

MEDIZIN & TECHNIK

ÖKT
TECHNIK IM GESUNDHEITSWESEN

3|16

DAS MAGAZIN DES ÖSTERREICHISCHEN VERBANDES DER KRANKENHAUSTECHNIKERINNEN - ÖVKT



Aus- und Weiterbildung
Krankenhaustechnik
etabliert sich

04 Berufsbild | 08 Hybrid-OP | 10 Instandhaltungsplanung

„Kiz Ambulanzen Neu“:

Gemeinsames Planen schafft mehr Arbeitszufriedenheit

Wohlfühlen im Krankenhaus – geht das? Ja! Wie es dazu kommt, zeigt die Planung für die gemeinsame Notfallambulanz der Univ. Klinik für Kinder- und Jugendheilkunde und Univ. Klinik für Kinder- und Jugendchirurgie am LKH-Univ. Klinikum Graz.



© KANIZAI MARIJA-M.I. 2015

Ing. Volker Kikel, MAS
Leiter Bereichsmanagement 3
Betriebsdirektor-Stellvertreter
LKH-Univ. Klinikum Graz
Stmk. Krankenanstaltenges.m.b.H.
Tel: +43-316-385-83535
volker.kikel@klinikum-graz.at

Im Frühjahr 2015 wurde die Idee der Neuorganisation der beiden Notfallambulanzen, Termin- und Spezialambulanzen der Kinderchirurgie den Mitarbeitern vorgestellt. Mit an Bord war die externe Beraterfirma walkerproject aus der Schweiz, die ähnliche Projekte bereits in den USA und in ihrer Heimat erfolgreich durchgeführt hatte. Die ehrgeizige Idee war es, das Konzept und die Gestaltung auf der Expertise und den Wünschen der Mitarbeiter und vor allem der Patienten aufzubauen, die von Anfang an in das Projekt eingebunden waren.

„Ziel war, eine moderne und kindgerechte Ambulanz zu schaffen, in der sich alle wohlfühlen, in der ein effektives Arbeiten möglich ist und in der jeder Patient die Behandlung bekommt, die er braucht – in einer signifikant kürzeren Zeit als bisher. Konkret soll der ärztliche Erstkontakt bei 90 Prozent der Patienten in weniger als 20 Minuten stattfinden“, gibt Betriebsdirektor-Stellvertreter Ing. Volker Kikel, MAS Einblick in den Start.

Echtbetrieb simuliert

Aufgabenverteilungen und Organisationsstrukturen mussten neu überdacht werden, Arbeitsabläufe und Prozesse einer neuen Ambulanz durchgespielt – und wie kann das wohl besser funktionieren als in der Simulation des Echtbetriebes? Ein 600 Quadratmeter großes Zelt am Dach der Stiftingtal-Parkgarage diente als „Meeting-Point“.

Danach ging es an die Arbeit: Mitarbeiter beider Kliniken spielten den neuen interdisziplinären Notfallprozess von der Anmeldung bis zur Entlassung gemeinsam mit echten Patienten durch. Der Lean-Management-Ansatz, der in der Theorie gerne propagiert wird, wurde in der Praxis getestet und ebenfalls für sehr gut befunden. Patienten- und Qualitätsorientierung, Standardisierung und Mitarbeiterzufriedenheit erwiesen sich nicht als leere Floskeln, sondern waren Grundlage der Neuplanung.

„Die Flächen der bisherigen Spitalsküche wurden als Prozesswerkstatt umgestaltet und das wollen wir in Zukunft auch so belassen, um immer wieder die Chance zu haben, neue Ideen und Pläne auszuprobieren, bis es an die Umsetzung geht“, zeigt sich Kikel begeistert und fasst die für ihn wichtigsten Lernerfolge aus dem Projekt zusammen: „Man muss es erlebt haben! Plötzlich wird ein interdisziplinärer Austausch möglich, der im normalen Betrieb meist aus Zeitgründen nie stattfindet.“ Viel Kommunikationsarbeit im Hintergrund sorgte für die entsprechende Information und Motivation der Mitarbeiter.

Zentrale Vorteile der Simulation

- Alle Berufsgruppen planen ihren Arbeitsplatz. Sie identifizieren sich vollinhaltlich mit den Ergebnissen und können so auch besser mit unabänderbaren Kompromissen leben.
- Die Arbeit der anderen Abteilungen (Labor, Röntgen) wird transparenter, sodass auch eine Abstimmung einfacher wird.
- Sobald der Patient in den Simulationsprozess integriert wird, haben alle denselben Orientierungspunkt und das Team rückt zusammen.
- Vom Architekten bis hin zur EDV sind alle notwendigen Player mit eingebunden und deren Hinweise können laufend berücksichtigt werden.