

29. Juni 2007

### Projekt zum Thema „Gesundheit in Sicherheit“ vorgestellt

#### Vertrauensmanager können Probleme lösen helfen

Nicht nach sachlichen Inhalten, sondern aus der Perspektive des Beziehungsaspektes heraus will das Projekt „Gesundheit in Sicherheit“ das Schwerpunktkrankenhaus St.Pölten untersuchen. In die Spitalspflege und dem „Drumherum“ soll man wieder mehr vertrauen und das Gefühl haben, dass Problemlösungen angeboten werden. Seit Oktober 1999, so Projektträger Univ.Doz. Dr. Karl Sablik von der NÖ Landesakademie, ist die Managementberaterin im Gesundheitswesen, Maria Pruckner, bemüht, Wege zu finden, wie Menschen im Spital besser miteinander auskommen können, damit Entfremdung und Erschöpfung von Patienten und Mitarbeitern vermieden werden können. Das Projekt wird drei Jahre dauern und kostet pro Jahr rund 900.000 Schilling. Sponsoren sind etwa das Gesundheitsreferat der NÖ Landesregierung, die niederösterreichischen Krankenversicherungsträger, die NÖ Ärztekammer und Alcatel, aber auch die Landeshauptstadt St.Pölten mit ihrem Krankenhaus und der ORF Niederösterreich. Erste Ergebnisse wurden gestern von Landeshauptmannstellvertreter Dr. Hannes Bauer präsentiert.

So wollen die Menschen im Spital mit ihren Empfindungen ernst genommen werden, beklagen aber regelmäßig, dass dies nicht immer der Fall sei. Auch der Informationsfluss sei unzureichend. Schuld daran sei aber nicht der Mensch, sondern die Organisationsstruktur. Zu den falschen Informationen tragen nicht zuletzt der schnelle medizinische und technische Fortschritt, gesellschaftliche Umbrüche und wirtschaftliche Veränderungsprozesse bei, die auch das Krankenhaus verändern. Vor allem die Ärzte betreiben eine vorwiegend sachorientierte Kommunikation zwischen den Menschen. Eine Lösung sieht Pruckner vor allem im Einsatz von fachkundigen Vertrauensmanagern, die als Vermittler für alle Beteiligten innerhalb und außerhalb des Krankenhauses für Hilfe und Unterstützung sorgen.

Bauer meinte, das Umfeld eines Krankenhauses sei sehr unbefriedigend gelöst. Auch würde ein Projekt wie dieses viele Diskussionen auslösen. Für Ärzte oder für Pfleger sei es sehr schwer, Vertrauen in das Behandlungsergebnis „hineinzupacken“. Vertrauen solle zum Aufbau einer Beziehungsstruktur beitragen und müsse als Prinzip gesehen werden, dass durchgehend zu verankern und als „Zusatzpackung“ zu anderen Aufgaben zu verstehen sei. Pruckner fügte hinzu, dass die Ausbildung für Krankenhaus-Berufe für diese neue Aufgabe, zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen, nicht ausgelegt sei. Grundlagenausbildung im Vertrauensmanagement müsse vor allem fächerübergreifend sein. Zur Ausbildung seien sowohl Ärzte als auch Schwestern geeignet.

## **NK** Presseinformation

Zu diesem Artikel gibt es eine unterstützende Audiodatei. Diese ist zum Download nicht mehr verfügbar. Bitte wenden Sie sich an: [presse@noel.gv.at](mailto:presse@noel.gv.at)