

## Stiftung Amalie Widmer, Horgen, setzt auf prozessorientierte und leistungsstarke Informatik

# Klare Basis, klare Struktur, klare Information

In einer sich verändernden Gesellschaft mit einem stark wachsenden Anteil betagter, pflegebedürftiger Menschen entstehen komplexe Pflegesituationen, bei denen die Versorgungsqualität und -kontinuität der Heimbewohner/innen eine zusehend anspruchsvollere Aufgabe wird. Im Vorteil ist, wer die Prozesse im Griff hat und dabei auf eine leistungsstarke IT zählen kann.

Hohe Qualität sowie Effizienz der Pflege und Betreuung bei gleichzeitigem Sparkurs in der Gesundheitspolitik ist beinahe eine Quadratur des Kreises. Um diese komplexe Herausforderung zu meistern, ist ein klares Betriebskonzept nötig, in dem Prozesse optimiert werden. Ein wesentlicher Bestandteil der effizienten Versorgung ist das Gewinnen von Daten und Informationen sowie deren Dokumentation und Speicherung. Sie dienen als Grundlage für personelle, finanzielle und medizinisch-pflegerische Interventionen und zur Abbildung des pflegediagnostischen Prozesses. Die Entwicklung von eHealth-Strukturen im Gesundheitswesen ist charakterisiert durch den Ausbau elektronischer Informationen und Kommunikation, um die Verfügbarkeit und Qualität der

Daten zu verbessern und Wege zur integrierten Versorgung zu bahnen. Professionell Pflegende müssen in diesem Kontext das Datenmanagement beherrschen. Auf diese Weise kann IT die Pflege wirkungsvoll unterstützen, indem alle erfassten Prozessschritte zur optimalen Steuerung und zum effizienten Einsatz der personellen Ressourcen genutzt werden. Das setzt allerdings eine bedienungsfreundliche, medienbruchfreie und schnittstellenarme IT-Lösung voraus.

### Breites Leistungsangebot

Die Stiftung Amalie Widmer in Horgen stand vor rund zwei Jahren exakt vor dieser Aufgabe. Aufgrund

der Leistungsprozesse wurde vom Geschäftsleiter der Stiftung Amalie Widmer, Hannes Baschung, und der Arbeitsgruppe (Christine Huber, Gudrun Kopp, Silvia Pflüger und Urs Kessler), ein IT Pflichtenheft erstellt. Danach galt es, ein neues IT-System zu evaluieren, welches die betriebspezifischen Prozesse berücksichtigt.

Das war kein leichtes Unterfangen, zeichnet sich doch diese qualitätsbewusste Institution durch ein besonders breites Angebotsspektrum aus. Es umfasst vier Bereiche:

#### Geriatric

Das Pflegezentrum bietet mit 114 Betten ein modernes und praktisches Zuhause für pflegebedürftige Menschen. Mit professioneller Betreuung und Pflege soll den Bewohner/-innen das Leben im letzten Lebensabschnitt möglichst angenehm gemacht werden. Im Pflegezentrum wird das Bezugspflegesystem angewandt. Die verantwortliche Bezugspflegeperson leitet den pflegediagnostischen Prozess ein und organisiert den individuellen Pflege- und Betreuungsbedarf der Bewohner/-innen. Damit wird eine bedarfsgerechte Betreuung und Pflege möglich.

#### Übergangs- und Überbrückungspflege

Die Überbrückungspflege schliesst die Lücke zwischen Spitalaufenthalt und Betreuung zu Hause. Sie unterstützt die Bewohner/-innen dabei, nach einer Krankheit oder Operation die Selbstständigkeit wieder zu erlangen. Auch Pflegenotfälle werden aufgenommen.

#### Tagesheim

Das Tagesheim ist ein Ort der Begegnung und Aktivierung für betreuungsbedürftige Erwachsene, welche zu Hause gepflegt werden. Das Angebot ist auch für Personen gedacht, die nach einem Spital- oder Psychiatrie-Aufenthalt eine gezielte Weiterbetreuung benötigen. Für die betreuenden Angehörigen bietet das Tagesheim die Möglichkeit, sich tageweise zu entlasten. Ziel des Tagesheims ist, dass die betreuten Personen länger in ihrem eigenen Zuhause leben können.





Hannes Baschung, Geschäftsführer der Stiftung Amalie Widmer, Horgen

Die Gäste werden in der Erhaltung der Selbstständigkeit unterstützt und gefördert. In der Gruppe wird Wert auf Gemeinsamkeit und soziale Kontakte gelegt. Der Tagesablauf wird ganz auf die Bedürfnisse und Fähigkeiten der einzelnen Tagesheimgäste abgestimmt.

