Multistakeholder-Workshops: Erfolgsfaktoren für die Durchführung

Veröffentlicht am 31. Januar 2022

Ihre Ansprechpersonen: Fabrice Tschudi

Tags: Erfolgsgeschichten, Gesundheitswesen

Digitale Patientenportale wollen das Patientenerlebnis entlang des Behandlungspfads (Patient Journey) revolutionieren. Damit diese Vision Realität wird, müssen alle Beteiligten an einem Strang ziehen – das Stichwort lautet «integrierte Gesundheitsversorgung». Dafür braucht es ein alternatives Vorgehen zum Elfenbeinturm-Ansatz: Co-Innovation.

Das Winterthurer Startup heyPatient AG bietet mit der gleichnamigen Smartphone App einen digitalen Begleiter auf dem gesamten Patient Journey im Schweizer Gesundheitswesen an. Bei der Weiterentwicklung ihrer Smartphone App mit neuen Funktionalitäten ist Kunden- respektive Patientenzentrierung für heyPatient von zentraler Bedeutung. Deshalb setzen sie bei der Entwicklung ihrer Roadmap auf Co-Innovation.



Abbildung 1: Die Teilnehmenden des Multistakeholder-Workshops (©heyPatient AG)

Die APP durfte heyPatient im Rahmen eines Innovationsexperimentes massgeblich beim Co-Design, der Vorbereitung und Co-Moderation von zwei Multistakeholder-Workshops mit rund zwanzig Vertreter:innen von Patientenorganisationen, Spitälern, Krankenversicherungen und Hausarztnetzwerken unterstützen.

Folgende fünf Erfolgsfaktoren waren für uns dabei besonders wichtig:

Erfolgsfaktor 1:

Mut haben, unterschiedliche Stakeholder in einem Raum zu vereinen und eine Thematik ganzheitlich zu beleuchten

Insbesondere in einem Umfeld mit stark divergierenden Stakeholderbedürfnissen, kann die Entwicklung von Lösungen in einem isolierten Fachgremium – auch bekannt als sogenannter «Elfenbeinturm-Ansatz» - auf

den ersten Blick nach einem einfacheren und effizienteren Weg zum Ziel aussehen.

Damit die Leistungen aber langfristig optimal aufeinander abgestimmt sind, müssen alle Stakeholder involviert und es muss sichergestellt werden, dass sie an einem Strang ziehen. Dazu braucht es nicht nur belastbare Use Cases, sondern auch die dazugehörigen Business Cases. Zur Lösungsfindung bei möglicherweise gegenläufiger Interessenslage bietet sich ein kollaborativer Ansatz an. Dabei sind folgende Fragen zentral:

- Welche Risiken birgt der kollaborative Ansatz für die beteiligten Parteien und für die Organisatorin?
- Welche Parteien berücksichtige ich bewusst für die Lösung des Problems, welche bewusst nicht?
- In welcher Form möchte ich wen berücksichtigen und wie erhalten die verschiedenen Interessen Raum?

Erfolgsfaktor 2:

Die richtigen Stakeholder und ein geeignetes Setting schaffen ein gutes Fundament

In einem Multistakeholder-Workshop mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Stakeholdern ist es zentral, die richtigen Interessenvertreter zu identifizieren und ein geeignetes Setting zu definieren, damit sie optimal zusammenarbeiten können. Hier sollten Sie sich folgende Fragen stellen:

- Welche Stakeholder spielen bei der gemeinsamen Problemlösung eine Rolle?
- Wie ist das Verhältnis zwischen den beteiligten Personen?
- Wie schaffe ich ein angenehmes, offenes Setting, das zum Teilen der Gedanken und zur Zusammenarbeit anregt?

Erfolgsfaktor 3:

Workshopvorbereitung – eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete

Sind die obigen Fragen geklärt, kann man sich um die eigentliche Workshoporganisation kümmern. Dabei sind die bekannten Elemente in der Organisation zu berücksichtigen, unabhängig davon, ob der Workshop physisch oder virtuell stattfinden soll. Zentral sind folgende Punkte:

- Die Ziele des Workshops definieren
- Vorgespräche führen und die Sichtweisen der Stakeholder nachvollziehen
- Ein detailliertes Drehbuch ausarbeiten

Erfahrungsgemäss ist speziell bei physischen Workshops eine geeignete Location (gut erreichbar, grosse Räume mit abwechslungsreicher Infrastruktur) sowie genügend Verpflegung (abhängig von der Workshopdauer) wichtig.
Insbesondere bei virtuellen Workshops ist zu berücksichtigen, dass ein passendes Online-Tool für die Durchführung des Workshops zur Verfügung steht. Dies ist abhängig von der geplanten Form der Zusammenarbeit. Virtuelle Workshops schlagen besonders auf die Konzentration, weshalb regelmässige Pausen ihren Platz im Drehbuch brauchen.

Erfolgsfaktor 4:

Moderation – Doppelt gemoppelt hält besser

Bei der Moderation empfiehlt sich sowohl virtuell als auch bei physischer Durchführung auf ein Zweierteam zu setzen. Nur so kann gewährleistet werden, dass sich eine Person ausschliesslich auf die Moderation konzentrieren und die zweite Person jederzeit in die Bresche springen kann.

Erfolgsfaktor 5:

Nachbereitung – Nach dem Workshop ist vor dem Workshop

Damit die erarbeiteten Inhalte aus dem Workshop optimal weiterverwendet werden können, sollte auch nach der Durchführung genug Zeit eingeplant werden. Es bietet sich an, den Teilnehmenden im Nachgang entweder in Form eines gemeinsamen Debriefings (physisches oder virtuelles Meeting) oder mit einem optisch ansprechenden Protokoll die wichtigsten Erkenntnisse sowie die nächsten Schritte anzubieten.

«Die Beratenden der APP haben als Sparringpartner, als Co-Designer und als Co-Moderatoren unsere beiden stakeholder-übergreifenden Workshops flexibel und ergebnisorientert strukturiert, mitgestaltet und zum Erfolg gebracht. In enger Zusammenarbeit konnten wir während zwei Halbtagen für ca. 20 Teilnehmende mit unterschiedlichen Hintergründen (Spital, Hausarzt, Versicherung, Patientenvertreter, Privatklinik) eine gemeinsame Wissensbasis schaffen, kreative Ideen entwickeln und die für alle vielversprechendsten Funktionalitäten systematisch ausarbeiten und priorisieren. Wir haben die Flexibilität im Vorgehen, den offenen Austausch und die ergebnisorientierte Zusammenarbeit enorm geschätzt. Das hat ideal abgestimmte Workshop-Inhalte und eine vertrauensvolle Co-Moderation ermöglicht, mit hochwertigen Ergebnissen und äusserst zufriedenen Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Die Rückmeldung «mein Highlight des Jahres» eines Teilnehmers hat uns besonders gefreut.».Regula SpühlerCo-Founder und COO heyPatient AG

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei Ihrem anspruchsvollen Workshop unterstützen kann? Zögern Sie nicht uns per Telefon unter 058 320 30 00, per E-Mail unter office@app.ch oder mittels des untenstehenden Formulars zu kontaktieren. Unsere Expertinnen und Experten freuen sich auf Ihre Anfrage.