Brust-Gesundheitszentrum Linz am Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern

Sabine Pöstlberger Dietmar Heck Christine Gruber-Rossipal Christine Track
Maria Miesbauer Regina Anderl Ernst Rechberger Silke Haim Dieter Steinmaßl

Brust-Gesundheitszentrum, KH der Barmherzigen Schwestern, Linz, Österreich

Ganzheitliche Betreuung im Zentrum

Das Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern in Linz hat, neben dem akuten Versorgungsauftrag, als Schwerpunkt die onkologische Versorgung im Besonderen gewählt. Schon seit vielen Jahren sind Strukturen in Hinblick auf diese strategische Ausrichtung gewachsen, nun galt es, sie organisatorisch im Brust-Gesundheitszentrum zusammenzuführen. Alle notwendigen Fachdisziplinen zur Betreuung von Mammakarzinompatientinnen befinden sich, wie von der Deutschen Krebsgesellschaft und EUSOMA gefordert, unter einem Dach. So z.B. die bereits seit 1965 im Ordenskrankenhaus bestehende Abteilung für Radio-Onkologie. Diese übernimmt heute mit 5 Linearbeschleunigern den größten Anteil der Strahlentherapien von oberösterreichischen Krebspatienten. Die Vielfalt der uns zur Verfügung stehenden Einrichtungen hat uns dazu bewogen in einem ersten Schritt zu evaluieren, wie das «Mammazentrum» aussehen könnte. Nach Erarbeitung und Vorlage der neuen Organisationsstruktur «Brust-Gesundheitszentrum BHS Linz», erging 2004 der Auftrag der Geschäftsführung an das Kernteam, die vorgeschlagene Organisationsstruktur umzusetzen. Am 10. Februar 2005 erfolgte die offizielle Eröffnung des «Brust-Gesundheitszentrums Linz» als erstes und bisher einziges Brustzentrum in Oberösterreich. Ein Jahr später erfolgte die Zertifizierung durch die Deutsche Krebsgesellschaft (DKG) und Deutsche Gesellschaft für Senologie (DGS).

Folgende Stärken wurden beim Erstaudit (Zertifizierung) von den Fachexperten festgehalten:

- Die onkologische Schwerpunktbildung und Erfahrung des Krankenhauses als Voraussetzung für ein interdisziplinäres Brust-Gesundheitszentrum.
- Die medizinische Expertise bei den Kooperationspartnern.
- Die Größe und Leistungsfähigkeit der Versorgungseinrichtung.
- Die Interdisziplinarität in Diagnostik und Therapie unter einem Dach.
- Die hohe Motivation und Kooperationsbereitschaft der Ärzte und des Pflegeteams.

- Das ganzheitsmedizinische Betreuungsangebot mit klinischer Psychologie und Psychoonkologie sowie der Palliativstation auf Basis eines wertorientierten Ordenskrankenhauses.

Insbesondere der letzte Punkt hat uns darin bestärkt, bei unserer täglichen Arbeit auf einem guten Weg zu sein. Denn unser Anliegen ist es, verantwortungsvolle, moderne Medizin mit liebevoller Zuwendung zu verbinden.

Unsere Mission

Zwei Leitsätze beschreiben unsere Mission:

«Das ganzheitliche medizinische Betreuungsangebot begleitet unsere Patientinnen und Patienten in jeder ihrer Erkrankungs- und Lebensphasen.»

«Unsere Patienten stehen im Mittelpunkt unseres Handelns, Denkens und Fühlens.»

Eine Mission auf einem Blatt Papier festzuhalten und sie spürbar zu leben sind jedoch bekanntlich zwei völlig verschiedene Dinge. Wir bemühen uns in unserem Zentrum auf die individuellen Wünsche, Sorgen, Ängste und Bedürfnisse unserer Patientinnen einzugehen. Um ein kontinuierliches Funktionieren der «Kundenbetreuung» (Niedergelassene Ärztinnen/Ärzte, Patientinnen, Selbsthilfegruppen usw.) zu gewährleisten, verfügt unser Zentrum über einen Mitarbeiter, der ausschließlich für das Qualitätsmanagement (QM) im Brust-Gesundheitszentrum verantwortlich ist. Doch nicht nur Papier und Realität, auch die Sichtweisen der behandelnden Expertinnen und Experten und die der betroffenen Patientinnen waren sehr oft unterschiedlich.

