

Benchmark in der Psychiatrie

Medikation

Von Lisa Bachofen

Innerhalb einer Klinik ist der ganze Prozess der Medikation von vielen Faktoren und Menschen abhängig – nicht zuletzt vom Leitbild und der strategischen Ausrichtung. Die Zürcher Privat-klinik Hohenegg erreicht die höchste Zufriedenheit mit der Medikamentation.

Die «MüPF-Benchmarkgruppe» besteht aus sieben psychiatrischen Kliniken, darunter sind fünf Privatkliniken und zwei öffentliche Kliniken der Psychiatrie, die alle in Richtung Exzellenz arbeiten. Am 29. Juni trafen sich 17 Vertreter der Gruppe (Qualitätsmanager und Ärzte) in der Privatklinik Hohenegg zu einem anregenden Lern-treffen.

Die Kliniken arbeiten mit dem Münsterlinger Fragebogen zur Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie (MüPF). Dieser umfasst eine komplette Patientenbefragung für die Psychiatrie und wird mindestens alle drei Jahre erhoben, in der Privatklinik Hohenegg jedoch laufend. Folgende Fragen zur Medikation werden an die Patienten gerichtet: «Die Wirkungen der Medikamente und mögliche Nebenwirkungen wur-

den mir unzureichend erklärt.» (Item 07) und «Auf die medikamentöse Therapie konnte ich Einfluss nehmen.» (Item 18)

Sehr gute Kundenorientierung

Es ist nicht selbstverständlich, dass sich leitende Ärzte Zeit nehmen, um voneinander zu lernen, wie diese Zufriedenheit der Patienten erhöht werden könnte. Einige sind der Ansicht, dass sie alles Erdenkliche täten, um Patienten über die Medikation zu informieren. Letztlich versteht ein Patient ja nicht wirklich, wie schwierig eine Verordnung sei, wie viel Fachwissen es brauche und wie viele Faktoren dazu in Betracht gezogen werden müssten. Trotzdem scheint eine Klinik das besser hinzukriegen als die andere. Wie schafft das die Privatklinik Hohenegg?

Der Chefarzt, sein Stellvertreter und das QM-Team unter der Leitung von Dr. Johanna Friedli nahmen sich einen ganzen Nachmittag Zeit, um ändern zu erklären, wie sie zu den Topresultaten kommen. Privatkliniken der Psychiatrie sind heute keine rei-

nen Privatkliniken mehr, wenn sie auf den Spitalisten der Kantone stehen. Ihr Leistungsauftrag bezieht sich auch auf Allgemeinpatienten mit und ohne Zusatzversicherungen, mit und ohne Upgrading für eine Halbprivat- oder Privatbehandlung. Nur über sehr gute Kundenorientierung können Privatkliniken besser zahlende Kunden akquirieren und so

Gemeinsam entscheiden

ihr Überleben sichern. Die Privatklinik Hohenegg macht es vor, dass es auch ganz unabhängig von Spitalisten als Privatklinik geht – sie baut aus und ist gut belegt. Das hat eine Menge mit dem Qualitätssystem und dessen Kopplung mit einer «strategisch verordneten» Kultur der Partizipation zu tun.

Shared Decision Making

Zunächst gab es einen Vortrag über die Hintergründe der Medikation, nämlich die Philosophie des «Shared Decision Making-SDM». Shared Decision Making ist ein Modell der partnerschaftlichen Arzt-Patienten-Beziehung, welche sich durch einen gemeinsamen und gleichberechtigten Entscheidungsfindungsprozess auszeichnet. Dr. Brühlmann von der Privatklinik Hohenegg brach-

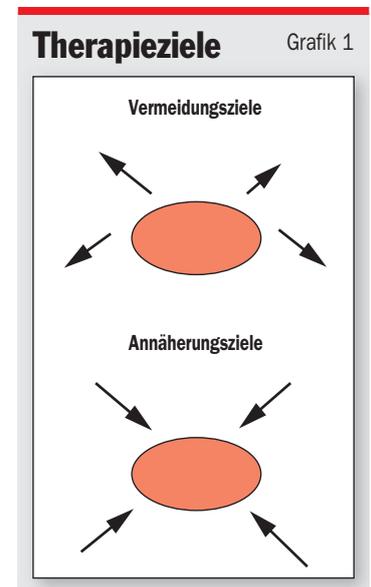
te es auf den Punkt: «Wir reden nicht über, sondern mit dem Patienten. Er erhält viel Verantwortung, was zur Abschaffung der Rapporte führte. Die Vernetzungs- und Integrationsarbeit leistet der Patient selbst.» Dr. Suter erklärte die Einzelheiten an einem Fallbeispiel.

