen, gehören Bettläuten, Warnmeldungen, Hilferufe und vieles mehr - all dies führt zu einer rechtzeitigen Reaktion und einer umfassenderen Pflege. Die Patienten fühlen sich nicht mehr ignoriert, sondern haben die Gewissheit, dass ihnen die Aufmerksamkeit zuteil wird, die sie verdienen. Ein Krankenhausaufenthalt kann isolierend wirken, Ängste auslösen und sogar beängstigend sein. Das virtuelle Modell kann hier Abhilfe schaffen und bietet Patienten und Pflegepersonal eine zusätzliche Ebene der Sicherheit.

Ein besseres Patientenmanagement wird sich wahrscheinlich positiv auf die Risikolage eines Krankenhauses auswirken, da Einsamkeit, Frustration und Angst häufig Auslöser für Gewaltausbrüche sind. Der Patient und seine Angehörigen sind in der Lage, bei Bedarf sofort mit dem Personal Kontakt aufzunehmen. Darüber hinaus ermöglicht die Technologie der Einrichtung, häufige Vorboten eines Zwischenfalls zu erkennen - einen unruhigen Patienten oder ein Familienmitglied, das immer wieder zur Tür geht und auf dem Flur nach jemandem Ausschau hält, wieder hereinkommt und wieder zur Tür geht. Wenn es zu einem Zwischenfall kommt, kann die Patientenfernüberwachung in Echtzeit mitverfolgen, was in einem Patientenzimmer vor sich geht, so dass eine sofortige Meldung und Reaktion möglich ist, bevor es zu einer Eskalation kommt.

Convergent arbeitet mit drei wichtigen Partnern zusammen, die sich bereits in diesem Bereich engagieren, und wir bieten Lösungen an, die das virtuelle Pflegemodell nicht nur unterstützen, sondern auch optimieren.

Einsatz von Sicherheitstechnologie zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen oder Marken

Letztlich kann der Einsatz modernster Sicherheitstechnologien zur Erhöhung der Sicherheit und zur Unterstützung der betrieblichen Effizienz das Patientenerlebnis verbessern. Einrichtungen des Gesundheitswesens nutzen bereits die Vorteile, die sich aus der Förderung neuer Geräte und Technologien ergeben, um ihr Image als "Vorreiter" in der Versorgung bestimmter Segmente zu stärken.

Das Thema Sicherheitsmarketing muss mit Vorsicht genossen werden. Schließlich will man nicht riskieren, dass Kriminelle auf den Plan gerufen werden, und man will auch nicht andeuten, dass es Probleme gab, "bevor" Maßnahmen ergriffen wurden. Die Einrichtungen können ruhig auf die erheblichen Investitionen in die Infrastruktur zur Gewährleistung der Patientensicherheit verweisen, damit sie sich darauf konzentrieren können, besser zu werden. Der "Gruselfaktor" kann verringert werden, indem man sich auf Technologien konzentriert, die für den Verbraucher attraktiv sind, wie z. B. Roboterhunde im Parkhaus und Waffenkontrollen in der Notaufnahme. Und die Geschichte kann den Glauben an das allgemeine Wohl der Menschheit stärken.

Zusammenfassung der Empfehlungen, 2024

Letztendlich gibt es 4 wichtige Dinge, auf die sich die Entscheidungsträger im Gesundheitswesen im Jahr 2024 konzentrieren müssen:

- Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz
- Cyber-Hygiene für physische Sicherheitsausrüstung
- Technologie zur Steigerung der betrieblichen und klinischen Effizienz aufgrund von Personalknappheit
- die Modernisierung und Integration unterschiedlicher Technologien infolge von Fusionen und Übernahmen

Das Team von Convergent Healthcare verfügt über ein hohes Maß an Fachwissen und arbeitet aktiv mit Krankenhäusern und anderen Einrichtungen zusammen, um die Herausforderungen zu meistern, die mit jedem dieser komplexen Themen verbunden sind. Als einer der größten und erfolgreichsten Integratoren für Einrichtungen des Gesundheitswesens in den USA **setzen wir Technologien ein, um die Sicherheit und die betriebliche Effizienz zu optimieren, und sorgen dafür, dass unsere Kunden für die Zukunft gut gerüstet sind.**