

Klima, Kultur, Kommunikation: **Bedeutung von Sozialkapital**

Prof. Dr. med. Julika Loss
Medizinische Soziologie
Institut für Epidemiologie und Präventivmedizin
Fakultät Medizin



Universität Regensburg

Klima

= **Subjektiv erlebte Qualität des Zusammenwirkens in einer Gruppe**

• Wichtige Aspekte:

✓ Vertrauen

✓ Gegenseitige Unterstützung

✓ Solidarität in der Gruppe

✓ Möglichkeit offener Kommunikation (z.B. von Problemen)

• = Art Wetterlage; kann von *sonnig* (harmonisches Miteinander) bis *gewittrig* (Mobbing) reichen

„So machen wir das hier.“
– Bright und Parkin, 1997

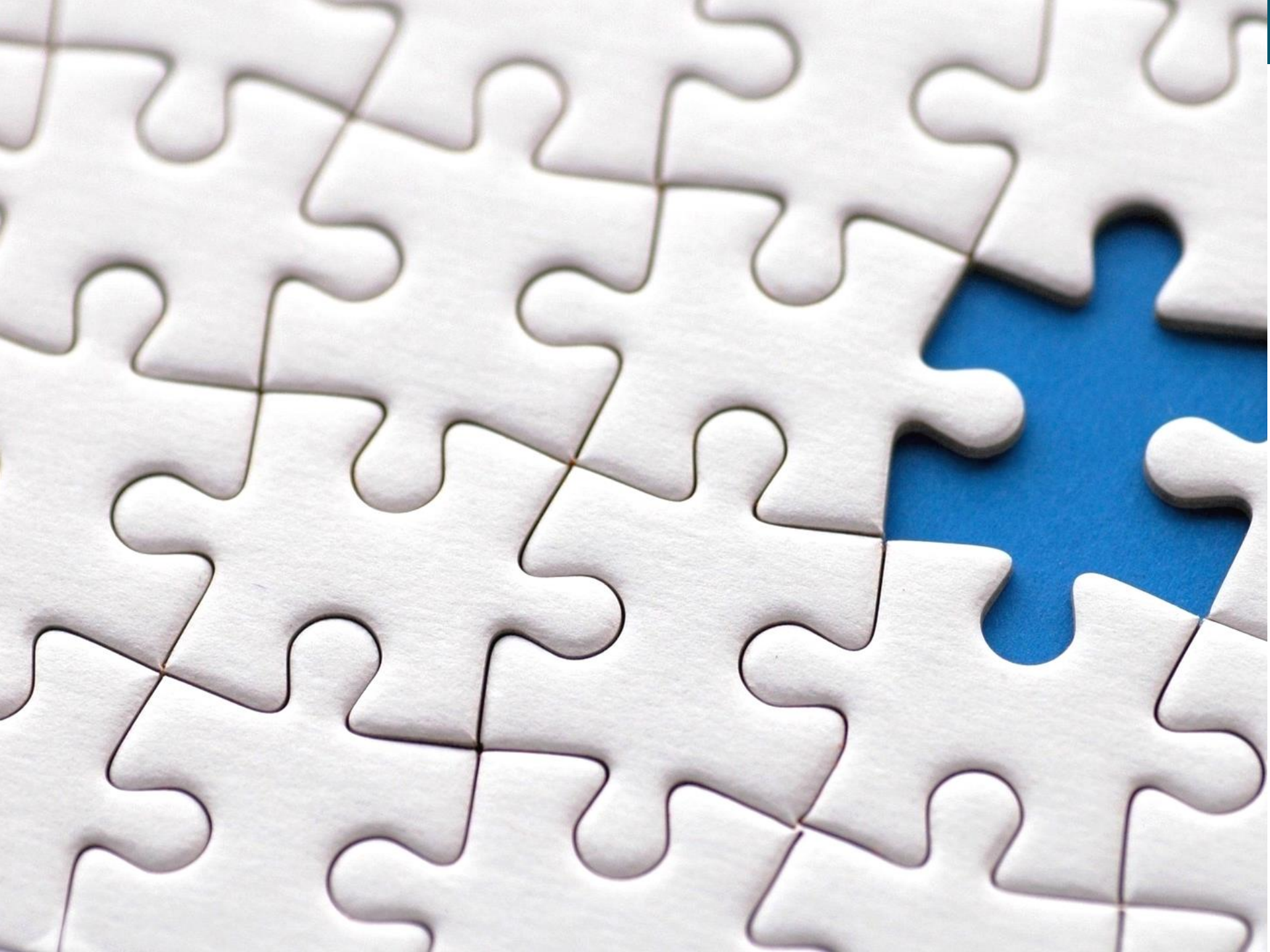
Kultur

- „This is how we do things around here”
(So machen wir das hier) *Bright & Parkin, 1997*
- Wichtige Aspekte:
 - ✓ Abläufe, Rituale
 - ✓ Führung
 - ✓ Gemeinsame Anschauungen und Einstellungen
 - ✓ Gemeinsame Ziele
 - ✓ Gemeinsame Werte



