



Am meisten Zeit ...

... kosten die Gespräche,
die man nicht geführt hat.

RS

Qualität und Entwicklung in der Pflege

Hat Büroarbeit etwas mit Pflege zu tun?

Wer so wie ich als Pflegeperson fernab von Patientinnen und Patienten tätig ist, kennt diese Frage möglicherweise. Auch wenn der eigene Terminkalender voll und der Arbeitstag ausgefüllt sind, lässt sich darauf oftmals gar nicht so leicht eine einfache Antwort finden ...

Ingrid Kressl

Rückblick

Blicken wir doch vorerst 25 Jahre zurück! Wir befinden uns mitten im Zeitalter der Professionalisierung der Pflege. 1994 bereits wurde im St. Anna Kinderspital die Stabstelle Pflegequalität etabliert. Eine Pflegeperson war nun direkt der Pflegedirektorin in beratender Funktion zugeordnet.

Die ersten Jahre standen ganz im Zeichen des Pflegeprozesses und der (Weiter-)Entwicklung der Pflegedokumentation. Heute selbstverständlich, wurde damals das Thema „Privat- und Intimsphäre von Kindern wahren“ intensiv bearbeitet. Dabei ging es immerhin darum, etwas an der Haltung der Pflegeperson zu ändern. Das Inkrafttreten des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes (GuKG) 1997 stellte einen äußerst wichtigen Meilenstein in dieser Zeit dar.

Den Anforderungen in der Pädiatrie entsprechend folgte die Erarbeitung von auf die Kinder- und Jugendlichenpflege ab-

gestimmten Pflegediagnosen in enger Zusammenarbeit mit dem Berufsverband Kinderkrankenpflege (BKKÖ).

Weitere Schwerpunkte bildeten

- die Entwicklung eines Pflegeleitbildes,
- die Auseinandersetzung mit Pflege-modellen, die Implementierung der Pflegemodelle nach Dorothea Orem und Nancy Roper und
- die Etablierung einer systematischen Praxisanleitung.

In diesen 25 Jahren hat sich das Selbstbild der Kinder- und Jugendlichenpflege entwickelt von – ein wenig provokant ausgedrückt – „die bessere Mutter sein“ hin zu hochprofessionellem Handeln. Das wurde auch in der Veränderung der stations-internen Abläufe sichtbar. Hier ein Beispiel: Anfang der 1990er galt an der Säuglingsstation noch das ungeschriebene Gesetz, dass im Nachtdienst mindestens die Hälfte der stationären Säuglinge gebadet werden musste. Mit der Mitaufnahme der Bezugsperson hat sich für das einzelne Kind vieles zum Positiven gewandt. Ritu-



Fotos: St. Anna Kinderspital

ale wie das Einhalten der strikten Abfolge beim Säuglingsbad verloren an Gültigkeit (Weissenbacher 2013).

Erste Ansätze zur familienorientierten Ausrichtung der Pflege wurden in der Erarbeitung der Pflegediagnosen für Kinder- und Jugendlichenpflege sichtbar. „Die Integration der Ressourcen der Bezugsperson in die Pflege fördert die Interaktion zwischen Patient, Bezugsperson und Pflegeperson“ beschreibt Margret Weissenbacher im Vorwort des Fachbuches (Weissenbacher 2008).

Beinahe zwei Jahrzehnte später berichtet Margret Weissenbacher, die ehemalige Leiterin der Stabstelle, über diese Zeit: „Im Rückblick auf diese Jahre ist für mich essentiell, wie stark die Entwicklungen im St. Anna Kinderspital, in der österreichischen Kinder- und Jugendlichenpflege und in der Pflegelandschaft generell miteinander verzahnt waren. Es war eine Phase geprägt von Aufbruchsstimmung, Neugierde und Gestaltungswillen [...]. Wir hatten visionäre Vorstellungen, was Pflege

sein könnte, und steckten uns hohe Ziele. [...] Praxis, Erfahrung und Engagement aus dem St. Anna Kinderspital wiederum trieben die Etablierung des Pflegeprozesses in der Kinder- und Jugendlichenpflege, manifestiert in Gesetz, Norm und Arbeitshilfe, wesentlich voran.“

