

# HEALTHY HOSPITAL PERSONNEL

## Peer Organisation Concept in Einsiedeln Hospital, Switzerland

By Noldi Landtwing

A hospital and its services, from nursing staff and doctors to management, is a business in which the daily concern of many employees is the health of their patients. Einsiedeln hospital recognises the equal importance of the welfare of its staff and has implemented a peer project as part of its quality management system. This type of project is unique in Switzerland.

People in charge at all levels in a hospital are well aware of the importance of dealing with the psychological aspects of distressing events. Typical examples might be challenging situations with patients, or supporting critically ill or dying patients as well as their loved ones. However other factors might include safety in the workplace, accidents, major incidents, catastrophes, and to an increasing extent, abusive patients.

### Prevention and Intervention as Pillars of Support

The peer organisation concept of Einsiedeln hospital is based on the two pillars of prevention and intervention. The aim of prevention here is to make staff aware of the impact of distressing events. Health-promoting initiatives lay ideal foundations for this. Intervention in this case means that post traumatic stress disorder (PTSD) amongst employees can be recognised in time and treated, or even avoided.

The director of the hospital, Reto Jeger aptly sums up the aim of the project as follows: "The most important resource of a hospital is having healthy employees. Our aim is to keep them in good health, and to swiftly identify and support vulnerable or distressed workers." A good start is to train all employees in recognising symptoms of PTSD. Following initial internal debriefings, an accessible team of specialised professionals can then be enlisted.

### High Demands on Peers

Petra Reusser, in charge of quality management, specifies the following skills as essential for peers: "Peers should display strong mental and physical resilience and

social competence. They are well-respected by their colleagues and have several years of experience in their work." They are only consulted on certain matters and have to be discreet. As trained caregivers they have to further and deepen their knowledge of psychosocial support. By attending professional training courses, they are trained in detecting signs of psychological shock following a distressing event.

Due to the high nature of the quality and the demands required, Einsiedeln is the second hospital in Switzerland to have been certified as a provider of psychological assistance since August 2011. The certificate is issued by the National Network of Psychological Assistance ([www.nnpn.ch](http://www.nnpn.ch)). The NNPN is an established faculty assigned to the Federal Department of Defence, Civil Protection and Sports.

### Involvement of Professionals

The 'professionals' are experts who are externally consulted. They work in fields such as psychology, psychiatry, trauma therapy, counselling, consultancy and coaching. They can be enlisted by peers as soon as the need arises. Professionals can also be recruited to provide training in specific areas. They are bound by professional discretion.

### Project Already Proven Successful

Two days after the conclusion of the project phase and its implementation in the hospital, the peer organisation had to prove its worth in Summer 2011. A political proposal by the Schwyz cantonal parliament put the future existence of Einsiedeln hospital in jeopardy. "Thanks to the peer organisation we were able to be

there for and support anxious or distraught employees right away. Even at the most critical time of uncertainty regarding the future of the hospital, not knowing whether it would survive or be closed down, we didn't have a single resignation", says the director Reto Jeger approvingly. He was also positively supported by the peer organisation during this traumatic time.

### Conclusion

The most important resource of a hospital is having healthy employees. The peer organisation of Einsiedeln hospital supports the health and welfare of its employees through prevention and intervention. Vulnerable staff can be quickly identified following distressing events in the workplace. In this way post traumatic stress disorder can be recognised, treated or even avoided before it is too late. Where necessary, a network of external professionals can be called in. They work in fields such as psychology, psychiatry, trauma therapy, counselling, consultancy and coaching. In crisis situations the peer organisation can provide the hospital management with positive, competent support and reassurance.