Sozialer Zusammenhalt

- Klima und Kultur bestimmen, wie das **soziale Gefüge** einer Gruppe / Belegschaft ist
- Die Qualität dieser sozialen Verbindungen ist bestimmt das **soziale Kapital** einer Gruppe
- Soziales Kapital ist wichtig für
 - ✓ Arbeitszufriedenheit
 - ✓ Leistungen
 - ✓ Gesundheit
- Der Einfluss sozialer Verbindungen auf **Gesundheit** lässt sich eindrücklich bei Patienten belegen





AGENDA



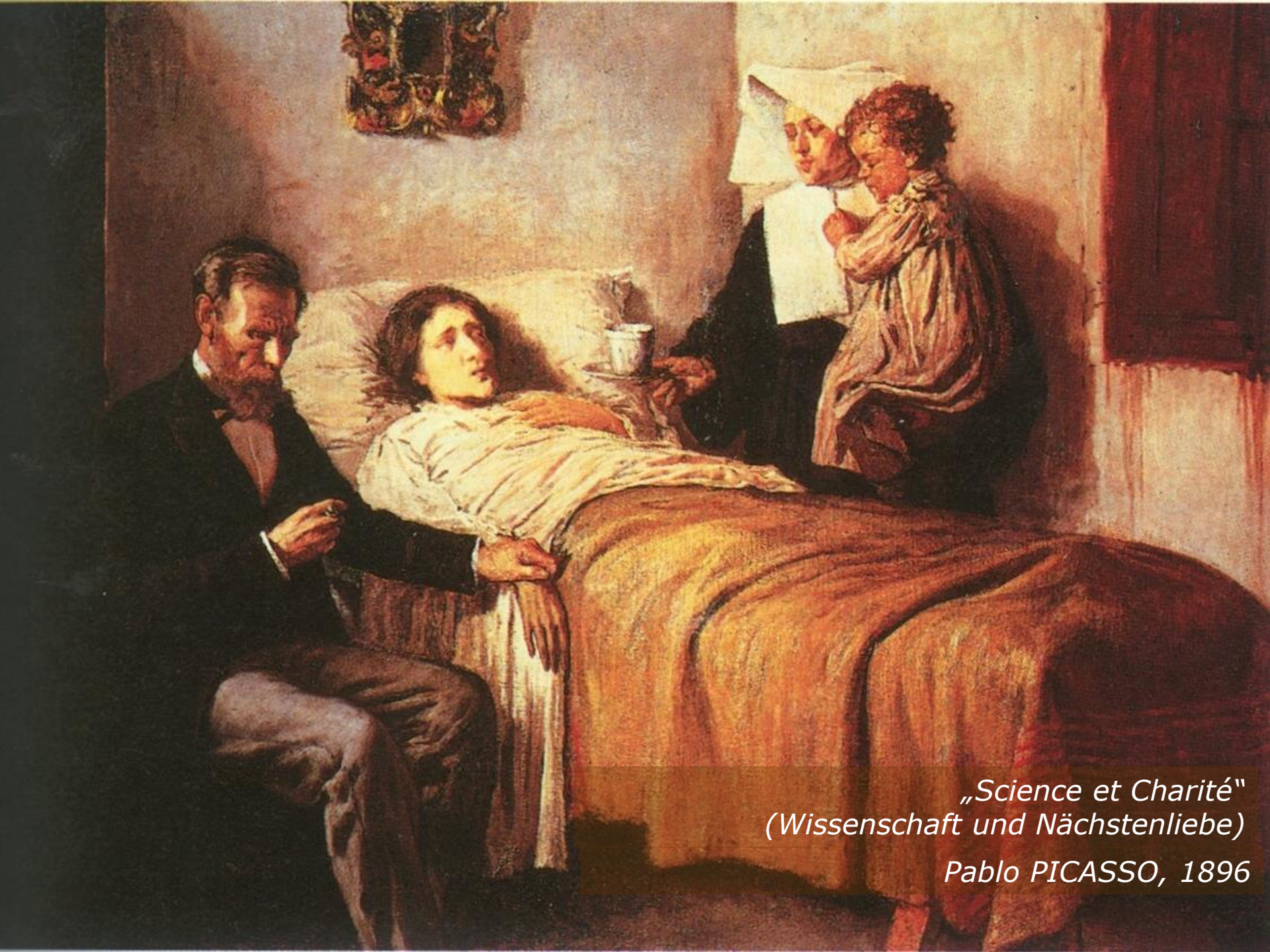
AGENDA

- **Soziale Verbindungen & Unterstützung – Bedeutung für Patienten**
- **Soziale Verbindungen auf Intensivstationen – Bedeutung für Ärzte und Pflegepersonal**



