



Notaufnahme

IMPULSE FÜR “QUITTENDENKER”

Innovations- und Change Projekt der
Notaufnahme-Klinikum Nürnberg Süd





Prof.in Dr.
Sabine Brunner
FH Erfurt



TL + Projektleitung
Mirjam Häfner
Klinikum Nürnberg



PDL
Uwe Stadelmeyer
Klinikum Nürnberg



Seelsorger
Wolfgang Kopp
Klinikum Nürnberg



OA
Dr. Steffen Popp
Klinikum Nürnberg



Pfl. SL
Peter Weis
Klinikum Nürnberg

EIN PROJEKT DER TH NÜRNBERG & DEM KLINIKUM NÜRNBERG

Agenda



vor dem Projekt
Februar – März 2016

Projektbeginn
März – April
2016

Projektphase
Mai – Juli 2016

nach dem
Projekt
ab Oktober
2016

Vor dem Projekt



„Wir haben leider mal wieder eine schlechte Patientenbewertung bekommen...“

„Oh nein, woran liegt das eigentlich genau? Das finde ich so schade für unser tolles Team!“



Was hat uns beschäftigt:



- Zunehmende Überlastungssituation der MA
- Hohe Ausfallquoten der MA aufgrund psychischer + physischer Belastung
- Fehlende ärztliche Führungsstruktur
- Kündigungen
- Starker Anstieg der Patientenzahlen
- Schwerstkranke Patienten
- Raumknappheit – Langsamer Abfluss der Patienten aus der Notaufnahme





**KRISENGESPRÄCH &
interne KLAUSUR**

Welche Problemfelder wurden in der Klausur priorisiert:



- Überbelastung an Spitzentagen /
Crowdingsituationen
- Zusammenarbeit im Team
- Sachziele
- Wirkung im Außen
- Abbildung der Leistung des Teams Notaufnahme



Ergebnis der Klausur



„Wir wollen gemeinsam etwas verändern und raus aus der Überlastung – hin zu optimierten Stationsabläufen!“

UNSER ZIEL SOLL SEIN:

- Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die MA
 - Zusammenarbeit im Team stärken
- = Zufriedene MA & zufriedene Patienten





Bei uns ist es grad schwierig - Schlechte Patientenbewertungen – dabei haben wir ein tolles Team – nur wissen wir es noch nicht.

Da kommt mir eine Idee! Im Sommersemester lehre ich das Fach Praxisprojekte und Changemanagement. Das wäre doch toll, wenn die Studierenden an einem „echten“ Praxisprojekt mitwirken könnten...

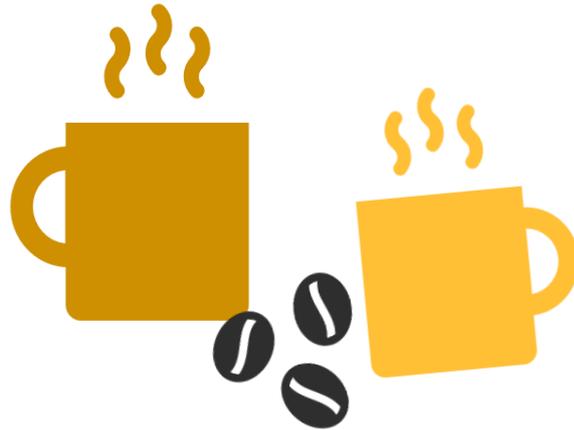


Da muss ich erst fragen ob es möglich ist, gemeinsam mit den Studierenden der TH Nürnberg ein Praxisprojekt zu veranstalten

Das wäre doch ein Win-Win für uns Beide:
Innovative und frische Ideen für die Notaufnahme UND praxisnahes Studieren für die Studierenden



Und so entstand unser Projekt: „Impulse für Quittendenker“



WAS IST EIGENTLICH EIN QUITTENDENKER

?



Agenda



vor dem Projekt
Februar – März 2016

Projektbeginn
März – April
2016

Projektphase
Mai – Juli 2016

nach dem
Projekt
ab Oktober
2016

„Es geht los ...“



Es geht los in der Notaufnahme!





