

On and off Stage – Arbeitswelten in Gesundheitsinstitutionen

# Hybride mit verschiedensten Facetten

Gesundheitsinstitute sind Hybride. Sie vereinen alle Formen der Lebens- und Arbeitswelten unter einem Dach. In Krankenhäusern wird gelitten, geheilt - man freut sich und man trauert.

Existieren über die schönen Seiten des Spitals viel Literatur, Studien und Bücher, so besteht bei der Dokumentation und Erforschung der Arbeitswelten in Spitälern noch Aufholbedarf. On and off Stage wird sehr unterschiedlich behandelt. Der Patient auf der Bühne ist Kunde, das Personal wirbelt um ihn herum oder bewegt sich im Hintergrund. «Patient first» steht in jeder Strategie – heisst das also «staff second»? Was macht den attraktiven Arbeitsplatz aus, wie kann eine Arbeitswelt motivierend sein?

## Wichtige Arbeitgeber

Krankenhäuser sind wichtige Arbeitgeber. Von 100 Erwerbsspersonen in der Schweiz sind 4 Personen im Spitalsektor beschäftigt. In Spitälern sind zahlreiche Berufsgruppen anzutreffen. Den grössten Teil macht der Pflegebereich mit mehr als 30 Prozent der Beschäftigten aus. Den zweitgrössten Teil der Belegschaft mit mehr als 20 Prozent stellen die Ärzte in jeglichen Fachgebieten und mit allen möglichen Qualifikationen.

Hinzu kommen die medizinisch-technischen beziehungsweise weiteren Dienste.

Ein wichtiger Faktor, welcher zur Zufriedenheit der Angestellten beiträgt, ist sicher eine hohe Arbeitsplatzqualität. Wenn das Umfeld stimmt, arbeitet das Personal konzentrierter, was sich umgehend in einer besseren Betreuung der Patienten niederschlägt. Wenn die Angestellten zufrieden und ruhig sind und sich als Arbeitskräfte geschätzt fühlen, nehmen die

Grosszügigkeit und Offenheit schaffen Räume, in denen man richtig atmen und sich wohlfühlen kann – entscheidende Faktoren für die Menschen, die sich am längsten in einem Spital aufhalten: die Mitarbeitenden.





Klare Linien und eine konsequente Trennung der Wege für die Öffentlichkeit und das Personal sind besonders wichtig.

Qualität und Sicherheit in der Diagnostik und Pflege zu.

Als Patient kommt man mit vielen der Angestellten in Kontakt. Man wird von kompetentem und freundlichem Personal in einer Lobby empfangen und in einem hotelartigen Zimmer betreut. Derzeit wird sehr viel investiert in diese «Healing Architecture»; zum Wohle des Patienten und dessen schnellen Heilung – was aber passiert hinter dem Vorhang?

### Getrennte Wege für Öffentlichkeit und Personal

Das Prinzip von «on Stage» und «off Stage» basiert auf einem Modell, welches Disney für seine Themenparks entwickelt hat. Das Konzept des Trennens von Wegen der Öffentlichkeit und Wegen des Personals ist bei vielen Neubauten von Krankenhäusern Pate gestanden. Vorzüge sind:

- Die Privatsphäre der Patienten ist besser gewährleistet: das Pflegeteam benutzt off Stage-Erschliessungen, um Patienten im Bett zu bewegen.
- Ruhigere Umgebung: Die Lieferung von Arzneimitteln, Material und Geräten erfolgt off Stage. Dadurch reduziert sich der Lärmpegel von Rollwagen auf den Korridoren, der Patient kann sich in einer ruhigen Umgebung besser erholen.
- Bessere Infektionskontrolle: off Stage-Aufzüge helfen, dass Patienten weniger potenziell Infektionsrisiko ausgesetzt sind. Ausserdem ist es angenehmer, wenn Patienten und ihre

Angehörigen nicht einen Aufzug mit Schmutzwäsche teilen müssen.

- Freie Korridore: Die Erschliessungswege sind weniger verstellt, wenn die ganze Lagerung von Materialien off Stage organisiert ist. Freiere Korridore vermitteln ein vertrauterer Gefühl von Zuhause.
- Schnellere Essenslieferung: Wenn das Essen schneller geliefert wird, kommt es wärmer beim Patienten an, was Patienten und ihre Angehörigen glücklich macht. Zudem werden die Gerüche reduziert.

– Mithilfe von off Stage-Aufzügen werden die von der Öffentlichkeit benutzten Lifte weniger in Anspruch genommen.

– Durch ein off Stage-Erschliessungssystem kann das Personal schneller von einem Ort zum anderen gelangen.

– In den off Stage-Bereichen kann sich das Personal ungestört austauschen, erholen und entspannen.

### Wie erreicht man eine optimale Arbeitsplatzqualität?

Aber wie kann man im Krankenhausumfeld eine optimale Arbeitsplatzqualität schaffen und worin besteht sie?

Werden alle Abläufe klar strukturiert und gegliedert, die Kommunikation zwischen den verschie-

denen Bereichen optimiert und findet das Personal eine klare Trennung in Plattformen des Austausches, des ungestörten Arbeitens, aber auch Rückzugsmöglichkeiten, sind die wesentlichen Elemente gegeben. Heute finden wir bei einem Rundgang durch ein Spital allerdings noch zu viele sehr undefinierte Situationen. So besprechen sich Teams in Korridoren, es finden in demselben Raum gleichzeitig Besprechungen und Pausen statt oder der Arzt diktiert seinen Bericht im Materialraum.

