

4. Workshop für Pflegepersonal im Funktionsbereich
(in Zusammenarbeit mit dem DBFK)

Manager? Im Funktionsbereich

16.-17. Juni 1997 / Norderstedt

Auszug aus dem Vortrag von

Dr. Helga Kirchner

mit dem Titel:

„Schnittstellenmanagement

- berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus“



Schnittstellenmanagement im Krankenhaus

Organisationsorientierung

Kundenorientierung

Organisation als Selbstzweck

Organisation als Produktionsfaktor

Krankenhaussicht

hohe Arbeitsteilung

geringe
Arbeitsteilung

Crash-Aktion



strategisch geplante Verbesserungen

heute

morgen

Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 4 (ACG Unternehmensberatung)



Leitziele zur berufsübergreifende Kooperation

Kundenorientierung =
z. B. Patient im Mittelpunkt
→ Leitziel / Leitbild

kundenorientierte Organisation =
z. B. Bündelung von Aufgaben
Prozeßorientierung



Ziele des OP-
Personals

Personal

Technik

Methoden und
Verfahren

Produkte und Dienstleistungen
• OP-Dokumentation
• fach- u. sachgerechte Pflege

Inneres → Marketing ← Äußeres
• Kommunikation • Öffentlich-
• Information keitsarbeit



als Voraussetzungen für Dienstleistungsqualität

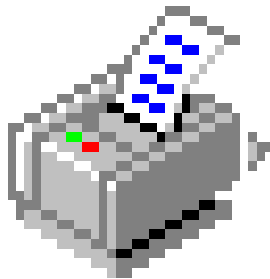
Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 5 (ACG Unternehmensberatung)



Interne Kundenorientierung im OP

Erreichbarkeit

- Telefon darf nicht öfter als 5 x klingeln
- Arbeitsabläufe sind mit den Stationen abgestimmt
- Beginn/Ende- der OP-Zeiten sind mit den Bedürfnissen der anderen Abteilungen abgestimmt
- „Rotes“ Telefon für Angehörige



Schnelligkeit

- Hol- und Bringedienst zum OP/Station
- Labor- und sonstige Informationen im Netzwerk

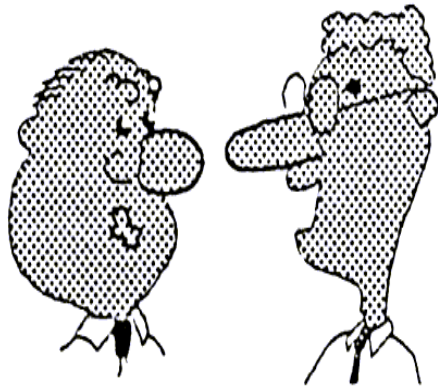
Innovationen

- Aktives Zugehen auf interne und externe Kunden
- Therapeutische Teams (OP-Plan)
- Dokumentation ist für Kunde „Station“ übersichtlich und standardisiert vorbereitet

Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 6 (ACG Unternehmensberatung)



Was bedeutet das für den OP?



**Patient als
externer Kunde
im OP**

1

Behandlung



kann präoperativ
Pflegeaktivität erklären

2

Beratung



kann auf situativ gestellte Fragen
kompetent antworten

3

Betreuung



kann individuelle Hilfegeben
z.B. durch Lagerung

4

Beziehung



kann auf die Ängste des Patienten
adäquat eingehen

5

Bindung

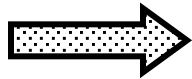


kann bei mehrfachen Eingriffen
z.B. bei Verbrennungen individuelle
Pflegeprobleme erkennen

Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 7 (ACG Unternehmensberatung)



Voraussetzungen für eine berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus



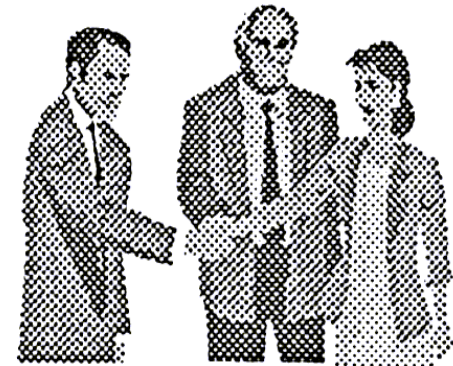
- Qualifikation für berufsübergreifende Kooperationen
- z.B. durch Methoden des Qualitätszirkelarbeit



- integrierte Formen der Arbeitsorganisation finden
- Arbeiten im Teamverständnis
 - Projektorganisation
 - Gruppenarbeit
 - Selbststeuerung



