

Diversitätsorientierte Qualitätsentwicklung und –sicherung in den steirischen Ambulanzen

- **durchführende Einrichtung:** Gesundheitsfonds Steiermark
- **Laufzeit der Maßnahme:** 1. Oktober 2015 bis 31. Dezember 2018
- **Schwerpunkt:** Gute Gesundheitsinformation (GGI)
- **Wirkungsbereich:** Steiermark

Beschreibung

Ziel ist die Entwicklung eines Konzepts für die soziale und inhaltliche Implementierung von Gesundheitskompetenz stärkenden Maßnahmen zur diversitätsorientierten Qualitätsentwicklung und –sicherung.

Ausgangslage

Eine im Jahr 2011 vom Integrationsressort durchgeführte Fokusgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern aller Ebenen des steirischen Gesundheitssystems hat ergeben, dass die Beschäftigten in Ambulanzen im Umgang mit vielfältigen Patientenstruktur vielfach überfordert sind und sich allein gelassen fühlen.

Aus diesem Grund wurde an vier steirischen Ambulanzen ein Modellprojekt durchgeführt, das auf die Erarbeitung von Empfehlungen zur Orientierung und Anpassung steirischer Ambulanzen abzielt, sowie die Möglichkeiten zur Unterstützung und Stärkung ihrer Beschäftigten aufzeigt.

Zur Feststellung struktureller Merkmale wurde ein Fragebogen entwickelt. (siehe Methodik). Erste Auswertungen aus den durchgeführten Fragebögen und persönlichen Interviews in den Ambulanzen zeigten, dass 63 % der genannten Diversitätsaspekte auf Migrationshintergrund zurückzuführen sind. 58 % der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die Migrationshintergrund als Diversitätsaspekt angegeben haben, fühlen sich davon hoch belastet.

Somit stellt die vorhandene und weiter zunehmende Vielfalt der Gesellschaft eine steigende Herausforderung für das Gesundheitssystem und ihre Einrichtungen in Hinblick auf die Qualitätssicherung und –entwicklung ihrer Angebote und Leistungen dar. Ambulanzen sind häufig erste Anlaufstellen im Gesundheitssystem für vulnerable Personen mit geringer Gesundheitskompetenz, die mit der Struktur der Gesundheitsversorgung wenig vertraut und/oder ökonomisch benachteiligt sind, über schlechtere Schulbildung verfügen und/oder Menschen mit Migrationshintergrund sind.

Zielsetzung

Entwicklung eines Konzepts für die soziale und inhaltliche Implementierung von Gesundheitskompetenz stärkenden Maßnahmen zur diversitätsorientierten Qualitätsentwicklung und –sicherung. Diese Maßnahmen sollen in einem übergeordneten Ziel zu einer besseren Kommunikation bzw. Umgang zwischen dem Ambulanzpersonal und den Patientinnen und Patienten führen. Bis Ende Juni 2016 wurden bereits drei Maßnahmen erarbeitet, welche zur Verbesserung der alltäglichen Herausforderungen der Beschäftigten in den Pilotambulanzen beitragen sollen, wobei zwei der Maßnahmen gesundheitsfördernd sind.

1. Maßnahme: Standard zum Umgang mit Sprachbarrieren:

Die erste Maßnahme ist die Erstellung einer Richtlinie zur Orientierung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Ambulanzen, mit dem Ziel eine einheitliche Vorgehensweise bei bestehenden Sprachbarrieren zu gewährleisten und dabei richtliniengetreu im Ambulanzalltag vorzugehen. (z.B. Zielgerechten Einsatz von Dolmetscherinnen/Dolmetschern, Video- und Audiodolmetsch..) Ziel ist es, dass Patientinnen/Patienten über den eigenen Gesundheitszustand ausführlich und möglichst barrierefrei informiert sind, damit die persönliche Gesundheitskompetenz gestärkt wird.

2. Maßnahme: Einführung eines Sicherheitsdienstes/-teams:

Durch die Einführung eines Sicherheitsdienstes/-teams sollen Übergriffe und Aggressionen in den Ambulanzen größtenteils vermieden werden.