Therapiezielsetzung

- 60 Prozent der Patienten wünschen, gemeinsam mit dem Arzt zu entscheiden.
- 25 Prozent der Patienten wünschen, dass der Arzt entscheidet.
- 15 Prozent der Patienten wünschen, alleine zu entscheiden.

Dabei zeigt der Trend: Je jünger der Patient und je höher die soziale (Bildungs-)Schicht ist, um so eher wird der Einbezug gewünscht (Böcken et al 2004).

Heute kommen die Patienten informiert. Sie haben eigene Vorstellungen, wie sie gesund werden wollen. Patienten sind keine Objekte, die behandelt werden, sondern Experten für ihr Leben, ihre Erfahrungen und Gesundheitsumstände, sie sind Experten für ihr Risikoverhalten und für ihre Ziele. Sie kennen ihre Belastbarkeit und wissen, was für sie «gesund» bedeutet.



Lisa Bachofen, MAS Organisationsberatung, Leiterin Kommunikation und Qualität, Privatklinik Wyss AG, Fellenbergstrasse 34, CH-3053 Münchenbuchsee, T +41 (0)31 868 36 35, l.bachofen@privatlinik-wyss.ch, Member of The Swiss Leading Hospitals SLH, www.slh.ch

Der Arzt ist Experte für medizinische Evidenz. Er übt keinen Druck aus, sondern muss zum Beispiel einen widerspenstigen Patienten für einen gemeinsamen Versuch gewinnen. Das braucht Zeit, Geduld und Kommunikation. Die Therapieziele können also nicht innert einer Stunde am ersten Tag gesetzt und verordnet werden, sondern werden gemeinsam erarbeitet, so lange, bis der Patient von den Zielen überzeugt ist. Der Abwägungsprozess kann allenfalls mit einer Nutzwertanalyse sichtbar dargestellt werden. Es gibt zwei Formen von Zielen (Grafik 1). Beide Aspekte gilt es zu

Es ist wichtig, dass die Bezugsperson der Pflege beim Eintrittsgespräch dabei war und das Gespräch mit den Fragen und Erklärungen zur Therapie erlebt hat. So kann sie daran anknüpfen und weiss bereits um allfällige Ängste, Sorgen und Probleme. Medikamente richten und verabreichen: Auch hier zeigen sich Unterschiede zu anderen Kliniken. Die Patienten geben beim Eintritt ihre Medikamente ab und holen in der Regel ihre vorbereiteten Medikamente bei der Pflege am Vortag ab. Die Patienten müssen die Medikamente nochmals kontrollieren.

Es gibt wenig Missbrauch, weil sonst das Vertrauensverhältnis gestört wäre. Das Risikomeldesystem CIRS bietet die Möglichkeit, anonym Fehler zu melden. Die Meldungen zeigten bei der Auswertung, dass die meisten Fehler um 11 Uhr passieren. Beim Richten der Medikamente sind keine Störungen und keine Telefonate zulässig. Die Erfahrung zeigt auch, dass die Pflegenden gute Hinweise zur Medikation geben, weil sie die Patienten umfassender erleben.

Im Austausch der Benchmarkgruppe diskutierten Ärzte und Involvierte über die Umsetzung, zum Beispiel mit Generika. Der Tipp der Best-Practice-Klinik: «Die Erwartungen an Medikamente reduzieren.» Oft sind Ziele

... und Ziele erarbeiten

beachten, wobei Annäherungsziele im Vordergrund stehen, weil sie mehr Veränderungsenergie freisetzen. Vermeidungsziele können daraus abgeleitet werden (siehe Kasten).

Der Medikamentationsprozess

Nach obiger Einführung war allen klar, dass auch der Medikationsprozess nicht dem üblichen Muster folgen würde. Grafik 2 zeigt, wie die Privatklinik Hohenegg insgesamt vorgeht.