Soziale Verbindungen - Unterstützung

- Aus dem eigenen sozialen Netzwerk kann man **soziale Unterstützung** generieren:
 - *Informationelle Unterstützung*
 - *Instrumentelle Unterstützung*
 - *Emotionale Unterstützung*
- Dies kann im Krankheitsfall wichtig sein



*„Science et Charité“
(Wissenschaft und Nächstenliebe)*

Pablo PICASSO, 1896

Soziale Unterstützung: Effekte

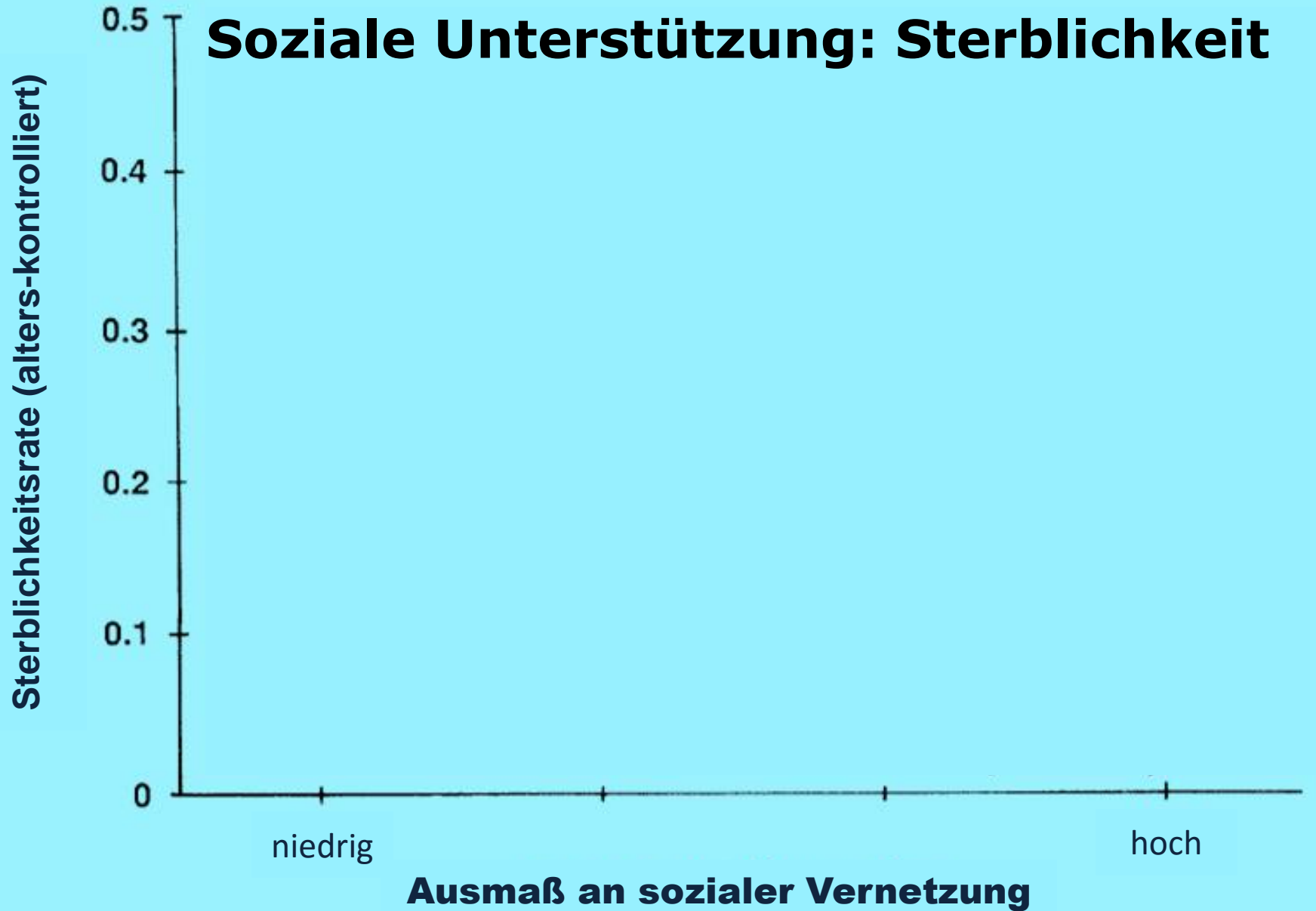
Seit den 1950er Jahren belegen Studien:

Soziale Unterstützung fördert nicht nur das „Wohlbefinden“...

