



Never change a winning team – es sei denn, das Team wird dadurch noch besser. Unter dem Motto „Patienten gewinnen“ startete das Contilia Herz- und Gefäßzentrum darum im Oktober vergangenen Jahres ein Pilotprojekt – mit dem Ziel, den Patienten eine noch umfassendere und individuellere Versorgung zu bieten. Dreh- und Angelpunkt des Konzepts, das zunächst auf der Station Ursula in die Praxis umgesetzt wurde, ist der Einsatz eines sogenannten Case Managers. Als Mittler zwischen Patienten und Krankenhausbetrieb stellt er sicher, dass keine Fragen unbeantwortet und keine Bedürfnisse unerfüllt bleiben. Gleichzeitig entlastet er das Ärzteteam, das dadurch wiederum mehr Zeit für die medizinische Versorgung findet. Mit dem Ergebnis, dass jeder Patient an jedem Tag einen erfahrenen Facharzt konsultiert.

Stationsstrukturen

Ein Konzept mit vielen Gewinnern

Ein Umstand, der in der deutschen Kliniklandschaft keinesfalls gang und gäbe ist, wie Priv.-Doz. Dr. Christoph K. Naber, Direktor der Klinik für Kardiologie und Angiologie, herausstellt: „Natürlich werden alle Patienten kompetent medizinisch betreut – auch fachärztlich. In der Regel ist es so, dass der Facharzt die Diagnose und die Eingriffe durchführt, der Stationsarzt dann die tägliche Betreuung übernimmt und an den Facharzt berichtet. Dieses System funktioniert auch sehr gut. Wir denken jedoch, dass wir die Versorgung weiter optimieren können, indem sich ein sehr erfahrener Facharzt selbst täglich ein Bild von den Patienten macht. Dadurch werden Entscheidungen schneller getroffen und Maßnahmen unverzüglich umgesetzt.“

Nicole van Stiphout ist eine von derzeit zwei Case Managerinnen, die sich um alle Patientenbelange kümmern und gleichzeitig das ärztliche Personal entlasten

Außerdem werden die Stationsärzte, häufig junge Mediziner, so täglich durch einen routinierten Kliniker geschult und erlangen zusätzliche Sicherheit im Umgang mit den Patienten. „Fachlich sind die Stationsärzte selbstverständlich fit. Aber wie in jedem anderen Beruf, so lernt man auch in der Medizin am meisten von der Erfahrung anderer. Dazu gehört beispielsweise, dass man über den Tellerrand hinausschaut und sich nicht nur – wie in unserem Fall – auf das Herz konzentriert und andere Erkrankungen dabei außer Acht lässt“, so Dr. Jürgen Kolditz, Oberarzt der Klinik für Kardiologie und Angiologie, dem es neben dem Fachwissen vor allem auf die Vermittlung von Werten ankommt: „Die jungen Kollegen sollen lernen, dass man sich für jeden Patienten engagieren muss.“



Mehr Verantwortung für das Pflegepersonal im Blickfeld

Wie in jedem Krankenhaus ist auch im Elisabeth-Krankenhaus die Zeit, die den Ärzten zur Verfügung steht, eng bemessen. Damit das beschriebene Prozedere in der Praxis Bestand hat, wurde die Position des Case Managers – eine Schwester oder ein Pfleger mit Zusatzqualifikationen – etabliert. Ob Patientenaufnahme und -entlassung, Kontakt zu Familie, Pflegeeinrichtung und Ämtern, Koordination der Untersuchungen, Blutabnahme oder Berichtswesen: All diese Aufgaben übernimmt der Case Manager und befreit so den Stationsarzt von den nicht medizinischen Pflichten. Dieser wiederum kann sich viel intensiver mit den individuellen Erkrankungen der Patienten auseinandersetzen.

Die wichtigste Funktion des Case Managers besteht jedoch in dem engen Kontakt zum Patienten. Als Ansprechpartner bei allen Herzensangelegenheiten steht er für Fragen zum Ablauf von Diagnostik und Therapie parat und sorgt dafür, dass der Mensch doch der Mittelpunkt bleibt und seine Bedürfnisse zu jeder Zeit Gehör finden.

Patient zufrieden – Projekt erfolgreich

Bereits wenige Wochen nach dem Start der Pilotphase war klar, dass sich das Motto des Projekts bewahrheitet und die Patienten gewonnen haben und wurden. „Durch Patienten- und Mitarbeiterbefragungen wussten wir schnell, dass der eingeschlagene Weg goldrichtig ist. Alle Beteiligten zeigten sich äußerst zufrieden, womit unser Ziel erreicht war“, so Jürgen Kolditz.

Auf diesem Erfolg ruht man sich im Contilia Herz- und Gefäßzentrum jedoch keineswegs aus, sondern macht sich an die Feinjustierung: Vermeidung von Wartezeiten, Optimierung des Dokumentenmanagements und Verbesserung der Kommunikationsstrukturen – auch die letzten Kieselsteinchen werden derzeit aus dem Weg geräumt. „Außerdem fließen unsere Erfahrungen des Pilotprojekts natürlich auch in die Arbeit unserer anderen Stationen ein – und das Konzept wird im Lauf des Jahres in den Regelbetrieb gehen“, freut sich Christoph Naber.