### Author:

Noldi Landtwing

### Contacts:

Reto Jeger  
Director of Einsiedeln Hospital  
[reto.jeger@spital-einsiedeln.ch](mailto:reto.jeger@spital-einsiedeln.ch)

Petra Reusser  
Project Leader, Head of Quality Management  
Einsiedeln Hospital  
[petra.reusser@spital-einsiedeln.ch](mailto:petra.reusser@spital-einsiedeln.ch)



**L'externalisation dans les systèmes de santé**

Par Cristina Machado Guimarães, José Crespo de Carvalho

Si on considère la gestion de la chaîne d'approvisionnement des organismes de soins de santé, les décisions d'externalisation ont certaines particularités, qui sont dans les motivations et les entraves à la décision, au niveau des critères de sélection des activités laissées à des opérateurs extérieurs, tiennent au modèle d'accord possible, et même à l'impact de la décision d'externalisation sur l'organisation. D'après une vaste étude de cas de sous-traitance dans plusieurs systèmes de santé, les principales raisons évoquées pour ce choix étaient d'abord la réduction des coûts, puis l'atténuation des risques, ensuite l'adaptation aux changements rapides sans devoir compromettre les ressources internes et enfin la redéfinition de la chaîne de valeur.

Que ce soit dans les domaines cliniques ou non cliniques, les risques principaux de l'externalisation sont d'abord de perdre le contrôle des prestataires (si on prend en compte la discontinuité des niveaux de qualité dans le service, les questions concernant la responsabilité, la perte de compétences, et les problèmes de confidentialité des informations) et ensuite la trop grande dépendance par rapport au prestataire qui a pour conséquence une perte de flexibilité.

On observe un manque de recherche et de publications sur les organisations de soins de santé témoignant des risques liés à la sous-traitance, avant et après la décision, et dans des contextes différents de processus de changement organisationnel. Nous devrions tirer les leçons de la pratique effectuée dans les autres secteurs au lieu de voir l'externalisation comme une panacée pour atténuer les risques ou plus simplement réduire les coûts.



**Les réseaux sociaux sont-ils la prochaine étape pour des soins de santé centrés sur le patient?**

Par Lee Campbell

Une étude récente a montré que la recherche d'informations concernant la santé est située en troisième position parmi les activités les plus courantes pratiquées par les internautes américains. Huit utilisateurs sur dix déclarent rechercher dans Internet des renseignements concernant leur santé, celle de leurs amis et des membres de leur famille. Il ne fait aucun doute que nos patients prennent un rôle plus actif dans leurs soins et recherchent des informations concernant leur santé. La question est plutôt : pouvons-nous y participer et nous assurer que les patients obtiennent les informations adéquates ou voulons-nous rester en retrait et nous contenter d'observer ?

Le Dr Wendy Sue Swanson est une pédiatre passionnée de réseaux sociaux. Elle a créé un blog sur le site Web de son hôpital qui a reconnu sa passion et vu les avantages que cela représentait pour le patient et l'institution. Elle est persuadée que les réseaux sociaux favorisent une communication honnête et fait

valoir que son blog fournit un cachet personnel à l'hôpital. L'information contenue sur son blog peut faire épargner du temps et de l'argent aux hôpitaux et aider les patients à mieux comprendre leur situation et le processus de soins.



**Comment les technologies de l'information ont influencé le design d'un nouvel hôpital**

Par Daniel Burgess, Clint Davies

La très rare occasion de construire entièrement un nouvel hôpital régional s'est présentée à l'organisation de santé «MaineGeneral Health». La planification stratégique de la technologie et les technologies de l'information ont joué un rôle central dans la conception de cette installation innovante qui devrait être achevée en 2014. Tous les aspects de sa conception bénéficient des technologies d'avant garde qui profiteront, en fin de compte, aux soins procurés aux patients. Mais au lieu de l'exposer, les concepteurs et les intervenants hospitaliers ont fait en sorte que la technologie reste cachée.