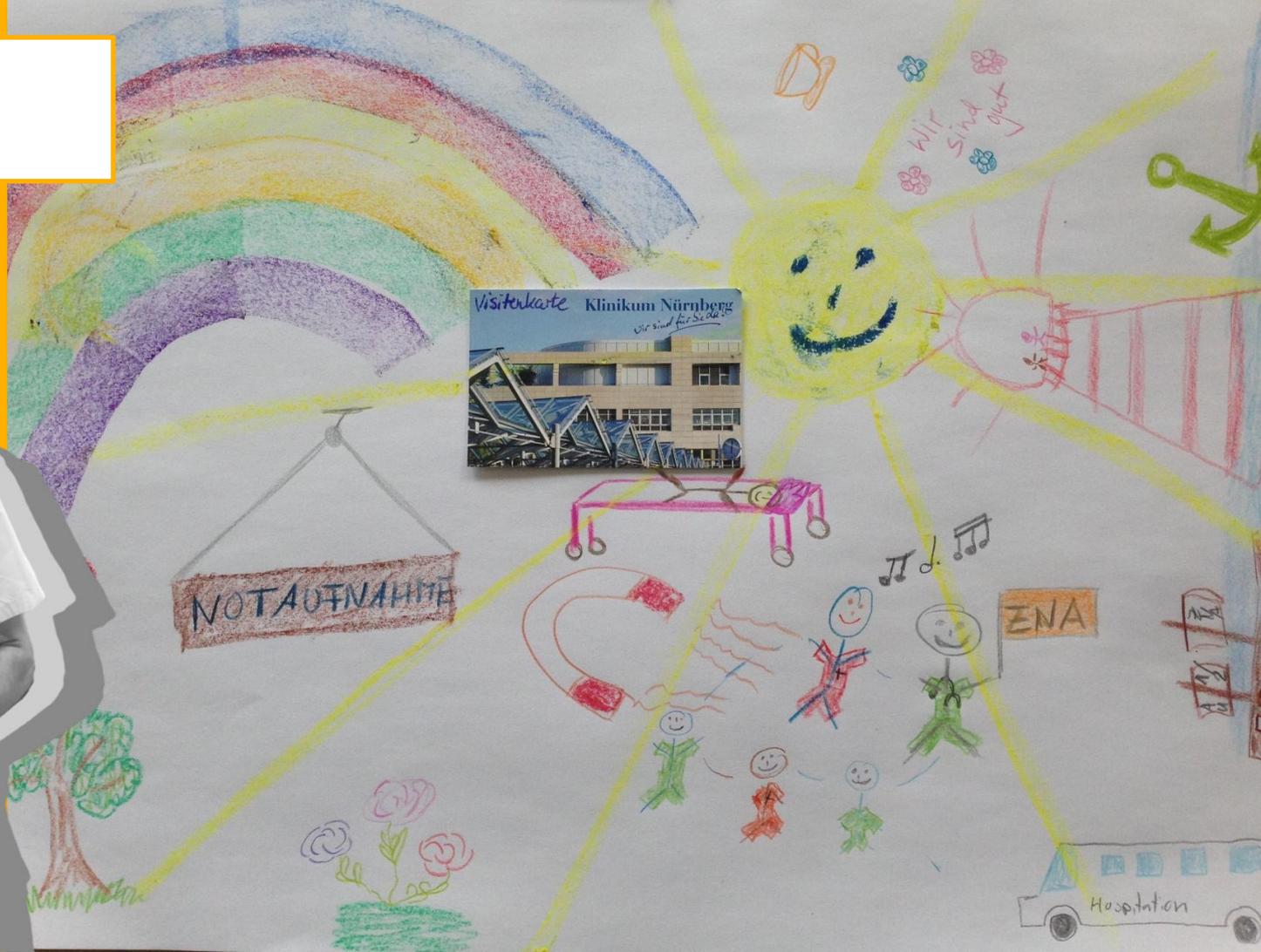
Not

Die Wunderfrage:

... angenommen, sie würden für alle priorisierten Themenfelder eine gute Lösung finden, welche Vision haben sie dann für unsere Notaufnahme?



Die Vision



NOTAUFNAHME

ZNA

Hospital

Wir sind gut

Es geht los ... an der TH Nürnberg



Vorstellen des Praxisprojekts mit der Notaufnahme am Klinikum Süd in Nürnberg + Ausarbeitung wichtiger Fragestellungen



... an der TH Nürnberg

Was macht die Notaufnahme eigentlich?



