

‘Kommunikation zwischen Pflegefachpersonen und HausärztInnen’ – «Goldstandard und ISBAR»

Johanna Weiss,
Co-Geschäftsleitung, Leitung Pflege Spitex Chur, MScN

Gesundheitsversorgung in der Zukunft

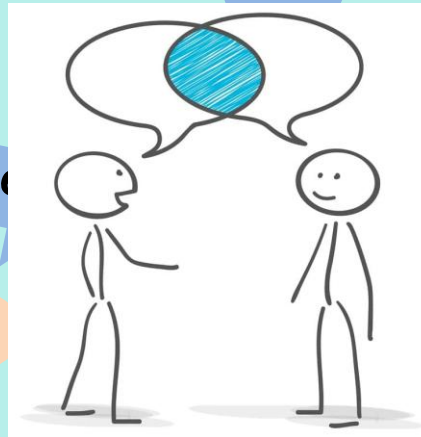


Ausgangslage



Theoretische Grundlage

HausärztIn



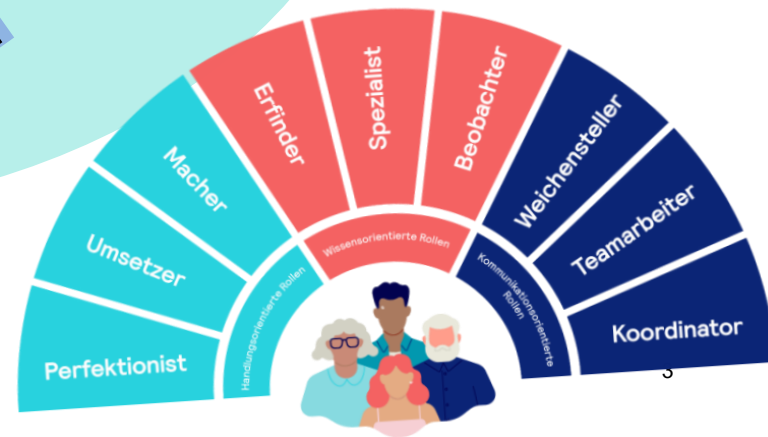
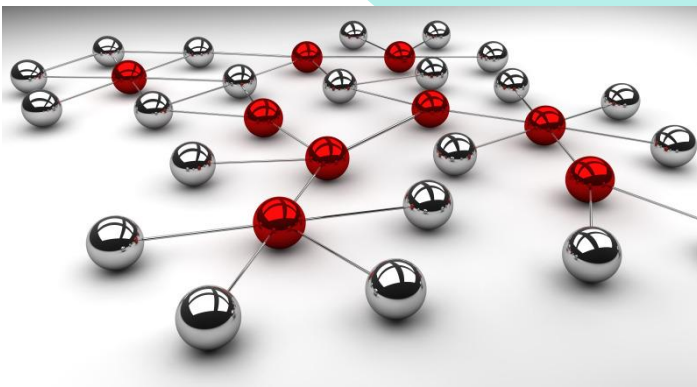
Frust

Spitex

Erwartungen

Rollen

Strukturen der Organisationen
Prozesse und Abläufe und Wohnheiten





Change Projekt

Projektziele

- verbesserte Gesundheitsversorgung
- zeitnahe und wirkungsvolle Reaktion in der Behandlungspflege
- Klarheit der Meinungen
- effiziente Kommunikation
- Zufriedenheit in der interprofessionellen Kommunikation
- Verbesserung der Versorgungsqualität
- Effizienter Informationsaustausch
- Ressourcen sind geschont

Change Projekt & Ergebnis



Drei Workshops
interprofessionell besetzt



I
S
B
A
R

IDENTITY OF PATIENT

- Name/Age/MRN/ward/team

SITUATION

- Symptom/problem
- Patient stability/level of concern

BACKGROUND

- History of presentation
- Date of admission and diagnosis
- Relevant past medical hx

ASSESSMENT & ACTION

- What is your diagnosis/
impression of situation?
- What have you done so far?

