

## Expert Care Organisation (ECO)

Gemeinsam mit der Hochschule für angewandte Wissenschaften in Hamburg (HAW Hamburg) haben wir das ECO-Modell konzipiert. Dieses „Expert Care Organisation Modell“ ist aus Überlegungen hervorgegangen, wie das DRK-Krankenhaus Clementinenhaus in Hannovers Krankenhauslandschaft mittel- und langfristig erfolgreich sein kann.

Wie können wir die Patientenorientierung als Leitidee für die Versorgungsprozesse effizient nutzen? Neben der guten medizinischen und pflegerischen Qualität schaffen wir eine Dienstleistungsstruktur, die unsere Patienten uneingeschränkt in den Mittelpunkt stellt. Ein Kernteam, bestehend aus einer Pflegekraft und einem Arzt, betreut verantwortlich den Patienten und ist für dessen individuelle Belange sowie für die Steuerung des gesamten Behandlungsprozesses zuständig.

Diese effiziente „Rundumbetreuung“ eines jeden Patienten regelt klare Zuständigkeiten und schafft für alle an dem Behandlungsprozess beteiligten Berufsgruppen ein hohes Maß an Transparenz. Der Gedanke der Gesamtverantwortung rückt in den Mittelpunkt des pflegerischen und medizinischen Handelns und fördert die interdisziplinäre Zusammenarbeit. Die Kernprozesse im Krankenhaus werden durch den Aufnahme-, Behandlungs- und Entlassungsprozess geprägt. Das Ziel des Managements dieser Prozesse besteht darin, einen effizienten, qualitativ hochwertigen, flexiblen und störungsfreien Ablauf sicher zu stellen. Dies ist die Hauptaufgabe der Kernteams, welche in interdisziplinären Abteilungen mit jeweils 50 Betten tätig sind.

Diese Einheiten werden von den Abteilungsleitungen geführt, welche den gesamten Wertschöpfungsprozess überblicken. Sie schaffen die Rahmenbedingungen für die Arbeit der Behandlungsteams. So wird eine optimale Mischung aus Standardisierung und Dispositionsspielraum garantiert sowie die Selbstorganisation und berufsgruppenübergreifende Zusammenarbeit zielorientiert gefördert.

Getrennt von dieser operativ-organisatorischen Struktur stellen wir fachliche Expertise und konsequente Fort- und Weiterbildung in berufsspezifischen Expertensystemen sicher. Dem bereits bestehenden Expertensystem „Medizin“ stellen wir parallel das Expertensystem „Pflege“ zur Seite, so dass auf jeder Ebene zwischen den Berufsgruppen auf Augenhöhe kommuniziert werden kann.

Im Rahmen dieses Organisationsmodells haben wir bis jetzt 22 examinierte Pflegekräfte berufsbegleitend über zwei Jahre zu „ECO-Pflegefachkräften“ weitergebildet. Sie sind in der Lage, erweiterte kooperative Aufgaben im Kernteam zu übernehmen. Somit entsteht in der Berufsgruppe Pflege eine völlig neuartige Struktur, die eine große Herausforderung an alle Beteiligten bedeutet.

Das Expertensystem „Pflege“ wird von der Pflegewissenschaftlerin geleitet. Diese stellt die oberste pflegfachliche Leitungsinstanz des Krankenhauses dar und ist an der Strategieentwicklung des Hauses beteiligt. Sie stellt das pflegerische Leistungsangebot sicher, kontrolliert und entwickelt die Pflegequalität und fördert die Personalentwicklung der Beschäftigten im Pflegedienst.

