

Michael Barkow

Perioperative Pflege als professionelle Dienstleistung

Qualitätskriterien der Betreuung von
Patienten durch nicht-ärztliches Personal



Diplomica Verlag

**Barkow, Michael: Perioperative Pflege als professionelle Dienstleistung:
Qualitätskriterien der Betreuung von Patienten durch nicht-ärztliches Personal.
Hamburg, Diplomica Verlag GmbH 2015**

Buch-ISBN: 978-3-95934-803-4

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95934-303-9

Druck/Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2015

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Diplomica Verlag GmbH

Hermannstal 119k, 22119 Hamburg

<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2015

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Anlagenverzeichnis.....	3
Abbildungsverzeichnis.....	4
Tabellenverzeichnis	5
1 Zugang zum Thema	7
1.1 Patientenorientierung im Krankenhaus	7
1.2 Patientenorientierung im perioperativen Kontext.....	10
1.3 Zielsetzung der Arbeit und Abgrenzung des Thema	12
2 Perioperative Pflege aus professioneller Sicht	13
2.1 Definitionen und Begrifflichkeiten.....	13
2.1.1 Die perioperative Behandlungsphase.....	13
2.1.2 Das Nicht-ärztliche Personal	14
2.1.3 Die professionelle Pflege	14
2.1.4 Die Pflege als Dienstleistung.....	16
2.2 Diskussion ethisch-moralischer Werte	18
2.3 Pflegediagnosen in der perioperativen Behandlungsphase	20
2.4 Perioperative Betreuung im pflegetheoretischen Kontext.....	23
2.5 Pflege- Dienstleistungen in der perioperativen Behandlungsphase	28
3 Untersuchung der Patientenbedürfnisse	31
3.1 Fragestellungen.....	31
3.2 Untersuchungsdesign.....	32
3.2.1 Untersuchungsmethode.....	32
3.2.2 Auswahlverfahren.....	32
3.2.3 Interviewleitfaden	33
3.2.4 Ablaufplanung und Zugang zum Untersuchungsfeld	33
3.3 Auswertung der Interviews.....	34
3.4 Bewertung der Ergebnisse	46

Inhaltsverzeichnis

4	Patientenorientierte Versorgungsstrukturen	47
4.1	Personelle Anforderungen und Strukturkriterien	47
4.1.1	erforderliche Kompetenzen der nicht ärztlichen Akteure.....	47
4.1.2	Aufgabenabgrenzung und berufsübergreifende Zusammenarbeit.....	49
4.1.3	Anforderungen an die Personalentwicklung.....	51
4.2	Prozessuale Anforderungen und Strukturkriterien	52
4.2.1	Der perioperative Behandlungsprozess	52
4.2.2	Patientenorientierung und perioperativer Behandlungsprozess.....	53
4.2.3	Anforderungen an die Organisationsentwicklung	54
5	Zusammenfassung	58
	Literaturverzeichnis	59

Anlagenverzeichnis

Anlage 1: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: „Luft“	64
Anlage 2: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: „Wasser“	65
Anlage 3: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: „Nahrung“	67
Anlage 4: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: „Aktivität und Ruhe“	68
Anlage 5: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: „Alleinsein und soziale Interaktion“	70
Anlage 6: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: Abwendung von Gefahren	71
Anlage 7: perioperativ relevante Pflegediagnosen – Thema: Integrität der Person	78

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Phänomene der Krankenpflege n. FAWCETT	14
Abb. 2	Patientenerwartungen aus Untersuchung des PICKER INSTITUTE .	16
Abb. 3	Häufigkeitsverteilung der Domänen in den perioperativ relevanten Pflegediagnosen.....	22
Abb. 4	Zuordnung der Pflegephänomene am Beispiel der intraoperativen Patientenlagerung.....	23
Abb. 5	Zuordnung der Pflegephänomene am Beispiel der perioperativen Betreuung des Patienten.....	27
Abb. 6	mögliche perioperative Patientenerwartungen	29
Abb. 7	Beispiel eines perioperativen Prozessablaufes bei geplanter OP	52

