

“Sag’ was dazu!” – Organisationales Covid-19-Pandemiemanagement im Gesundheitswesen. Ein Citizen Science Projekt unter der Tiroler Bevölkerung

Bianca Steinlechner-Pircher; Simone Vitzthum; Eva Maria Jabinger. fhg – Zentrum für Gesundheitsberufe Tirol GmbH, Innrain 98, 6020 Innsbruck

Abstract. Im Rahmen eines Citizen Science Projektes wurde unter Beteiligung der Tiroler Bevölkerung die Frage bearbeitet, welche Erfahrungen mit dem organisationalen Pandemiemanagement in Gesundheitseinrichtungen gemacht wurden und welche Verbesserungsvorschläge bzw. Optimierungspotentiale für zukünftige Pandemiesituationen daraus abgeleitet werden können.

Keywords: Citizen Science Projekt, Pandemiemanagement, Covid-19

1 EINLEITUNG

Innerhalb kürzester Zeit mussten Organisationen dynamisch auf die Covid-19-Pandemie reagieren, um einen möglichst uneingeschränkten Betrieb zu gewährleisten. Gerade Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens standen vor der Herausforderung die gesetzlichen Vorgaben der Bundes- und Landesregierung bestmöglich mit den Anforderungen in der stationären oder ambulanten Behandlung von Patient:innen, den Besuchsregelungen von Angehörigen, etc. in Einklang zu bringen.

In dem hier vorgestellten Projekt, welches als Citizen Science Projekt [1] initiiert war, haben wir uns mit dem organisationalen Covid-19-Pandemiemanagement beschäftigt. Konkret interessierten wir uns dafür, welche Erfahrungen die Tiroler Bevölkerung mit dem Covid-19-Pandemiemanagement in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen gemacht hat. Diese retrospektive Untersuchung hat Aufschluss über zukünftige Optimierungspotentiale im Pandemiemanagement, speziell in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen gegeben.

Aus der grundlegenden Zielsetzung des Projektes wurden zwei zentrale Forschungsfragen abgeleitet. Viele der Organisationen im Gesundheitswesen hat sich ebenso mit den Erfahrungen auseinandergesetzt, jedoch empfanden wir es als wichtig und wertvoll, die Sichtweise der Bevölkerung als Gruppe der Betroffenen zu betrachten.

Dem ersten Teil des Projektes lag folgende zentrale Forschungsfrage zu Grunde: Wie wurde das organisationale Pandemiemanagement in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen von der Tiroler Bevölkerung erlebt?

Basierend auf den erhobenen Erfahrungen aus der Bevölkerung, ergab sich für den zweiten Teil des Projektes folgende Anschlussfrage: Welche Optimierungspotentiale in Bezug auf das organisationale Pandemiemanagement in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen lassen sich aus den Erfahrungen ableiten?

Die konkreten Ergebnisse dieses Projektes bilden die Grundlage für die Optimierung des organisationalen Pandemiemanagements, es lassen sich aber auch Optimierungen im Hinblick auf die Erhöhung der Patient:innen-, Mitarbeiter:innen- und Angehörigensicherheit und -zufriedenheit ableiten.

2 METHODEN

Dem Citizen Science Projekt wurde der wissenschaftliche Ansatz der Grounded Theory [2, 3] zu Grunde gelegt, da das Projekt auf die Motivationen der untersuchten Zielgruppe und den Erklärungen für die wesentlichen Probleme derselben abzielt. Methodisch gliedert sich das Projekt in 3 Phasen, die nachfolgend beschrieben werden.

Als Zielgruppe der Erhebung (2.1.) und der Priorisierung (2.3.) wurde die gesamte Tiroler Bevölkerung über 18 Jahre definiert. Die Aussendung zur Erhebung und der Priorisierung erfolgte mittels Ankündigung auf der Homepage der fhg, Ankündigungen auf Social Media Plattformen, Verteilung von Flyern, einer Presseaussendung und durch ein Anschreiben, welches an alle Tiroler Gemeinden versandt wurde. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, um möglichst viele Personen auf das Projekt aufmerksam zu machen. Der Nachteil dieser gewählten Vorgehensweise ist darin zu sehen, dass nicht konkret ermittelt

werden konnte wie viele Personen über die unterschiedlichen Kanäle erreicht wurden. Deshalb kann lediglich die absolute Zahl an Rückmeldungen bekannt gegeben werden.

2.1 Erhebung der Erfahrungen aus der Tiroler Bevölkerung

Die Erhebung der Erfahrungen zum organisationalen Pandemiemanagement im Gesundheitswesen wurde im Zeitraum von Juli 2022 bis Ende Oktober 2022 als schriftliche Online-Befragung durchgeführt. Mittels eines Informationsvideos, das fakultativ abgespielt werden konnte, wurden die erreichten Teilnehmer:innen über die Zielsetzung des Projektes aufgeklärt und zur Befragung hingeleitet. Die Befragung selbst bestand aus zwei offenen Fragestellungen und einer zusätzlichen Möglichkeit für Rückmeldungen:

- a) Deine Erfahrungen, die du während der Corona-Pandemie mit den Gesundheits- und Sozialeinrichtungen gemacht hast, interessieren uns. Was ist dir dabei besonders aufgefallen?
- b) Was sollten Gesundheits- und Sozialeinrichtungen in der Bewältigung von Pandemien deiner Meinung nach in Zukunft ändern? Was sollte dabei unbedingt angegangen werden?
- c) Gibt es sonst noch etwas, was du uns mitteilen möchtest?

Zur Auswertung und Einschätzung der Güte der Rückmeldungen wurden soziodemographische Daten wie Alter, Geschlecht, Wohnbezirk und Bildungsabschluss erhoben. An dieser Befragung nahmen insgesamt 650 Tiroler:innen teil.