3. Maßnahme: 10 Punkte für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Patientinnen/Patienten: Leitfaden zu Werten und Verhalten in der Ambulanz:

Gesundheitskompetenz fördernde, benutzerfreundliche, leicht verständliche Plakate für die Ambulanzen, mit geltenden Werten und das richtige Verhalten in einer Ambulanz.

Zielgruppen

- Zielgruppen im Setting Gesundheits- und Sozialwesen/(öffentliche) Dienstleistungen: Ärztinnen/Ärzte; Pflege- und Betreuungspersonal

Methodik

Im geplanten Projektvorhaben wurde zunächst eine Analyse durchgeführt, um einen strukturierten Einblick in die alltäglichen Herausforderungen der Beschäftigten in den vier Pilotambulanzen zu erhalten.

1. Fragebogen

Zur Feststellung struktureller Merkmale der Ambulanzen wurde ein Fragebogen zur Kurzbeschreibung von Ambulanzen entwickelt. Ergänzend dazu gab es einen Fragebogen für die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, in dem die subjektiv erlebte Arbeitsbeanspruchung abgefragt wurde.

2. Site Visits

In Diskussionen mit dem Personal der Ambulanzen wurde erhoben, wie im Status Quo mit Belastungen umgegangen wird, welche individuellen Lösungsansätze eingesetzt werden, welche Lösungen bereits vorhanden sind und wie diese genutzt werden. Darüber hinaus wurden Verbesserungsmöglichkeiten, die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter auf verschiedenen Ebenen sehen, gesammelt. Diese Diskussionen fanden im Rahmen von Site Visits in den Ambulanzen statt.

3. Lösungskatalog

Darüber hinaus wurden die identifizierten Lösungsansätze auf individueller und struktureller Ebene organisationsspezifisch gesammelt, entlang eines Beschreibungsrasters aufbereitet und in einem Lösungskatalog zusammengestellt. Für die Bewertung der gesammelten Lösungen wurde ein Instrument entwickelt, das eine Einschätzung von Optionen in Dimensionen der Machbarkeit, Kosten-/Aufwand-/Nutzenschätzung, Nachhaltigkeit und Transferierbarkeit ermöglicht. Die Bewertung selbst erfolgte durch die Verantwortlichen und Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger im Projekt.

4. Maßnahmenkonzept

Geplant ist dazu eine projektinterne Präsentations- und Diskussionsveranstaltung. Als Ergebnis soll ein Konzept für die soziale und inhaltliche Implementierung von Gesundheitskompetenz stärkenden Maßnahmen zur diversitätsorientierten Qualitätsentwicklung und -sicherung in steirischen Ambulanzen entwickelt werden.

Ziel der entwickelten Maßnahmen ist es, die Gesprächsqualität zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter aus den Ambulanzen und den Patientinnen/Patienten im Sinne einer gesundheitskompetenten Organisation zu verbessern. Im Rahmen dessen sollen Bedingungen geschaffen werden, durch die Informationen und Dienste besser verstanden werden. Dadurch soll die Gesundheitskompetenz der Patientinnen/Patienten, sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesteigert werden.

Beitrag zum Wirkungsziel 1

Die Maßnahme hat Belastungen und Lösungsansätze für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter in steirischen Pilotambulanzen in Zusammenhang mit Diversitätsaspekten identifiziert und partizipativ Lösungsansätze entwickelt, wobei zwei zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz beitragen. Diese beiden sind: zum einen Plakate für die Ambulanzen, die Verhalten und Werte in der Ambulanz aufzeigen. Zum anderen das Konzept zur Erarbeitung einer Richtlinie zur Orientierung für Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter bei bestehenden Sprachbarrieren im Ambulanzalltag. (Umsetzung für das kommende Jahr geplant).

Beitrag zum Wirkungsziel 2

Durch die Verbesserung der Mitarbeiter-Patienten-Gespräche können trotz Sprachbarrieren wesentliche Gesundheitsinformationen qualitätsgesichert weitergegeben werden.