Damals wie heute

Mittlerweile besteht die Stabstelle Qualität und Entwicklung in der Pflege im St. Anna Kinderspital aus einem Team von vier Pflegepersonen mit breit gestreuter Expertise. Dazu zählen unter anderem Pflegemanagement, Pflegewissenschaften, Pädagogik, Organisations- und Personalentwicklung und Gesundheitsmanagement.

Etwas ganz Grundlegendes hat sich nie geändert: Gearbeitet wird in der Stabstelle immer im Team mit den und für die Pflegenden in der Praxis. Sei es im direkten Austausch mit den Praktikerinnen und Praktikern, den Stationsleitungen, den Bereichsleitungen und der Pflegedirektorin

oder in multidisziplinären Settings; oder sei es in der Entwicklung von verschiedensten Angeboten für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Aktuell

Das St. Anna Kinderspital ist mit 120 Betten und 460 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (davon 230 in der Pflege) ein relativ kleines Krankenhaus. Die hohe Spezialisierung auf Pädiatrie im Internen, HNO sowie dem hämatologischen, onkologischen und immunologischen Bereich stellt eine Besonderheit in Österreich dar.

Daraus ergibt sich in den Anforderungen an die Stabstelle die besondere Situation, dass von den einzelnen Mitarbeitern eine hohe Expertise in den verschiedensten Bereichen gefordert ist. Die Qualitätsanforderungen sind hoch und werden immer komplexer. Wo große Kliniken auf eine Reihe von Abteilungen zurückgreifen können verteilen sich die Aufgaben in einem kleinen Haus auf wenige Personen. Je-

doch gibt es auch klare Vorteile: Die Organisation ist wendiger, Entscheidungs- und auch Kommunikationswege sind kurz und mit vielen Mitarbeitern stehen wir im direkten Kontakt. Durch eine konsequente mittel- und langfristige Planung mit klaren Schwerpunkten gelingt es uns allen gemeinsam, die Qualität der Pflege stetig weiter zu entwickeln.

Aufgaben der Stabstelle

Das Aufgabenfeld der Stabstelle kann in fünf Themengebieten beschrieben werden:

- Qualitätsmanagement
- Pflegewissenschaft
- Personalentwicklung
- Pflege-PR
- Serviceangebote

Zur Visualisierung dieser Aufgaben haben wir einen Baum gewählt. Dieser drückt in seiner organischen Wandelbarkeit gut die stetigen Veränderungen unserer Themensstellungen aus. Manches tritt für eine Weile in den Vordergrund während anderes aus einer Entwicklungsphase bereits in die Routine übergeht. Neue Themen werden übernommen und andere kommen zu einem Abschluss.

Qualitätsmanagement

Einen wesentlichen Aspekt unserer Tätigkeit charakterisiert bereits Heleen Prakke (1999): „Um eine allgemein anerkannte Pflegequalität zu erreichen, sollte zuerst ein Konsens über den Grad der Qualität einer Pflegehandlung, einer Station oder eines Krankenhauses gefunden werden. [...] Dieser Konsens sollte immer wieder aktualisiert werden.“

In der Stabstelle werden mit Unterstützung der jeweiligen Expertinnen und Experten sämtliche für Pflegepersonen relevante qualitätssichernde Dokumente erstellt und regelmäßig überarbeitet. Die Publikation erfolgt über die umfangreiche hausinterne Wissensdatenbank. Somit ist



gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf die aktuellste Version des Dokumentes hat.

Interdisziplinär findet eine enge Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement und der ärztlichen Qualitätsbeauftragten entsprechend der aktuellen Schwerpunkte statt. Zwischenfalls- und Risikomeldungen werden beispielweise gemeinsam bearbeitet, um Risikofaktoren und Verbesserungspotentiale berufsgruppenübergreifend zu identifizieren und Veränderungsprozesse zu begleiten.

