



Guru Nanak Dev HEALING GARDEN

Beim Bau des Mazankowski Alberta Heart Institute dreht sich alles um das Wohl der Patienten. Eines der Ergebnisse ist der Heilgarten, in dem sie entspannen können – direkt im Institut.

Innovation mit Herz

Mit der Unterstützung von Siemens Healthcare Consulting setzt ein neues, hochmodernes herzmedizinisches Versorgungs- und Forschungsinstitut in Westkanada neue Standards. Der Ansatz ist einfach: klinische und operative Umgestaltung. Dieser Aufwand wird nicht nur die Behandlungsmöglichkeiten für Patienten verändern, sondern auch die Art, wie Gesundheitsdienstleister die Patientenversorgung angehen.

Von Richard Cairney



Auf einen Blick

Herausforderung:

- Leistungskriterien festlegen und technologische und bauliche Verbesserungen einführen, die eine patientenorientierte Kultur in einem neuen Institut für kardiovaskuläre Erkrankungen unterstützen

Lösung:

- Siemens Healthcare Consulting mit seinem Portfolio für Raum- und Funktionsplanung, IT- und Technologieberatung, Prozess- und Leistungsoptimierung und seinen Konzepten für höhere Patientenzufriedenheit und patientenorientierte Versorgung
- Bestehende und geplante kardiologische Routinen in Bezug auf die Patienten prüfen und bei ihrer Durchführung technologische, strukturelle und kulturelle Änderungen vornehmen

Ergebnis:

- Die Intensivstation bietet Patienten und Angehörigen eine Privatsphäre und reduziert gleichzeitig das Infektionsrisiko
- Integrierte Medienterminals erleichtern die Aufnahme, bieten den Ärzten Zugang zu elektronischen Patientenakten und informieren die Patienten
- Dezentralisierte Schwesternstationen und schnurlose Kommunikationsgeräte schaffen stressauslösende Lautsprecheransprache ab und bringen Patienten und Pflgeteam einander näher
- Handliche Pager gewähren Ambulanzpatienten ein neues Maß an Freiheit, während sie auf die Behandlung warten
- Eine grundlegend veränderte Kultur, die eine patientenorientierte Versorgung gewährleistet

„Siemens Healthcare Consulting hatte im Blick, was für die Patienten am besten ist.“

Carol Manson McLeod, Geschäftsführerin, Mazankowski Alberta Heart Institute, Edmonton, Alberta, Kanada

Das etwa 54.000 Quadratmeter große Mazankowski Alberta Heart Institute in Edmonton in der kanadischen Provinz Alberta ist eines der wenigen Herzzinstitute in Nordamerika, das sowohl Kinder als auch Erwachsene behandelt. Das Institut wird auch schwierigste Fälle wie Transplantationen und den Einsatz von künstlichen Herzen übernehmen und beherbergt ein Herzforschungszentrum von Weltrang, um den Schritt von der Forschung zur Praxis zu beschleunigen. Weitere Innovationen sind Hybrid-Operationsräume, ausgestattet mit modernster medizinischer Technologie, in denen Kardiologen und Chirurgen gemeinsam minimalinvasive Verfahren durchführen. Gleichzeitig ist es ihnen möglich, falls nötig, weitere invasive Maßnahmen zu ergreifen.

Das mit öffentlichen Mitteln finanzierte Herzzinstitut liegt neben dem University of Alberta Hospital, dem Stollery Children's Hospital und der Universität von Alberta. Es wird die Wartezeit von Patienten für Ambulanztermine und chirurgische Eingriffe reduzieren und damit den neuen Richtlinien der Canadian Cardiovascular Society entsprechen. Die bisherige Wartezeit für nicht dringende Herzoperationen betrug etwa 14,7 Wochen, während der neue Richtwert nun sechs bis acht Wochen beträgt; die Wartezeit für dringende elektrophysiologische Ambulanzpatienten von 120 Tagen soll drastisch gesenkt werden, nämlich auf 14 Tage. Die neue Einrichtung kann schätzungsweise 600 bis 700 Operationen mehr pro Jahr bewältigen – eine erhebliche Steigerung im Vergleich zu den 1.140 Operationen im vergangenen Jahr.