... in der Notaufnahme

Besuch der Notaufnahme und Bestandsaufnahme vor Ort





Wer macht was und wann?
Einteilung der Tischverantwortlichen



1. Teil	Namen
Gruppe 1 23.5 9-12h	Bettina Groß, Sarah Hoffmann, Sarah Kammelt, Tamara Rankovic, Soskia Großmann, Amelie Hilite, Lisa Belmer, Amelie Roscher, Sabine Steinbach, Isabel Dubostmann
Gruppe 2 23.5 15-18h	Christiane Fischer, Larissa Freitag, Michaela Gareis, Theresia Lumpp, Philip Stamm, Magdalena Thiel, Alina Kummern, Nina Riedel, Vera Sanetra, Janine Soyjev
Gruppe 3 24.5 10:30-13:30h	Martin Schmalekow, Juliane Kronberger, Hanna Seitz, Seba Yüksel, Ann-Kathrin Koch, Frank Odenwalle, Mareike Freitag, Samira Jashar, Sabine Vogel, Achim Prossiegel



... an der TH Nürnberg

Ausarbeitung der Fragestellungen fürs World - Café



Tisch 1 (Überlastung an Spitzentagen/Crowdingsituationen)

u.a. Was unterstützt mich, um an Spitzentagen gelassen zu bleiben und den Überblick zu behalten?

Tisch 2 (Zusammenarbeit im Team)

u.a. Welche Werte können die Zusammenarbeit im Team Notaufnahme voranbringen?

Tisch 3 (Sachziele)

u.a. Welche Wissensbausteine helfen Dir in der täglichen Arbeit? Evtl. welche brauchst Du noch dazu?

Tisch 4 (Wirkung im Außen)

u.a. Wie können wir die Wartezeiten positiv gestalten / attraktiver machen?

Tisch 5 (Abbildung der Leistung des Team Notaufnahme)

u.a. Welche Rahmenbedingungen braucht ein gut funktionierendes Ideenmanagement, dass das Team / alle aktiv daran teilnimmt (teilnehmen)?



Agenda



vor dem Projekt
Februar – März 2016

Projektbeginn
März – April
2016

Projektphase
Mai – Juli 2016

nach dem
Projekt
ab Oktober
2016

...in der Notaufnahme

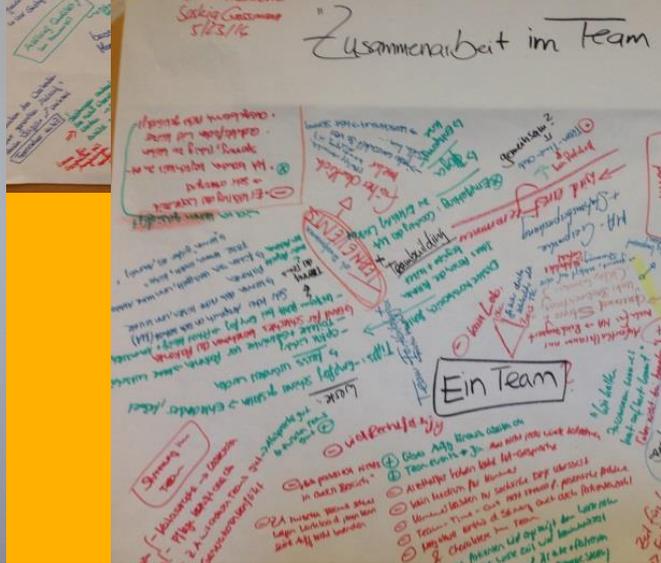


... in der Notaufnahme

Gemeinsames World - Café: Impressionen



Worldcafe - Ergebnisse



ATA

... An der TH Nürnberg



- Auswertung der Ergebnisse
- Wichtiger Input des Standortleiters des Klinikums Süd Dr. Ries



Im Klinikum: Präsentation der Ergebnisse



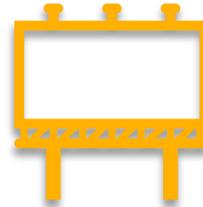
Team Notaufnahme



Team TH- Nürnberg



Eine Auswahl der Ergebnisse und Ideen
aus den Präsentationen der Studierenden.