### **Betreutes Wohnen**

Vierter Bereich ist das betreute Wohnen. Wer im Alter selbstständig wohnen und doch nicht ganz auf seine Sicherheit und den Komfort von unterstützten Dienstleistungen verzichten möchte, ist hier am richtigen Ort. Das Wohnhaus umfasst 23 moderne 1½-, 2- und 2½-Zimmerwohnungen mit Balkon. Bei Bedarf stehen die Infrastruktur und das Leistungsangebot des Pflegezentrums zur Verfügung. So kann die Privatsphäre mit den Sicherheiten und Annehmlichkeiten des Pflegezentrums optimal verbunden werden.

Dieses breite Angebotsspektrum stellt natürlich beträchtliche Anforderungen an die Qualität der Betreuenden und Pflegenden wie auch an die Leistungsprozesse und die damit verbundene IT-Struktur.

### **Zuerst wurden die Leistungsprozesse definiert**

«Damit wir unser breites Angebot wirtschaftlich und gewissenhaft ausführen können, haben wir eine sorgfältige Analyse unserer Leistungsprozesse durchgeführt und deren optimale Ausgestaltung definiert», erläutert uns Hannes Baschung. «Nach dieser grundlegenden Arbeit haben wir die dazu passende neue IT-Lösung gesucht. Sie musste umfassend sein, von Eintritt bis Austritt reichen, was bei uns aufgrund der verschiedenen Angebote sehr viele Bewegungen sind; die einzelnen Prozesse gut abbilden, rasche Entscheidungsgrundlagen zur Pflegeplanung liefern, die elektronische Krankengeschichte enthalten und auch fürs Personalmanagement wertvolle Dienste erbringen. Dazu kam noch eine weitere entscheidende Anforderung. Die neue IT-Lösung musste auf einer einzigen Datenbank beruhen und möglichst wenig Schnittstellen aufweisen.»

Der Entscheid fiel zu Gunsten von iNKA® Care Management in Verbindung mit Abacus als Finanz-Software. «Wichtig war dabei die Tatsache, dass iNKA® auf einem, SQL-Server läuft und auch geplant ist, Abacus auf diese Basis zu stellen.»

### **Erste Phase erfolgreich beendet**

In Horgen ist die erste Phase, die Integration der Administration, erfolgreich abgeschlossen. «Das gab viel Arbeit. und es ist schon so, dass sich IT-Leute zuerst in pflegerische Abläufe hineindenken müssen. Gerade bei unserem umfangreichen Leistungsspektrum war das gar nicht so einfach. Unsere Partner der Fuchsgroup AG erwiesen sich aber als sehr engagiert, sachlich und fachlich versiert und entsprechend flexibel», lobt Hannes Baschung.

### **Koordinieren – dokumentieren – fakturieren**

iNKA® unterstützt in der Administration die täglichen Arbeitsvorgänge. Die definierten Abläufe bestimmen den Vorgang der Lösung. Der Aufbau von iNKA® Administration basiert auf den Kerngeschäftsprozessen der Institution:

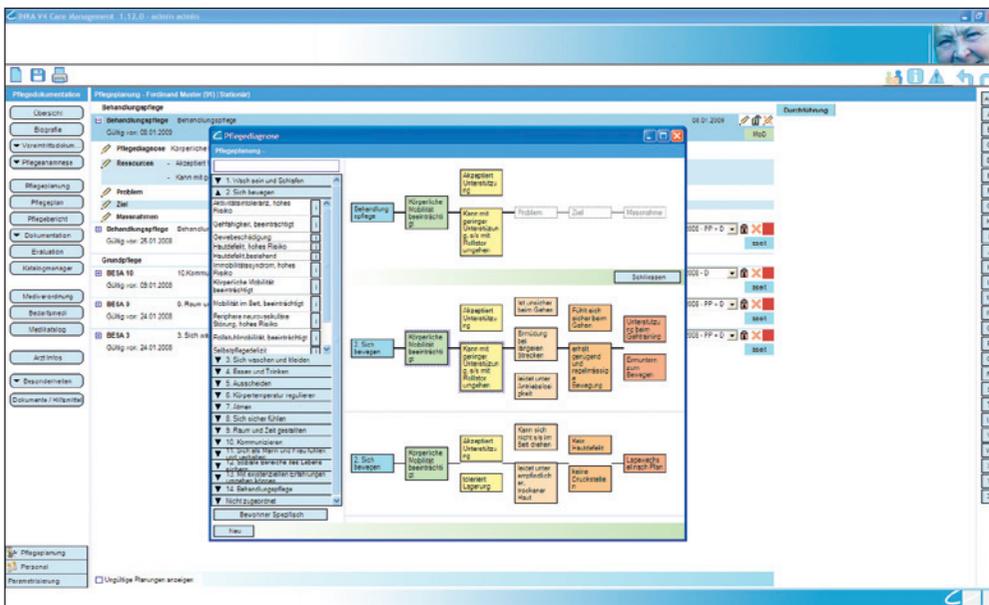
iNKA® bildet dabei die Organisationsstruktur einer Einrichtung – mehrere Betriebe, ambulante Dienste, stationäre Bereiche, Tagespflege, Kurzzeit- und Aktivierungspflege u.a. – auf Fallbasis ab. Die zentrale Verwaltung der Adressdaten, Personalien, Diagnosen, Verordnungen, Leistungen etc. ermöglicht die unterschiedlichen Sichten und Kenndaten von Geschäftsleitung, Verwaltung, Pflege, Ärzten, der Trägerschaft usw. auf denselben Informationen. Es reicht, wenn die Tarif- und Leistungskataloge einmalig definiert sind. Daraufhin führt iNKA® jegliche fakturarelevanten Daten automatisiert zusammen.

