



# Die Pflegevisite am Patientenbett

Anstatt Informationen im Rapport auszutauschen, werden diese in der Pflegevisite direkt am Patientenbett besprochen. Mit zahlreichen Vorteilen: Die Pflegefachpersonen sind näher am Patienten, dieser wird in seine Pflege einbezogen und der Beruf wird sichtbarer.

**Text:** Anna Christina Diez, Çiçek Firat / **Fotos:** Charly Rappo



Mit der Pflegevisite wurde am HFR Freiburger Spital – Kantonsspital ein für die Romandie neuartiges Konzept realisiert. Basis des Projekts ist eine Abschlussarbeit für die Weiterbildung Höfa1. Seit Juni 2014 führen die Pflegefachpersonen von Chirurgie, Orthopädie und ORL den schriftlichen und mündlichen Austausch anders durch als früher, um näher an die wichtigste Person im Gesundheitssystem zu kommen: Den Patienten.

Die Pflegevisite findet zu zweit oder zu dritt am Bett des Patienten statt. Sie ist ein Austauschinstrument, das den Pati-

enten in die pflegerische Betreuung integriert. Der Patient wird dabei, im Rahmen seiner Möglichkeiten, zur Führungsperson in seinem Pflegeprozess. Der so zwischen Pflegenden und Gepflegten eingeführte Austausch optimiert die schriftlichen Berichte und macht mündliche Rapporte überflüssig.

## Partner in der Pflege

In der Vergangenheit dominierte ein paternalistisches System die Pflege: Die Fachperson war die einzig Wissende. Mit der Zeit hat sich ein patientenzentrierter

Ansatz durchgesetzt, wo das Zuhören, Informieren und Begleiten im Vordergrund sind. Heute strebt man eine partnerschaftliche Pflege an. Das Ziel der

## Autorinnen

**Anna Christina Diez** und **Çiçek Firat** sind Pflegefachfrauen Höfa 1 in der Chirurgie des HFR Freiburger Spitals – Kantonsspital. Kontakt: AnnaChristina.Diez@h-fr.ch und Cicek.Firat@h-fr.ch



Der Fokus liegt auf der Beziehungsebene, nicht auf technischen Aspekten der Pflege.

Genug Zeit für den Patienten

## Zielgerichtete Gespräche

*Während der Pflegevisite wird nur mit dem Patienten kommuniziert.*

Die Pflegevisite stellt für den Patienten einen besonderen Moment dar. Er kann hier seine Wünsche ausdrücken, Bemerkungen oder Vorschläge machen oder Fragen stellen wie: «Der Arzt hat gesagt, ich könne morgen nach Hause, aber ich habe nicht verstanden, wer meine Wunde kontrollieren und den Verband wechseln wird.» Zudem werden ihm die Pflegehandlungen erklärt, damit er mitarbeiten und zustimmen kann. Die Pflegefachfrau kann ihm zum Beispiel erklären: «Heute nachmittag um 16 Uhr komme ich vorbei, um den Verband an ihrem Bein zu wechseln», und ihn bitten: «Könnten Sie dann bitte in ihrem Zimmer sein?»

### Ziele erklären

Die Pflegefachfrau kann in der Pflegevisite ihre Pflegeziele erklären, zum Beispiel: «Sie gehen in einer Woche nach Hause. Darum müssen Sie ihre Muskeln aufbauen. Ich schlage vor, dass Sie an ihrer Mobilität arbeiten. Wenn Sie einverstanden sind, bringen wir Sie nicht mehr im Rollstuhl zur Toilette, sondern Sie benutzen den Gehbock, um zur Toilette zu gehen und wir begleiten sie.» Oder: «Wegen Ihrer Schmerzen: Sie hatten um 13 Uhr Schmerzen an der Schulter und haben ein Schmerzmittel be-

kommen. Hat es geholfen? Wie würden Sie Ihre Schmerzen jetzt auf einer Skala von 0 bis 10 beschreiben? Wenn die Schmerzen zwischen 1 und 3 liegen, denken Sie, dass die Behandlung ausreichend oder sollte die Dosierung erhöht werden?»

