

ampaq-reflexion

Hintergrund

in einem vom Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen (MGEPA) geförderten Projekt wurde in Schweden nach Methoden gesucht, die die Qualität der Behandlungen von Patientinnen und Patienten in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen deutlich erhöhen. In einem zweiten Schritt wurden die gefundenen Methoden für die Verhältnisse in NRW angepasst. Eine dieser Methoden ist die **ampaq-reflexion**.

Die Methode

Die Reflexionsmethode wurde über eine Periode von 12 Jahren in Schweden entwickelt und verfeinert. Ausgangspunkt waren die Forschungsergebnisse des Instituts "Centre for Gender Medicine" in Stockholm. Hier wurde sehr deutlich, dass nicht nur die biologischen Unterschiede zwischen Männern und Frauen in der Behandlung zu berücksichtigen sind, sondern auch die soziologischen bzw. die sozioökonomischen Forschungsergebnisse der Universität Umeå haben diese Befunde bestätigt. In der Gesundheitsregion Stockholm und später auch in der Region Västergötland wurden die Forschungsergebnisse im praxisnahen Alltag berücksichtigt und so wurde die Reflexionsmethode entwickelt und verfeinert.

Unterschiede

Die Reflexionsmethode basiert auf der Tatsache, dass nicht alle Patientinnen und Patienten gleich sind. Es gibt dicke und dünne, kurze und lange, aber vor allem sind die Geschlechtsunterschiede für eine optimale Behandlung wichtiger als früher angenommen wurde. Die Methode wurde zunächst benutzt, um herauszufinden, ob die laufende Arbeit in einer Klinik (auf der Station) alle Möglichkeiten zu einer richtigen Behandlung beinhaltet - unter Berücksichtigung der Geschlechtsunterschiede. Stichwort: „Gender Medicine 2.0“. Später wurde die Methode auch für andere Unterschiede erfolgreich benutzt, z.B. Herkunft, Wohnort, Alter usw.

Die Methode wurde eine Art „Allzweckwaffe“ zur Qualitätsverbesserung, da für eine gute Behandlung u. a. wichtig ist, die individuellen Unterschiede der Patientinnen und Patienten zu kennen. Die **ampaq-reflexion** basiert auch auf dem Wissen um "Die Macht der Gewohnheit". Sie ist ein Instrument, um bewusster, aber auch ein Mittel, um effizienter arbeiten zu können - ein Augen-Öffner besonderer Art. Deshalb trägt sie auch zu mehr Mitarbeiterzufriedenheit bei.

Entdecken

Die Methode ist ein Mittel, um das zu entdecken, was man im normalen Alltag nicht sieht. In Schweden wird diese Methode auch "Att vända på stenan" (Steine umdrehen) genannt. Eine andere Bezeichnung ist "Die Reflexionsbrille".

Einsicht, dass eine Kosteneinsparung von 21% möglich war. Außerdem wurde die Qualität verbessert.

In einer Ambulanten Pflegeeinrichtung (Södermalms Hemtjänst) wurde durch eine Textanalyse entdeckt, dass Frauen und Männer unterschiedlich beurteilt wurden. Interviews bestätigten den Bedarf neuer Arbeitsroutinen. Ein neues Schulungsprogramm für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führte zu höherer Leistungsqualität und mehr Mitarbeiterzufriedenheit.

In der Nierenklinik Skövde fragte man sich in einer Reflexionssitzung, warum die Dialyse-Ergebnisse bei Männer schlechter waren als bei Frauen. Die Methode lieferte die Antwort. Im Krankenhaus NÄL wurde in einer Reflexionssitzung darüber gesprochen, wie Männer bei Geburten besser eingebunden werden können. Die Methode gab Antworten, die zu einem veränderten Umgang mit Patienten und Angehörigen führte.

Ergebnisse

Die Erfahrungen zeigen, dass die Reflexionsmethode fast ausnahmslos zu einer Verbesserung dieser drei wichtigen Bereiche führt: Patientenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und Qualität



Es gibt vier Möglichkeiten, die methodische Arbeit zu starten:

- Statistikanalyse
- Textanalyse
- Reflexionssitzung
- Interviews / Beobachtungen

Danach folgt ein systematischer Prozess, in dem die einzelnen Schritte nicht immer in derselben Reihenfolge ablaufen. Das macht die Methode flexibel und in einem breiten Feld nutzbar.

Beispiele

In der Hautklinik des Krankenhauses Danderyd wurde in einer Reflexionssitzung entdeckt, dass die Behandlung von Frauen und Männern gar nicht so gut war wie vermutet. Weitere Untersuchungen, u. a. mit Hilfe einer Statistikanalyse führten zu der

Macht der Gewohnheit

Die Macht der Gewohnheit spielt eine nicht zu unterschätzende bremsende Rolle, wenn es darum geht Verbesserungsmöglichkeiten zu entdecken.

Die **ampaq**-Methode hilft dieses Problem zu mildern. Sie hilft auch, die entdeckten Möglichkeiten zu verstehen.

Das heißt: Erkenntnisse deuten, Zusammenhänge einschätzen, Nachvollziehbarkeit wahrnehmen und die Umsetzung erleichtern. Es ist eine einfache, partizipative Do-It-Yourself-Methode:

sehen. verstehen. angehen.