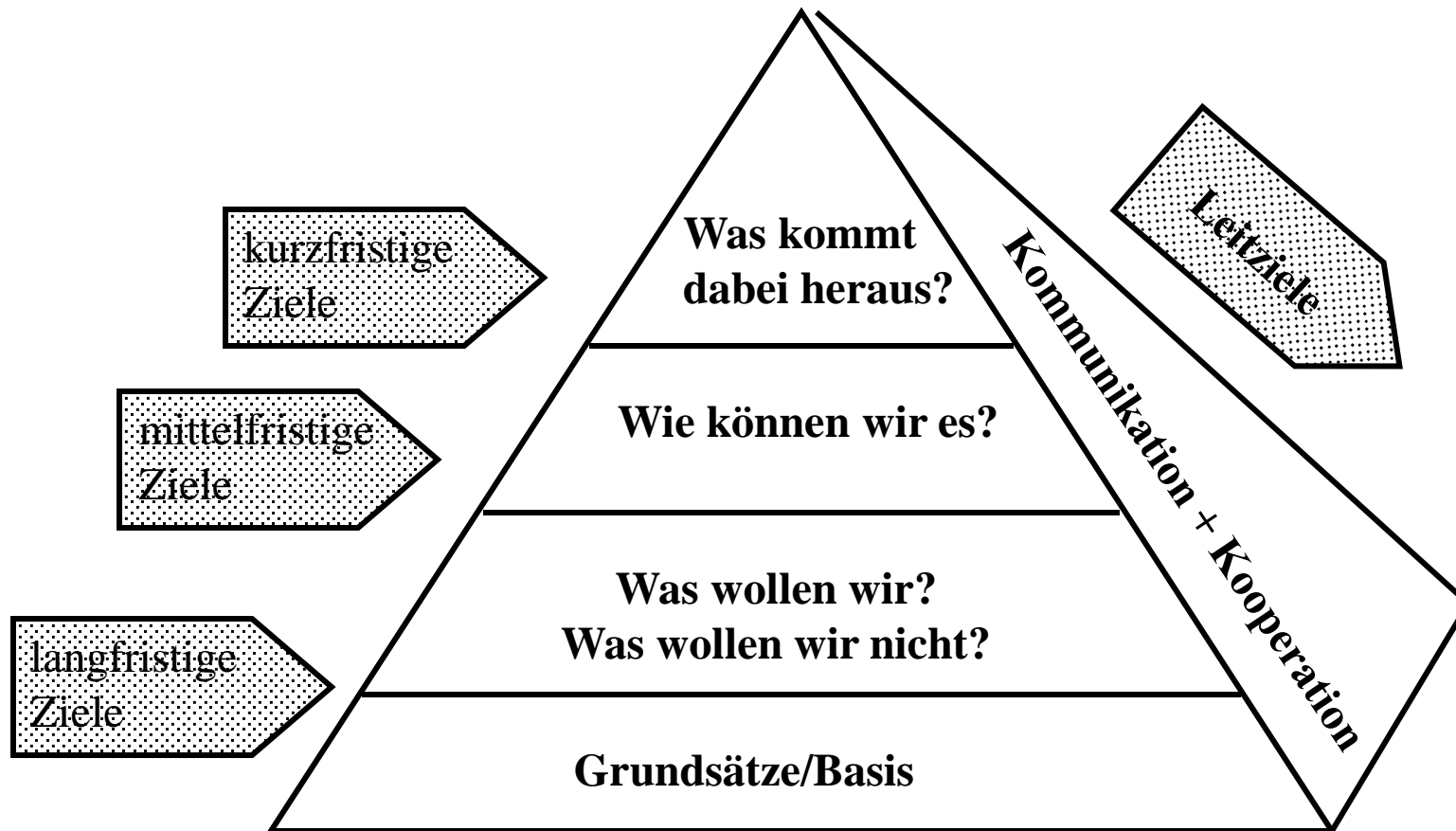
- Qualifikations- und Anreizsysteme durch
- gezielte Qualifizierung
 - qualifikations- und leistungsabhängige Entlohnungskomponenten
 - ...



Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 8 (ACG Unternehmensberatung)



Zielpyramide für die Entwicklung berufsübergreifender Kooperation im OP



Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 8 (ACG Unternehmensberatung)



Phasenschema für eine erfolgreiche Zusammenarbeit

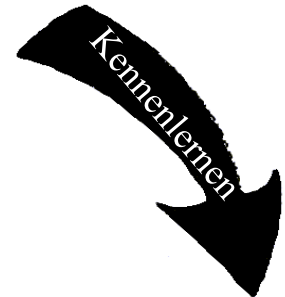


Verschmelzungsphase

- konstruktives Arbeiten
- leistungsfähig
- ideenreich
- flexibel

Orientierungsphase

- abtasten
- höflich
- zurückhaltend
- gespannt
- vorsichtig



Organisationsphase

- Abbau von Konflikten
- neue Umgangsformen
- neue Verhaltensweise
- Konfrontation in der Sache