### Beteiligung ermöglichen

Der Patient wird sich bewusst, dass er sich an seiner Pflege beteiligen kann. Er kann sagen, was ihm auf dem Herzen liegt und erklären, was ihn am meisten beschäftigt. Die Pflegefachfrau begünstigt das, indem sie im offene Fragen stellt: «Was beschäftigt Sie momentan am meisten?», «Wie war der Vormittag für Sie?», «Was brauchen Sie heute?». Indem man so seinen klinischen Zustand, die Pflege und die Behandlungen besser versteht, ermöglicht, resp. verbessert sich sein Engagement für seine nachfolgende Betreuung; er wird zum Partner seiner Pflegeplanung. In diesem Sinn kann die Pflegefachfrau ihm zum Beispiel sagen: «Der Arzt hat Ihnen den Ablauf Ihrer bevorstehenden Operation erklärt. Ich werde Ihnen nun sagen, welche Pflege Sie vor- und nachher erhalten. Sagen Sie mir, ob diese Pflege Ihnen entspricht.» Diese Erklärungen verdeutlichen dem Patienten die Situation und beruhigen ihn, während sie gleichzeitig die Sichtbarkeit der pflegerischen Interventionen verstärken.

Pflege ist nicht mehr, anzuordnen, zu informieren oder die Bedürfnisse des Patienten zu berücksichtigen. Es geht vermehrt darum, ihn in den Pflegeprozess einzubeziehen und bei der Entwicklung seiner Fähigkeiten zu begleiten, damit er Entscheidungen über seine Behandlung und Pflege fällen kann. Er wird so während seiner Hospitalisierung zum Entscheidungsträger. Durch die Pflegevisite wird der Patient während des ganzen Spitalaufenthalts und über die verschiedenen Etappen des klinischen Wegs unterstützt, indem er klare und verständliche Informationen erhält.

### Weg vom Rapport

Im Freiburger Spital haben die Pflegefachpersonen ein elektronisches Informationssystem entwickelt, das alle wichtigen Informationen in einem einzigen Dokument zusammenfasst und vereinheitlicht (Diagnostik, Berichte, Materialien wie Verbände, Katheter usw.). Die schriftlich festgehaltenen Beobachtungen der Pflegefachpersonen wurden mit Hilfe eines definierten Rasters mit mehreren Items optimiert, um qualitativ hochstehende Informationen bereitzustellen (zu Mobilisation, Körperpflege und An- und Auskleiden, Ausscheidung, Ernährung, Kommunikation/Interaktion, Kognition/Wahrnehmung, Schlaf, Atmung, Schmerzen, Dekubitus/Wunden, Pflegeprobleme, Fragen an Arzt,

Austritt). Dank des neuen Systems wurden die mündlichen Rapporte überflüssig. Der Zeitgewinn ist mit rund drei Stunden pro Tag beträchtlich. Das elektronische Dossier wurde so zum neuen Informationswerkzeug.

In diesem neuen Kontext begeben sich die Pflegefachpersonen nun einmal täglich direkt ans Bett des Patienten, um die Pflegevisite durchzuführen. Sie wird während der Schichtwechsel gemacht, um einen kontinuierlichen Informationsfluss zu gewährleisten und die Patienten in den Pflegeprozess einzubeziehen.

### Angenehm und beruhigend

Die Patienten stehen während der Pflegevisite im Zentrum. Wir haben festgestellt,

dass sie diesen Moment des Austauschs mit den Pflegefachpersonen besonders schätzen. Die Betonung liegt dabei stärker auf der Beziehungsebene als auf technischen Aspekten der Pflege. Die Patienten freuen sich, dass man sich um sie kümmert und Zeit für sie hat.

Der Patient sieht seine Bezugspflegefachfrau und ihre Kollegin anlässlich des täglichen Schichtwechsels. Sie nimmt sich Zeit für dieses Gespräch. Für den Patienten ist dieser Austausch beruhigend, denn er befindet sich an einem für ihn ungewohnten Ort. Er lernt so «seine» Pflegefachfrau kennen und weiss, an wen er sich wenden kann. Sie wird zu seiner Bezugsperson unter all den Fachpersonen. Das Gespräch mit dem Patienten findet in



Interview .....

# «Partnerschaft mit dem Patienten»

Die Pflegevisite wertet den Beruf auf. Zwei Pflegefachfrauen, die im Freiburger Spital bei der Einführung von Beginn an dabei waren, sprechen von ihrer Erfahrung damit.



Çiçek Firat

ten, sich an die Bezugspflegefachfrau zu wenden, wenn sie Informationen über den Patienten brauchen. Aber sie haben schnell gemerkt, dass es für den Patienten gut ist, dass es diesen Moment gibt, in dem ihm seine Pflege erklärt wird.

*Welche Bilanz ziehen Sie?*

**Çiçek Firat:** Wir haben eine neue Sichtweise auf die Betreuung des Patienten. Die Beziehung zwischen Pflegenden und

**Krankenpflege:** Die Pflegevisite scheint ein Selbstverständnis zu sein. Wie erklären Sie sich, dass sie nicht seit langem gemacht wird?