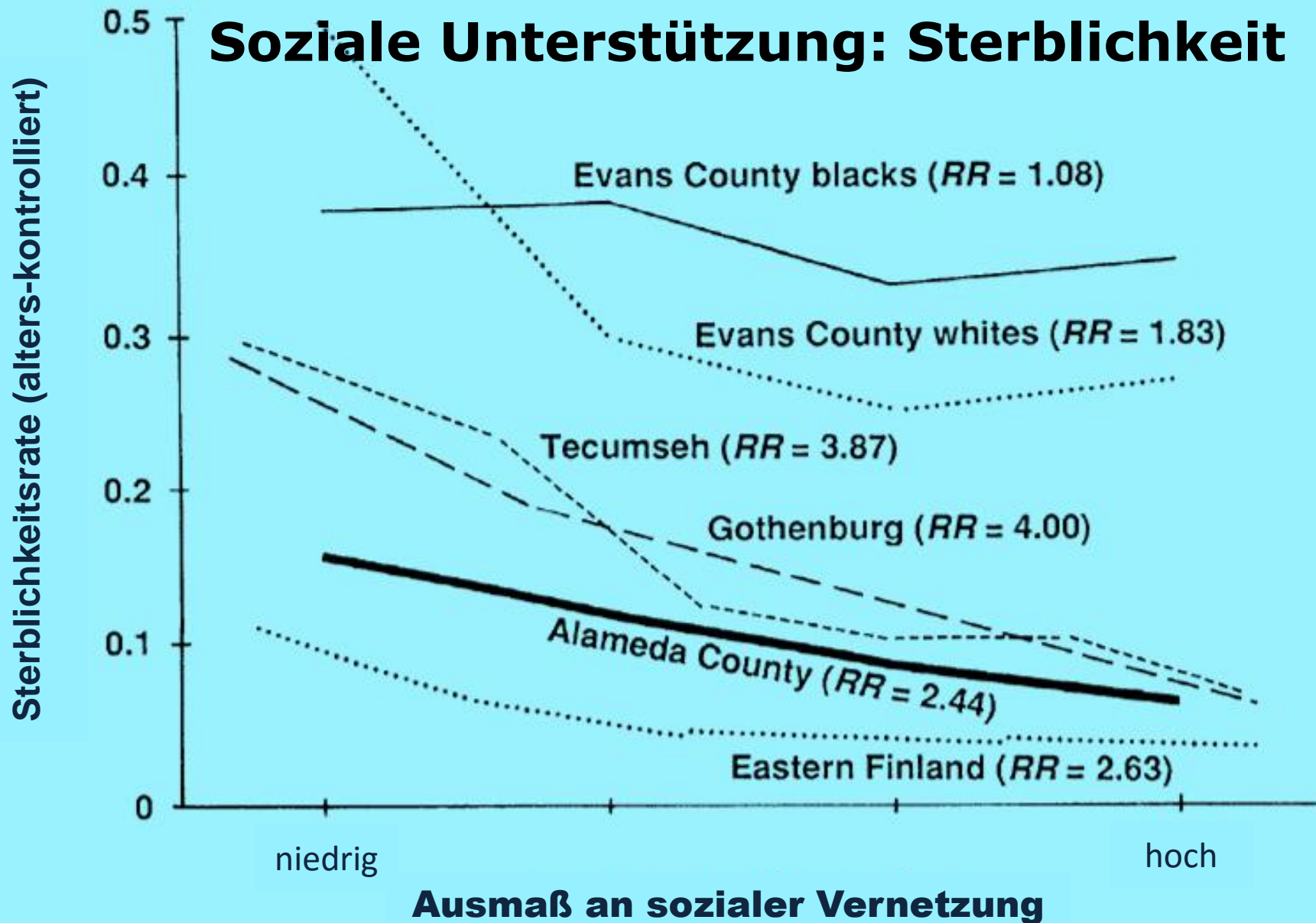
...es verbessert auch medizinische Befunde

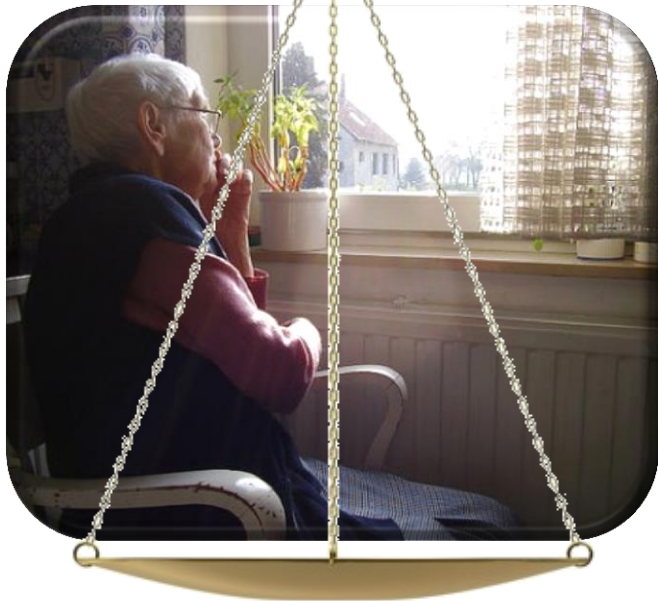
- schnellere Wundheilung, schnellere Genesungszeiten, z.B. nach OPs
- geringere Sterblichkeit, z.B. bei Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Krebs
- geringeres Auftreten von Depression
- längere Lebenserwartung bei Älteren
- längerer Erhalt von Selbständigkeit im Alltag

Soziale Unterstützung: Sterblichkeit



Soziale Unterstützung: Sterblichkeit





Soziale Isolation beeinflusst die Sterblichkeit stärker als Tabakrauchen
(House et al, Science 1988)



Science et charité?

