

Interprofessionelle Zusammenarbeit in Gesundheitseinrichtungen

Plattform Gesundheitsökonomie
7.11.2006

Mag. Alexandra Bautzmann, MAS

HHD

*Human Health
Design*

Das HHD Team



Robert Bautzmann

Alexandra Bautzmann

Andreas Nagler

Institut für die
Optimierung von
Gesundheitssystemen
www.hhd.at
office@hhd.at

Gesundes Gesundheitswesen „Let it be“

Lösungs-Transfer statt Problem-Fixierung

Ein Equal-Projekt mit 19 nationalen und 7 europäischen Partnerorganisationen

Kernthema: Verbesserung der Arbeitsbedingungen

Laufzeit: 1.7.2005 – 30.6.2007

Zielgruppen: Beschäftigte in Krankenhäusern und Pflegeheimen – alle Berufsgruppen und Management

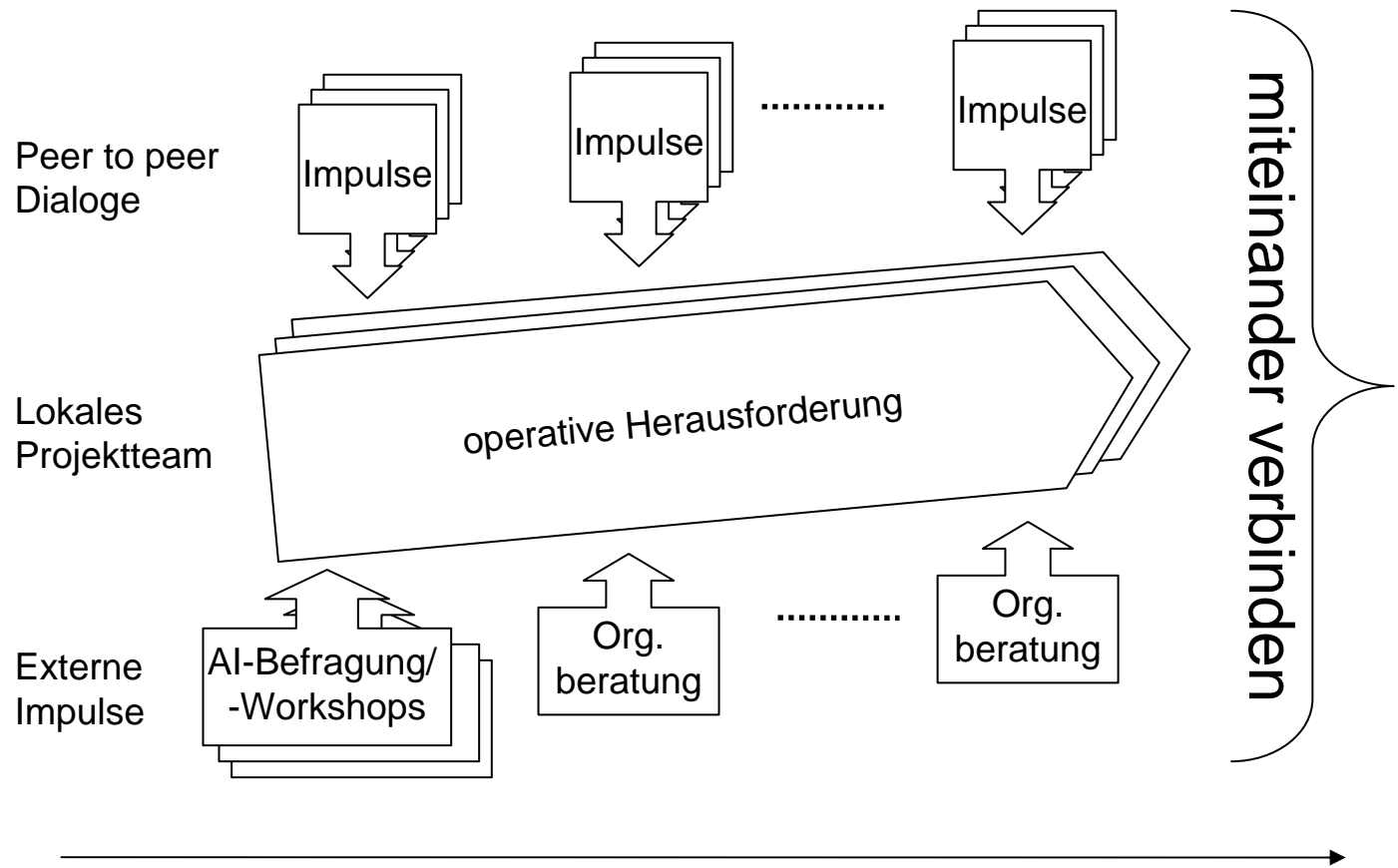
„Let it be“ optimiert die Arbeits- Organisation