Die Herzklinik erweitert nicht nur die Kapazitäten, sondern verkörpert darüber hinaus eine gänzlich andere Art von

Behandlungszentrum. Dadurch, dass sie verschiedene Disziplinen und Sichtweisen zusammenbringt, wird sie die gesamte Kultur der Herzversorgung verändern. Das Institut ist nicht nur mit der besten medizinischen Technologie ausgerüstet, es soll auch höchsten Ansprüchen der Versorgung genügen, wobei die Bedürfnisse der Patienten an erster Stelle stehen.

„Das Schwierigste ist, die Leute dazu zu bewegen, in neuen Dimensionen zu denken“, erläutert die Geschäftsführerin des Instituts, Carol Manson McLeod. Siemens Healthcare Consulting, so erklärt sie, habe geholfen, eine Veränderung der Kultur anzuregen. „Die Healthcare-Berater haben den Leuten geholfen, Ideen zu entwickeln, wie sie Dinge anders tun können – daher sind unsere Lösungen hausgemacht.“

Vor der geplanten Eröffnung 2009 standen die Fachleute vor der Herausforderung, innovative Behandlungen mit großem Platzbedarf am bestehenden Standort anzubieten. „Wir hatten unsere Kapazität gesteigert, um auf gleichem Raum neue Leistungen anbieten und das Volumen erhöhen zu können“, sagt Pflegedienstleiter Terry Hogan. „Wir haben eine Menge neuer Leistungen und Konzepte hinzugefügt, die neues Personal erforderlich machen. Jeder wetteiferte um den gleichen Raum für seine Arbeit.“

Patientenorientierte Versorgung

Das Führungsteam des Herzzinstituts weiß, dass der Umzug in das neue Gebäude 2009 viel mehr bedeutet als nur neue Systeme zu bekommen oder die Patienten auf mehr Raum genauso zu behandeln wie früher. Er ändert grundlegend die Art und Weise, wie das Institut für seine Patienten sorgt. Siemens hat ein

monoplanes und zwei biplane Herzkatheterlabors sowie einen Magnetresonanztomographen (MRT) installiert. Während diese Technologie Patienten mit den besten diagnostischen Möglichkeiten versorgt, hat das Herzinstitut Siemens Healthcare Consulting engagiert, um mit seinem Team zusammenzuarbeiten. Die erfahrenen Gesundheitsfachleute von Siemens halfen bei der Optimierung von Arbeitsabläufen, indem Verfahren verfeinert und technische Hilfen vorgesehen wurden. Zudem wurde die Einrichtung so gestaltet, dass sie auf höchste Qualität und Sicherheit der Patienten ausgerichtet ist, wertvolle Ressourcen effizient nutzt und für die Herzpatienten und das Pflegeteam positive Erfahrungen schafft. Das gemeinsame Ziel war, ein Kompetenzzentrum und ein Umfeld mit optimierten, patientenorientierten Prozessen zu schaffen. Das Pflegepersonal wird zum Beispiel schnurlose Telefone tragen, um Ausrufe über Lautsprecher zu vermeiden. So können Patienten das Pflegepersonal direkt kontaktieren. In den Ambulanzen erhalten Patienten handliche Pager, so dass sie den Wartebereich verlassen können. „Sie können gehen, wohin sie möchten, ohne Angst zu haben, ihren Termin zu verpassen“, erklärt Pflegedienstleiterin Donna Daniec. Schwesternstationen, die früher der Dreh- und Angelpunkt einer Abteilung waren, wurden abgeschafft. Stattdessen sind die Schwestern laut Daniec in Nischen neben den Patientenzimmern untergebracht. „Alles, was wir für die Versorgung eines Patienten brauchen, bringen wir direkt zum Patienten“, sagt sie. „Wenn man das ganze Spektrum der stationären und ambulanten Versorgung betrachtet, so mussten die Patienten immer mehrere Stellen kontaktieren, um die Leistungen zu erhalten, die sie brauchten.“ Sogar Nachrichten werden dem Patienten über Medienterminals von Siemens direkt ans Krankenbett gebracht, berichtet Manson McLeod. „Wir wollten uns mehr auf den Patienten konzentrieren. Wir möchten das Gleiche für jeden Patienten tun, unabhängig davon, ob er geplant oder ungeplant eingewiesen wird. Wenn Sie aus der Ambulanz eingewiesen wurden, mussten Sie immer von Pontius zu



