



Lern-Check

Fallbeispiel OrthoClinic

Arbeitsumfeld/Rahmenbedingungen

Sie arbeiten in einer grossen orthopädischen Klinik als MPK. Das OrthoClinic-Team besteht aus 5 Kaderärzten, 4 Oberärzten, 10 Assistenzärzten und 20 Sekretärinnen/Disponentinnen.

Wöchentlich werden ca. 60 bis 80 Operationen durchgeführt, auf der Abteilung verfügen Sie über knapp 100 Betten, jeden Tag finden verschiedene Sprechstunden statt, analog dazu hat es jeden Tag eine Notfallsprechstunde.

Die Aufgaben Ihres Assistenzarzt-Teams beinhalten somit Sprechstunden-Arbeit, Operationsassistenz, Jourarzt im Notfall-Dienst, Abteilungsarbeit mit Visiten sowie Nachtdienst-Einsatz.

Situation

In den letzten Monaten werden Sie vermehrt mit Patientenreklamationen konfrontiert. Patienten kritisieren, dass sie während ihrem stationären Aufenthalt kaum einen Arzt zu sehen bekämen, einzig der Operateur schaue jeden Tag rasch vorbei. Aber um Fragen zu stellen, sei die Zeit oft knapp. Oft fehlen den Patienten wichtige Dokumente wie Rezepte oder Verordnungen.

Auch die Assistenzärzte klagen Ihnen ihr Leid. Sie sind der Meinung, dass sie viel zu selten im OP zum assistieren kommen und befürchten somit ihre OP-Kataloge bis zur Facharztprüfung nicht füllen können. Zudem seien sie viel zu häufig für Abteilungsarbeit, Nachtdienst oder Sprechstundenarbeit eingeplant. Vor allem die Abteilungsarbeit sei aufwändig und zeitraubend. Die erfahrenen Assistenzärzte sehen auch häufig zu wenig Lern-Nutzen bei der Abteilungsarbeit, sie wollen ja schliesslich Chirurgen werden.

Sie selbst stellen ebenfalls fest, dass Sie monatlich immens viel Zeit investieren um eine optimale und faire Ärztedienstplanung zu gestalten. Bei kurzfristigen Ausfällen (Krankheit, Kongresse) finden Sie kaum mehr passable Lösungen um das ärztliche Tagesgeschäft zu bewältigen.

Auch die Sekretariate haben an der letzten Teamsitzung bemerkt, dass sie bei ihrer täglichen Arbeit viel Zeit damit verlieren, um den Patienten fehlende Dokumente (Verordnungen, Rezepte etc.) nach einer Hospitalisation nachzureichen.

Letzte Woche deponierte der «Ausbildungsverantwortliche» Oberarzt seine Sorge bei Ihnen, dass die Ausbildungsqualität an der OrthoClinic leidet, bald steht die jährliche Visitation an und er befürchtet vermehrt negative Rückmeldungen wegen unzufriedenen Assistenten.

Sie sehen sich gezwungen den Sachverhalt mit dem Chefarzt zu besprechen und schildern ihm kurz die Situation.

Der Chefarzt beauftragt Sie nun, die aktuelle Situation zu analysieren und Vorschläge und mögliche Lösungsansätze auszuarbeiten, um konkrete Massnahmen ergreifen zu können.

Ihr Konzept sollen Sie anschliessend in der nächsten Management-Sitzung vorstellen.

Vorgehen

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihr Konzept entwerfen und präsentieren wollen.
Arbeiten Sie mit folgenden Schwerpunkten:

Analyse
Lösungsvorschläge
Massnahmen
Erfolgskontrolle/Evaluation

Berücksichtigen Sie bei Ihren Überlegungen die neu gewonnenen Erkenntnisse über folgende Aspekte.

- Zielkonflikte, Ziele priorisieren
- Entwicklungsmodi/Reorganisation
- Changemanagement
- Aufbau/Ablauforganisation
- Jobrotation/Enrichment/Enlargement

Nach erfolgter Präsentation diskutieren und bewerten wir Ihr Konzept im Plenum.