- Multiprofessionelle Zusammenarbeit = Voraussetzung für komplexe Organisationen
- Gesundheitswesen:
 - ist stark segmentiert
 - leistet kritische Dienstleistungen
- MA-Zufriedenheit ist ein zentraler Qualitäts-Parameter

„Let it be“ - Design-Prinzipien

- Zusammenarbeit der Berufsgruppen anregen und fördern
- Nicht auf Probleme fixieren sondern Fokus auf Erfolge und Fähigkeiten (Prozessmanagement)
- Austausch dieser Fähigkeiten mit „Geschwister-Abteilungen“ - schafft Synergien
- Bottom-up und Top-down Strategie
- Beitrag zur mentalen Gesundheitsförderung für MitarbeiterInnen in Krankenhäusern und Pflegeheimen

„Let it be“- Architektur



„Let it be“- Projekt-Partner

- AKH Linz
- LKH Gmünd
- LKH Tulln
- Hanusch-Krankenhaus Wien
- KH Kittsee
- KH der Elisabethinen Klagenfurt
- Altenheim Frankenburg
- LPPH Zwettl
- Altenheim Grünburg
- Geriatriische Gesundheitszentren Graz
- Altenheim Laakirchen
- Senioren-Wohnanlage Aigen

Mitarbeiterbefragung

- **Geschlecht**
 - männlich 44
 - weiblich 306
 - keine Angabe 23
- **Alter**
 - unter 20 5
 - 20-30 71
 - 31-40 110
 - 41-50 130
 - 51-60 34
 - über 60 1
 - keine Angabe 22
- **Leitungs-/Führungsposition**
 - ja 40
 - nein 303
 - keine Angabe 30

Mitarbeiterbefragung

- **Tätigkeitsbereich**

– Primar	1
– Facharzt/ärztin	7
– Nicht Facharzt/ärztin	13
– DGKS/DGKP	129
– PflegehelferIn	111
– Sanitätshilfsdienst	5
– KrankenpflegeschülerIn	4
– Funktionsdienst	16
– Med.-techn. Dienst	9
– Verwaltung	29
– Sonstiges	13
– keine Angabe	36

- **Rücklaufquote: 48%**

Mitarbeiterbefragung Fragenblöcke

- 1. Informationen zur Berufswahl:**
Berufsgrund, Wahl des Hauses, positive Eindrücke seit Beginn
- 2. Informationen zur Arbeit und zum Arbeitsplatz:** besondere Erfolgserlebnisse, Rahmenbedingungen, Arbeits(platz)zufriedenheit, Arbeitszeit
- 3. Informationen zum Team:** positive Eigenschaften d. eigenen Teams + Wunschvorstellung; Zusammenarbeit der Berufsgruppen; Verhältnis zu Vorgesetzten und KollegInnen; interne Information
- 4. Visionen für die Zukunft**
- 5. Angaben zur Person**

Antworten auf die Frage:

Stellen Sie sich vor, Sie wären Vorgesetzte/r Ihrer Abteilung was würden Sie belassen, was ändern?