Aktuell stellen wir bei den Arbeitswelten im Spitalbau u.a. folgende Tendenzen fest:

- Teilzeitarbeit und das Teilen der Arbeitsplätze nehmen zu.
- Verlagerung von Datenerfassungen zum Patienten
- Die Raumauslastung kann gemessen werden und sie wird gemessen.
- Viele kleine Räume und sehr enge Arbeitswelten in jeder Abteilung
- Mobilgeräte erlauben den Zugang zu Daten von überall her.
- Spracherkennung bei der Datenerfassung
- Zusammenlegung von Disziplinen in grösseren Zentren
- Verlagerung der Befundung ausserhalb des Spitals
- Automatisierung der Logistik
- Der Spitalpark dient als Erholungsraum für das Personal.
- Wachstum der Patientenbereiche auf Kosten der Personalbereiche
- Schlecht ausgelastete Infrastrukturen

### Ein markanter Umbruch

Der Umbruch ist also markant und wird die zukünftigen Arbeitswelten prägen. Moderne Bürokonzepte bilden verschiedene Welten der Kommunikation und des Rückzuges aus. Sie dienen als Vorbild für die Arztdienste und Verwaltungen, sind aber gerade für die Arbeitsplätze nahe dem Patienten nur beschränkt tauglich. Daher gilt es, zwei Situationen differenziert zu betrachten: das Arbeiten und Ruhen hinter den Kulissen und die Arbeitsplätze nahe beim Patienten.

Können wir uns beim zurückgezogenen Arbeiten auf viel Erfahrung aus Büroprojekten stützen, so gilt es in Zukunft, diese in patientennahe Arbeitsorte umzusetzen.

### Wege für und in die Zukunft

Folgende Konzeptansätze sind zukunftsweisend:

- Schaffen von nicht Abteilungen zugeordneten «off Stage»-Plattformen mit multifunktionellen

- Arbeitsräumen, welche zum Austausch für kleine Gruppen oder als Sitzungszimmer für grosse Teamsitzungen genutzt werden können. Diese werden gebucht, verfügen aber auch über informelle Nischen zum schnellen Abgleich.
- Interessante Ansätze sind sogenannte «hoteling areas» z.B. innerhalb der Pflegestationen. An diesen neutralen Arbeitsplätzen können Mitarbeiter, welche nicht direkt zum Pfl egeteam gehören, wie zum Beispiel Sozialarbeiter, einen Arbeitsplatz finden.
- In einem Stress-geladenen Umfeld wie einem Krankenhaus ist es ungemein wichtig, dass sich das Personal regelmässig in Zonen zurückziehen kann, welche genügend Distanz bieten, um sich zu erfrischen und neue Kräfte zu schöpfen. Zeitgemässes Design solcher Personalaufenthaltsräume zieht eine wohnliche Atmosphäre der karg-unterkühlten Sprache herkömmlicher Beispiele vor. Ein Aufenthaltsraum kann einen Mix von Möbeln wie Kaffeebar, Barstühlen und Fauteuils anbieten. Besser sind weniger, aber grössere Lounges. So findet ein echter Austausch statt und die Angebote sind vielfältiger.

- Es werden in allen Abteilungen Kojen zum Ver- richten konzentrierter Arbeiten angeboten, zuweilen sogar Einzelkojen zum Meditieren.
- An Schnittstellen können teilweise verglaste Trennwände einerseits die Übersicht über die Station bieten, aber auch ausreichend Privat- sphäre, um konzentriert arbeiten zu können.

All diese Angebote finden sich nicht nur auf Pflegestationen, sondern auch in OP-Trakten, Intensivpflegestation, Sterilisationen usw. Auch diese Angestellten schätzen es sehr, wenn sie ihre Arbeit und Pause «in grün» in einem angenehmen Umfeld machen können.

**Ganz wichtig – Aussenräume nur fürs Personal**

Ein weiteres wichtiges Element sind Aussenräume, welche nur vom Personal und weg vom Publikumsverkehr benutzt werden können: Um richtig «abschalten» zu können, ist es wichtig, dass das Personal in diesen Zonen des Rückzugs absolute Privatsphäre hat, nicht von den Patienten oder deren Angehörigen gesehen werden kann und auch keine Logos sichtbar sind, welche

das Personal umgehend wieder an den Arbeits- ort erinnern würden.

Dank der konsequenten Planung in 3D können in einem sehr frühen Stadium eines Projektes bereits alle Prozesse, auch die des Personals, gezeigt und gemeinsam mit dem Nutzer opti- miert werden. Wird die abteilungsübergreifende Planung gefördert, entstehen so weniger aber attraktivere Räume für das Personal.

**Denn alle Konzepte haben dasselbe Ziel: Je besser das Personal zu sich selber schaut, desto besser kümmert es sich nach der Pause wieder um die Patienten, desto geringer ist die Gefahr eines Burnouts und umso grösser die Zufriedenheit mit der Stelle – patient and staff first!**

**Autoren**

Jost Kutter, dipl. Architekt ETH / SIA, und Franziska Willers, dipl. Architektin ETH

**Weitere Informationen**

[www.ittenbrechbuehl.ch](http://www.ittenbrechbuehl.ch)

The advertisement features a smartphone on the left showing a news post from Michelle Abomo about Qnnect as a communication specialist in healthcare. The central graphic is an orange padlock icon. The main text on the right states: 'FACHKRÄFTE ERREICHEN ENTLASTEN UND BINDEN MIT DER QNNECT APP'. The Qnnect logo is positioned at the top right, and the website 'www.qnnect.com/de' and social media icons for LinkedIn and Twitter are at the bottom right.