**Çiçek Firat:** Während der Patient die Pflege früher über sich ergehen lassen musste, streben wir heute eine Partnerschaft mit ihm an. Die Pflegevisite bezieht ihn ein. Und sie löst den Rapport ab, der dank den neuen Informationswerkzeugen nicht mehr nötig ist.

*Die Visite fördert die Kommunikation mit dem Patienten. Was, wenn er kognitive Schwierigkeiten hat oder in einem schlechten Gesundheitszustand ist?*

**Çiçek Firat:** Auch wenn der Patient nicht teilnehmen kann, wird sie durchgeführt. Es ist wichtig, dass sich die Pflegefachfrau an sein Bett begibt und alles kontrolliert.

*Wie haben die Ärzte reagiert?*

**Anna Diez:** Am Anfang waren sie ein wenig verunsichert, da sie lernen muss-



Anna Diez

Gepflegtem hat sich intensiviert und der Patient schätzt diesen Moment sehr. Wir Pflegefachfrauen werden nicht mehr zurückgehen, denn die Pflege ist besser geworden.

*Könnten Sie in einem Spital arbeiten, wo die Pflegevisite nicht gemacht wird?*

**Anna Diez:** Ja, aber ich würde mich dafür einsetzen, dass sie eingeführt wird. (ft)

einem intimen Rahmen statt, um eine angenehme, entspannte und wohlwollende Atmosphäre zu schaffen.

Das Gespräch, das während der Pflegevisite stattfindet (siehe Kasten S. 9), trägt dazu bei, dass der Patient sich ernst genommen fühlt. Er merkt, dass das Pflegepersonal für ihn da ist. Sein Vertrauen wird gestärkt, Stress und Verunsicherung können abgebaut werden. Auch die Sicherheit der Pflege steigt, da die Pflegefachpersonen zu zweit den Medikationsplan kontrollieren und zum Beispiel einen Verband wechseln. So merkt der Patient, dass seiner Sicherheit ein hoher Stellenwert eingeräumt wird.

## Patientenwunsch im Zentrum

Zum Mehrwert der pflegerischen Betreuung gehören insbesondere die gezielte Diskussion von Pflegeproblemen und die Analyse des Pflegeprozesses. Am Bett der gepflegten Person hat die Pflegefachperson Zeit, um zuzuhören. Im Alltag haben wir festgestellt, dass die vom Team gesetzten Ziele nicht unbedingt den Bedürfnissen der Patienten entsprechen. Während zum Beispiel das pflegerische Ziel die regelmässige Mobilisierung des Patienten ist, ist dieser möglicherweise stärker damit beschäftigt, sein Gebiss reparieren zu lassen, das vor ein paar Tagen kaputt gegangen ist, was ihn daran hindert, sich gut zu ernähren.

Dabei geht es nicht nur darum, dem Gepflegten zuzuhören, sondern auch darum, seine Bedürfnisse besser zu antizipieren, indem man die Situation direkt mit ihm bespricht. Während der Rapporte war es so, dass die Fachpersonen die Informationen aus ihrer Sicht interpretieren. Bei der Pflegevisite hingegen erhalten wir die Informationen aus erster Hand, was keinen Raum mehr lässt für Interpretationen.

## Nähe aufrechterhalten

Mit der Einführung des elektronischen Patientendossiers haben wir bemerkt, dass die Informatik mehr und mehr Platz einnimmt. Der Computer stellt manchmal eine konkrete physische Barriere in der Beziehung zwischen Pflegepersonal und Patient dar. Die Pflegevisite ist ein Mittel, um die Nähe zu den Patienten aufrechtzuerhalten.

Beim Schichtwechsel geht die Pflegefachfrau ins Patientenzimmer. Der Patient ist somit nicht mehr ein Name oder eine Zimmernummer auf einem Rapportblatt,

sondern eine Person, mit der ein konstruktiver Austausch geführt wird. Von Beginn der Hospitalisierung an findet eine zwischenmenschliche Kommunikation statt, was dazu führt, dass sich der Pflegeprozess laufend weiterentwickelt und an jede Etappe des klinischen Weges angepasst ist. Zudem verbindet man mit der erhaltenen Information ein Bild oder eine Person, weshalb man sich leichter daran erinnert. Damit wird auch das Risiko verringert, dass bei der Übergabe Informationen vergessen werden.

Die Möglichkeiten der Informatik werden heute sinnvoll genutzt. Die in den verschiedenen Modulen des elektronischen Patientendossiers EPD vorhandenen Informationen, zum Beispiel Diagnosen, Behandlungen, Hilfsmittel usw. werden der Pflegefachfrau nicht mehr erzählt, wenn sie die Schicht übernimmt. Stattdessen kann sie sich die Zeit nehmen, um das EPD in Ruhe zu konsultieren.