Teamführung belassen aber mehr hinter den Interessen des Teams stehen

Ideen der Mitarbeiter aufgreifen

mehr Pflegepersonal = bessere Pflegequalität

fixe Visitenzeiten, mehr Organisation in jeder Hinsicht

noch bessere Zusammenarbeit durch offene Gespräche, Diskussionsrunden

Ziele klarer definieren

weitere regelmäßige Besprechungen mit der Qualitätssicherung

Antworten auf die Frage:

Stellen Sie sich vor, Sie wären Vorgesetzte/r Ihrer Abteilung was würden Sie belassen, was ändern?

regelmäßig Dienstbesprechungen

Pflegedokumentation mittels EDV

weniger doppelte oder dreifache Dokumentation

Dienstzeiten und Arbeitsabläufe belassen

Interdisziplinäre Organisation verbessern

Standardisierung der interdisziplinären
Zusammenarbeit

mehr Lob an die Mitarbeiter

Probleme die bei Besprechungen angesprochen
werden sollten auch in die Tat umgesetzt
werden!

.....

Let it be“- Themen

- Tagesklinische OP`s – Zusammenarbeit Ambulanz-OP-Bettenstation neu organisieren
- Organisation der Befunderstellung und Verwaltung von Röntgenbildern
- Optimierung Arbeitsabläufe in Chirurgie und Unfallchirurgie
- Potentiale in der berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit und Kommunikation (Dienstbesprechungen, Dienstübergaben)
- Organisationswachstum und Übersiedelung - Prozessentwicklung im Team

Let it be“- Themen

- Koordinierte Patientenaufnahme
- Interne und externe OP-Freigabeprozesse (Ambulanzen und mehrere Abteilungen)
- Ehrenamtliche Besuchsdienste etablieren - organisatorische Gestaltung
- Gesundheitszirkel implementieren – 2 Pflegewohnheime
- Neue Führungsstrukturen - Zusammenarbeit Pflege und Verwaltung gestalten (gegenseitige Servicefunktion)
- Übersiedlung - Prozessoptimierung Küche, Gruppenpflege, Reinigung

Fallbeispiel 1:

Koordinierte Patientenaufnahme

Krankenhaus

Interne/r Projektauftraggeber/in: zuerst
Verwaltungsdirektorin, dann Ärztl. Leiter und
Pflegedirektorin

Projektgruppe: 1 Oberärztin (Chirurgie), 1
Oberarzt (Interne), 2 DGKS, 1 Portier, 1
Verwaltungsangestellter, 1 Sekretärin (Interne), 1
MTF

Besonderheiten: Verwaltungsdirektorin gekündigt;
Mitarbeiterbefragung boykottiert;

jetzt: Best-Practise-Beispiel für
multiprofessionelle Zusammenarbeit!

Fallbeispiel 2:

Optimierung Arbeitsabläufe in Chirurgie und Unfallchirurgie

Krankenhaus

Interne/r Projektauftraggeber/in: Primar der Chirurgischen und Unfallchirurgischen Abteilungen

Projektgruppe: stv. Pflegedirektorin, 2 DGKS, 2 leitende Stationsschwestern, 1 Sekundarärztin, 1 Assistenzärztin, 1 Qualitätsmanagerin, Pflegehelfer

Besonderheiten: Primar ist zuerst sehr begeistert negiert aber die Ergebnisse der MA-Befragung

Arbeitsgruppe arbeitet in WS am Thema – große Frustration über Primar, weil er nicht hinter ihnen steht – Projektabbruch droht