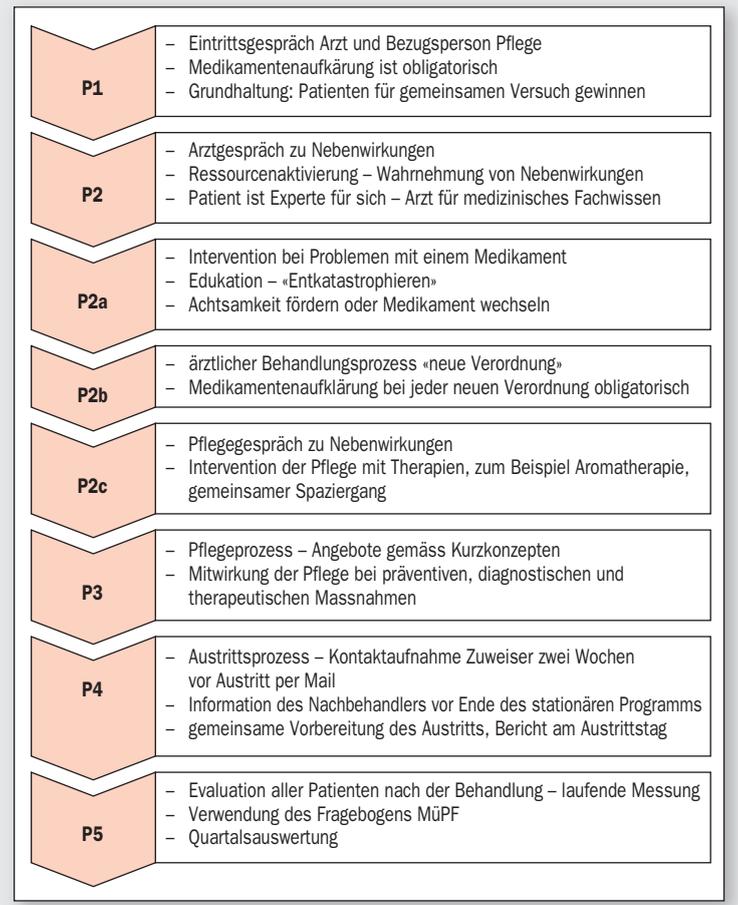
Was sich Ärzte fragen können

Das Gesundheitsmonitoring 2002 von Bertelsmann zeigt, dass Ärzte ihre Kommunikationskompetenz generell höher einschätzen, als dies der Patient wahrnimmt. Ärzte empfinden einen informierten Patienten oftmals gar nicht als wünschenswert, weil er die Arbeit komplizierter macht und erschwert. Interessierte Ärzte und Psychologen können sich folgende Fragen stellen:

- Wie wichtig sind Ihnen Therapieziele?
- Bei welchem Anteil Ihrer Patienten könnten Sie spontan die Therapieziele formulieren?
- Wie vielen Ihrer Patienten sind die Therapieziele bekannt?
- Sind Sie mit der Durchführung Ihrer Therapiezielsetzung zufrieden?
- Wie viel Zeit investieren Sie für die Therapiezielsetzung?
- Wie halten Sie Therapieziele fest?
- Werden die Therapieziele überprüft? Wenn ja – wie häufig?
- Wie erfassen Sie beim Austritt den Therapieerfolg?

Prozess Privatklinik Hohenegg

Grafik 2



an die Medikamente geknüpft. Ziele sollten jedoch im Sinn von SMART-Zielen auch erreichbar und überprüfbar sein und werden daher eher auf die Verhaltens-ebene gelegt.

Diskussion: Und wo liegen die Differenzen?

Das Konzept wirkt ansprechend und überzeugend. Die Probleme der Benchmarkkliniken liegen jedoch darin, dass sie mit Patienten arbeiten, die nicht alle freiwillig eingetreten sind. Die Privatklinik Hohenegg ist als offene Klinik geführt und verlegt suizidale Patienten frühzeitig. In Deutschland wird zwischen psychosomatischer Klinik (offene Klinik ohne Notfallversorgung) und Psychiatrie unterschieden. Müsste diese Grenze auch bei uns gelten? Wie steht es dann um den Leistungsauftrag als Listenspital? Wie müss-

te der Vertrauensaufbau erfolgen? Übersteigt eine solche Idee nicht das Thema der Medikation?

