

Christina Brunnschweiler

Anita Coray

Spitex Zürich

4. Oktober 2011



Der Spitexpress  
nimmt Fahrt auf

## Agenda

- ▶ **Ausgangslage**
- ▶ Zielsetzungen und Nutzen
- ▶ Konzept
- ▶ Weiteres Vorgehen

- Ein Projekt aus der Spitex-Strategie 2014, um den Übertrittprozess vom Spital in die Spitex zu optimieren in Bezug auf DRG's
- Gemeinsames Projekt der Spitex Zürich (Limmat, Sihl, SAW)
- Zusammenarbeit mit vier Partnerspitälern (Triemli, Waid, USZ, Zollikerberg)  
Spätere Zusammenarbeit mit weiteren Spitälern und Institutionen (Reha)
- Vorbereitung der Spitex auf die Einführung DRG's ab 2012, vernetzt mit anderen städtischen Projekten
- Annahmen dazu:
  - (Noch) frühere Entlassungen
  - Mehr ambulante Operationen und Interventionen
  - Kurzfristigere Einsätze
  - Voraussichtlich höherer Pflegeaufwand
  - Zunehmend Übertritte am Wochenende und abends

## Zwei Spitexorganisationen mit Leistungsauftrag der Stadt Zürich



# Standorte Siedlungen SAW

35 Siedlungen über die ganze Stadt verteilt mit eigener Spitex



## Zusammenarbeit mit vier Spitälern

- Stadtspital Triemli
- Stadtspital Waid
- USZ in Abstimmung mit ihrem Projekt „Austrittsmanagement“ (verbesserte Checkliste zu relevanten Risiken)
- Spital Zollikerberg
- Die Sicherstellung der medikamentösen Betreuung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem AVKZ
- Spätere Zusammenarbeit mit weiteren Spitälern und Institutionen (Reha, Pflegezentren) ist vorgesehen

## Agenda

- ▶ Ausgangslage
- ▶ **Zielsetzungen und Nutzen**
- ▶ Konzept
- ▶ Weiteres Vorgehen



- Übertritt aus dem Spital in die Spitex erfolgt während 7 Tagen in der Woche schnell, unkompliziert und nach fachkompetenten aktuellen Kriterien
- Die Betreuung der Kundschaft ist auch bei kurzfristigen Übertritten sichergestellt
- Die Pflegefachpersonen sind in der Lage, sowohl komplexe Betreuungssituationen, wie auch anspruchsvolle medizintechnische Verrichtungen zu bewältigen
- Entlasten der Spitex-Zentren durch Übernahme von kurzfristigen Kundenübertritten
- Fortführen des Behandlungsprozesses ist sichergestellt
- Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Spitin und Spitex
- Marktwirtschaftliche Positionierung der Spitex