RESPONSE & RATIONALE

- What you want done
- Treatment/investigations underway or
that need monitoring
- Review: by whom, when and of what?
- Plan depending on results/clinical

«Goldstandard der Kommunikation»

Empfehlungen für Begegnungen, Anlass und Struktur:

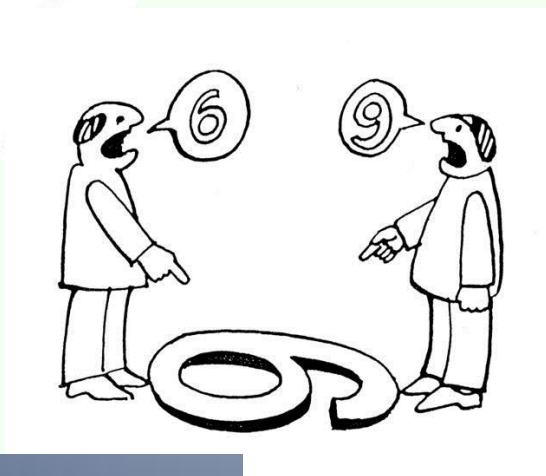
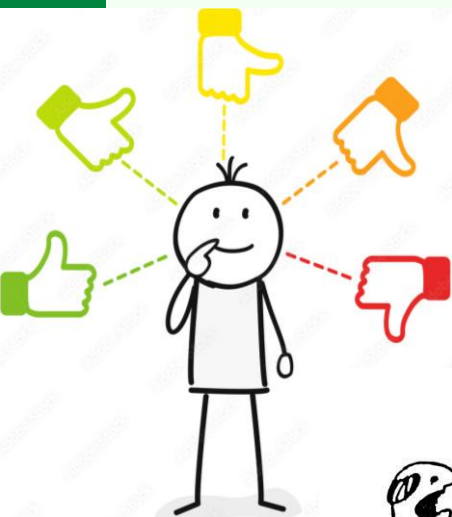
- gemeinsame Konsilien
- Hausbesuche
- Fallbesprechungen
- Rundtischgespräche

Goldstandard / Guidelines Kommunikation
für Pflegefachpersonen und HausärztInnen
Gemeinsam erarbeitet von Pflegefachpersonen der Spitex Chur und Hausärztinnen im Juni/Juli 2022

Inhalt	
Teil 1 – Kommunikation in verschiedenen Situationen	2
Spitexaustritt	2
Ein Wunsch / fachlicher Input	2
Problem/Selbstgefährdung	4
unbefriedigende Antwort	5
Teil 2 – Anlass und Formen für gemeinsame Besprechungen	6
Gemeinsame Beratung	6
Rundtischgespräch (RTG)	6
Interprofessioneller Hausbesuch	6
Interprofessionelle Konsultation in der Praxis	7
Fallbesprechung	7



Das strukturierende Kommunikations-Instrument 'ISBAR'



Interprofessionelle Zusammenarbeit_ISBAR Vorlage

ISBAR – Vorlage

Verwendung für E-Mails und Telefonat

Anlass bei Kunde/in _____

Introduction
Vorstellung der eigenen Person/Funktion _____

Situationsbeschreibung _____

Background
Hintergrund/Vorgeschichte _____

Assessment
Aktuelle Feststellungen _____

Recommendations
Empfehlungen _____
Erwartungen _____

Empfänger
Die **Entscheidung** kann hier oder über einen anderen Weg mitgeteilt werden. _____



Einführung «Goldstandard» und «ISBAR»

- Information an alle Hausärzte
- Thematisierung in den QZ der Hausärzte (alle drei-fünf Jahre)
- Information an alle Diplomierte Pflegefachpersonen
- Bestandteil der Einarbeitung neuer Mitarbeitender
- ISBAR-Vorlage für E-Mails (hin-mails)
- Regelmässige Thematisierung in Teamsitzungen



Evaluation

effiziente Kommunikation zwischen PFP und HA

- präzisere Antworten
- weniger Rückfragen erforderlich

Hindernisse

Kompetenzen im Umgang mit den digitalen Hilfsmitteln wie HIN-Mail und in der schriftlichen Ausformulierung ihrer Anliegen.