Pos. Statement zu ersten Ergebnissen stärkt Projektgruppe

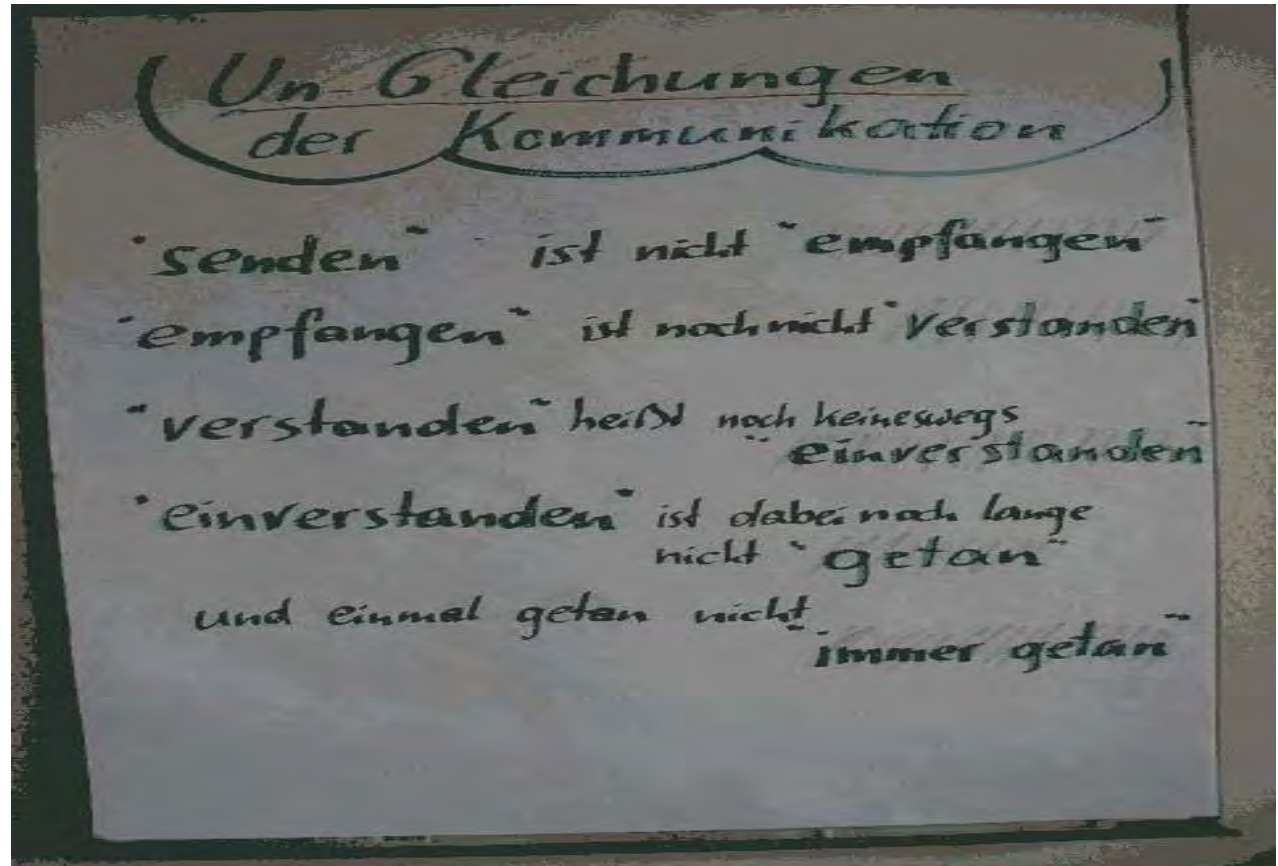
Hypothesen - Ergebnisse

- Entscheidungsprozesse „oben“ sind von medizinischen Kernprozessen entkoppelt
- „handwerklich“ orientierte Berufskulturen sind gewohnt ohne Ziele zu arbeiten → Aufmerksamkeit immer auf Einzelfall (Notfall) gerichtet
- Unterschied in Kommunikationskultur zwischen PH`s und KH`s
- Ohne „neutrale“ Kommunikationssteuerung versanden Kommunikationsprozesse
- Wenn`s passt wird „das Wohl des Patienten“ für eigene Zwecke instrumentalisiert

Empfehlungen an die Managementebene

- Das Wohl der MitarbeiterInnen sollte ein zentrales Anliegen des Managements werden
- Bedürfnisse und Vorschläge der MitarbeiterInnen regelmäßig erheben – ernst nehmen!
- „Räume“ für Kommunikation über Arbeitsprozesse schaffen – berufsgruppen-übergreifend
 - ! Neutraler Motivator und Moderator !
- Konstruktives Fehlermanagement

Let it be – Lösungstransfer statt Problemfixierung



Zitat von Konrad Lorenz

HHD

*Human Health
Design*

Sollten Sie noch Fragen haben....

Mag. Alexandra Bautzmann

Tel. 0676/3121409

E-Mail: a.bautzmann@utanet.at

Institut für die
Optimierung von
Gesundheitssystemen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!