Pflegewissenschaft

Forschungsanwendung in der pflegerischen Praxis beschreibt Elisabeth Haslinger-Baumann als mehrdimensionalen Prozess, bei dem es auf Organisationsebene einer zentralen Verantwortlichkeit bedarf. Zum Beispiel in Form von strukturiertem Qualitätsmanagement oder definierten Stabstellen für Pflegeforschung, wo Forschungsergebnisse erfasst und aufbereitet werden, sodass

die den Pflegepersonen systematisch zur Verfügung gestellt werden können (Haslinger-Baumann 2015).

Für die Themenschwerpunkte Schmerz und PatientInnenedukation beispielsweise bestehen bereits seit 2010 bzw. 2012 Arbeitsgruppen, die jeweils durch eine Mitarbeiterin der Stabstelle geleitet werden. So ist es möglich, Theorie und Praxis nachhaltig zu verbinden.

Die Mitarbeiterin der Stabstelle bietet in diesem Setting den strukturellen und organisatorischen Rahmen sowie den entsprechenden Theorieinput. Die einzelnen Arbeitsgruppenmitglieder stellen eine praxisgerechte Aufbereitung der Inhalte sicher und fungieren als Multiplikatoren in ihren Bereichen.

Personalentwicklung

Die Schlagworte Bildung und Praktikum geben hier einen ersten Hinweis, doch das ist bei weitem nicht alles. Wie schon 1997 war die Stabstelle intensiv mit der Umset-

zung der Veränderungen in Folge der letzten GuKG-Novellen 2016 befasst.

In der Personalentwicklung fokussiert, wurde besonders das Betriebliche Gesundheitsmanagement mit einem Projekt zum Wiedereingliederungsmanagement und einem Schwerpunkt für Führungskräfte in der Pflege. Unter dem Titel „Gesundes Führen“ gibt es seit 2015 regelmäßige Inputs für Führungskräfte. Bisher stattgefunden haben unter anderem Sensibilisierungsworkshops, Seminare zu Wertschätzung und Anerkennung sowie zum Umgang mit Krisensituationen und als jährlicher Fixpunkt eine Zukunftswerkstatt aller leitenden Pflegepersonen gemeinsam mit der Pflegedirektorin und allen Mitarbeiterinnen der Pflegedirektion.

Entsprechend der aktuellen Schwerpunkte und Bedarfe sowie abgestimmt auf definierte Zielgruppen innerhalb der Pflege wird durch die Stabstelle ein jährliches Bildungsprogramm erstellt. Dieses enthält sowohl verpflichtende Fortbildungen als auch fakultative Trainings, Workshops und Seminare für die externe aber auch interne Expertinnen und Experten eingeladen werden. Die organisatorische Abwicklung der Fortbildungsveranstaltungen erfolgt ebenfalls über die Stabstelle.

Die Infotage für neue Mitarbeiter sind ein Beispiel für eine gänzlich durch hausinterne Experten abgedeckte Veranstaltung. Ergänzend zur strukturierten Einschulung an der Station werden neuen Pflegepersonen hier gezielt relevante Themen vermittelt. Das Kennenlernen der verschiedenen Expertinnen und Experten und der Austausch untereinander wird erfahrungsgemäß sehr geschätzt.

Besonders viel Eindruck bei den Teilnehmern hinterließ das „Theater mit den Schmerzen“, bei dem das Thema mit Hilfe der Methode Improvisationstheater erfahrbar gemacht wurde.

Eine weitere sehr erfolgreiche Veranstaltung war das PflegeexpertInnenforum

„Zeitgemäße Pflege“, zu dem auch externe Pflegepersonen geladen waren. Dazu zwei Rückmeldungen: „Sehr gute Einblicke in andere Arbeitsbereiche sowie in Dinge, die im Hintergrund (Backstage) stattfinden, von denen/deren Auswirkungen wir aber alle profitieren“. „Im St. Anna wird Pflege zeitgemäß gelebt. Ein Vorbild für viele Häuser“.