Aktive Beteiligung der Hausärzte begrenzt

Auswirkung auf weitere Bereiche der Spitex

FaGe, PflegehelferInnen und HaushelferInnen werden angeleitet im ISBAR mit dem diplomierten Pflegefachpersonal zu kommunizieren

- Vorlage im Intranet
- Handkärtli fürs die Natelhülle





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Johanna Weiss
Co-Geschäftsleitung, Leitung Pflege
MScN
Spitex Chur
081 257 09 56
johanna.weiss@spitex-chur.ch

Literaturverzeichnis

- Atzeni, G., Schmitz, C. & Berchtold, P. (2017). *Die Praxis gelingender interprofessioneller Zusammenarbeit: Studie im Auftrag der SAMW*. Swiss Academies Reports 12 (2). Basel. Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW). www.samw.ch <https://doi.org/10.4126/FRL01-006409147>
- beekeeper. (2023). *beekeeper/Gesundheitswesen*. <https://www.beekeeper.io/de/branchen/gesundheitswesen/>
- Bienecker, M. (2006). Veränderung durch Vernetzung. *Sozialwirtschaft*(1), 13–18.
- Djalali, S., Rosemann, T. (2015). *Neue Versorgungsmodelle für chronisch Kranke. Hintergründe und Schlüsselemente.: Obsan Dossier 45*. Neuchâtel. https://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/obsan_dossier_45.pdf
- Doppler, K. (2003). Projekt Management als Change Management: ein neues mentales Modell *OrganisationsEntwicklung*(3 03), 95-97.
- Doppler, K. & Lauterburg, C. (2008). *Change Management: Den Unternehmenswandel gestalten*. Campus Verlag.
- Forum Managed Care (Hrsg.). (2020). *Denkstoff: Nr. 5. Vernetzte Grundversorgung: Trendszenarien 2028*. <https://www.fmc.ch/de/fmc-publikation/denkstoff/vernetzte-grundversorgung-trendszenarien-2028>
- French, W. L. & Bell, C. H. (1994). *Organisationsentwicklung: Sozialwissenschaftliche Strategien zur Organisationsveränderung* (4. Aufl.). *Uni-Taschenbücher Wirtschafts- und Sozialwissenschaften: Bd. 486*. Haupt.
- Glasl, F. (2005). Organisationsmodelle. In F. Glasl, T. Kalcher & H. Piber (Hrsg.), *Organisationsentwicklung in der Praxis: Bd. 7. Professionelle Prozessberatung: Das Trigon-Modell der sieben OE-Basisprozesse* (S. 80–85). Freies Geistesleben; Haupt; Verl. Freies Geistesleben.
- Glasl, F. & Lievegoed, B. (Hrsg.). (2004). *Dynamische Unternehmensentwicklung: Grundlagen für nachhaltiges Change Management* (6., erweiterte und aktualisierte Auflage).
- Haring, M., Freigang, F., Amelung, V. & Gersch, M. (2022). What can healthcare systems learn from looking at tensions in innovation processes? A systematic literature review. *BMC health services research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08626-7>
- Knoth, S. (2023a, 9. Februar). *Moderation von Veränderungsprozessen*. Careum FH. MSn Modul 2.5, Zürich.
- Knoth, S. (2023b, 4. Mai). *Reflektion vs. Evaluation*. Careum FH, Zürich.
- Kolip, P. (2019). *Gesundheitsförderung mit System: Qualitätsentwicklung in Projekten und Programmen der Gesundheitsförderung und Prävention* (2., vollständig überarbeitete Auflage). Hogrefe Verlag.
- Kruse, P. (2004). Netzwerkintelligenz: Komplexität und Dynamik meistern. In G. Schiefer, P. Wagner, M. Morgenstern & U. Rickert (Hrsg.), *GI-Edition Proceedings: Bd. 49. Integration und Datensicherheit - Anforderungen, Konflikte und Perspektiven: Referate der 25. GIL Jahrestagung, 8. - 10. September 2004 in Bonn, Germany* (S. 25–31). Ges. für Informatik. <https://dl.gi.de/handle/20.500.12116/29036>