### **Nächster Schritt: die Pflege**

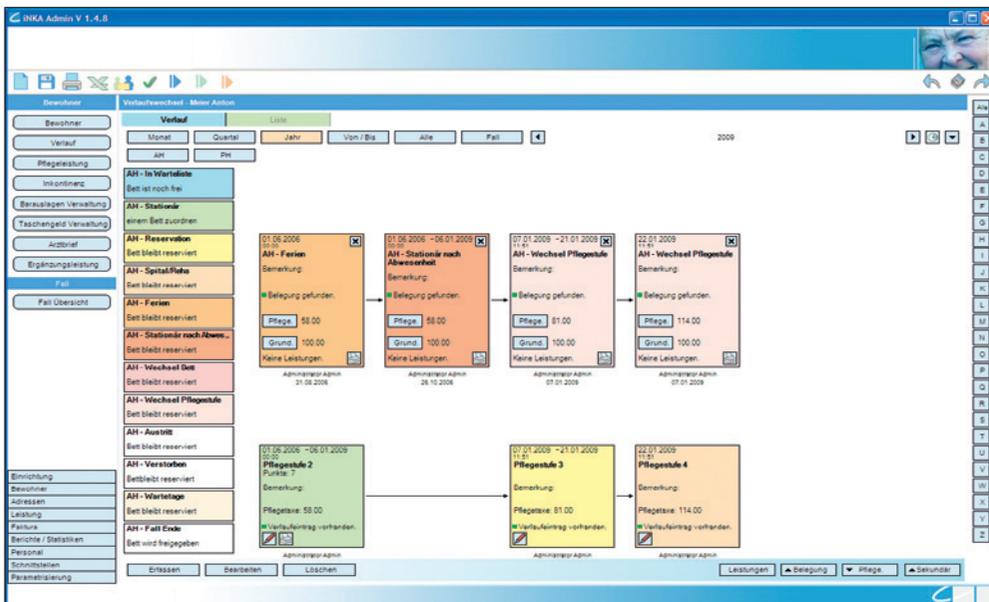
Seit 2005 besteht in Horgen die Einzel-Leistungserfassung. Bis September 2011 soll nun die Pflege mittels elektronischer Krankengeschichte und mit Einbau von LEP®-WAUU voll in die neue IT-Lösung integriert sein. Das heisst, umfangreiche Daten zu beherrschen, denn bei rund 180 Ein- und Austritten jährlich braucht es dazu ein besonders leistungsstarkes System.

Hier wird iNKA® die Stiftung Amalie Widmer effizient und effektiv unterstützen. Der Lösungsaufbau von iNKA® Care basiert auf dem pflegediagnostischen Prozess. Mit iNKA® Care definieren Anwender die Pflegequalität ihrer Einrichtung. Durch das Festlegen des pflegediagnostischen Prozesses – Anamnese, Pflegediagnose, Ressourcen, Ziele, Interventionen – wird professionelle Pflege ermöglicht. Die Verläufe, Interventionen und Evaluationsänderungen werden ganz einfach mit den umfassenden Erfassungsmöglichkeiten in iNKA® Care dokumentiert.





iNKA® Care Zentrale Pflegepfade



iNKA® Administration Bewohnerverlauf

**Mehrwert für die Pflege**

Folgende Elemente bedeuten einen echten Mehrwert für die Pflege:

- zentrales Festlegen und Verwalten der Pflegetätigkeit und deren Qualität
- pflegediagnostischer Prozess, der das Abrechnungseinstufungssystem unterstützt
- vollständige Anamnese und gezielte Assessments zum professionellen Ausführen des Pflegeprozesses
- aktuelle Übersicht dank automatisierter Meldung relevanter Informationen
- zeitgleiche Dokumentation geplanter und ungeplanter Interventionen
- mehr verfügbare Zeit für die Bewohnerinnen und Bewohner.

