

wie kommt man in die Schuhe der PatientInnen?



dr. christian harant

Profession

- Dr. med. univ. an der Universität Wien
- Mag. art. an der Universität für Angewandte Kunst in Wien
- Ausbildung in systemischer Organisationsberater am Management Zentrum Witten bei Prof. Fritz Simon, Prof. Rudolf Wimmer
- Visiting Professor an der Universität für Angewandte Kunst Wien
- Lehrbeauftragter an der Donau Universität Krems und FH St. Pölten – Schwerpunkt überfachliche Kompetenzen
- selbständig als Organisationsberater und Coach

Arbeitsschwerpunkte

- Entwicklung von Kommunikationsstrategien zur Optimierung interdisziplinärer Arbeitsprozesse
- Verbesserung der Kommunikation Interdisziplinärer Wissenschaftsteams
- Stärkung der Innovationsfähigkeit von Individuen, Teams und Organisationen
- Projektcoaching: Begleitung von Einzelpersonen und Teams im Zusammenhang mit Projekten. Optimierung der Projektziele, Struktur und Kommunikation.
- Anwendung von Methoden zur Förderung von Kreativität wie z.B. „Design-Thinking“ als Innovationsmethode
- Grundlagen des Lernens



ist diese Patientin gesundheitskompetent?

- man weiß es nicht – kann es nicht beobachten. In diesen 45 Sekunden ist das nicht genau zu erkennen
- was man allerdings erkennen kann ist: dass sie gewisse negative Urteile über ein „Nordklinikum“ fällt und ebenso positive über ein „Südlinikum“
- wir wissen nicht, ob die Erfahrungen im Nordklinikum ihre eigenen sind – oder ob diese aus Medien oder Gesprächen mit Freundinnen bezogen wurden
- was man allerdings sehr wohl indirekt ablesen kann: es gibt Erwartungen die sie an einen Aufenthalt mit einer Klinik stellt und diese wurden (oder sie nimmt zumindest an, dass sie es würden) in dem einen Fall enttäuscht – in dem anderen Erfüllt und daran ist der Qualitätsbegriff der Patientin bezüglich eines Krankenhauses geknüpft und damit Ihr Sicherheitsempfinden
- wovon hängen diese Erwartungen ab, mit denen PatientInnen in ein Krankenhaus kommen? **Mit welchen Schuhen kommen diese also?**

welche „Schuhe“ trägt sie?

Lernen systemisch

=

dealing with expectations

Erwartungen und Erwartungs-erwartungen (N. Luhmann)

was denke ich, dass der/ die andere Person von mir erwartet?

emotionales oder intellektuelles Lernen?

- emotionales Lernen geschieht, wenn unsere Erwartungen enttäuscht werden oder sich positive Zukunfts-Erwartungen mit dem Lernen verknüpfen.
- es erfordert Empathie auf beiden Seiten: PatientInnen sehen sich dem komplexen/ undurchschaubaren Krankenhaus gegenüber. Andererseits hat das Krankenhaus es mit komplett unterschiedlichen Biografien zu tun
- Wissenserwerb auf der kognitiven Ebene ist ebenfalls wichtig – setzt jedoch Lernbereitschaft voraus

z.B.
der PatientInnen
mit dem Krankenhaus
Zeitmangel

ERFAHRUNGEN prägen unsere

ERWARTUNGEN prägen unsere

z.B.

der PatientInnen
an das Krankenhaus:
„die haben ja eh nie Zeit, deshalb
behalte ich Vieles für mich,
um sie nicht noch mehr zu belasten“

Rahmenbedingungen die PatientInnen das Lernen ermöglichen

- ➔ der Weg führt über die Erwartungen, die im System gehandelt werden und die sich an Sichtbarem vor dem Hintergrund unserer Erfahrungen orientieren