Dank des größeren Raumangebots und der verbesserten Arbeitsabläufe hofft das Herzinstitut auf etwa 50 Prozent mehr Herzoperationen und somit auf kürzere Wartezeiten für die Patienten.



Wandten sich an Siemens, um die neue Herzklinik der University of Alberta zu optimieren (von links): Dr. David Johnstone, Klinischer Leiter; Donna Daniec, Pflegedienstleiterin; Terry Hogan, Pflegedienstleiter; Carol Manson McLeod, Geschäftsführerin

Pilatus laufen, um aufgenommen zu werden. Aber mit den Terminals können wir die Anmeldung direkt am Krankenbett vornehmen – die Patienten werden also tatsächlich direkt neben ihrem Bett angemeldet“, sagt sie. „In Zukunft werden wir über die Medienterminals sogar Zugriff auf elektronische Patientenakten haben.“

Das Herzinstitut entwickelt gemeinsam mit Siemens ein System, in dem Ärzte die klinischen Bilder eines Patienten am Bildschirm neben seinem Bett aufrufen können, um Krankheiten und Behandlungspläne zu erklären. „Mit dem Medienterminal können wir die Patienten unterrichten – wir laden Lehrmaterial in das System und gleichzeitig auf unsere Web-

„Alles, was wir für die Versorgung eines Patienten brauchen, bringen wir direkt zum Patienten.“

Donna Daniec, Pflegedienstleiterin,
Mazankowski Alberta Heart Institute,
Edmonton, Alberta, Kanada

site, damit die Patienten das, was sie am Krankenbett gesehen haben, auch nach ihrer Entlassung zu Hause ansehen können“, erklärt Manson McLeod. Die Terminals werden dem Patienten auch als Fernseher und Telefon dienen und ihm Zugang zu Internet und E-Mail ermöglichen. Sie räumt ein, dass manche Patienten die neue Technologie nur zögerlich anwenden werden, fügt aber hinzu, dass der patientenfreundliche Ansatz des Instituts sie daran gewöhnen werde. „Wir werden sicherstellen, dass das gesamte Krankenhauspersonal – vom Reinigungspersonal bis zu den Ernährungsfachkräften – und die Ehrenamtlichen den Patienten bei der Bedienung dieser Technologie helfen können.“

Sicherheit, Komfort und Synergien

Manson McLeod schreibt das Engagement des Instituts und jedes einzelnen Mitarbeiters für die Patientenversorgung Siemens Healthcare Consulting zu. Ratschläge vom Consulting-Team führten sogar dazu, dass bei der Intensivstation erhebliche bauliche Veränderungen vorgenommen wurden. Ursprünglich sollte ein Teil der Intensivstation auf herkömmliche Weise mit acht Betten in einem Raum gebaut werden. Aber aufgrund von neuen Bedenken wegen Infektionskrankheiten schlug Siemens eine Änderung der Konstruktion vor. „Die Healthcare-Berater sahen sich unsere Intensivstation an, und obwohl sie schon mitten

„Kinder unter dem gleichen Dach zu haben, ändert den Blickwinkel des Instituts dahingehend, dass man Rücksicht auf deren besondere Bedürfnisse nehmen muss.“