Dank der Tatsache, dass sich nicht mehr das vollständige Team für den Rapport treffen muss, wird Zeit gewonnen. Da die Informationen während der Pflegevisite direkt weitergegeben werden, ist dennoch sichergestellt, dass alle auf dem gleichen Wissensstand sind. Die frei gewordene Zeit kann für Bildungszwecke oder für den Patienten genutzt werden.

Die Pflegevisite wertet zudem den Beruf auf. Wir sind nicht mehr nur Ausführende des Arztes, sondern wir zeigen klar unsere Rolle als Pflegefachpersonen. Unser für die Romandie neuartiges Projekt macht die Bedeutung der Beziehung zwischen Pflegefachperson und Patient deut-

*«Der Zeitgewinn ist mit rund drei Stunden pro Tag beträchtlich.»*

lich und erhöht die Zufriedenheit der PatientInnen. Es ist wichtig, dass wir unseren Beruf präsentieren und aus dem Schatten der Ärzteschaft heraustreten, um die Breite unseres Tätigkeitsfeldes aufzuzeigen.

### Widerstände

Die Pflegevisite hat, wie wir gezeigt haben, zahlreiche Vorteile, sowohl für den Patienten als auch für die Pflegefachperson. Trotzdem muss man auch auf die Schwierigkeiten hinweisen, die auftreten

Im Gespräch am Bett merkt der Patient, dass die Pflegefachpersonen für ihn da sind.



wenn man ein solches Projekt in einem Pflorgeteam einführen will.

Zunächst einmal muss man die Kultur des Rapports erwähnen – dieser Moment, wenn das Team zusammenkommt, um Informationen über die Patienten auszutauschen. Seit jeher sind die Rapporte ein Bestandteil der Kultur der Pflegefachpersonen. Die mündlichen Berichte, die wir vorher gekannt haben, waren integraler Bestandteil unseres Alltags. Wir hatten uns nicht die Frage gestellt, etwas daran zu ändern, denn diese Art von Austausch konnte nicht hinterfragt werden. Mit der Einführung der elektronischen Pflegedossiers und der Möglichkeit, schnell auf Informationen zuzugreifen, ist die Zeit nun aber gekommen, um Abstand zu gewinnen und von der Gelegenheit zu profitieren, solche tief verankerten Handlungsweisen zu verändern – um von den oben genannten Vorteilen profitieren zu können.

Der mündliche Austausch während des Rapports wurde von vielen Pflegefachpersonen geschätzt, denn das war auch die einzige Gelegenheit, in dem das ganze Team zusammen kam. Die Rapporte ermöglichten auch, neues Personal zu integrieren, und Studierende lernten während des Zuhörens. Zudem waren sie eine Möglichkeit für ein Debriefing. In der Pflege erleben wir oft schwierige Momente, erfahren Leid, Trauer oder auch Wut und Aggression. Der Austausch unter seinesgleichen hat hier eine wichtige Funktion, um Druck abzulassen und Stress loszuwerden.

### Den Wechsel begleiten

Manchmal lehnen Teams Veränderungen ab, denn ihre Arbeitsweise wird durch-

einandergebracht. Solche Reaktionen können aus einer Furcht vor dem Unbekannten stammen. Es kam auch bei uns vor, dass versucht wurde, die Veränderungen zu vermeiden, indem einige Mitglieder des Teams trotz allem weiterhin Rapporte machten.

Es ist daher umso wichtiger, die Teams während der Einführung eines solchen Projekts zu begleiten. Es ist zentral, dass

*«Die Patienten merken, dass ihre Sicherheit einen hohen Stellenwert hat.»*

laufend informiert wird, und alle müssen die Möglichkeit haben, sich an Entscheidungen zu beteiligen. Auf diese Weise können Frustrationen vermieden und das Verhalten verändert werden. Im Vorfeld organisierte Austauschmöglichkeiten für die Teams sind zum Beispiel eine Gelegenheit, um mit den Mitarbeitenden zu reden und die Einführung des Projekts zu erleichtern. Guidelines für Pflege und Ärzteschaft, Broschüren für die Patienten und Plakate für die Besucher haben ebenfalls dazu beigetragen, diese Arbeit sichtbar zu machen und zu fördern.

Trotz anfänglicher Widerstände und Schwierigkeiten geben die Teams zu verstehen, dass sie nicht zurück möchten zu den traditionellen Rapporten. Die Pflegevisite ist ein Fortschritt für unser Angebot und die Pflege – wir empfehlen anderen Institutionen, sie ebenfalls einzuführen. ■



In der digitalen Ausgabe finden Sie unter anderem ein Video über die Pflegevisite am HFR.