

Ein neuer Weg zur Optimierung der Prozess- und Pflegequalität

Die Uniklinik Balgrist hat in Zusammenarbeit mit dem Institut für Pflege der ZHAW pflegegeleitete Patientenpfade entwickelt. Dabei soll die Qualitäts- und Prozessoptimierung durch konsequente Patientenorientierung erreicht werden. – Von Nicole Zigan

Viele verschiedene spezialisierte Berufsgruppen erbringen in der auf Orthopädie und Paraplegie spezialisierten Zürcher Uniklinik Balgrist eine Vielzahl von Dienstleistungen für die Patientinnen und Patienten. Das interdisziplinäre Team stellt sich der Herausforderung, trotz sinkender Aufenthaltsdauer auf die besonderen Bedürfnisse von zunehmend älteren und mehrfach erkrankten Patienten und ihren Angehörigen adäquat eingehen zu können. Zudem steigt der Druck auf Führungskräfte, den pflegerischen Anteil der Dienstleistungsqualität sichtbar und überprüfbar zu machen.

Wie können Schwachstellen im Prozess frühzeitig erkannt und eliminiert werden? In der klinischen Praxis und in der Fachliteratur werden «Patientenpfade» als mögliche Lösung empfohlen^{1,2}. Sie halten die Abläufe im Versorgungsprozess standardisiert fest und orientieren sich an der Organisation und Koordination der verschiedenen Etappen, die ein Patient während einer Hospitalisation durchläuft. Beispiele von Patientenpfaden zeigten, dass verschiedene Behandlungs- und Therapieprozesse im Zentrum stehen.

Auch wenn die so standardisierten Pfade einen koordinierenden Effekt aufweisen³, haben sie den Nachteil, dass die individuellen Bedürfnisse der Patienten und Patientinnen, wie auch jene ihrer Angehörigen, zu wenig handlungsleitend sind. Pflegefachpersonen sind traditionell in ihren Handlungen stark auf die Bedürfnisse der Patienten und auf die Koordination ausgerichtet. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, dass Patientenpfade sowohl die konsequente Patientenorientierung wie auch den Versorgungsprozess beschreiben.

Nach pflegegeleiteten Patientenpfaden handeln

In den letzten zwei Jahren entwickelte eine Projektgruppe, bestehend aus Expertinnen des Pflegedienstes sowie Mitarbeitenden der Abteilung Forschung und Entwicklung Pflege der ZHAW, «Pflegegeleitete Patientenpfade» für die sechs grössten Patientengruppen der Uniklinik Balgrist (vier für Patienten mit orthopädischen Eingriffen und zwei zu Para- und Tetraplegie).

Vier zentrale Prinzipien bestimmen den Aufbau und Inhalt der Pfade⁴:

- **Evidenzbasierte Pflege:** Die Patientenpfade sind zeitlich entlang des Spitalauf-

halts gegliedert. Die Pfade beginnen mit dem Empfang der Patienten, beinhalten die prä- und postoperativen Pflegephasen und enden wenige Tage nach dem Austritt mit einem telefonisch geführten, pflegerischen Nachgespräch. Alle standardisierten Massnahmen sind mit Zielsetzungen aus Sicht der Patienten sowie der Angehörigen verbunden. Sie stehen im Vordergrund der Patientenpfade und bestimmen die Arbeitsplanung. Die pflegerischen Massnahmen sind in Form einer Checkliste aufgeführt, die unter pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen erstellt wurde und zur Erreichung der Ziele bei-

Ergebnisse für	Qualitätskriterium (Eigenschaft, deren Erfüllung bei einer qualitativ hochstehenden Versorgung zu erwarten ist)	Qualitätsindikatoren (Hilfsgrössen, indirekte Abbildung des Qualitätskriteriums durch Zahlen)
Patientin/Patient und ihre Angehörigen	Patientenautonomie Selbstmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegeplanung mit Patientin besprochen • Schulungsbedarf aufgenommen
	Symptommanagement	Schmerzmanagement: <ul style="list-style-type: none"> • Schmerzassessment bei Eintritt vorhanden • Interventionen zur Schmerzreduzierung evaluiert
	Austrittsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Anliegen der Patientin zur Austrittsplanung aufgenommen • Austrittsgespräch durchgeführt
Pflegepersonal	Rolle	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetentes Verhalten • Verantwortungsbereitschaft
Interdisziplinäre Zusammenarbeit	Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitliche Informationen an Patientin abgegeben • Informationsweitergabe
Betriebsökonomische Faktoren	Ressourcengebrauch	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegeaufwand • Aufenthaltsdauer

Für die Evaluation der Prozesse wurden 120 Qualitätsindikatoren ausgewählt.

Wichtige Aspekte für Führungspersonen auf einen Blick

Pflegegeleitete Patientenpfade:

- bilden die Basis zur Darstellung von komplexen, vernetzten Behandlungsabläufen.
- sind ein mögliches Instrument, um klinische und ökonomische Sichtweisen zusammenzubringen.
- sind ein Mittel zur Steuerung der Qualität und Kosteneffizienz in der Patientenbehandlung.
- Voraussetzungen für ein solches Projekt sind die Bereitschaft zu Kooperationen intern und extern, Bereitstellung von personellen und finanziellen Mitteln und das Commitment auf höchster Führungsebene.

trägt. Die Massnahmen sind keine starren Handlungsanweisungen. Vielmehr unterstützen sie die klinische Entscheidungsfindung der Pflegefachpersonen.