Die Planung der Teilnahme an Weiterbildungen, Spezialisierungen und die Nachfolgeplanung für zentrale Positionen auf Grundlage einer jährlichen Situationsanalyse fallen ebenfalls in das Aufgabengebiet der Stabstelle.

Für Auszubildende der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe ist das St. Anna Kinderspital mit seinen unterschiedlichen Stationen, Ambulanzen und Bereichen eine interessante Praktikumsstelle. Die Organisation und Koordination der Praktika, aktuell etwa 120 pro Jahr, läuft über die Stabstelle. Die Anleitung erfolgt vor Ort durch qualifizierte Praxisanleitungen, die im Rahmen einer Arbeitsgruppe regelmäßig Gelegenheit zum Austausch und zur gemeinsamen Bearbeitung von anleitungsrelevanten Themen haben. Auch auf die Vernetzung mit den unterschiedlichen Ausbildungsstellen legen wir großen Wert und veranstalten dazu regelmäßige Treffen die gerne wahrgenommen werden. Das Feedback der Teilnehmer bestätigt uns in unseren Bemühungen.

Auch unsere Praktikantinnen und Praktikanten befragen wir nach dem Praktikumsverlauf. Oftmals können wir erfreuliche Feedbacks an die Stationsteams weiterleiten, wie im Fall dieser Praktikantin aus dem 2. Ausbildungsjahr: „Ich konnte mein Wissen sehr vertiefen, habe viel Neues dazugelernt und meine praktischen Fertigkeiten erweitert. Super Team!“

Zwei weitere Aufgabengebiete der Stabstelle können unter dem Titel Pflege-PR und Serviceangebote subsummiert werden. Die Aktivitäten erstrecken sich

über die interne Kommunikation mittels „Pflegetranet“ bis zu Publikationen in Fachzeitschriften und externen Vorträgen.

Schlussgedanke

Möglicherweise werden wir in weiteren 25 Jahren die heutige Zeit als Ära des professionellen Handelns der Pflege im multiprofessionellen Versorgungsteam bezeichnen.

Hoffentlich werden wir jedoch ebenso stolz auf die Errungenschaften der Pflege in unserem Arbeitsfeld zurückblicken wie Margret Weissenbacher. Sie bewertet in ihrem Resümee die Norm „Familienorientierte Information, Beratung und Anleitung in der Kinder- und Jugendlichenpflege“ als „... ein Beispiel dafür, wie es in diesen Jahren gelang, wichtige Anliegen und Themen der Pflege auf allen Ebenen so zu betreiben, dass überall Bewegung und Entwicklung möglich war“ (Weissenbacher 2013).

Hat Büroarbeit etwas mit Pflege zu tun? An dieser Stelle ersuche ich Sie nun, diese Frage für sich selbst zu beantworten. ■

Literatur:

- Haslinger-Baumann E. (2015): Anwendung von Forschungsergebnissen in der pflegerischen Praxis. Eine Methodentriangulation. Conference Paper, <http://ffhoarep.fh-ooe.at/handle/123456789/399>
- Pranke H., Flerchinger C. (1999): Qualitätsentwicklung; Allgemeine Qualitätskriterien für die Pflege im Krankenhaus, Verlag Hans Huber
- Weissenbacher M., Horvath E. (2008): Pflegediagnosen für die Kinder- und Jugendlichenpflege, Springer
- Weissenbacher M., Wagner U. (2013): Fast 30 Jahre Pflegegeschichte St. Anna Kinderspital. Unveröffentlichtes Manuskript

INGRID KRESSL, BSC

Leitung Stabstelle Qualität und
Entwicklung in der Pflege
St Anna Kinderspital, Wien
ingrid.kressl@stanna.at