

Medienmitteilung

Luzern, 4. November 2016

Forschungsprojekt der Hochschule Luzern – Design & Kunst: Wie Designwissenschaft Dienstleistungen verbessern kann

Zufriedenere Patientinnen auf der einen Seite, höhere Qualität und Effizienz auf der anderen. Ein Projekt der Hochschule Luzern – Design & Kunst mit der Neuen Frauenklinik des Kantonsspitals Luzern zeigt: Mit Designwissenschaft lassen sich Prozesse optimieren.

Patientinnen und Patienten profitieren von gut organisierten und nutzerorientierten Prozessen im Spital. Das Gleiche gilt für die Krankenhäuser selbst, stehen sie doch unter dem Druck, wirtschaftlich zu arbeiten. «Schwächen im Austrittsmanagement etwa führen zu Verzögerungen, die das Spital Geld kosten, was spätestens seit der Einführung der Fallpauschalen schmerzt», sagt Hans Kaspar Hugentobler vom Kompetenzzentrum Design & Management der Hochschule Luzern – Design & Kunst. Er arbeitete mit der Neuen Frauenklinik des Kantonsspitals Luzern (LUKS) zusammen. Dort lief bereits ein spitalinternes Projekt zur Prozessoptimierung, an das Hugentobler und sein Team mit ihrem von der Kommission für Technologie und Innovation (KTI) finanzierten und von der Beratungsfirma Evolex AG in Stans begleiteten Projekt anknüpfen konnten. Sie optimierten komplexe Prozesse an den Schnittstellen zwischen Patientin, Pflegepersonal und Administration – etwa den Spitalaustritt – mit Methoden der Designwissenschaft, die sich auch auf die Planung und Gestaltung von Dienstleistungsprozessen anwenden lassen.

Zufriedenheit der Patientinnen messbar gestiegen

Die Forschenden beleuchteten die Interaktionen der Beteiligten wie auch die für die Dienstleistung benötigten Prozesse und Mittel kritisch. Besondere Aufmerksamkeit schenkten sie den Erfahrungsperspektiven der Patientinnen der Frauenklinik. Auf dieser Basis analysierte eine interprofessionelle Gruppe aus Pflegenden, Ärzten, Hebammen, Patientinnen und einer externen Hebamme gemeinsam mit dem Forschungsteam der Hochschule Luzern die Prozesse und Abläufe im Spital und entwickelte neue Konzepte dafür. Regula Furger, Abteilungsleiterin Mutter & Kind am Luzerner Kantonsspital erklärt, zum ersten Mal überhaupt hätten am LUKS interne und externe Personen gemeinsam an einem solchen Projekt gearbeitet. Sie ist mit dem Ergebnis der Zusammenarbeit mit der Hochschule Luzern sehr zufrieden: «Wir haben alle Vorschläge umgesetzt und arbeiten nun seit rund einem Jahr damit.»

So werden nun beispielsweise die frischgebackenen Mütter beim Austritt aus dem Spital persönlicher als bisher betreut: Eine erfahrene Pflegefachperson, die für diese Zeit von anderen Verpflichtungen freigestellt und entsprechend geschult ist, führt das beratende Austrittsgespräch in aller Ruhe in einem separaten Zimmer durch. Falls das Gespräch im Zimmer der Patientin stattfindet, wird darauf geachtet, dass es möglichst nicht zu Störungen durch die Bettnachbarin, deren Besuch oder das Reinigungspersonal kommt. Ins Austrittsgespräch einbezogen wird nun auch der Mann oder Partner der Patientin; zur Entlastung der jungen Mutter erhält so auch er Informationen für die Zeit nach dem Austritt, etwa zur Babypflege. Zudem werden diese Informationen schriftlich abgegeben. Zum Abschied erhält die Patientin ein kleines Geschenk.

Die Anpassung verschiedener Prozesse findet ihren direkten Niederschlag in Befragungen der Patientinnen zu ihrer Zufriedenheit. Regula Furger vom Luzerner Kantonsspital: «Die Zufriedenheit der Patientinnen ist seit der Einführung der optimierten Prozesse von 88% auf 94% gestiegen, und die zuvorkommende Betreuung durch unsere Mitarbeitenden wurde von den Patientinnen in den Umfragen immer wieder lobend erwähnt.»

Was ist Designwissenschaft?

In der Designwissenschaft werden alle Beteiligten als gleichwertige Partner betrachtet. Basierend auf ihren Fähigkeiten und Erfahrungen tauschen sie sich untereinander aus, setzen Prioritäten und erarbeiten gemeinsam neue Ideen. Im Vordergrund stehen dabei stets die verschiedenen Perspektiven der am Prozess beteiligten Akteurinnen und Akteure. Getrennte Wissensbereiche werden so in der Praxis und für Praxiskontexte miteinander verbunden.

Kontakte für Medienschaffende:

Hochschule Luzern – Design & Kunst

Hans Kaspar Hugentobler, Kompetenzzentrum Design & Management

T +41 76 310 30 08, E-Mail: hanskaspar.hugentobler@hslu.ch

Neue Frauenklinik des Luzerner Kantonsspitals

Regula Furger, Abteilungsleiterin

T + 41 41 205 26 35, E-Mail: regula.furger@luks.ch

Hochschule Luzern – die Fachhochschule der Zentralschweiz

Die Hochschule Luzern ist die Fachhochschule der sechs Zentralschweizer Kantone und vereinigt die Departemente Technik & Architektur, Wirtschaft, Informatik, Soziale Arbeit, Design & Kunst sowie Musik. 6'000 Studierende absolvieren ein Bachelor- oder Master-Studium, über 4'400 besuchen eine Weiterbildung. Die Hochschule Luzern ist die grösste Bildungsinstitution in der Zentralschweiz und