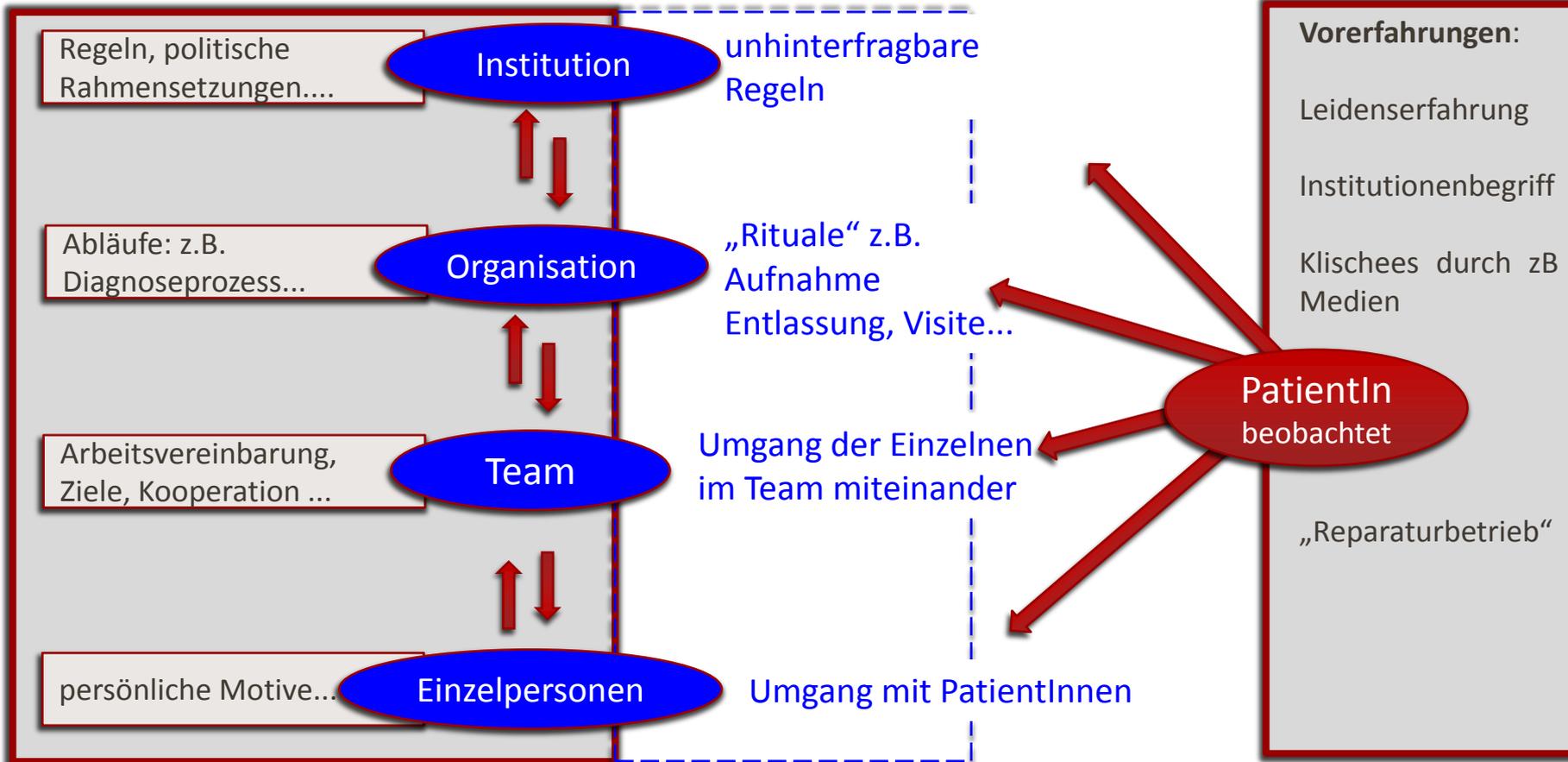


woran orientieren sich PatientInnen?

©2017 dr. christian harant

unsichtbar
für PatientInnen unverständlich
verunsichernd

sichtbar
prägt Empfinden der PatientIn
(in Abgleich mit Erwartungen)



woran orientieren sich PatientInnen?

- Patienten sind als Grundlage ihrer Erwartungen darauf angewiesen, was sie in der Begegnung mit dem Krankenhaus sehen und erleben.
- **Was sichtbar wird, prägt das Sicherheitsempfinden und die Lernbereitschaft.**

Lösungsansatz

Erkundungsprozess im Sinne von
Patientensicherheit und Gesundheitskompetenz

patient centered organisational design

Ziel: Klarheit

- **in den Unterschieden der Erwartungen auf Seite des Systems Krankenhaus und auf Seite der PatientInnen.**
- **und in der Erwartungserfüllung bzw. –enttäuschung als Grundlage für Lernen im Sinne der Gesundheitskompetenz und des Sicherheitsempfindens**

Klarheit in den Unterschieden

Erwartungen des Systems Krankenhaus

Erwartungen an PatientInnen

- Institution (z.B. im Sinne der gesetzten Regeln handeln)
- Organisation (z.B. Behandlungen, die verschrieben werden, akzeptieren)
- Team (z.B. Mitwirken der PatientInnen in einem bestimmten Maße – Auskunft, Compliance...)
- Individuum

Klarheit in den Unterschieden

Erwartungen der PatientInnen sind geprägt durch

- die Erfahrung des Leides und der Hinfälligkeit
- die Vorerfahrungen aus anderen KH- Aufenthalten, die den Institutionenbegriff prägen
- die Klischees aus Medien, Erzählungen etc.
- z.B.: „Reparaturbetrieb“ – Objekterwartung – ich werde gesund (heil) gemacht ohne mein Zutun

**Erwartungen
an das
Krankenhaus**

Alle entstehenden Themen über Empathie auf der Ebene individuellen Beziehungen zu Lösen, (ÄrztInnen, Pflege et al.) stellt eine Überforderung dar... zu klären ist, welche andere Systemebenen einzubeziehen sind...



wie ist mit Erwartungen der Patienten umzugehen in konkreten Anlassfällen:

- was ist zu enttäuschen? – im Sinne der Lernbereitschaft
- was ist zu erfüllen? - im Sinne der objektiven und der erlebten Sicherheit
- **Wann soll man als Einzelperson im System tatsächlich in den Schuhen der PatientInnen gehen?**
- Und wann sind Lösungsansätze auf anderen Organisationsebenen zu bevorzugen?

**Das erfordert einen eigenen, strukturierten Klärungsprozess –
Thema für ein eigenes Symposium**

Klarheit der einzelnen Player bezüglich der genannten Fragen im System Krankenhaus als Grundlage für alle weiteren Maßnahmen

- gute Abstimmung der Kommunikation intern und gegenüber PatientInnen
- Prozessdefinition
- Konfliktbearbeitung
- Qualitätssicherung

etc.

im Sinne von Gesundheitskompetenz und Sicherheit (subjektiv erlebt und objektiv) der PatientInnen