Social support during intensive care unit stay might improve mental impairment and consequently health-related quality of life in survivors of severe acute respiratory distress syndrome

Maria Deja*, Claudia Denke*, Steffen Weber-Carstens, Jürgen Schröder, Christian E Pille, Frank Hokema, Konrad J Falke and Udo Kaisers

Department of Anesthesiology and Intensive Care Medicine, Charité, Campus Virchow Klinikum, Universitätsmedizin Berlin, Augustenburger Platz 1, D-13353 Berlin, Germany

* Contributed equally

Corresponding author: Maria Deja, maria.deja@charite.de

Received: 20 Apr 2006 Revisions requested: 2 Jun 2006 Revisions received: 30 Jul 2006 Accepted: 16 Oct 2006 Published: 16 Oct 2006

Critical Care 2006, **10**:R147 (doi:10.1186/cc507)

This article is online at: <http://ccforum.com/content/10/R147>

© 2006 Deja *et al.*; licensee BioMed Central Ltd.

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Soziale Unterstützung reduziert das Risiko von posttraumatischem Stress-Syndrom bei ARDS-Patienten

Abstract

Introduction We investigated health-related quality of life (HRQoL) and persistent symptoms of post-traumatic stress disorder (PTSD) in long-term survivors of acute respiratory distress syndrome (ARDS). We wished to evaluate the influence of PTSD on HRQoL and to investigate the influence of perceived social support during intensive care unit (ICU) treatment on both PTSD symptoms and HRQoL.

Methods In ARDS patients we prospectively measured HRQoL (Medical Outcomes Study 36-Item Short Form; SF-36), symptoms of PTSD (Post-Traumatic Stress Syndrome 10

Results HRQoL was significantly reduced in all dimensions in comparison with age- and gender-adjusted healthy controls. Eighteen patients (29%) were identified as being at increased risk for PTSD. PTSD risk was significantly linked with anxiety during their ICU stay. In this group of patients there was a trend towards permanent or temporary disability, independent of the period between discharge from ICU and study entry. Perceived social support was associated with a reduction in PTSD symptoms (Pearson correlation; $p < 0.05$). *Post-hoc* test revealed a significant difference between 'high-scoring patients' and 'low-scoring patients' with respect to mental health

Soziale Unterstützung führt dazu, dass Lebensqualität nach Intensivaufenthalt weniger stark eingeschränkt ist.

Articles & Issues ▾ Special Issues ▾ Virtual Issues ▾

All Content ▾

Search

[Advanced Search](#)

[< Previous Article](#)

[December 2015](#) Volume 31, Issue 6, Pages 336–342

[Next Article >](#)


Access
[Science](#)

The influence of social support on patients' quality of life after an intensive care unit discharge: A cross-sectional survey

[Bram Tilburgs](#)  , [Marjan D. Nijkamp](#), [Esther C. Bakker](#), [Hans van der Hoeven](#)

DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.iccn.2015.07.002> |  CrossMark





 Article Info


Purchase this article (PDF Included)

Subscribe to this title

Article To

 [PDF \(46](#)


 [Email A](#)


 [Add to](#)

 [Export](#)

 [Create](#)

 [Cited b](#)

 [Request](#)

 [Order P](#)

Intensive and Critical Care Nursing

Articles & Issues ▾ Special Issues ▾ Virtual Issues ▾ F

All Content

< Previous Article

December 2015 Volume 31, Issu

It is suggested that hospitals provide an intensive care after-care programme including both patients and relatives to help fulfilling this need for social support.

The influence of social support on quality of life after an intensive care unit discharge: A cross-sectional survey

[Bram Tilburgs](#) , [Marjan D. Nijkamp](#), [Esther C. Bakker](#), [Hans van der Hoeven](#)

DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.iccn.2015.07.002> |  CrossMark





Article Info


Purchase this article (PDF Included)


Subscribe to this title

Article To

 [PDF \(46](#)

 [Email A](#)


 [Add to](#)

 [Export](#)

 [Create](#)

 [Cited b](#)

 [Request](#)

 [Order P](#)



AGENDA

- **Soziale Verbindungen & Unterstützung – Bedeutung für Patienten**
- **Soziale Verbindungen auf Intensivstationen – Bedeutung für Ärzte und Pflegepersonal**