In der Pflegeplanung wird mit der ePA-AC Anamnese die Pflegediagnose nach NANDA abge-

leitet. Im Weiteren werden die Ressourcen, Ziele und Interventionen abgeleitet und geplant. Das Erstellen der Pflegepfade kann mit einfachem Mausziehen geplant und/oder geändert werden. Unterstützt werden die Pflegefachpersonen mit diversen Nomenklaturen, Codierungen und Zeithinterlegungen, die im LEP®WAUU-Paket integriert sind.

**Alle Phasen des Problemlösungsprozesses**

Die e-Patientendokumentation schliesst alle Phasen des Problemlösungsprozesses ein. Bereits während des Erstkontaktes mit Bewohner/-innen werden die erhaltenen Informationen in der e-Patientendokumentation festgehalten. Geplante wie ungeplante Verläufe können im Pflegebericht festgehalten werden.

Wer ergänzende Berichte über Allergien, Temperatur, Blutdruck, Körpergewicht, Urin, Stuhl, Bilanz etc. tätigen möchte, kann die detaillierte Berichterstattung über neue BewohnerInnen automatisieren

und in die Dokumentation übertragen. Hier wird eingetragen, wie sich zum Beispiel die Situation im Verlaufe des vergangenen Monats bereits merklich verbessert hat. Die Pflegequalität kann dank der Auswertungen dieser Erfahrungen und der folglich generierten Vorschläge von situationsbedingten Massnahmenänderungen nur gewinnen.

**Breite Akzeptanz**

Dank schrittweiser Einführung der iNKA®-Module erfolgt die Neuausrichtung in verdaubaren Tranchen. «Die Integration der Pflege bedeutet natürlich einen grossen Schritt», unterstreicht Hannes Baschung, «wir wollen unser Care Management aufgrund klar definierter pflegediagnostischer Prozesse mit Behandlungspfaden und eines effizienten Workflows erfassen, steuern und dokumentieren. Bei diesem Vorgehen werden wir als Institutions-Betreiber wie auch die IT-Fachleute, gegenseitig profitieren. Unsere Pflegefachpersonen, darunter mit Masterabschluss MScN, Pflegeexpertin HöFa II und BScN treten in einen fruchtbaren Dialog mit den IT-Spezialisten. Wir gehen von einer anhaltend breiten Akzeptanz der Systembenutzer/-innen aus, wie sich das bereits beim ersten Schritt, in der Administration, gezeigt hat.»

**Auf sicherem Fundament planen**

Die Stiftung Amalie Widmer mit ihren 140 Mitarbeitenden ist gut aufgestellt. «Wir freuen uns auf die weiteren Integrationsschritte von iNKA®», strahlt Hannes Baschung. – Was rät er Kollegen/-innen, die vor vergleichbaren Aufgaben stehen? «Zuerst kommen die Prozesse. Sie müssen sorgfältig definiert werden. Daraus entstehen detaillierte Pflichtenhefte für die Pflege und Administration, sowie ein spezielles Pflichtenheft für die IT. Wenn das Fundament stabil ist, zudem ein Qualitätsmanagement und ein internes Controlling existieren, dann besteht auch ein solider Rahmen für neue IT-Lösungen. Die einzelnen Schritte der Integration sind aber auch jetzt nicht zu unterschätzen. Zur Einführung dieses IT Projektes wurde eine volle Stelle geschaffen. Es braucht neben dem Tagesgeschäft meistens mehr Zeit als ursprünglich geplant.» Die dafür nötige Ausdauer lohnt sich jedoch. Ein zeitgemässer Betrieb mit digitaler e-Patientendokumentation, Einzelleistungserfassung, optimalen Abläufen und umfassender Transparenz ist das Resultat. In der Stiftung Amalie Widmer ist man auf bestem Wege dazu.

**Weitere Informationen zum Projekt**

Stiftung Amalie Widmer  
Hannes Baschung, Geschäftsleiter,  
hannes.baschung@sawh.ch, 8810 Horgen

**Weitere Informationen zur Softwarelösung**

Fuchsgroup AG – iNKA® Care Management  
Aarestrasse 29B, 5102 Rupperswil  
www.myinka.ch

Text und Interview: Dr. Hans Balmer