„Die haben mal Lach-Yoga angeboten-

damit konnte ich aber gar nichts anfangen...“



„JEDER wurschtelt so vor sich hin –

aber KEINER kennt den anderen richtig...“

Tisch 3: Sachziele



**„Zu uns kommen alle,
auch Glangweilte und Irre“**

Tisch 4: Wirkung im Außen



**„Bevor etwas nach außen hin glänzen kann,
muss es im Inneren poliert werden.“**

Tisch 5: Abbildung der Leistung des Team Notaufnahme



„ UNSERE Ideen finden doch
sowieso KEIN Gehör...“

Agenda



vor dem Projekt
Februar – März 2016

Projektbeginn
März – April
2016

Projektphase
Mai – Juli 2016

nach dem
Projekt
ab Oktober
2016

Umsetzung der priorisierten Themenfelder



- Tisch 1: Überbelastung an Spizentagen / Crowdingsituationen
- Tisch 2: Zusammenarbeit im Team
- Tisch 3: Sachziele
- Tisch 4: Wirkung im Außen
- Tisch 5: Abbildung der Leistung des Teams Notaufnahme



Tisch 1 - Themenfeld: Überbelastung an Spitzentagen / Crowdingsituationen u.a.



- Einführung einer Bereitschaftspraxis am Haus
- Enge Einbindung der Seelsorger
- Stellenmehrung in allen Berufsgruppen
- Bettenmanagement und rechtzeitig Abmeldung in IVENA
- Verbesserung der Abverlegung durch hohe Priorisierung beim Krankentransportdienst
- Erweiterung Sicherheitsdienst „rund um die Uhr“
- Pflegefachhelfer ins Team integriert und festes Ärzteteam





Enge Einbindung der Seelsorger zur Betreuung Patienten, Angehörige, Mitarbeiter

38



3 Pflegefachhelfer ins Team integriert und festes Ärzteteam Innere und Neurologie

39



- Stufenkonzept zum Konfliktmanagement
- Verbesserung der Informationsweitergabe
- Klausurtagung Leitungsteam
- Patenprogramm Erziehungsurlaub
- Gemeinsame Teamevents
- Förderung der interprofessionellen Zusammenarbeit
- Erweitertes Einarbeitungskonzept für die MA



Einarbeitungskonzept

Notaufnahmeteam AU11

Klinik II-8

Gesundheits- und Krankenpfleger/-innen und Medizinische
Fachangestellte



2016 überarbeitet
02/2019

Erweitertes Einarbeitungskonzept für unsere Mitarbeiter

41



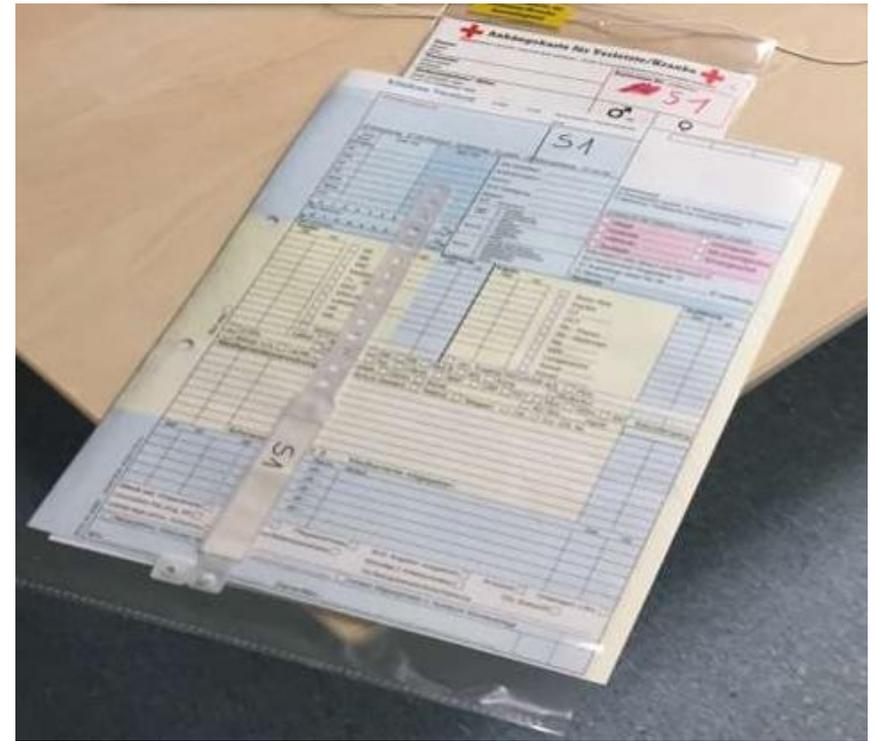
Förderung der interprofessionellen Zusammenarbeit

42



- Training Großschadensfall mit Rettungsdienst
- Benennung von Verantwortlichen aus dem Team und Schulung, z.B. Hygiene, Gips, Deeskalationstraining
- Gemeinsame interprofessionelle Fortbildungsveranstaltungen und Mikrofortbildungen
- Kooperation Notfallpflege – Rettungsdienst
- Überarbeitung des Alarmplans
- Fachweiterbildung Notfallpflege





Überarbeitung des Alarmplans



Fachweiterbildung Notfallpflege

Tisch 4 - Themenfeld: Wirkung im Außen u.a.