Rangordnungsphase

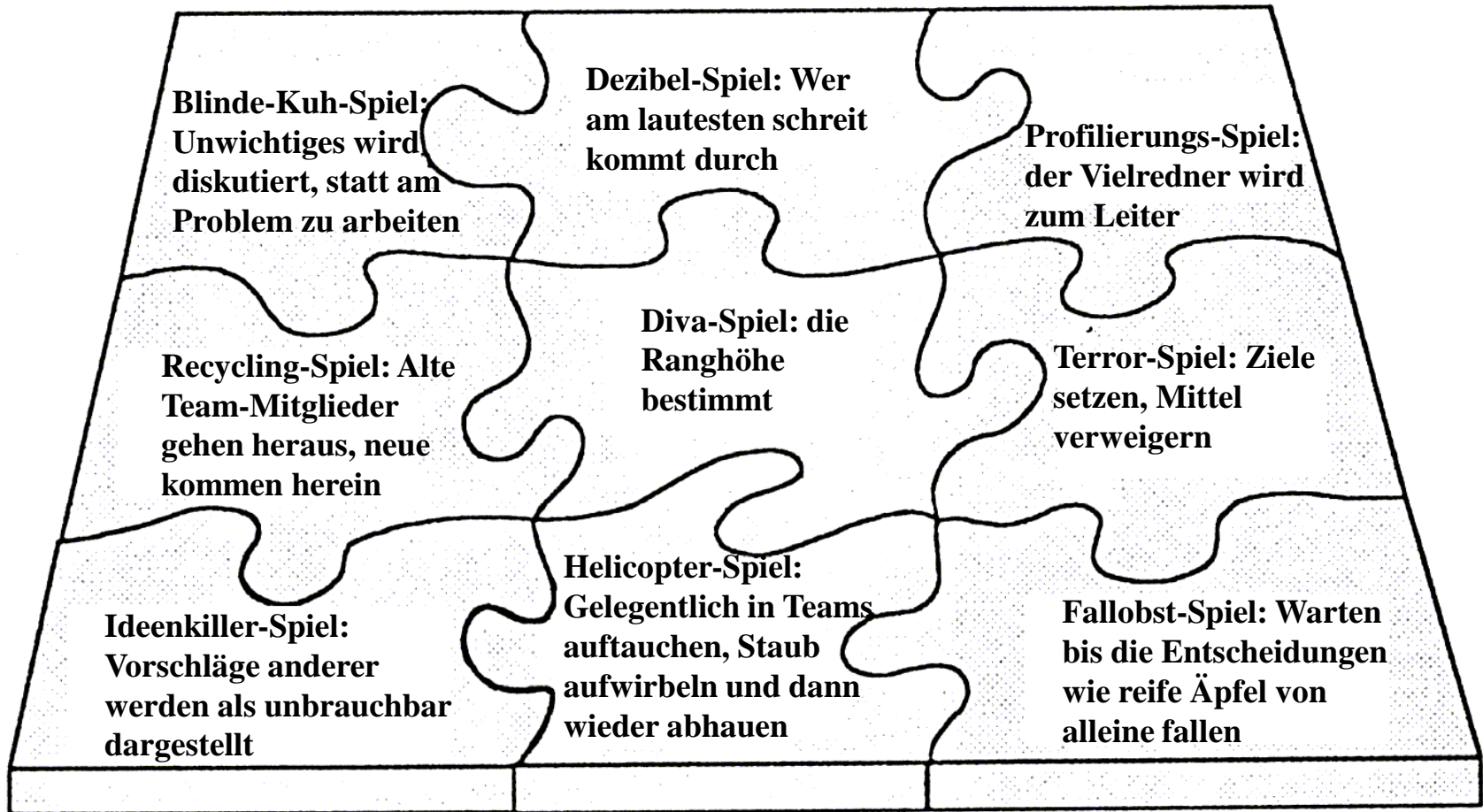
- offene Konflikte
- beharren auf Meinungen
- Konfrontation der Personen
- Cliquenbildung



Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 10 (ACG Unternehmensberatung)



Das „Puzzle“ erfolgloser Zusammenarbeit



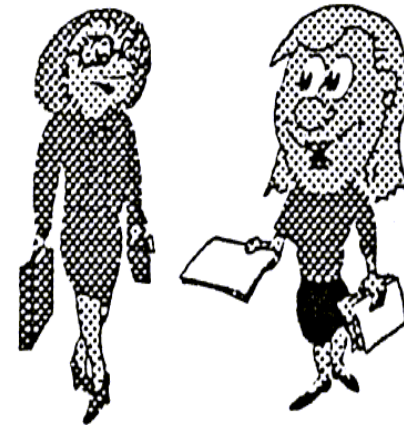
Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 11 (ACG Unternehmensberatung)



Rahmenbedingungen

Schnittstellen und Abteilungsdenken verhindern
stattdessen
Verbindungsstellen schaffen

- ⇒ Das Management lebt vor.
- ⇒ Ständige Führungsaufgabe.
- ⇒ Jeder Mitarbeiter ist beteiligt.
- ⇒ Gemeinsame Leistung aller Beteiligten.
- ⇒ Fehlerverhütung, nicht Fehlerfeststellung.
- ⇒ Besser sein als andere Krankenhäuser.
- ⇒ Zufriedene Kunden/Patienten.
- ⇒ Positive Entwicklung des Unternehmens "Krankenhaus".



**und im
berufsübergreifenden
Team arbeiten!**

Quelle: Schnittstellenmanagement - berufsübergreifende Kooperation im Krankenhaus
v. Dr. H. Kirchner / S. 15 (ACG Unternehmensberatung)