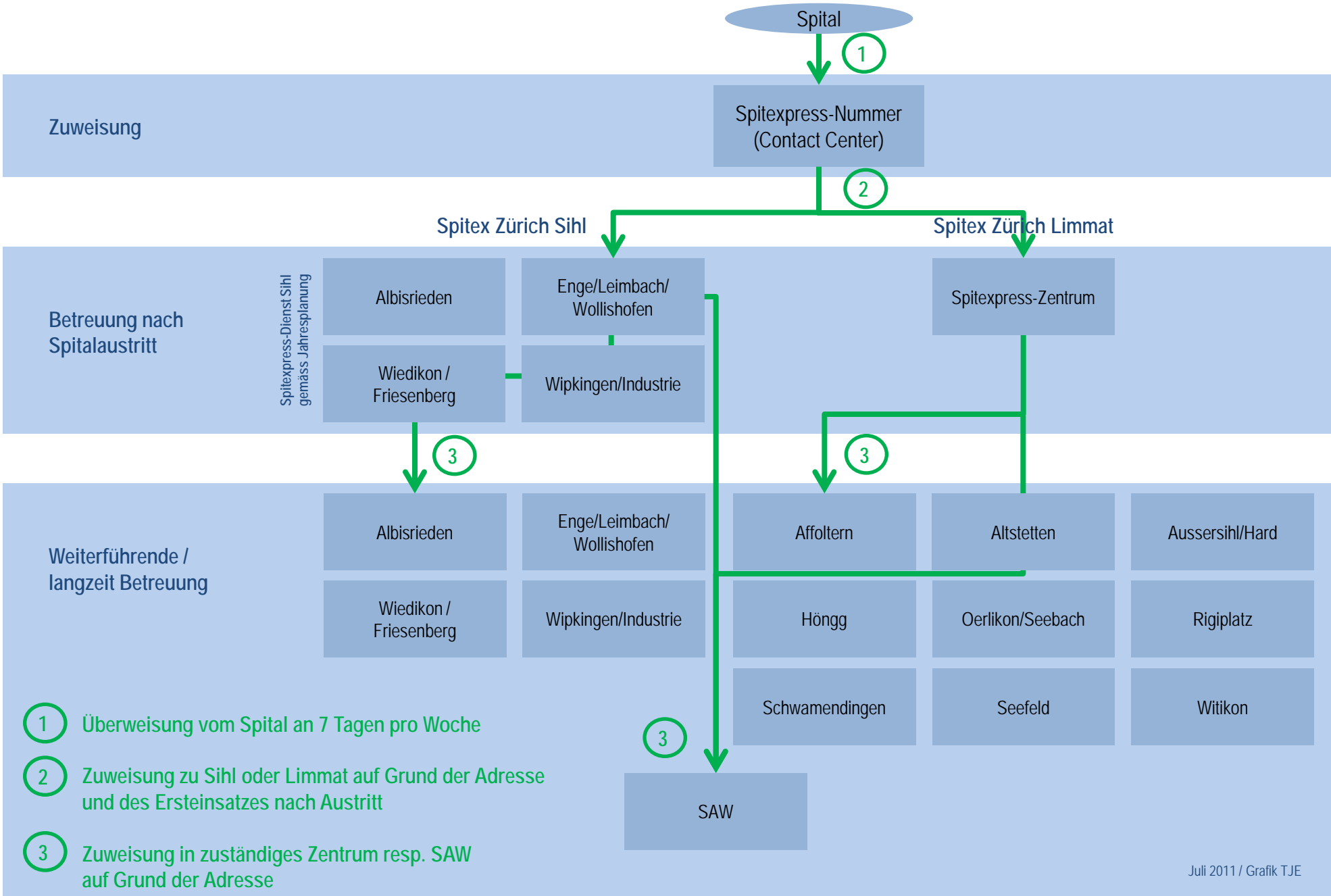


- Bedürfnisse Spitin und Spitex wurden erhoben
- Ursprünglich ausgehend von einem Spitexpress-Team für die ganze Stadt
- Unterschiedliche Auffassungen in den Spitex-Organisationen in Bezug auf zentrale / dezentrale Stützpunkte
- Erfahrungen aus dem Express-Dienst von Bern berücksichtigt
- Vorhandenen Ressourcen sinnvoll nutzen (MA und Infrastruktur usw.)
- Einbindung, Unterstellung, Synergien und Auslastung Spitexpress
- Fehlende Datengrundlage

## Agenda

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Zielsetzungen und Nutzen
- ▶ **Konzept**
- ▶ Weiteres Vorgehen

- Übertritt aus den Partnerspitälern in die Spitex während 7 Tagen
- Anmeldung von 8 bis 20 Uhr, telefonisch oder elektronisch
- Ersteinsatz am gleichen Tag garantiert bei Anmeldung bis 18 Uhr
- Nur **eine** Telefonnummer und **eine** Mailadresse
- Betreuung der PatientInnen / KundInnen auch bei kurzfristigen Übertritten sichergestellt
- Spitexpress übernimmt die Betreuung, bis der Pflegeprozess aufgegleist ist
- Erhöhung der personellen Ressourcen für den Übertrittsprozess aus den Spitälern
- Schulungskonzept für Mitarbeitende Spitexpress
- Evaluation



- Anmeldung ⇒ Eingang Contact Center Spitex Zürich Limmat
- Triage ⇒ Im Spitexpress-Zentrum, unter Einbezug des zuständigen Zentrums
- Erstkontakt ⇒ Spitexpress-MA, evtl. im Spital
- Ersteinsatz ⇒ Wenn möglich kombiniert mit Abklärung
- Abklärung ⇒ Wenn möglich kombiniert mit Ersteinsatz
- Folgeeinsatz ⇒ Je nach Komplexität
- Dokumentation ⇒ Mit bestehender Pflegedoku
- Leistungserfassung ⇒ Spitexpress-Codes (Evaluation)
- Übergabe ans Zentrum ⇒ In Absprache

## Pflege- & Sozialdienst

- Anmeldung
- Überweisungsrapport
- Medikamente, Material mitgeben?

## Arztdienst

- Spitex-Verordnung
- Austrittsbericht an Hausarzt
- Rezept

## Apotheken

- Aktuelle Liste aller Apotheken
- Einheitliche Medikamentenkarte
- Mail & Fax-Zentrale, Weiterleiten an Stammapotheke
- Bei Bedarf Hauslieferung

- Qualifikation KN II mit Berufserfahrung in der Spitex
- Kommunikations- und Sozialkompetenz
- Hohes Dienstleistungsverständnis
- Geschult in Abklärungen
- Versiert in med.-technischen Tätigkeiten
- Gültiger Führerschein für PKW, IT- Anwenderkenntnisse
- Flexibel einsetzbar (HW-Leistungen, wie Erstversorgung, Einkauf, Einsatz in anderen Zentren)
- Arbeitseinsatz 3-4 Tage am Stück, auch übers Wochenende
- Minimalanstellung ab 50 %



- Keine Erfahrungswerte in Bezug auf Bedarf, zu viel oder zu wenig Kundschaft
- Akzeptanz in den Pfllegeteams der Spitex?
- Organisation am Wochenende und nach 17 Uhr
- Wie wird einheitlicher Auftritt Spitexpress sichergestellt, da zwei Modelle
- Zeitgerechte Bereitstellung der notwendigen Austrittsunterlagen in den Spitälern
- Anlaufzeit bis Dienstleistung bekannt ist und in Anspruch genommen wird
- Teilweise unbefriedigende Lösung für die Spitäler, da Angebot nur für Einwohner der Stadt Zürich

## Agenda

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Zielsetzungen und Nutzen
- ▶ Konzept
- ▶ **Weiteres Vorgehen**

- Detailkonzept mit Projektteam erarbeiten
- Kommunikationskonzept umsetzen (intern und extern)
- Mitarbeitende rekrutieren und Dienstplanung erstellen
- Infrastruktur bereitstellen
- Zusammenarbeit mit Spitälern und Apotheke intensivieren
- Betriebshandbuch Spitexpress erstellen
- Schulungskonzept erstellen
- Evaluationskonzept erstellen

➔ Start mit dem Spitexpress Januar 2012



S P I T E X

*Hilfe und Pflege zu Hause*

Ihre Fragen ...  
... beantworten wir gerne.