Sachkapital

- Physische Objekte
- Ausstattung
- Technik
- Finanzen

Humankapital

- Fachliche Qualifikation
- Erfahrung
- Motivation
- Gesundheit

Sozialkapital

- soziale Beziehungen zwischen Mitarbeitern (**Klima**)
 - Wertschätzung, Vertrauen
 - Entscheidungsfindung
- gemeinsame Regeln, Überzeugungen, Werte (**Kultur**)

Faktoren komplexer Organisationen/ Kliniken, die wirtschaftliche Entwicklung & Erfolg erklären



Universität Regensburg

Gruppeninteraktion an hoch riskanten Arbeitsplätzen

«The better the team, the safer the world»

Das Ladenburger Kolleg
«Gruppeninteraktion an
hoch riskanten Arbeitsplätzen» (GIHRE), die Gottlieb-

der Basis von 21 Experten-
meinungen konkrete Emp-
fehlungen im Umgang mit
schwierigen und gefährli-

zeigt sich aber, dass nicht nur techni-
sche oder emotionale Aspekte ent-
scheidend sind. Denn je besser ausge-
bildet ein Team ist, desto sicherer ist
der Arbeitsprozess. Kürzlich publizier-
te Forschungsergebnisse weisen da-
rauf hin, dass nämlich nicht unbed-
ingt unkontrollierbares Verhalten
oder intensive emotionale Reaktionen
für Katastrophen verantwortlich sind,
sondern ein Mangel innerhalb der
Kommunikation, Koordination und
Organisation. Faktoren, die dann Ein-
fluss nehmen, wenn Gruppen han-
deln, in denen Individuen Situatio-
nen unterschiedlich interpretieren.
An der Konferenz der Swiss Re in
Rüschlikon diskutierten Experten und
Expertinnen aus Luftfahrt, Spital,
Sprachforschung und Versicherungs-
wesen über Aspekte und Massnah-
men, die zu mehr Sicherheit in ge-
fährdeten Bereichen führen könnten.
Vorgestellt wurde die Herausgabe des
Weissbuches «The Better the Team,
the Safer the World», in dem konkrete
Sicherheitsempfehlungen gegeben
werden. Einer, der am Buch mitgear-

Müde Pilotenteams, die sich **kennen....**
...fliegen besser als ausgeruhte
Teams, die sich **nicht kennen.**

...jähriger Forschung, ein
Praxishandbuch zur Verbes-
serung der Ausbildung und
Sicherheit am Arbeitsplatz
präsentiert. Es behandelt
Hochrisiko-Umfelder wie
Luftfahrt, Krankenhäuser
und Atomkraftwerke. Das
Weissbuch mit dem Titel
«The Better the Team, the
Safer the World» gibt auf

tionen.
...gleisung in Eschede,
...der MD-11-Absturz bei
...la, oder die Verwechslung
...ung der Blutgruppen am Univer-
sitätsspital in Zürich. Jedes Mal stellt
sich die gleiche Frage: Wer war schuld,
Mensch, Maschine oder die Natur? In
vielen Arbeitsumfeldern sind Team-
mitglieder für unterschiedliche, si-
multan auszuführende Aufgaben zu-
ständig, die sie oft in unerwarteten Si-
tuationen unter enormem Zeitdruck
und hoher Belastung erfüllen müssen.
Innerhalb der letzten 40 Jahre wurden
zwar grosse Fortschritte in der Verbes-
serung der Beziehung von Mensch
und Maschine geleistet, bessere Kon-
trollsysteme wurden eingeführt und
das Personal besser ausgebildet. Es

Teamwork: Beispiel Crew Resource Management

- Flugbranche: Unfälle aufgrund von schlechtem Teamwork und Kommunikation → Einführung von „**crew resource management**“ für das Flugpersonal
- Dazu gehören Fähigkeiten wie Führung, Kommunikation und wertschätzendes Verhalten
- Botschaft: um kritische Situationen zu meistern, sind Kommunikation und Beziehungen zwischen den Besatzungsmitgliedern entscheidend
- Gilt als Vorbild auch für Intensivstationen