- **Patienten- und familienzentrierter Ansatz der Pflege:** Pflegefachpersonen treten als Fürsprecherinnen für die Patienteninteressen auf. Die Unterstützung, der Einbezug und die Stärkung der Patienten und ihrer Angehörigen sind zentrale Inhalte der pflegerischen Arbeit und werden unter den Begriffen «Caring» und «Empowerment» verstanden.
- **Austrittsmanagement über den Spitalaufenthalt hinaus:** Der Patientenpfad beschreibt ab Beginn des Patientenaufenthaltes den Prozess der Austrittsvorbereitungen. Notwendige Schnittstellen zu nachbetreuenden Spitexdiensten oder Rehabilitationszentren werden intensiviert, um die kritische Übergangsphase optimal zu gestalten. Ein durch die Pflegefachperson geführtes, telefonisches Nachbetreuungsgespräch gestattet den Patientinnen, Rückfragen bei Unsicherheiten zu stellen und ein Feedback über die Qualität ihrer Austrittsplanung abzugeben.
- **Verantwortlichkeit der Pflegefachperson/interdisziplinäre Zusammenarbeit:** Pflegefachpersonen, die rund um

die Uhr Kontakt mit den Patienten haben, übernehmen die Koordination der Patientenpfade und tragen die Verantwortung. Die Patientenpfade verstärken somit die klassisch implizite, koordinierende Leistung und machen sie sichtbar. Anhand der Patientenpfade kann die Qualität der Koordinationsleistung überprüft, mögliche Schwierigkeiten können systematisch diskutiert werden.

Die Wirkung evaluieren

Die Projektgruppe hat für die Evaluation der Prozesse 120 aus total 206 in der Fachliteratur beschriebenen Qualitätsindikatoren ausgewählt, mit denen sich die Ergebnisse für die Patienten und Pflegefachpersonen, zur interdisziplinären Zusammenarbeit und zu betriebsökonomischen Faktoren messen lassen (siehe Tabelle). Um ein umfassendes Bild der Veränderung zu erhalten, werden unterschiedliche Datenquellen genutzt. Die Patientendokumentation, schriftliche Befragungen der Patienten und Pflegefachpersonen sowie Interviews mit ausgewählten Berufsgruppen geben Auskunft über Pflegequalität, Patientenzufriedenheit, Arbeitsumgebung und Zusammenarbeit.

Drei der sechs Patientenpfade werden Ende dieses Jahres auf zwei orthopädischen Pflegestationen eingeführt. Durch die Begleitforschung der Zürcher Fachhochschule ZHAW wird gewährleistet, dass die Wirksamkeit dieser komplexen pflegerischen Intervention systematisch, das heisst wissenschaftlich, evaluiert wird. Finanziert wird sie durch den Patientenfonds des Vereins Balgrist und die Ebnet-Stiftung. Das Projekt besteht aus drei Phasen. Die Erhebung der Ist-Situation ist bereits abgeschlossen. Es beginnt die zweite Phase, in der die Einführung der Patientenpfade stattfindet. Die letzte Phase erfolgt 2013 mit einer erneuten Datensammlung. Dies erlaubt den Vergleich vor und nach der Einführung der Patientenpfade. Erste Studienresultate werden voraussichtlich 2014 vorliegen. ■

Informationen zum Projekt auf der Projekt-Website: <http://project.zhaw.ch/de/gesundheits/p27balgrist.html>

Referenzen

- ¹ Barbieri, A., et al., Effects of clinical pathways in the joint replacement: a meta-analysis. BMC Med, 2009. 7: p. 32.
- ² Campbell, H., et al., Integrated care pathways. British Medical Journal, 1998. 316(7125): p. 133–7.
- ³ Rotter, T., et al., Clinical pathways: effects on professional practice, patient outcomes, length of stay and hospital costs. Cochrane Database Syst Rev, 2010(3)
- ⁴ Zigan, N., et al., Von Eintritt bis Austritt patientenorientiert handeln. Krankenpflege Soins Infirmiers, 2012(5)



Nicole Zigan, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Departement Gesundheit ZHAW, Winterthur; 058 934 63 70, nicole.zigan@zhaw.ch

Judith Seitz, Leitung Pflegedienst, Uniklinik Balgrist, Zürich; 044 386 32 02, judith.seitz@balgrist.ch

Vera Müller, Leitung Pflegequalität und Entwicklung, Uniklinik Balgrist, Zürich; 044 386 32 06, vera.mueller@balgrist.ch

Lorenz Imhof, Prof. Dr., Leiter Forschung & Entwicklung Pflege, Departement Gesundheit ZHAW, Winterthur; 058 934 63 33, lorenz.imhof@zhaw.ch

Un chemin pour orienter les patients

La clinique universitaire de Balgrist a développé ses itinéraires cliniques en collaboration avec l'Institut de soins infirmiers de la Haute Ecole Spécialisée de Zurich (ZHAW). Par l'orientation adéquate des patients, la clinique vise l'optimisation de la qualité et des processus de soins. Ses «itinéraires cliniques dirigés par les soins» constituent la base du déroulement de traitements complexes. Ils sont un instrument possible pour combiner des concepts cliniques et économiques et un moyen de contrôler la qualité des soins et l'efficacité de la prise en charge en termes de coûts. La réussite d'un tel projet dépend de plusieurs conditions: une disposition à la coopération interne et externe, la mise à disposition de moyens financiers et de ressources humaines et l'engagement de la direction au plus haut niveau. ■