

Konfliktmanagement-Kongress 2012

Forum 1: Konfliktmanagement im Krankenhaus

Qualitätsmanagement durch betriebliche Konfliktlotsen ?

Spätestens seit der Abschaffung des Selbstkostendeckungsprinzips durch das Gesundheitsstrukturgesetz vor nunmehr fast 20 Jahren steigt der Druck zu unternehmerischem Denken und Handeln im Gesundheitswesen zunehmend. Als eine Folge dieser Entwicklung sind Krankenhäuser heutzutage nicht nur aus betriebswirtschaftlichen, sondern auch aus gesetzlichen Gründen zum Qualitätsmanagement verpflichtet. Allerdings muss mangels festgelegter Kriterien gefragt werden, was Qualitätsmanagement in diesem besonderen Bereich konkret beinhaltet. Bei der Überprüfung der Kriterien lässt sich nämlich feststellen, dass Konfliktmanagementaspekte in keinem der bekannten Qualitätsmanagementansätze vorhanden sind.

Da aber Konfliktmanagement für Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen wie zum Beispiel für Krankenhäuser als Bestandteil eines modernen mitarbeiterorientierten Qualitätsmanagements anzusehen ist, muss geklärt werden, was unter betrieblichem Konfliktmanagement konkret zu verstehen ist, welche Konfliktkonstellationen in Krankenhäusern typischerweise auftreten und welche allgemeinen bzw. im Gesundheitswesen institutionalisierten Strategien zur Lösung betrieblicher Konflikte zur Verfügung stehen.

Da traditionelle Strategien zur Lösung alltäglicher betrieblicher Konflikte zumindest zum Teil nicht optimal geeignet sind, muss darüber nachgedacht werden, ob die Installation betrieblicher Konfliktlotsen diese Lücke schließen und ggfs. darüber hinaus noch weitere Aufgaben erfüllen kann. In diesem Rahmen ist zunächst zu klären, was unter dem Begriff des Konfliktlotsen zu verstehen ist, aber ebenso wie dessen Ausbildung verläuft, welche Aufgaben Konfliktlotsen im Betrieb übernehmen können, wie ein typisches Konfliktlotsengespräch abläuft und welche rechtlichen Aspekte bei der Konfliktlotsentätigkeit relevant sind. Insbesondere anhand dieser Fragestellungen wird deutlich, wie vielfältig und für alle Beteiligten gewinnbringend, die Tätigkeit betrieblicher Konfliktlotsen in ein zeitgemäßes, mitarbeiterorientiertes Qualitätsmanagement integriert werden kann.

Diese und ähnliche Fragen würde ich gerne, von typischen Beispielen aus der Praxis untermauert, mit Ihnen im dem Forum „Konfliktmanagement im Krankenhaus“ diskutieren.