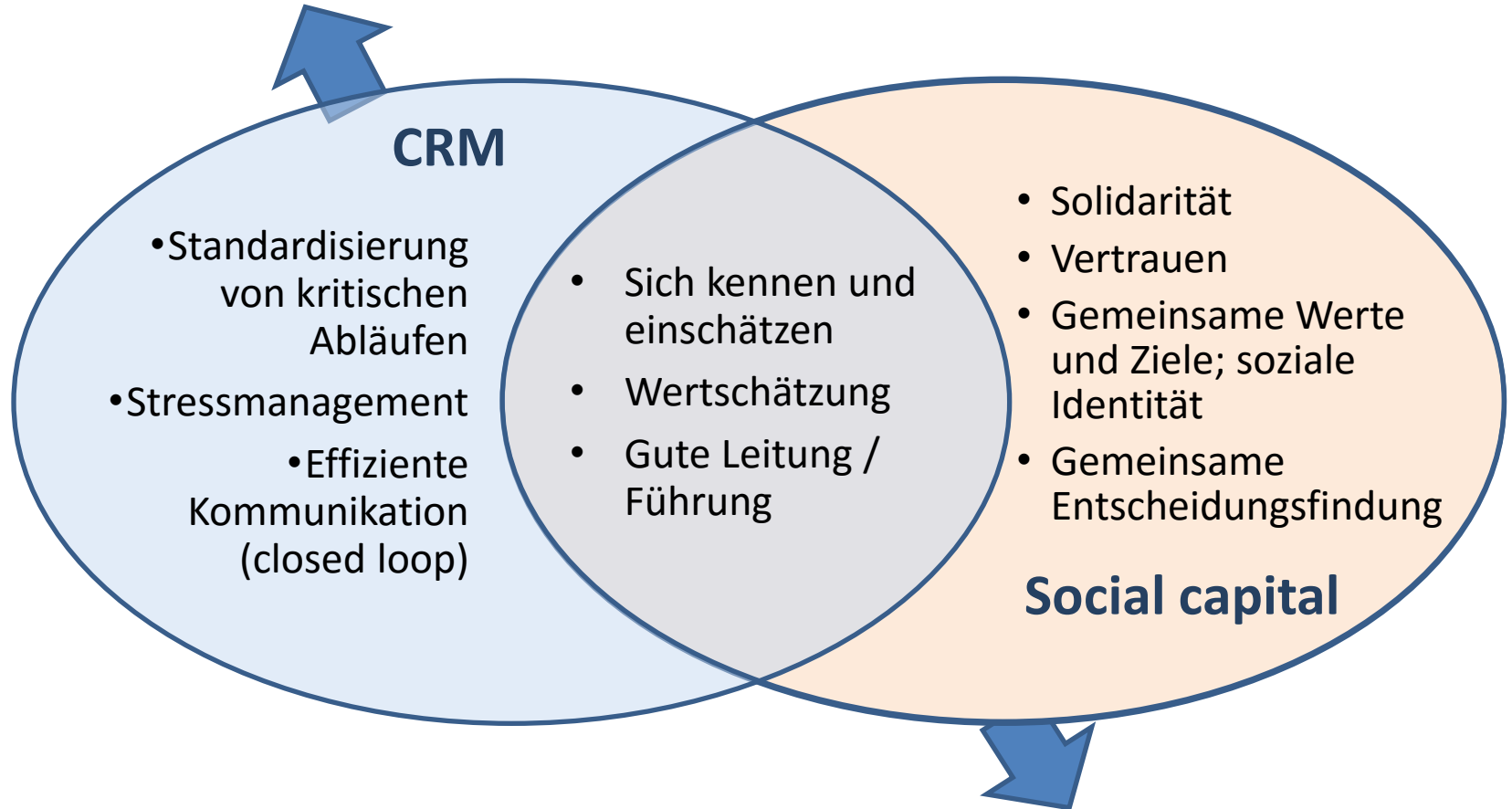
Teamwork: Flugbranche

Beispiel: Wertschätzung, Respekt / soziale Distanz




PanAM 1736 / KLM 4805, Kollision
Teneriffa, 1977

Patientensicherheit, Risikomanagement



**Gesundheit & Befinden der Beteiligten
 Erfolg der Organisation**

- 
- Sich kennen und einschätzen
 - Wertschätzung
 - Gute Leitung / Führung
 - Solidarität
 - Vertrauen
 - Gemeinsame Werte und Ziele; soziale Identität
 - Gemeinsame Entscheidungsfindung

Social capital

**Gesundheit & Befinden der Beteiligten
Erfolg der Organisation**

Sozialkapital auf Intensivstationen

- Studien zeigen: In Notfallsituationen auf Intensivstationen (z.B. Reanimationen)...
 - ✓ ist oft unklar, wer die **Leitung** hat
 - ✓ Klare Rollenverteilung bleibt oft aus
 - ✓ **Kommunikationen** sind oft unverständlich oder werden falsch verstanden
- Verständnis-Rückfragen sind selten
- Kritische Rückfragen oder Hinweise sind selten oder stoßen auf Verärgerung, gegenseitiger **Respekt** fehlt oft

Sarcevic et al Int J Med Inform 2011 (USA)
Bergs et al, Injury 2005 (Niederlande)
Marsch et al Resuscitation 2004 (Schweiz)
Andersen et al, Resuscitation 2010 (Dänemark)

Sozialkapital auf Intensivstationen

- **Konflikte** auf Intensivstationen sind häufig; sie betreffen meist Entscheidungen zum Therapieverzicht oder Therapieabbruch
- Ursache v.a.: Uneinigkeit über Behandlungsziele
- Konflikte belasten das Personal, führen zu moralischem Stress und schränken Patientensicherheit ein
- Entscheidend: Aushandlung von **geteilten Zielen**
- Gemeinsame Ziele beeinflussen Dauer und Kosten eines Intensivaufenthalts positiv

THE LINK BETWEEN TEAMWORK AND PATIENTS' OUTCOMES IN INTENSIVE CARE UNITS

By Susan A. Wheelan, PhD, Christian N. Burchill, RN, PhD, and Felice Tilin, PhD. From GDQ Associates, Inc, Provincetown, Mass (SAW), University of Pennsylvania Health System (CNB), and University of Pennsylvania (FT), Philadelphia, Pa.

