



Leitbild, Problemlösungsprozess und Pflegeleitlinien

Thun | Medizinische Klinik

LEITBILD

Medizinische Klinik

WIR HABEN EIN ZIEL!

Wir sind ein Teil der Spital STS AG. Die strategische Planung des Unternehmens bildet die Grundlage für unsere Tätigkeit. Als medizinische Klinik sind wir für die erweiterte medizinische Grundversorgung unserer Bevölkerung verantwortlich.

Wir sind bestrebt, diese Aufgabe mit den uns zur Verfügung stehenden Mitteln zur maximalen Zufriedenheit unserer Patienten und Auftraggeber zu erfüllen. Dazu bieten wir ein umfangreiches Angebot an Spezialitäten der Inneren Medizin sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich an. In unserem Einzugsgebiet wollen wir im Bereich der Inneren Medizin, ihrer Spezialitäten sowie in der Pflege eine führende Stellung einnehmen. Unsere Freiräume wollen wir erfolgreich nutzen. Den beständigen Wandel im Gesundheitswesen gestalten wir aktiv und vorausschauend mit, um nicht nur jetzt, sondern auch in Zukunft unsere Ziele zu erreichen.

WIR STELLEN DEN MENSCHEN INS ZENTRUM!

Die Würde des Menschen sowohl als Patient als auch als Mitarbeiter steht bei uns im Mittelpunkt. Wir behandeln unsere Patienten nach den anerkannten, neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen und nach allgemeingültigen ethischen Grundsätzen.

Unser Kapital sind unsere Mitarbeitenden mit ihrer hohen fachlichen und sozialen Kompetenz. Da für die Leistungen von morgen bereits heute Investitionen nötig sind, nehmen wir unseren Ausbildungsauftrag in Medizin und Pflege ernst und setzen auf eine individuelle, zielgerichtete Aus- und Weiterbildung.

Wir sind bestrebt, ein Klima des gegenseitigen Vertrauens und Respekts zu schaffen. In diesem sollen sich alle Mitarbeiter nach ihren Möglichkeiten entwickeln können.

WIR SIND EINZIGARTIG!

Unsere Stärke ist eine über Jahre gewachsene, eigenständige Betriebskultur. Dazu gehört eine klare Prozessorientierung, die es uns erlaubt, unsere vorhandenen Mittel optimal einzusetzen. Der Patientenprozess fordert von uns ein ganzheitliches und vernetztes Denken.

Die wesentlichen Abläufe werden nach dem Problemlösungsprozess IDEAL¹ bearbeitet. Die einzelnen Personen ordnen sich in ihrer Funktion diesem Prozess unter. Als Prozessmanager begleiten die Coaches den Patienten während seines Aufenthaltes und koordinieren sämtliche Aktivitäten. Dies erlaubt uns einen effizienten und verantwortungsvollen Umgang mit unseren Ressourcen, da das Ergebnis unserer Arbeit auch am Aufwand gemessen wird.

WIR SETZEN AUF QUALITÄT UND LEISTUNG!

Wir erbringen medizinische und pflegerische Leistungen nach dem aktuellen wissenschaftlichen Standard unter Einsatz einer modernen Infrastruktur. Diese Leistungen werden von uns mit dem Ziel «first time right» erbracht. Im Zentrum steht für uns ein Patientenmanagement, welches uns erlaubt, unsere Patienten umfassend und auf hohem Niveau zu betreuen. Dazu setzen wir ein modernes Klinikinformationssystem ein, mit dem alle Prozesse geordnet und abgebildet werden können. Kontinuierliche Qualitätsverbesserung und eine transparente Fehlerkultur sind wesentliche Elemente unseres Qualitätsmanagements. Als wichtiger Bestandteil unserer Qualitätskultur veranstalten wir regelmässige Qualitätszirkel unter Einbezug aller Mitarbeitenden.

¹ IDEAL =
Identify (Problemidentifizierung)
Define (Problemdefinition)
Explore (Suche nach Lösungen)
Act on it (Umsetzung der Lösungen)
Look back (Kritische Abschlussanalyse)

WIR SIND EIN TEAM!

Wir verfügen über eine klar definierte, interdisziplinäre Führungsstruktur und pflegen einen kooperativen und konsensorientierten Führungsstil. Führungspersonen sind sich dabei ihrer Verantwortung als Vorbilder jederzeit bewusst.

