

PatientenSiegel Schmerztherapie - Erfahrungsbericht

Motivationsschub durch erfolgreiche Zertifizierung

Das Zertifikat

Mit dem Ziel Patienten einen besseren Überblick über das Angebot und die Qualität von Schmerztherapien zu bieten, haben führende Anästhesisten und Chefärzte das PatientenSiegel Schmerztherapie ins Leben gerufen. Durch das neue Zertifikat soll künftig Patienten, Angehörigen und Interessenten das Erkennen von nachgewiesener patientenorientierter Qualität erleichtert werden.

Der Anspruch von PatientenSiegel

Das PatientenSiegel Schmerztherapie steht für hervorragende Leistung und ausgezeichnete Ergebnisse im Bereich der Schmerztherapie, die von Experten überwacht werden. Das neue Zertifikat widmet sich der Qualität und Spezifizierung in den Bereichen der Schmerztherapie, Schmerzzentren oder Palliativstationen sowie Hospizeinrichtungen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Patienten, so dass es für eine optimale Behandlung der Erkrankung steht. Zudem versichert das Siegel zweckmäßige Organisationsstrukturen und zielgerichtete Abläufe innerhalb der Einrichtung. Mithilfe des Zertifizierungssiegels soll dem Patienten die Entscheidung für eine Klinik erleichtert werden, indem er sich über größtmögliche Patientensicherheit und eine bestmögliche Behandlungsmethodik informieren kann. Denn obwohl jeder Patient einen Rechtsanspruch auf eine Schmerztherapie hat, wird der Aufwand, den eine Schmerztherapie verlangt, häufig unterschätzt: Standardisierte Abläufe und eine gute Dokumentation sind in unseren Kliniken und Praxen oftmals noch nicht die Regel.

Die Zertifizierungskommission

Ein zentrales neues Element ist die Einrichtung einer Zertifizierungskommission, die nach erfolgter Auditierung durch die Zertifizierungsgesellschaft DocCert AG über die Zertifikatsvergabe entscheidet. Sie kann der Zertifikatsempfehlung zustimmen, Auflagen erteilen oder die Zertifizierung ablehnen. Diese Zertifizierungskommission ist besetzt mit fachärztlichen Experten in der Schmerztherapie, Pflegefachleuten mit langjähriger Berufspraxis sowie Erfahrung im Qualitätsmanagement und Vertretern führender Patientenverbände sowie berufserfahrenen Fachärzten des Verfahrensgebers und qualifizierten Leitern und Auditoren der Zertifizierungsgesellschaft.

PatientenSiegel im Krankenhaus St. Josef in Wuppertal

Das Krankenhaus

Das Krankenhaus St. Josef ist ein Krankenhaus der Grundversorgung im Zentrum von Wuppertal-Elberfeld mit dem Behandlungsschwerpunkt von Erkrankungen des Bewegungsapparates. Mit den unterschiedlichen Kliniken der Orthopädie, Rheumatologie und der Schmerzmedizin werden Patienten ambulant und stationär behandelt. Ein federführendes Symptom sind akute und chronische Schmerzen, die die Patienten zur Behandlung und somit in das Krankenhaus führen. Deshalb ist die Diagnose und Behandlung von akuten und chronischen Schmerzen für das Krankenhaus St. Josef von großer Bedeutung.

Neben den interdisziplinären und fachgruppenübergreifenden Schulungen gibt es am Krankenhaus klare Konzepte, die sich der Versorgung von Patienten mit akuten und chronischen Schmerzen widmen. Besonders im Bereich der Akutschmerztherapie rund um die perioperative Versorgung der Patienten mit den unterschiedlichen Schnittstellen bedarf es einer laufenden Kommunikation und Überprüfung der bestehenden Abläufe.

Die Entscheidung für PatientenSiegel

Das Krankenhaus St. Josef ist nach KTQ/ProCumCert rezertifiziert. Da diese Zertifizierungssicherung hier gelebt wird, lag es nahe, diesen Spezialbereich zusätzlich zu zertifizieren. In der Zertifizierung nach PatientenSiegel Schmerz – Akutschmerztherapie – wurde der Vorteil gesehen, dass die bestehende Qualitätssicherungslogik eingehalten wird. Durch eine WEB-basierte Unterstützung ist der Selbstbewertungsbericht pragmatisch und gut zu erstellen. Durch eine integrierte Dokumentenlenkung wird das Einpflegen eigener Dokumente unterstützt. Durch die Übernahme von vorgeschlagenen Dokumenten wie Schmerzmanuals, Qualitätssicherungskriterien etc. wird zusätzlich eine deutliche Arbeitserleichterung geboten. Ebenfalls ist der konservative Bereich der Rheumatologie, die auch Patienten mit akut exazerbierten Schmerzen behandeln müssen, mit in die Zertifizierung eingebunden.

