

Qualitätsförderungsprogramm des TGF

Endbericht

Projekttitel:	Besucherregelung im Krankenhaus – Evaluierung und Neugestaltung, ausgerichtet an pandemiebedingten Einschränkungen und bedarfsorientierten Erfordernissen.
Geschäftszahl:	TGF-QFP/152-2020
Bewilligt:	am 14.12.2020
Einreichende Stelle:	Pflegedirektionen: Landeskrankenhaus Innsbruck
Projektleitung	Mag. Aloisia Angermair PD / Mag. Martina Chamson MSc (QM LKI)
Projektpartner:	PD Franz Gruber, MSc, Petra Geiger MScN - BKH Schwaz PD Robert Hieden MBA, Julia Julia Ganner MA - BKH Lienz Dr. Christoph Zenzmaier fhg Zentrum f. Gesundheitsberufe
Projektberichts- zeitraum:	März 2021 – Januar 2024

Ausgangssituation

Vor der Corona Pandemie wurden Besuchsregelungen betreffend zeitlichem Rahmen und Anzahl der Personen im Krankenhaus meist sehr flexibel gestaltet und tagsüber nur wenig reglementiert.

Durch die offenen Besuchsregelungen wurde den Rechten und Bedürfnissen der Patient:innen nach Kontakt und Teilhabe zu ihrem familiären und sozialen Umfeld Rechnung getragen (Tiroler Krankenanstaltengesetz, Patientencharta). Zudem wurden Regelungen seitens des Gesundheitspersonals als Beitrag zur Genesung generell sehr großzügig gehandhabt.

Eine hohe Anzahl an Besucher:innen oder mangelnde zeitliche Beschränkungen führten aber auch dazu, dass Patient:innen und das Gesundheitspersonal diese manchmal als störend empfunden haben und die Abteilungen mit herausfordernden Situationen konfrontiert waren.

Die restriktiven Besuchsbestimmungen i.R. der Coronapandemie haben wiederum massive Belastungen für Patient:innen, Angehörige und das Gesundheitspersonal aufgezeigt.

I.R. dieses Projekts sollten Besuchsregelungen, basierend auf den Erfahrungen vor / während und nach der Pandemie, strukturiert analysiert und entsprechend neugestaltet werden. Zudem sollte eine mögliche Vereinheitlichung der Besuchsregelungen in den beteiligten Projektkrankenhäusern angestrebt werden.

Zielvorgabe

- Bedarfserhebung zu Besuchs- und Kontaktregelungen (Patient:innen, Besucher:innen, Gesundheitspersonal sowie weitere relevante Personengruppen im Krankenhaus).
- Erstellung eines bedarfsbezogenen Besucherkonzepts.
- Prüfung Organisations-, Kommunikations- und Unterstützungsmaßnahmen.
- Befragungsergebnisse und Besucherkonzept als Hilfestellung für andere Tiroler KH.

Methode:

- Literaturrecherche zum Thema Besuchsregelungen (i.R. einer Masterarbeit Titel: „Besuchsregelungen aus Sicht der Pflege am Bsp. von drei Tiroler Krankenhäuser“).
- Erstellung Befragungskonzept und Zielgruppenfestlegung.
- Maßnahmenplanung für transparente Kommunikation und Umsetzung von geänderten Besuchsregelungen.

Lösungsstrategien:

- Interviews (teilstrukturiert) zur Besuchsregelung mit spez. Fokus auf pandemiebedingte Einschränkungen mit: Ltg. Besuchsdiensten E/A, Portiere, Security, Büro für Patientenangelegenheiten, Entlassungsmanagement Pflege, Sozialarbeit, Seelsorge, Öffentlichkeitsarbeit, Patientenadvokatur.
- Fragebogenerhebungen QS Studie an allen drei beteiligten KH: Fragestellungen richteten sich auf Zeitpunkt vor / während und nach der Pandemie:
 - Mitarbeiter:innen (Pflege und Ärzt:innen) SoSci Survey online Befragung April 2022.
 - Patient:innen und Besucher:innen (Freigabe Ethikkommission). Papierversion und Onlineoption mittels QR Code - Oktober / November 2022.
- Auswertung, Analyse und Präsentation der Ergebnisse.
- Festlegung der Besuchszeiten unter Berücksichtigung der Ergebnisse (mit Aufhebung der COVID-19 BMV Ende April 2023). Gleiche Regelungen an den am Projekt beteiligten Krankenhäusern.
- Durchführung Schulungen an allen drei beteiligten KH für Leitungen zum Thema: Besuche im KH – Bedürfnis, Recht, Konfliktfall.

Zusammenfassung

Durch eine breit angelegte Analyse der Besuchsregelungen wurden Bedürfnisse aber auch Konflikte und Problemstellungen aus verschiedenen Perspektiven erhoben.

Für die Anpassung der Besuchszeiten, mit Aufhebung der COVID-19 BMV Ende April 2022, konnten grundlegende Erkenntnisse der Befragung miteinbezogen werden.

Die Befragungsergebnisse haben die generelle Bedeutsamkeit von Besuchen aber auch die Notwendigkeit von adäquaten zeitlichen und anzahlmäßigen Besuchsregelungen aufgezeigt. Auch eine strukturierte und durchgängige Kommunikation der Besuchsregelungen ist für alle Beteiligten von großer Bedeutung.

Schulungen mit Fokus auf Kommunikation und Austausch mit Besucher:innen sowie den Umgang mit individuell erforderlichen Ausnahmeregelungen unterstützen die Mitarbeiter:innen in der Umsetzung des Besuchsmanagements an den Abteilungen.

Die Befragungsergebnisse können anderen Tiroler KH bei der Planung und Umsetzung von Besucherregelungen als Hilfestellung dienen.