

Referat gehalten an der GQMG-Tagung vom 14./16.3.2007 in Essen

Referent: Jörg Gruber, Lic.phil. LENZ Beratungen & Dienstleistungen AG

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich freue mich, Ihnen die LENZ - Umfrage zur Betriebs- und Organisationskultur in Krankenhäusern an der diesjährigen GQMG-Tagung vorstellen zu dürfen
Ich werde kurz das Ziel meines Referats abzustecken, Ihnen die Methodik der Umfrage vorstellen, einige Beispiele aus dem Pretest präsentieren und dann noch einige Schlussfolgerungen ziehen.

Ziel des Referats

Mein Ziel ist es, Ihnen mit dem Referat

- die Umfrage vorzustellen
- den Nutzen und die Verwertbarkeit der erhobenen Daten aufzuzeigen
- und bei Ihnen das Interesse an der Umfrage zu wecken

Methodik

Wie die moderne Fehlerforschung nachgewiesen hat, beruhen Fehler nicht nur auf individuellen Defiziten, sondern v.a. auf Mängeln:

- in der Kommunikation
- in der Teamarbeit
- Organisation
- in der Führung
- oder in einer mangelhaft entwickelten Fehlerkultur

diese Aspekte zusammen ergeben die sogenannte Organisationskultur eines Betriebes.

Auf genau diesen wissenschaftlichen Erkenntnissen baut die von LENZ durchgeführte Umfrage auf!
Der Fragebogen, den Sie vor sich haben, besteht aus insgesamt 65 Fragen und gliedert sich in vier Teile:

1. generelle Meinung zur Patientensicherheit
2. spezifische Meinung zur Organisationskultur
3. Lösungen zur Verbesserung der Patientensicherheit
4. Persönliche Angaben

Interessierende Fragestellungen

Die erhobenen Daten sollen Antworten zu folgenden Fragen liefern:

- Wie beurteilen Krankenhausmitarbeitende die Organisationskultur im eigenen Krankenhaus?
- Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Beurteilung der Organisationskultur und der generellen Einschätzung zur Patientensicherheit?
- Wie unterscheiden sich diese Beurteilungen innerhalb von Berufsgruppen, Abteilungen und Krankenhäusern, Ländern und Versorgungssystemen?

Der Fragebogen wurde von der University of New South Wales in Sydney entwickelt, getestet, und ist zurzeit in mehreren Ländern in Anwendung.

Er wurde von LENZ an deutsche Verhältnisse angepasst und von uns in 3 deutschen Kliniken getestet. Der Rücklauf betrug 135 Fälle.

Beispiele aus dem Pretest

Ich zeige Ihnen nun eine Folie, auf der Sie die Gesamteinschätzung zu allen Aspekten der Organisationskultur zwischen 2 verschiedenen Ländern sehen (mit A und B bezeichnet).

Es fällt auf, dass in der Säule A die Organisationskultur deutlich besser beurteilt wird als in der Säule B. Zur Erklärung dieser Varianz stehen uns folgende Interpretationen zur Verfügung:

- die Organisationskultur in A ist tatsächlich besser
- das Bewusstsein für Patientensicherheit ist in A zu wenig ausgeprägt, weshalb vorhandene Probleme nicht erkannt werden
- die Organisationskultur in B ist tatsächlich schlechter
- das Bewusstsein für Patientensicherheit ist in B stärker ausgeprägt als in A, vorhandene Probleme werden erkannt

Na schön – oder nach Goethe: „Da steh ich nun, ich armer Tor! Und bin so klug als wie zuvor“. Wie weiter? Nur eine Detail-Analyse schafft hier Klarheit über die tatsächliche Situation. Erst sie zeigt auf, wo allenfalls ein Problem besteht. Gerne möchte ich Ihnen dies am Beispiel der Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten aufzeigen

Konzentrieren wir uns nur auf das Resultat, das Sie im schwarzen Balken sehen. Hier wird die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten als lediglich „genügend“ angegeben. Nun kann man nachprüfen, ob diese Einschätzung von Mitarbeitenden und Vorgesetzten gleichermassen geteilt wird oder ob es da Unterschiede gibt.

Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten betrachtet unter dem Hierarchie-Aspekt

Hier sieht man, dass die Vorgesetzten die Kommunikation mit den Mitarbeitern besser bewerten, als umgekehrt. Das lässt aufhorchen.

Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten betrachtet unter dem Aspekt der Berufsgruppen

Eine andere Perspektive bietet sich, indem man die Antworten zur Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten nach Berufsgruppen sortiert.

Hier zeigt sich, dass das ärztliche Personal die Kommunikation „schlechter“ einschätzt als die anderen Berufsgruppen. Auch dem könnte man nachgehen.

Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten betrachtet unter dem Aspekt der Abteilung

Eine andere Möglichkeit bietet sich darin, die Abteilungen als Betrachtungsebene hinzuzuziehen. Aus dieser Perspektive fällt auf, dass die ergänzende med. Abteilung die Kommunikation zwischen den Hierarchien äusserst schlecht bewertet. Hier besteht sicher Handlungsbedarf. Es wäre sinnvoll, nochmals eine Ebene tiefer zu gehen und anhand der Einzelfragen der Umfrage diese Rubrik zu analysieren. Aufgrund des knapp bemessenen Zeitbudgets verzichte ich jedoch darauf und hoffe, dass ich Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten zur Verwertbarkeit der Daten darlegen konnte.

Schlussfolgerungen

1. Eine gute Organisationskultur fällt nicht vom Himmel, an ihr muss stets gearbeitet werden.
2. Der Nachweis einer hohen Patientensicherheit wird stets wichtiger und entwickelt sich zunehmend zu einer Art „Label“ für Krankenhäuser.
3. Die LENZ – Umfrage bietet eine gute Möglichkeit, in die Verbesserung der Organisationskultur und somit auch in die Patientensicherheit zu investieren.
4. Die vielfältigen Auswertungsmöglichkeiten der Daten ermöglichen, sich organisationskulturellen Problemzonen anzunähern.
5. Interpretationen sollten jedoch nicht voreilig getroffen werden, sondern bedürfen einer detaillierten Analyse
6. Und schliesslich gewinnen auch die Resultate dieser Umfrage an Aussagekraft und Relevanz, je mehr Personen an der Umfrage teilnehmen.

Ich hoffe, Ihr Interesse für die kostenlose Teilnahme an der online-Umfrage geweckt zu haben. Auf dem Titelblatt zum Fragebogen finden Sie alle nötigen Eckdaten zur Umfrage und auch meine Kontaktadresse falls Sie noch Fragen haben.

Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit und wünsche Ihnen eine gute Heimreise!