2.2 Aufbereitung der Ergebnisse aus der schriftlichen Online-Befragung

Diese Phase lief von November 2022 bis Ende Jänner 2023. Hierzu wurden die Befragungsergebnisse in die Software MaxQDA eingespielt, inhaltsanalytisch ausgewertet und aufbereitet. Für die Kategorienbildung wurden die Aussagen von 3 Teammitgliedern codiert und in einer gemeinsamen Teamsitzung besprochen und überarbeitet. Daraus abgeleitet ergab sich die Kategorienbildung, in denen die Aussagen in größere Einheiten zusammengefasst wurden. Aus diesem Prozess ergaben sich 7 zentrale Themenbereiche:

- Klare Kommunikation über aktuell geltende Regelungen/Maßnahmen in Gesundheitseinrichtungen;
- Kontaktbeschränkungen in Gesundheitseinrichtungen;
- Pandemiebedingte Ängste und psychische Ausnahmezustände;
- Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen in Gesundheitseinrichtungen;
- Vorsorgeuntersuchungen während der Pandemie;
- Patient:innenkontakt in Gesundheitseinrichtungen während einer Pandemie;
- Hygienische Maßnahmen in Gesundheitseinrichtungen.

2.3 Themenspezifikation und Ableitung von Optimierungspotentialen

Im Februar 2022 wurden die oben identifizierten Themenbereiche wieder durch eine schriftliche Aussendung über die gleichen Kanäle wie bei der Erstbefragung über die Ergebnisse informiert. Gleichzeitig erfolgte der Aufruf, die vorliegenden 7 Themenbereiche zu priorisieren. Somit hatte die gesamte Tiroler Bevölkerung über 18 Jahre die Möglichkeit, 3 Themen auszuwählen, die ihnen besonders am Herzen liegen.

Die Teilnahme an dieser Befragung war mit 44 Personen sehr überschaubar, sodass diese Ergebnisse als bedingt repräsentativ einzustufen sind.

3 Ergebnisse

3.1 Bearbeitung der Ergebnisse aus der Erhebung und der Priorisierung

Folgende 3 Themenbereiche wurden von den teilnehmenden Tiroler:innen als besonders wichtig ausgewählt:

- Klare Kommunikation über aktuell geltende Regelungen/Maßnahmen in Gesundheitseinrichtungen
- Kontaktbeschränkungen in Gesundheitseinrichtungen
- Pandemiebedingte Ängste und psychische Ausnahmezustände der Patient:innen und Mitarbeiter:innen in Gesundheitseinrichtungen

Diese 3 Themenbereiche hätten in weiterer Folge im Rahmen eines Forschungsworkshops, zu dem die Tiroler Bevölkerung eingeladen war, präzisiert werden sollen. Gemeinsam mit einem Forscher:innenteam wären die Ergebnisse aus den Kategorien präsentiert und gemeinsam mit der Bevölkerung Forschungsfragen zur weiteren Bearbeitung abgeleitet worden. Aufgrund der geringen Anmeldezahl für den Workshop musste dieser leider abgesagt werden. Die Ergebnisse werden im Rahmen einer anderen Bearbeitungsform wieder aufgegriffen.

3.2 Weitere Vorgehensweise

Um die Ergebnisse und insbesondere die ausgewählten priorisierten Themen weiter zu verfolgen werden diese nun im Rahmen von Masterarbeitsthemen von Studierenden im FH-Masterstudiengang Qualitäts- und Prozessmanagement im Gesundheitswesen und im FH-Masterlehrgang Master of Business Administration an der fh gesundheit in Innsbruck weiter bearbeitet.

3.3 Highlights und Hürden im Projekt (Kritische Würdigung)

Als Herausforderung in diesem Projekt wird die Teilnahmebereitschaft der Bevölkerung an wissenschaftlichen Projekten gesehen. Geeignete niederschwellige Kanäle, die auch möglichst barrierefrei und ohne viel Einsatz von Mitteln nutzbar sind zu finden, stellte das Forscher:innenteam vor eine große Herausforderung. So gesehen war dies aber auch das Highlight des Projektes, dass trotz der doch sehr eingeschränkten Möglichkeiten die Tiroler Bevölkerung zur Teilnahme an der Erstbefragung zu motivieren, die Beteiligung

sehr hoch war. Was die Diskussionsbereitschaft über das Thema Pandemie betrifft, zeigt sich die Bereitschaft an einem angebotenen Workshop teilzunehmen schon etwas verhaltener. Die Frage die sich stellt ist, wie es gelingen kann, einen möglichst guten Querschnitt über alle Bevölkerungsschichten zu erreichen um somit eine möglichst objektivierte Aussage treffen zu können.

4 CONCLUSIO

Gerade für die Ableitung von Verbesserungspotentialen und der besseren Vorbereitung auf zukünftige ähnliche Situationen wäre es wünschenswert gewesen, gemeinsam mit der Bevölkerung noch mehr Optimierungspotentiale zu identifizieren. Da jedoch der Eindruck bestätigt wurde, dass die Bevölkerung müde ist über die Covid-19 Pandemie zu sprechen, werden die Ergebnisse im Rahmen von Masterarbeiten aufgegriffen und mit Organisationen im Gesundheitswesen an Verbesserungen gearbeitet.

5 REFERENZEN

- [1] Österreich forscht (2018) Qualitätskriterien für Citizen Science Projekte auf Österreich forscht.
- [2] Döring, N.; Bortz, J. (eds) (2016) Forschungsmethoden und Evaluation: in den Sozial- und Humanwissenschaften. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- [3] Glaser, Barney G. (1978) Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory. Mill Valley, CA: The Sociology Press.