

Masterarbeit

Change Management im Krankenhaus – Eine Analyse von Einflussfaktoren im Rahmen der Implementierung eines zentralen Belegmanagements

GEGENSTAND DER ARBEIT

Krankenhäuser bewegen sich in einem dynamischen Umfeld, welches stetige Veränderungen erfordert. Dies macht u.a. ständige Optimierungen bestehender Prozesse erforderlich. Eine Möglichkeit hierfür ist das Prozessmanagement. Der Umsetzung von Umstrukturierungsmaßnahmen stehen jedoch Widerstände entgegen, die durch geeignete Instrumente kanalisiert werden müssen. Diese sind Gegenstand des Change Managements. Es wurde eine Prozessmodellierung weg von einem dezentralen hin zu einem zentralen Belegungsprozess vorgenommen und Einflussfaktoren, die diesen Veränderungen entgegenstehen, untersucht. Die Ergebnisse dienen der abschließenden Entwicklung von Handlungsempfehlungen für ein Klinikum.

FORSCHUNGSMETHODIK

Für die Analyse der Einflussfaktoren wurden die in der Literatur bekannten Variablen beschrieben und anschließend in Form von Leitfadenterviews auf die Übertragbarkeit auf Krankenhäuser überprüft. Die Auswertung erfolgte in Form einer qualitativen Inhaltsanalyse

Dieser qualitative Ansatz wurde gewählt, um die Meinung aus Beteiligtenperspektive zu erfragen und Gefühle, Werte und das zu Grunde liegende Verhalten der Befragten darstellen zu können.

ERGEBNISSE

Bei der Einführung und nachhaltigen Umsetzung von Veränderungen kommt einer klaren Kommunikation die entscheidende Rolle zu. Neben festen Zielen müssen Verantwortlichkeiten festgelegt und eine aktive Beteiligung der Betroffenen stattfinden. Vor allem Schulungen kommt eine große Bedeutung zu, da in deren Rahmen die Mitarbeiter in ihrem Bewusstsein für bestehende Probleme vorbereitet werden und aktiv die neuen Rahmenbedingungen erproben können. Durch diesen partizipativen Ansatz kann durch klare Zielvorstellungen und ein vorherrschendes Problembewusstsein weiterhin die Motivation der Beteiligten gesteigert werden.

FAZIT

Durch eine zielgerichtete Kommunikation gegenüber den Mitarbeitern vor und während eines Reorganisationsvorhabens sollen diese von Strategieänderungen des Unternehmens überzeugt werden. Sie müssen aktiv in die Erstellung neuer Prozesse eingebunden werden, um ihre Akzeptanz zu steigern. Es müssen Möglichkeiten geschaffen werden, Meinungen und Kritik anbringen zu können, um durch Erfahrungen und Vorschlägen ein System zu gestalten, in dem alle kooperativ für eine bestmögliche Patientenversorgung zusammenwirken. Die aus anderen Industrien bekannten Einflussfaktoren sind auf Krankenhäuser zu übertragen und ihnen muss angemessen Rechnung getragen werden, um nachhaltig Veränderungen umsetzen zu können.

GEFÖRDERT VOM