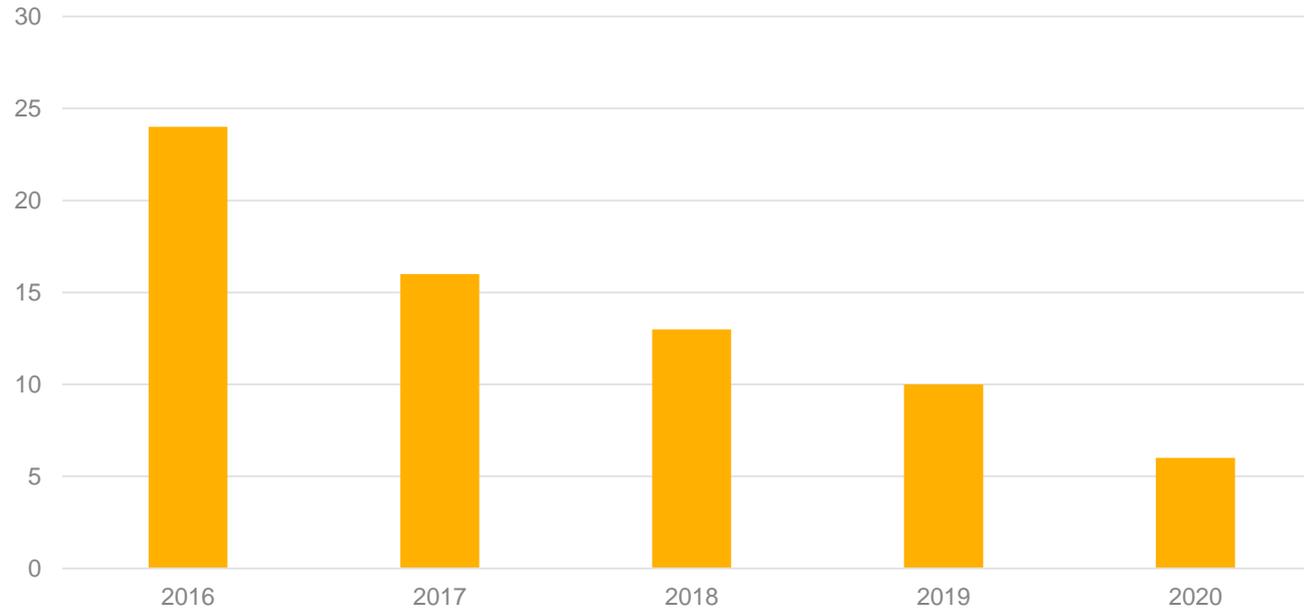
- Neue, platzsparende Infusionsstühle und Liegen wurden gekauft
- Trennwände im Liegendwartebereich
- Einführung eines Angehörigenkonzepts
- Verbesserung der Anmeldesituation
- Rückgang der Patienten- und Angehörigenbeschwerden





Anmeldesituation verbessert

Beschwerden über die Notaufnahme



Rückgang der Beschwerden in %

48

Tisch 5 - Themenfeld: Abbildung der Leistung des Teams Notaufnahme u.a.



- Feedbackbogen mit Lob und Verbesserungsvorschlägen der Patienten werden ausgehängt
- Ideenmanagement
- Morgenbesprechung
- Regelmäßige Evaluation und Information der Mitarbeiter über umgesetzte Maßnahmen
- Pflegekräfte zu Kinesiotapetherapeuten ausgebildet





Morgenbesprechung



5 Pflegekräfte zu Kinesiotapetherapeuten ausgebildet



- **Weitere positive Aspekte:**
- Mitarbeiter werben Mitarbeiter
- Rettungsdienst hat Kontakte zu Bewerbern vermittelt
- Bewerberlage durchgehend sehr gut

- **Ausblick Neubau Notfallzentrum:**
- Unsere Mitarbeiter freuen sich ihre Ideen beizutragen

Dankeschön



Jetzt freuen wir uns auf
Ihre Fragen im Chat



... und auch sonst:

mirjam.haefner@klinikum-nuernberg.de
s.brunner@fuehrensWert.de

Folienlayout: Felicitas.Noeldeke@fh-erfurt.de