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Ordnungsgrößen der NANDA- Taxonomie II	20
Tab. 2	Übersicht relevanter Pflegediagnosen n. NANDA Taxonomie II im perioperativen Kontext.....	21
Tab. 3	Gegenüberstellung von Patientenerwartungen, Patienten- wahrnehmungen, Pflegediagnosen.....	29
Tab. 4	Patientenmerkmale in der Untersuchungsgruppe.....	34
Tab. 5	Auswertung Patienteninterviews – Kodierung der Datensegmente.....	35
Tab. 6	Erwartungen Interviewpartner – Koordination	39
Tab. 7	Erwartungen Interviewpartner – allgemeine Information	40
Tab. 8	Erwartungen Interviewpartner – individuelle Werte.....	41
Tab. 9	Erwartungen Interviewpartner – leibliches Wohlbefinden	42
Tab. 10	Erwartungen Interviewpartner – Zuwendung und emotionale Unterstützung	43
Tab. 11	Erwartungen Interviewpartner – Angehörige.....	44
Tab. 12	perioperative Erwartungen aus den Patienten-Interviews.....	45
Tab. 13	patientenorientierte Interventionen im Kontext vorhandener Ausbildungsinhalte.....	48

1 Zugang zum Thema

1.1 Patientenorientierung im Krankenhaus

Durch den verstärkten Wettbewerb und ein verändertes Selbstverständnis der Patienten, sind die Krankenhäuser mittlerweile gezwungen, ihre Unternehmensziele zunehmend auf eine marktorientierte Dienstleistung hin auszurichten. Im Rahmen eines Dienstleistungsmarketings sind die Bedürfnisse des Patienten in die Leistungserstellung zu integrieren (vgl. THIELE, 2002, 35), da er als Kunde den auslösenden Faktor für die Produktion der Dienstleistung darstellt. Möglicherweise wird der Kunde „Patient“ zukünftig auch ein stärkeres Käuferverhalten durch eine wettbewerbsorientierte Auswahl der Klinik anstreben. Aufgrund der Immaterialität von Dienstleistungen, ist ihm die prospektive Prüfung der Dienstleistungsqualität jedoch verwehrt; für manche Leistungen gilt dies mangels erforderlicher Fachkenntnis sogar grundsätzlich (z.B. Qualität von medizinischer Diagnose oder Operation). Zur Risikobegrenzung muss der Patient nach Kompetenz- und Vertrauenssignalen suchen, an denen er auch seine Erwartungen (Soll) ausrichten wird. Dabei ist er mangels objektiver Kriterien, auf die subjektive Bewertung erfassbarer Bestandteile von Dienstleistungsqualität angewiesen. Diese erfolgt vor der Leistungsabgabe über die Sammlung möglichst glaubhafter Informationen und nach Leistungsempfang über die erlebte Erfahrung. Zu den wesentlichen Qualitätsmerkmalen gehören „Zuverlässigkeit“ (verlässliche, präzise Ausführung der versprochenen Leistung), „Reaktionsbereitschaft“ (individuelle Bereitschaft zur schnellen Hilfe), „Sicherheit und Kompetenz“ (Fachwissen, Höflichkeit und Verlässlichkeit des Anbieters), „Einfühlungsvermögen“ (individuelle Zuwendung des Anbieters für den Kunden) sowie „Tangibles“ (Erscheinungsbild der Einrichtung und Ausrüstung sowie des Personals). (Vgl. ROSE, 2002, 9-12) Das Ausmaß der resultierenden Kunden-zufriedenheit lässt sich über den Erklärungsansatz der „nicht bestätigten Erwartungen“ darstellen, wobei die Annahme eines automatischen Soll- / Ist-Vergleiches zu Grunde liegt. Dies bedeutet, der Kunde ist dann zufrieden, wenn er angenehm überrascht wird, weil die wahrgenommene Ist-Leistung die erwartete Soll-Leistung übertrifft (positive Nichtbestätigung), oder zumindest dieser entspricht. Die Bestätigung bzw. Nichtbestätigung der erwarteten Dienstleistungsqualität ist ausschlaggebend für den Ausbau des Kundenstamms gegenüber der Konkurrenz (vgl. ROSE, 2002, 21), d.h. im Falle