Dan Burgess, actuel vice-président et directeur informatique du « MaineGeneral », a pris la tête de ces transformations. Il a reconnu que la réussite tenait à la planification réfléchie et à l'obtention de l'adhésion de toutes les parties prenantes. Burgess a demandé à Clint Davies et à l'équipe conseil en technologies de l'information de Berry Dunn d'effectuer une évaluation objective et indépendante de l'organisation informatique et de l'aider à identifier le rôle fondateur des technologies de l'information dans la conception de l'hôpital. Les objectifs étaient clairs : il s'agissait de consolider les opérations informatiques, et, plus important encore, de jeter les bases d'une culture des technologies de l'information, qui serait un partenaire collaboratif du système de soins.



**Le personnel hospitalier en bonne santé**

Par Noldi Landtwing

La ressource la plus importante d'un hôpital est d'avoir des employés en bonne santé. La « Peer organisation » de l'hôpital d'Einsiedeln en Suisse, par ses actions préventives et ses interventions, travaille directement en faveur de la santé et du bien-être de ses employés. Quand des événements pénibles ou difficiles sont vécus sur le lieu de travail, le personnel mis en position de vulnérabilité peut être rapidement identifié et les syndromes de stress post-traumatique reconnus, traités ou même évités avant qu'il ne soit trop tard. Le cas échéant, il est également possible de faire appel à un réseau de professionnels externes experts en psychologie, en psychiatrie, dans le traitement des traumatismes, mais aussi conseillers, consultants ou spécialistes du coaching. Dans les situations de crise, la « Peer organisation » peut apporter à la direction de l'hôpital un encadrement positif, compétent, et du réconfort.

Photos et vidéos des derniers événements disponibles sur myhospital.eu

© For personal and private use only. Reproduction must be permitted by the copyright holder. Email to copyright@mindbyte.eu.

### ▶ Outsourcing in Gesundheitssystemen: warum, wie und wo

Von Cristina Machado Guimarães,  
José Crespo de Carvalho

Im Supply Chain Management von Gesundheitseinrichtungen zeigen Entscheidungen über Outsourcing ganz spezifische Eigenheiten, nämlich hinsichtlich der Begründungen und Einschränkungen dieser Entscheidung, der Form der möglichen Übereinkünfte und sogar in Bezug darauf, welche Auswirkungen das Outsourcen auf die Einrichtung hätte. In einer umfassenden Untersuchung verschiedener Fälle von Outsourcing in unterschiedlichen Einrichtungen verschiedener Gesundheitswesen zeigten sich als wichtigste Entscheidungstreiber die folgenden Faktoren: (1) Kostensenkung, (2) Schadensminderung, (3) Anpassung an rasche Änderungen ohne Gefährdung interner Ressourcen, und (4) Neudefinierung der Wertschöpfung.

Sowohl in klinischen als auch in nicht-klinischen Bereichen sind die Risiken des Auslagerns: (1) Verlust der Kontrolle über Lieferer (unterschiedliche Service-Qualität, Probleme der Haftung, Verlust von Kompetenzen, Probleme bei Vertraulichkeit von Information) und (2) übermäßige Abhängigkeit vom Lieferer mit daraus folgendem Verlust der Flexibilität.

Derzeit mangelt es an Forschungsergebnissen darüber, wie Einrichtungen des Gesundheitswesens mit den Risiken des Outsourcings vor und nach der Entscheidung und in verschiedenen Kontexten organisatorischer Vorgänge umgehen. Die Erkenntnisse von anderen Sektoren sollten daher genau untersucht werden, bevor man Outsourcing als Allheilmittel für Schadensminderung oder Kostensenkung ansieht.

### ▶ Soziale Medien: der nächste Schritt in der Patientenorientierten Betreuung?

Von Lee Campbell

Laut einer aktuellen Studie ist die Recherche von Gesundheitsinformation die dritthäufigste Aktivität von Internet-Usern in den USA. Acht von zehn Usern gaben an, im Internet nach medizinischer Information zu suchen, entweder für sich oder für Freunde und Familienmitglieder. Es gibt keinen Zweifel daran, dass unsere Patienten zunehmend aktiver agieren und sich selbst die entsprechende Gesundheitsinformation zusammensuchen. Die Frage ist: Mischen wir hier mit und stellen damit sicher, dass die Patienten auch die richtige Information erhalten, oder wollen wir nur Zaungäste sein?