Vertrauensaufbau benötigt konstantes und geschultes Personal. Die Privatklinik Hohenegg bildet keine Pflegepersonen oder

Patienten wirklich ernst nehmen

Assistenzärzte aus. So kann sie mehr Verlässlichkeit bei den Ansprechpersonen bieten und die Rapporte auf einen einzigen pro Woche beschränken. Das kommt dem Patienten zugute, da die Ärzte mehr Zeit für sie haben. Auch hier haben öffentliche wie auch die übrigen Privatkliniken andere Schwerpunkte. Sie alle bilden Nachwuchs aus.▶

Es geht um die Menschen

Was haben wir als Benchmark-klinik gelernt?

- Der Einbezug des Patienten in die Therapiegestaltung wird bereits gelebt, könnte jedoch mehr Zeit erhalten.
- Unser umfangreiches Rapport-system könnte hinterfragt werden, obwohl wir stolz auf unser interdisziplinäres Arbeiten sind.

■ Das Eintrittsgespräch zusammen mit der Bezugsperson könnte vieles vereinfachen, falls die Bezugsperson abkömmlich ist. Wie geschieht die Zuweisung bei Teilzeitarbeit?

- Mehr mit Placebos arbeiten und Patienten für Nebenwirkungen sensibilisieren.
- Das Wegnehmen der Erwartungen an Medikamente praktizieren

wir bereits – aber vielleicht zu wenig.

- Patienten zur Kontrolle der Medikamente anhalten – und diese abholen lassen – ist eine prüfenswerte Idee.

Abschliessend kann festgehalten werden, dass einmal mehr kulturelle Faktoren zu Spitzenplätzen führen. Dazu gehört vor allem der

Mut, diese Kultur mit dem nötigen Nachdruck von Vorgaben auch umzusetzen. Das Ernstnehmen der Patienten wird durch die Tat gelebt und könnte auch Nicht-psychiatrieerfahrene auf die Idee bringen, dass Patienten in einer psychiatrischen Klinik eben Menschen sind – und Experten. ■

MEETINGPOINT

Die **110 %** Seminarpauschale



100 % TopService
+ 10 % MEHRWert nach Wahl
kostenlos z.B. im Oktober
Sushi-Aperitif hausgemacht
oder durch Ihre
Seminarernehmer kreiert!

Mehr darüber auf
WWW.DASSEMINARHOTEL.CH
Seminarhotel Sempachersee
6207 Nottwil LU 041 939 23 23



MEETING HOTEL RESTAURANT CASINO

**IHR EVENTHOTEL
GANZ OBEN AM ZÜRICHSEE**

**SEIDAMM
PLAZA**
KONGRESSE HOTEL SEMINARE

CH-8808 PFÄFFIKON SZ, TEL. +41 55 417 17 17
info@seedamm-plaza.ch, www.seedamm-plaza.ch

...winterthur...



www.meeting-organizer.ch

Die individuelle, kostenlose und flexible Form der Kongress- und Veranstaltungsorganisation.

Planen Sie Ihren nächsten Anlass in Winterthur und der Region mit uns!

Winterthur Tourismus, Kongressbüro
kongress@win.ch
Telefon +41 52 267 68 57

Guter Rat ist teuer – nicht bei uns.



**Sie sorgen für die Inhalte.
Wir organisieren den Rest.
Perfekte Business-Events
in Wil.**

**STADTSAAL
WIL**

Alles ist da. Vom Catering-Service über die moderne Tagungstechnik, die ideale Infrastruktur bis hin zur günstigen Verkehrsanbindung im Herzen der Stadt und der Ostschweiz:

Der Stadtsaal Wil bietet ein perfektes Umfeld für erfolgreiche Business-Anlässe.
Herzlich willkommen.



Stadtsaal Wil
Bahnhofplatz 6, 9500 Wil, Tel. 071 913 52 00,
www.stadtsaal-wil.ch



**Mieten Sie
Ihr Lieblingsschiff für
den perfekten Event
auf dem See.**

www.schiffsmiete.ch

**VIER
WALDSTÄTTERSEE**

Auf dieser Seite stellen sich Spezialisten in Sachen «Tagungen, Konferenzen, Seminare...» vor.

Nutzen auch Sie diese interessante Werbepattform für eine Präsentation Ihres Unternehmens!

Für weitere Informationen steht Ihnen unsere Paul Bärlocher zur Verfügung – rufen Sie uns an!

Wincons AG
Fischingerstrasse 66
CH-8370 Sirnach
Telefon +41 (0)71 969 60 30