Ein weiterer Vorteil wurde in der Transparenz sowie der Erfassung der Strukturprozesse und der Ergebnisqualität gesehen. Die Verleihung des Zertifikates durch eine unabhängige Zertifizierungskommission, in der Patientenvertreter als auch Vertreter der schmerztherapeutisch bedeutenden Fachgesellschaften sowie des Zertifizierers repräsentiert sind, bedeutet für uns eine unabhängige Anerkennung bei Verleihung des Zertifikates. Aus diesem Grund wurde die Entscheidung für PatientenSiegel getroffen.

Die Vorbereitungsphase und die Softwareunterstützung

In der Vorbereitungszeit erfolgte unter Einbeziehung des kaufmännischen Bereiches ein Treffen unterschiedlicher Arbeitsgruppen sowie die Verteilung der einzelnen Kriterien auf dafür federführend zuständige Mitarbeiter. So konnte der Selbstbewertungsbericht zügig erstellt werden und bestehende Probleme in den Arbeitskreisen besprochen werden. Hier waren einige Ablaufänderungen notwendig, die zu einer Verbesserung der Patientenversorgung führen werden. Insbesondere eine Anpassung der Patientenbefragung wird in der Zukunft für uns weitere Informationen ergeben, die sich in einem Anpassen der schmerztherapeutischen Versorgung an die Bedürfnisse der Patienten widerspiegeln werden.

Als besonders angenehm wurde von allen Projektmitarbeitern die WEB-basierte Darstellung der NEXUS-Software und das Einsehen – auch von zu Hause aus – empfunden. Dabei war die NEXUS-Telefonhotline immer erreichbar und half bei Unklarheiten kompetent weiter.

Die Zertifizierung

Nach Abgabe der Selbstbewertung erfolgte die Planung zum Zertifizierungsaudit, zu dem ein Fachgutachter und Frau Dr. Volm von der Zertifizierungsgesellschaft Doc Cert ins Haus kamen. Diesen mussten die bestehenden Dokumente, Dienstpläne und Ablaufpläne sowie alle schriftlich vorhandenen Qualitätssicherungsmaßnahmen zum Bereich Akutschmerztherapie als auch die Patientenbefragung vorgelegt werden.

Im Rahmen des Audits erfolgte eine Begehung der Stationen mit zufälliger Auswahl von Patientenkurven. Die Patienten wurden um ihr Einverständnis der Kurveneinsicht gebeten. Desweiteren wurde pflegerisches und ärztliches Personal auf den Stationen zufällig interviewt. Nach diesen Visitationen auf den Stationen und unterschiedlichen Schnittstellen erfolgte im Rahmen des Audits ein kollegialer Dialog mit Ärzten der unterschiedlichen Fachabteilungen.

Im Anschluss erfolgte nochmals ein gemeinsames Gespräch, in dem die Auditoren, die sich vorher beraten hatten, einen ersten Eindruck mitteilten.

Fazit

Der Zertifizierungsprozess hat dazu geführt, dass sich alle Abteilungen und Mitarbeiter des Krankenhauses in dieses Zertifikat eingebunden gefühlt haben und gut in der Vorbereitung zu motivieren waren. Das positive Ergebnis und die Bestätigung der bisherigen Arbeit als auch der Veränderungen, die im Rahmen der Zertifizierung PatientenSiegel notwendig waren, ergaben einen weiteren Motivationsschub, so dass die Schmerztherapie wieder Allen präsent ist und auch nach außen von überzeugten Mitarbeitern überzeugt dargestellt wird.

Aufgrund der oben geschilderten Erfahrungen am Krankenhaus St. Josef können wir diese Zertifizierungsform der Schmerztherapie nach PatientenSiegel empfehlen und stehen für Rückfragen jederzeit und gerne zur Verfügung.