



**MEDIZINISCHE
KLINIK**

LEITBILD



01 Leitbild Medizinische Klinik

07 Problemlösungsprozess

13 Pflegeleitbild

LEITBILD MEDIZINISCHE KLINIK

Wir haben ein Ziel.

Wir stellen den Menschen ins Zentrum.

Wir sind einzigartig.

Wir setzen auf Qualität und Leistung.

Wir sind ein Team.

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.

LEITBILD MEDIZINISCHE KLINIK

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.

¹ IDEAL =

Identify
(Problemidentifikation)

Define
(Problemdefinition)

Explore
(Suche nach Lösungen)

Act on it
(Umsetzung der Lösungen)

Look back
(Kritische Abschlussanalyse)

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.

LEITBILD MEDIZINISCHE KLINIK

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.

PROBLEMLÖSUNGS- PROZESS

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.

Diese Broschüre 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**
- **Define – Problemdefinition**
- **Explore – Suche nach Lösungen**
- **Act on it – Umsetzung der Lösungen**
- **Look back – Kritische Abschlussanalyse**

PROBLEMLÖSUNGS- PROZESS



IDENTIFY – PROBLEMDENTIFIKATION

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 unangetastet bleiben.

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



PROBLEMLÖSUNGS- PROZESS



EXPLORE – SUCHE NACH LÖSUNGEN

Die im vorangehenden Abschnitt definierten Probleme unserer Patienten bedürfen einer Lösung. Zielsetzungen im Sinne des «Was» bestimmen nun die weiteren Handlungen des Teams. Den optimalen Weg zum Ziel – das «Wie» – 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. 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 – UMSETZUNG DER LÖSUNGEN

Die Umsetzung 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;
- Protokolle von Reha-, Langzeitrapporten, Stand Diabetesinstruktion und «runder Tisch»;
- Versicherungsberichte;
- Arbeitsunfähigkeitsentscheide;
- Kaderarztvisiten mit Datum;
- «Informed consents»;
- Komplikationen, Konflikte, Sorgfaltspflichtverletzungen usw.



PROBLEMLÖSUNGS- PROZESS



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 Konsiliarii 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.

PFLEGELEITBILD

UNSER PFLEGEVERSTÄNDNIS

Professionelle Pflege fördert und erhält Gesundheit, beugt gesundheitlichen Schäden vor und unterstützt Menschen in der Behandlung und im Umgang mit Auswirkungen von Krankheiten und deren Therapien. Das Ziel besteht darin, für die betreuten Menschen die bestmöglichen Behandlungs- und Betreuungsergebnisse sowie die bestmögliche Lebensqualität in allen Phasen des Lebens bis zum Tod zu erreichen.

Institut für Pflegewissenschaft, Universität Basel, 15.07.2008

PFLEGELEITBILD

UNSERE KERNAUFGABEN IN DER PFLEGE

Wahrnehmen Wir nehmen die individuellen Bedürfnisse und Befindlichkeiten unserer Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen/Bezugspersonen wahr. Erleben und Befinden, Gesundheits- und Krankheitssituation, Unterstützungsbedarf, Bedürfnisse, Anliegen, Veränderungen werden wahrgenommen und gezielt erfasst.

Erfüllen Wir erfüllen unseren Pflegeauftrag engagiert, qualitativ hochstehend, wirtschaftlich und mit hoher Verantwortung. Wir decken den Pflege- und Unterstützungsbedarf bedürfnisorientiert und situationsgerecht ab, erfüllen Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen sowie Leistungsziele und gewährleisten den Persönlichkeitsschutz und die Intimsphäre. Dabei werden individuelle Wünsche und Anliegen berücksichtigt.

Handeln Wir pflegen bedürfnis- und bedarfsgerecht und stützen uns auf aktuelle fachliche Grundlagen und Erkenntnisse ab. Unser Handeln erfolgt fachkompetent, evidenzbasiert, zielorientiert und verantwortungsbewusst. Die Pflegeorganisation ermöglicht einen engen Kontakt mit Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen. Als interdisziplinäres und interprofessionelles Team fördern wir die Zusammenarbeit und Vernetzung mit internen und externen Berufsgruppen, Fachbereichen und nachsorgenden Institutionen.

Entwickeln Wir sind innovativ und entwickeln uns und unsere Pflegequalität laufend weiter.

Wir reflektieren unser Handeln und Verhalten, Kritik nehmen wir ernst und nutzen sie konstruktiv. Die fachliche und persönliche Weiterentwicklung und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden sind uns wichtig. Innovative Pflegekonzepte und kontinuierliche Qualitätsentwicklung sind wesentliche Aspekte in unserer täglichen Arbeit.

Leisten Wir sind bereit, auch Ausserordentliches zu leisten und engagieren uns in der beruflichen Nachwuchsförderung.

Wir tragen wesentlich zu einem umfassenden und qualitativ hochstehenden Dienstleistungsangebot und Image des Spitals bei und erzielen mit unserer Pflege das bestmögliche Ergebnis und eine hohe Kundenzufriedenheit. Als attraktiver Praktikumsort für Auszubildende/Studierende verschiedener Gesundheitsberufe nehmen wir unseren Ausbildungsauftrag ernst.

PFLEGELEITBILD

UNSERE WERTE

Patientenorientierung und Qualität

Wir engagieren uns gezielt für eine hohe Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten. Anregungen und Reklamationen nehmen wir ernst. Wir arbeiten mit Qualitätsindikatoren und definierten Standards, diese überprüfen wir regelmässig und leiten wenn nötig Korrekturmassnahmen ein.

Respekt und Wertschätzung

Im Zentrum unseres Handelns steht der Mensch, dessen Würde und Integrität ist uns wichtig. Wir respektieren unterschiedliche Meinungen, Rollen und Verantwortlichkeiten.

Ehrlichkeit und Vertrauen

Verlässlichkeit, Glaubwürdigkeit und Verantwortungsbewusstsein stehen für uns im Vordergrund. Unser Handeln beruht auf anerkannten ethischen Grundsätzen und vertrauensvoller, ehrlicher Haltung.

Information und Kommunikation

Wir streben eine transparente, verständliche und verlässliche Kommunikation an. Wir sind überzeugt, dass eine Übereinstimmung im Denken, Sprechen und Handeln Grundlage einer glaubwürdigen und vertrauensvollen Gesprächs- und Kommunikationskultur darstellt.

Flexibilität und Innovation

Wir sehen Veränderungen als Chance und sind offen für neue Erkenntnisse und Lösungen. Wir orientieren uns verbindlich an den Kundenbedürfnissen und dem Markt. Vorausschauend erkennen wir Entwicklungstendenzen in der Berufs- und Gesundheitspolitik und integrieren diese in unsere Tätigkeit.

Medizinische Klinik

Tel. 058 636 27 44

medizin.thun@spitalstsag.ch

Spital STS AG Thun

Krankenhausstrasse 12

CH-3600 Thun

www.spitalthun.ch