Wir können auf ein klinikübergreifendes Kommunikationsnetz zurückgreifen. Diese partnerschaftlichen Kontakte pflegen wir und nutzen sie zur problemorientierten Patientenbetreuung. Eine offene Kommunikation und eine umfassende Information gegenüber unseren Patienten, den Mitarbeitenden und den Organen der Spital STS AG ist bei uns selbstverständlich. Eigenverantwortung und gegenseitige Wertschätzung prägen das Arbeitsklima. Wir bekennen uns ausserdem zu einer ehrlichen und konstruktiven Feedbackkultur. Als Teil des Ganzen trägt jeder Mitarbeiter unabhängig seiner Stellung und Funktion zum Erfolg der Klinik und des Unternehmens bei. Die gemeinsame Ausrichtung auf ein Ziel ist der jetzige und künftige Garant für den Erfolg der Medizinischen Klinik.

PROBLEMLÖSUNGSPROZESS

Identify | Define | Explore | Act on it | Look back

In der Patientenbetreuung und in unserer übrigen täglichen Arbeit begegnen wir einer Vielzahl von Problemen. Der Grossteil verlangt eine – meist komplex vernetzte – Lösung. Eine effiziente und effektive Patientenbetreuung setzt bei der Problemlösung das frühzeitige Festlegen von Prioritäten voraus.

Während der Patientenprozess regelmässig klinische und therapeutische Fragen aufwirft, welche einer Lösung harren, verlangt auch unsere Arbeit im eigenen Team und im Betrieb täglich nach Problemlösungen. Dieser Flyer soll als Grundlage und Hilfsmittel für einen einheitlichen Problemlösungsprozess dienen. Er basiert auf dem «Patientenmanagement IDEAL Medizinische Klinik, 1996» von Dr. Hans Hunziker, Chefarzt der Medizinischen Klinik bis 2003.

IDENTIFY – PROBLEMIDENTIFIKATION

Der erste Schritt in unserer täglichen Arbeit besteht im Erkennen der Probleme des/der

- Patienten
- Teams
- Organisation
- Schnittstellen
- Ressourcen
- spitalexternen Instanzen
- usw.

Auch wenn das Aufspüren der Probleme auf den ersten Blick einfach erscheint, kann deren adäquate Identifizierung sehr schwierig werden.

Im klinischen Alltag unterteilen wir die Patientenprobleme – getreu den Prinzipien der problemorientierten Patientenbetreuung nach Weed – in subjektive (aus Patientensicht, anamnestische Angaben) und objektive (klinische Befunde, Beobachtungen, Laborwerte, Röntgenbilder usw.).

Je vollständiger und multidimensionaler die Datensammlung ist, desto besser ist unser Informationsstand. Letzterer ist die unentbehrliche Voraussetzung für ein adäquates Gesamtbild der Patientenprobleme. Widergespiegelt wird dies in der Qualität der Datensammlung. Einzig ein gutes Fundament lässt später ein sicheres Bauwerk zu.

Im Alltag lassen sich die Prinzipien der Problemidentifizierung einfach auf unsere Tätigkeit ausserhalb der Patientenbetreuung übertragen.

DEFINE – PROBLEMDEFINITION

Während die Problemidentifikation Vollständigkeit und eine breite Auslegeordnung erfordert, wird bei der Definition eine exakte Formulierung der vielfältigen Probleme unserer Patienten verlangt. Daraus entsteht in der Krankengeschichte die Problemliste. Auf deren Grundlage baut die ganze Patientenbetreuung auf, alle Teammitglieder arbeiten mit ihr. Die Problemliste ist ein dynamisches Instrument, welches durch neue Befunde und Erkenntnisse Änderungen erfahren muss. Nach ihrer Wichtigkeit werden die Probleme hierarchisch aufgelistet. Die Problemliste steuert den gesamten Patientenprozess. Für eine effiziente Arbeit ist es unumgänglich, den Problemen den höchstmöglichen Wert zuzuordnen. Im Idealfall ist dies eine Diagnose, meist – vor allem zu Beginn der Hospitalisation – ein Symptom oder ein objektiver Befund. Des Weiteren verlangt die Polymorbidität unserer internistischen Patienten eine Differenzierung und Priorisierung der Probleme in «aktive» und «inaktive» sowie in solche, welche wir bearbeiten und solche, bei welchen wir es bei der Identifikation bewenden lassen wollen. Zu letzterem zwingen uns die kurzen Hospitalisationszeiten. Das Vollständigkeitsprinzip der Problemliste muss stets unan-

getastet bleiben.

Unsere Tätigkeit ausserhalb der eigentlichen Arbeit mit den Patienten verlangt ein analoges Vorgehen.