- **BACKGROUND** Links between teamwork and outcomes have been established in a number of fields. Investigations into this link in healthcare have yielded equivocal results.
- **OBJECTIVE** To examine the relationship between the level of self-identified teamwork in the intensive care unit and patients' outcomes.
- **METHOD** A total of 394 staff members of 17 intensive care units completed a teamwork questionnaire and a demographic survey. The questionnaire assessed teamwork development and effectiveness. Each unit's predicted mortality data were collected and obtained. Pearson product-moment correlation was used to analyze the data.
- **RESULTS** Staff members of units with mortality rates lower than predicted were perceived as functioning at higher stages of group development and more trusting than did staff members of units with mortality rates higher than predicted. Staff members of high-performing units were perceived as more organized than did staff members of lower-performing units.
- **CONCLUSIONS** The results of this study and other studies suggest that teamwork and collaboration are important to patient outcomes in intensive care units. The evidence is sufficient to warrant the implementation of strategies designed to improve the level of teamwork and collaboration among staff members in intensive care units. (*American Journal of Critical Care*. 2003;12:527-534)

Je besser bestimmte Aspekte von Sozialkapital in einer Gruppe entwickelt sind

- ✓ gegenseitiges Vertrauen
- ✓ gemeinsame Ziele
- ✓ Zusammenarbeit,

desto geringer ist die Mortalität (im Vergleich zur erwarteten).



ELSEVIER

=Französisches Programm zur „collective leadership“
(*Leadership, Ownership, Values & Evaluation*)

Managing intensive care units: Make LOVE, not war!

Jean Carlet MD^{a,*}, Maité Garrouste-Orgeas MD^{a,d}, Marie-Françoise Dumay HN^a,
Fredérique Diaw HN^a, Bertrand Guidet MD^b,
Jean-François Timsit MD, PhD^{c,d}, Benoit Misset MD^{a,e}

^aGroupe Hospitalier Paris Saint-Joseph, Réanimation Polyvalente, 75014 Paris, France

^bHôpital Saint-Antoine, Réanimation Médicale, 75012, and INSERM U 707, Paris, France

^cCHU Hôpital Albert Michallon, Réanimation Médicale, BP 217 38043 Grenoble CEDEX 9, France

^dInserm U 823 Grenoble, France

^eUniversité Paris Descartes

Keywords:

Leadership;
Organization;
Culture;
Clinical governance;
Love;
Evaluation;
Intensive care unit

Abstract

Objective: Describe a program set up in a French intensive care unit (ICU) aimed at improving communication inside the team and communication information given to patients and their relatives; explain how those actions can improve communication inside the ICU and ultimately why it could improve patient's outcome.

Design and Methods: Position paper.

Intervention: Progressive implementation of multifaceted quality improvement program.

Results: The program Leadership, Ownership, Values, and Evaluation (LOVE) was developed over 10 years. It was usually well accepted by the members of the team, patients, and relatives, in particular the

Sozialkapital auf Intensivstationen

- Französisches Programm zur „collective leadership“ (*Leadership, Ownership, Values & Evaluation*) beinhaltet
 - ✓ Geteilte Verantwortlichkeiten von Ärzten und Pflege
 - ✓ Starke aktive Teilhabe und Involviertheit der Mitarbeiter
 - ✓ Klare Informationen über Werte und Regeln
 - ✓ Regelmäßige Teammeetings, auch zu ethischen Fragen
 - ✓ Einbeziehen der Angehörigen in schwierige Entscheidungen
 - ✓ Regelmäßige außerklinische Aktivitäten
- ➔ Höhere Mitarbeiterzufriedenheit, niedrigere Fluktuation
- ➔ Nach Implementierung sanken Mortalitätsraten und Häufigkeiten nosokomialer Infektionen (Kausalität?)



Foto: Jean Carlet

Sozialkapital auf Intensivstationen

The future of intensive care practice will rely on management and teamwork, and, in particular, the nontechnical skills, such as active listening, communication, and empathy.

Richardson et al, Curr Opin Crit Care 2010

A close-up photograph of a white jigsaw puzzle. The puzzle pieces are interlocked, and one piece is missing from the right side, revealing a blue surface underneath. The text "Danke für Ihre Aufmerksamkeit!" is overlaid in the center of the puzzle.

**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!**