Dr. David Johnstone, Klinischer Leiter,
Mazankowski Alberta Heart Institute,
Edmonton, Alberta, Kanada

im Bau war, hielt die Organisation dies für wichtig genug, um die Änderungen durchzuführen“, so Manson McLeod. „Healthcare Consulting hatte im Blick, was für die Patienten am besten ist.“ Das ist keine Überraschung, wenn man bedenkt, dass das Erlebnis der Patienten auch bei vielen anderen Gebäudeelementen an erster Stelle stand – anders als bei traditionellen Krankenhäusern. In jedes Krankenzimmer kommt Tageslicht, entweder durch Außenfenster oder vom Heilgarten im Innern des Instituts – eine angenehme Umgebung, die sofort eine beruhigende Wirkung ausübt. Außerdem wird auch das Befinden der ambulanten Patienten verbessert. „Siemens hatte sehr viel Einfluss – sie unterstützten uns bei einigen grundlegenden Themen“, bemerkt Dr. David Johnstone, Klinischer Leiter des Instituts. Ausgestattet mit weltweiter Erfahrung unterstützte Siemens Healthcare Consulting auch bei der Entwicklung von Leistungsindikatoren. „Sie brachten uns dazu, über diese Dinge nachzudenken, so dass wir Ziele für unsere Leistungen definierten und eine informationsgesteuerte Vorgehensweise entwickelten.“

Johnstone merkt an, dass die Lage des Instituts im Herzen des national anerkannten Gesundheits- und Forschungszentrums von Edmonton eine weitere Stärke ist, die es so einzigartig macht. Viele Herzpatienten sind zum Beispiel auch Diabetiker. Das Herzzentrum hat den Vorteil, dass es mit dem Alberta Diabetes

Institute, einem weltweit führenden Diabetes-Forschungszentrum, verbunden ist, ebenso wie mit dem University of Alberta Hospital und dem Stollery Children's Hospital. „Kinder unter dem gleichen Dach zu haben, ändert den Blickwinkel des Instituts dahingehend, dass man Rücksicht auf deren besondere Bedürfnisse nehmen muss. Wir können nicht einfach kopieren, was im Stollery gemacht wird“, berichtet Johnstone. Er fügt hinzu, dass die Konzentration auf die Bedürfnisse der Patienten sich auch in neuen Leistungen niederschlägt, mit denen Patienten in der Nähe ihrer Heimatgemeinde versorgt werden können. Das Einzugsgebiet des Herzzentrums ist groß, und einige Patienten kommen von weit her. „Herzambulanzen sind schon in Ordnung, aber ist es sinnvoll, dass Patienten monatelang auf einen Termin warten und dann mehrere Stunden dorthin fahren müssen?“ fragt er. „Ist es fair, dass sie so weit vom Gebäude parken müssen, dass sie Thoraxschmerzen haben, bis sie es zur Eingangstür geschafft haben?“

Telemedizin kann zumindest einige Probleme lösen, und Manson McLeod berichtet, dass die Mitarbeiter des Instituts sich über Erwachsenenbildung informieren, um für zukünftige Patienten Acht-Stunden-Tage für Vorgespräche und Erklärungen zu Operationen zu vermeiden. „Wir haben das so gehandhabt, weil es uns entgegenkam – nicht dem Patienten“, sagt sie. „Die Healthcare-Berater haben



Medieterminals werden unter anderem für die Anmeldung der Patienten, deren Information und Unterhaltung sowie als Ersatz für die Krankenakte bei der Visite eingesetzt.

uns geholfen umzudenken. Jetzt entwickeln wir eine Kultur, in der wir zuerst an den Patienten denken. Wir befinden uns an der Schwelle zu einigen grundlegenden Veränderungen.“

Richard Cairney, Autor für Medizin und Technologie, ist auch Kommunikationsbeauftragter an der Technischen Fakultät der University of Alberta in Edmonton in der kanadischen Provinz Alberta.

Weitere Informationen

www.siemens.de/healthcare-consulting