EXPLORE – EXPLORATION VON LÖSUNGSWEGEN

Die im vorangehenden Abschnitt definierten Probleme unserer Patienten bedürfen einer Lösung. Zielsetzungen im Sinne des «Was» (was ist zu tun) bestimmen nun die weiteren Handlungen des Teams. Den optimalen Weg zum Ziel – das «Wie» (wie ist es zu tun) – legen die einzelnen Teammitglieder fest. Diese Arbeit kann nur gemeinsam erfolgen und setzt – wie alle Teamarbeit – eine maximale gegenseitige Information voraus.

Dazu eignet sich im Klinikalltag idealerweise die Visite, bei welcher der Patient, der Arzt, die Pflege, der Coach und andere am Prozess Beteiligte anwesend sind, sowie die elektronische Krankengeschichte und Pflegedokumentation. So wird ein einheitlicher breiter Informationsstand sichergestellt. Alle wissen, wie es weitergeht, der Patient kann bei allen Mitwirkenden nachfragen und seine Einwilligung geben. Interventionen diagnostischer, therapeutischer, pflegerischer, rehabilitativer oder sozialer

Art sind – wie auch die Zeitspanne, über die sie appliziert werden – in hohem Masse kostenrelevant. Einzig ein der Gesamtsituation angepasster Mitteleinsatz ermöglicht eine adäquate vernünftige und effiziente Versorgung des Patienten. Wir arbeiten in einem Umfeld mit beschränkten zeitlichen und finanziellen Ressourcen.

Das Prinzip der Exploration von Lösungswegen lässt sich leicht auf die Bearbeitung von nicht direkt patientenbezogenen Problemen übertragen.

ACT ON IT – REALISIERUNG LÖSUNGSVARIANTEN

Die Realisierung der geplanten Lösungswege bestimmt letztendlich die Qualität unseres problemorientierten Patientenmanagements. Abhängig ist sie von

- den Rahmenbedingungen wie SwissDRG;
 - der Qualität und den Skills unseres Teams;
 - einer gut funktionierenden Kommunikation mit allen Beteiligten;
 - einem optimalen klinikübergreifenden Schnittstellenmanagement;
 - der frühzeitigen Planung der Nachspitalphase;
 - der Fähigkeit, neue oder sich wandelnde Probleme rasch zu erkennen, zu lösen und so Fehlleistungen zu vermeiden.
- Act bedeutet auch die fortlaufende Aktualisierung der Dokumentation.
- Krankengeschichtsverlauf nach SOAP-Prinzip;
 - Integration von Spezialistenberichten;
 - Persönliche Beurteilung von Röntgen und EKG;
 - Frühzeitige Integration des Hausarztes durch Information (Eintrittsmeldung, Telefon, usw.);
 - Protokolle von Rehab-, Langzeitrapporten, Stand Diabetesinstruktion und «runder Tisch»;
 - Versicherungsberichte;
 - Arbeitsunfähigkeitsentscheide;
 - Kaderarztvisiten mit Datum;
 - «Informed consents»;
 - Komplikationen, Konflikte, Sorgfaltpflichtverletzungen usw.

LOOK BACK – KRITISCHE ABSCHLUSSANALYSE

In praktisch jeder Abschlussanalyse eines problemorientierten Patientenmanagements stehen folgende Punkte im Vordergrund:

- Kommunikation;
- Information;
- kritische Betrachtung der Effizienz und Effektivität des Abklärungsgangs, der Diagnosestellung und des Zeitfaktors.

Die Kommunikation beinhaltet das Gespräch mit dem Patienten, seinen Angehörigen, dem Team, dem zuweisenden und dem nachbehandelnden Arzt, der Versicherung, der nachbehandelnden Instanz (z. B. Pflegeheim) und allen mitbeteiligten internen und externen Playern wie Konsiliarern usw.

Bezüglich der Information fragt sich jeder: Habe ich den Patienten und seine Angehörigen mit verständlichen Worten über die Krankheit, den Abklärungs- und Therapieplan, die Medikamente und ihre Nebenwirkungen, die Prognose und die Konsequenzen für die Nachspitalphase aufgeklärt?

Aufgabe der Kader ist es, den ganzen Patientenprozess im Nachhinein auf fehlerhafte, ineffiziente und ineffektive Phasen zu überprüfen und geeignete Verbesserungsmaßnahmen zu treffen. Die Klinikleitung hat unsere Prozesse und deren Wirtschaftlichkeit im Benchmark zu überprüfen.

PFLEGELEITLINIEN

WIR ARBEITEN FÜR UND MIT MENSCHEN, DIE EINZIGARTIG SIND.