Dr. Wendy Sue Swanson ist Kinderärztin und enthusiastische Userin sozialer Netzwerke; zudem schreibt sie einen Blog für die Webseite ihres Krankenhauses. Ihr Krankenhaus anerkannte ihre Leidenschaft für dieses Thema und sah die Vorteile für sowohl Patienten als auch für die Einrichtung selbst. Dr. Swan-

son ist der Meinung, dass soziale Netzwerke die offene Diskussion fördern und argumentiert, dass ihr Blog dem Krankenhaus eine persönliche Marke gibt. Die Information auf ihrem Blog kann Krankenhäusern Zeit und Geld sparen und zudem Patienten dabei helfen, ihre Situation und die notwendigen therapeutischen Vorgänge besser zu verstehen.

### ▶ Es werde Licht, sagt die Technologie: Wie IT das Design eines neuen Krankenhauses beeinflusst

Von Par Daniel Burgess, Clint Davies

Das MainGeneral Health Krankenhaus hatte die Jahrhundertchance, eine neue regionale Einrichtung von Grund auf aufzubauen. Die strategische technologische Planung und IT spielten eine Schlüsselrolle im Design der innovativen neuen Einrichtung, deren Fertigstellung für 2014 vorgesehen ist. Das New Regional Hospital integriert die neueste Technologie in jeden Aspekt seines Designs und schlussendlich auch in die Patientenbetreuung. Doch anstatt die Technologie offensiv zur Schau zu stellen, beschlossen die Designer und Interessensgruppen des Krankenhauses, die Technologie unsichtbar werden zu lassen.

Dan Burgess, derzeitiger Vizepräsident und Leiter der Informationstechnologie am MaineGeneral, übernahm das Ruder während dieser Phase der Veränderungen. Er erkannte, dass durchdachtes Planen und die Zusammenarbeit aller Interessensgruppen der Schlüssel zum Erfolg war. Burgess brachte Clint Davies und Berry Dunn's Beraterteam der Informationstechnologie mit ein, um eine objektive und unabhängige Bewertung der IT-Organisation zu erstellen und dabei mitzuwirken, die formative Rolle von IT im Aufbau der Krankenhauses zu identifizieren. Die Ziele standen fest: Es galt, die IT Operationen zu stabilisieren und, noch wichtiger, die Grundlage für eine Kultur der Informationstechnologie zu legen, die sich als kollaborativer Partner für das Gesundheitssystem sieht.

### ▶ Gesundes Krankenhauspersonal

Von Par Noldi Landtwing

Die wichtigste Ressource eines Krankenhauses sind seine gesunden Mitarbeiter. Die Peer Organisation des Schweizer Einsiedeln Krankenhauses unterstützt die Gesundheit und das Wohlbefinden seiner Mitarbeiter mittels Präventions- und Interventionsprogrammen. Nach belastenden Ereignissen am Arbeitsplatz können vulnerable Mitarbeiter rasch identifiziert werden. Auf diese Weise ist es möglich, ein posttraumatisches Belastungstrauma rechtzeitig zu erkennen, behandeln oder sogar zu vermeiden. Bei Bedarf kann ein Netzwerk externer Fachkräfte miteinbezogen werden. Zu deren Fachgebieten zählen Psychologie, Psychiatrie, Traumatherapie, Lebenshilfe, Beratung und Coaching. In Krisensituationen kann die Peer Organisation dem Management des Krankenhauses mit positiver, kompetenter Unterstützung zur Seite stehen.

Alle Bilder und Videos finden Sie auf unserer Website [www.myhospital.eu](http://www.myhospital.eu)