- Mai, J. (2022, 23. August). *Menschen überzeugen: Bloß nicht argumentieren!* <https://karrierebibel.de/menschen-ueberzeugen/>
- Mohr, S., Schone, E. & Ziegler, H. (2014). *Responsibilisierung*. Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen. <https://igfh.de/publikationen/kritisches-glossar/responsibilisierung>
- Pilz, S., Poimann, H., Herbig, N., Heun, S., Holtel, M., Pivernetz, K., Rode, S., Stapenhorst, K. & Weber, H. (2028). *SBAR als Tool zur fokussierten Kommunikation*. Arbeitshilfe Bessere Kommunikation 2. https://www.praxis-orientiert.de/wp-content/uploads/2019/09/Arbeitshilfe_bessere_Kommunikation_02-2_SBAR_180118-1.pdf
- Rambaldi, N. (2016). Ein eng gestricktes Betreuungsnetz. *Spitex Magazin*, 6(Dezember/Januar), 22–24.
- Rosenthal, T. & Wagner, E. (Hrsg.). (2004). *Gesundheitswesen in der Praxis. Organisationsentwicklung und Projektmanagement im Gesundheitswesen: Grundlagen - Methoden - Fallstudien*. Economica.
- Schmitz, C., Atzeni, G. & Berchtold, P. (2020). *Interprofessionelle Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung: erfolgskritische Dimensionen und Fördermassnahmen*. Bern. SAMW. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3355205>
- Schott, E. & Campana, C. (2005). *Strategisches Projektmanagement*. Springer. <http://lib.mylibrary.com/detail.asp?id=62103>
- Simsa, R. (2019). Leadership in Organisationen sozialer Bewegungen: Kollektive Reflexion und Regeln als Basis für Selbststeuerung. *Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift für Angewandte Organisationspsychologie (GIO)*, 50(3), 291–297. <https://doi.org/10.1007/s11612-019-00476-y>
- Strunk, A. (2006). Balancieren zwischen Stabilität und Instabilität. *Sozialwissenschaft*(1), 10–12.
- Verein eSANITA. (2023). *eSANITA: Digitale Gesundheit*. <https://www.esanita.ch/>
- Weiss, J. (2021a). *Projektauftrag: Projekt Kommunikation PFP-HA*.
- Weiss, J. (2021b, 16. Dezember). *Kommunikation zwischen Pflegefachpersonen & HausärztInnen: Präsentation Planung Praxisprojekt*. Leistungsnachweis zum Modul MSN 2.1 - Theoretische Konzepte im strategischen Projektmanagement. Careum FH, Zürich.
- Weiss, J. (2022). *Interprofessionelle Zusammenarbeit: Ein Projekt zur Kommunikation zwischen dipl. Pflegefachpersonen der Spitex und HausärztInnen*. Leistungsnachweis Modul MSN 2.2 Operative Gestaltung des Projektmanagements.
- Weiss, J. (2023). *(Multi-)Projektmanagementkonzept Spitex Chur: Leistungsnachweis Modul MSN 2.4 - Projektportfolio und Multiprojektmanagement*.
- Weiss, J., Hof, B. & Burkhalter, H. (2022). Interprofessionelle Zusammenarbeit zwischen diplomierten Pflegefachpersonen der ambulanten Pflege und Hausärzt_innen [Interprofessional corporation between registered community nurses and general practitioner: A qualitative study]. *Pflege*. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.1024/1012-5302/a000900>
- Wikipedia. (2023, 4. März). *Biologische Kybernetik*.
- willers workgroup. (2020). *Emotionale Phasen der Veränderung*. <https://www.willers-workgroup.de/2020/09/02/emotionale-phasen-der-ver%C3%A4nderung/>