Im Zentrum steht der Mensch, dem wir mit Wertschätzung, Echtheit und Toleranz begegnen. Wir sehen unser Gegenüber als eine individuelle, selbstbestimmende Persönlichkeit, die Fähigkeiten und Entwicklungsmöglichkeiten hat. Unsere ethische Grundhaltung beruht auf den Grundsätzen unseres Berufsverbandes². Bezüglich Mitbestimmung, Rechten und Pflichten der Patienten orientieren wir uns an den kantonalen Vorgaben³. Bei Patienten, die nicht mehr in der Lage sind ihre Meinung selber auszudrücken, versuchen wir gemeinsam mit ihren Bezugspersonen und dem interdisziplinären Team bestmöglichst in ihrem Sinn zu handeln.

² Autonomie, Gutes Tun, Nicht-Schaden und Gerechtigkeit. Ethik in der Pflegepraxis. Schweizer Berufsverband der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner SBK, Bern 2003

³ siehe Abschnitt Rechte und Pflichten der Patienten in der Patientenwegleitung Spital STS AG Thun

WIR ERFÜLLEN UNSEREN PFLEGEAUFTRAG KOMPETENT UND PATIENTENORIENTIERT.

Die individuelle, fachkompetente und bedarfsgerechte Pflege ist unsere Kernaufgabe. Wir unterstützen, begleiten und fördern Patienten in ihrer Krankheitssituation und tragen zur Verbesserung und Förderung ihrer Gesundheit und/oder Lebensqualität bei. Sterbenden und ihren Bezugspersonen bieten wir eine individuelle und würdevolle Pflege und Begleitung an. Bei der Erfassung des Pflegebedarfs und der Durchführung der pflegerischen Massnahmen berücksichtigen wir das individuelle Erleben und Befinden der Patienten. Wir stützen unser pflegerisches Handeln auf wesentliche theoretische Grundlagen (Modelle, Konzepte, Standards) ab und berücksichtigen neue Erkenntnisse und Möglichkeiten. Die Mitbestimmung (Partizipation) der Patienten bei der Gestaltung des Pflegeprozesses und die Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse und Erwartungen sind uns wichtig. Wir fördern gezielt den Einbezug und die Zusammenarbeit mit ihren Bezugspersonen, sofern dies vom Patienten gewünscht wird oder von der Situation her notwendig ist.

WEITERENTWICKLUNG, QUALITÄT UND AUSBILDUNG PRÄGEN UNSEREN ALLTAG.

Qualitätsbewusstsein, Prozessorientierung und kontinuierliche Weiterentwicklung bestimmen unser Entscheiden und Handeln. Wir richten uns konsequent nach dem Problemlösungsprozess IDEAL⁴, bestehenden Standards und Konzepten aus. Die optimale und kundenorientierte Gestaltung des Patienten- und Pflegeprozesses stehen im Zentrum unseres Handelns.

Ständiges Lernen, persönliche Weiterentwicklung sowie gezielte interne und externe Weiterbildung sehen wir als permanente Herausforderung, Verpflichtung und Chance aller Mitarbeitenden an. Wir nutzen die Potenziale und neu erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten der Einzelnen und nehmen unsere Vorbildfunktion bewusst wahr. Auszubildenden in Pflege- und Gesundheitsberufen bieten wir ein lernförderndes Klima und eine bedarfsgerechte, individuelle Lernbegleitung.

UNSER HANDELN IST ZIELORIENTIERT, PARTNERSCHAFTLICH UND BERUFSÜBERGREIFEND.

Wir leben eine offene, klare und dynamische Zusammenarbeit, in der das Potenzial der Teamarbeit und Partnerschaftlichkeit bewusst genutzt wird. Als Mitbeteiligte an einer interdisziplinär erbrachten Gesamtleistung zugunsten des Patienten handeln wir berufs- und klinikübergreifend. Wertschätzendes und reflektiertes Verhalten verbunden mit Eigenverantwortung sowie Offenheit gegenüber konstruktiver Kritik zeichnen unsere Mitarbeitenden aus. Klare Zielsetzungen, Vorgaben und ein transparenter Informationsfluss erleichtern eine effiziente Führung und Organisation. Mit einem sorgfältigen, gezielten Ressourceneinsatz und guten Rahmenbedingungen fördern wir eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit.

⁴ IDEAL =
Identify (Problemidentifizierung)
Define (Problemdefinition)
Explore (Suche nach Lösungen)
Act on it (Umsetzung der Lösungen)
Look back (Kritische Abschlussanalyse)

Spital STS AG | Thun | Medizinische Klinik

Krankenhausstrasse 12 • CH-3600 Thun

Tel +41 (0)33 226 26 65 • Fax +41 (0)33 226 26 27

medizin.thun@spitalstsag.ch