Einbindung von Patientinnen in die Prozessoptimierung

Zu einem gelebten QM-System gehören auch «Kundenbefragungen». Sowohl im ambulanten wie im stationären Bereich geben wir daher einmal jährlich eine Patientinnenbefragung in Auftrag. Die Rücklaufquoten sind jedoch oft dürrig, die

Tab. 1. Ergebnisse des Workshops und daraus abgeleitete Maßnahmen

Schwachpunkt	Maßnahme
Aufnahme	
Lange Wartezeiten in der Ambulanz	Erweiterung der Ambulanzzeiten
Schwierigkeiten mit Technik im Zimmer	2. Schulung bzw. Check am Nachmittag des Aufnahmetages
Aufenthalt	
Zu wenig Informationen über Behandlungsänderungen bzw. Behandlungsplan	Therapieplanung für die Patienten aufschreiben, um eine lückenlose Nachvollziehbarkeit der erfolgten Therapie zu gewährleisten
Ansprechpartner unklar, z.B. Ärztinnen/Ärzte	Aus der Mitarbeitertafel werden die jeweils Zuständigen separiert
Schwierigkeiten bei abteilungsüberschreitender Kommunikation	Schnittstellenvereinbarungen mit den Kooperationspartnern treffen
Entlassung	
Verhaltensmaßnahmen bei Entlassung, Kontrolltermine, Ansprechpartner unklar	Checkliste für ein strukturiertes Entlassungsgespräch erstellen
Prozesse	Prozessredesign unter Miteinbeziehung der umgesetzten Maßnahmen

Ergebnisse somit nicht wirklich repräsentativ. Werden anhand der Auswertungen dennoch Änderungen veranlasst, so sind die Ergebnisse oft schwer zu fassen, die Rücklaufquoten zu Ergebnisbefragungen sind oft noch schlechter.

In einer solchen Situation ist guter Rat teuer – unsere Lösung dieses Problems heißt: Einbindung der Patientinnen in die Prozessoptimierung! Ein Frauenworkshop, an dem auch Patientinnen teilnahmen, sollte uns helfen, unser Vorhaben umzusetzen.

Die im Workshop aufgenommenen Vorschläge und Anregungen dienen später als Basis, um die Angebote des Zentrums auf die Anforderungen der Frauen abzustimmen. Mit dieser Maßnahme versuchen wir, die Abläufe im Brust-Gesundheitszentrum besser an die Bedürfnisse der Patientinnen anzupassen.

Zu unserem «Kunden-Workshop» erging die Einladung an folgende Frauengruppen:

1. Gruppe: Patientinnen mit der Diagnose Mamma-Ca, derzeit in Behandlung (+ Angehörige).
2. Gruppe: Patientinnen mit der Diagnose Mamma-Ca, Behandlung abgeschlossen; in der Nachsorge.
3. Gruppe: Frauen mit benignen Befunden – Kontakte aus der Brustambulanz.

Es wurden 14 Patientinnen eingeladen, 12 haben am Workshop teilgenommen.

Die folgenden Themen zur Erhebung der IST- und SOLL-Situation wurden in Gruppenarbeit behandelt:

Aufnahmesituation

- Hausarzt/Facharzt
- Überweisung Brust-Gesundheitszentrum
- Aufnahme in das Krankenhaus

Aufenthalt im Krankenhaus

- Aufklärungsgespräche
- Persönliche Betreuung/Zuwendung des Krankenhauspersonals (Pflegekräfte, Ärzte, Hilfskräfte, Seelsorge, Psychologen) und Betreuung der Angehörigen

- Fachliche Betreuung, Zusammenspiel der behandelnden Abteilungen, Mitsprache bei der Behandlung
- Wartezeiten, Zwischenfälle, Behandlungsänderungen

Entlassung und Nachsorge

- Vorbereitung zur Entlassung
- Aufklärung für zu Hause (Information, Folgetermine, Wundversorgung, Informationen für Angehörige)

Die Gruppe 1 (Patientinnen in Behandlung) bearbeitete Aufnahmesituation und Aufenthalt im Krankenhaus, die Gruppe 2 (Patientinnen in der Nachsorge) bearbeitete Aufenthalt und Entlassung mit Nachsorge, Frauen der Gruppe 3 wurden auf Gruppe 1 und 2 aufgeteilt.

Ziele des Workshops waren:

- Prüfung des Erhebungsinstruments für Brustkrebspatientinnen (ist der Fragebogen wirklich geeignet?).
- Erhebung der Inhalte der Patientinnenbefragung.
- Verbesserungsmaßnahmen.

Ergebnisse

Die exakte Analyse der Schwachpunkte (Tab. 1) gibt uns die Möglichkeit, Ressourcen zur Umsetzung unserer Mission einzufordern. Für viele Bereiche sind nicht unbedingt finanzielle, personelle oder räumliche Investitionen notwendig – manches kann sofort umgesetzt werden. Für ein organisiertes Entlassungsmanagement bedarf es z.B. weder finanziellen noch räumlichen Aufwandes, dennoch sind die Patientinnen deutlich zufriedener.

So helfen uns zunächst aufwendig und zeitraubend erscheinende Instrumente des QM, im klinischen Alltag effektiv Fakten herauszufiltern, die wir benötigen um emotionale Bedürfnisse abzudecken. Oftmals mit dem Ergebnis: kleiner Aufwand – große Wirkung.