

# **Prozesse u. Informationsverarbeitung in einer zentralen Notaufnahme (ZNA)**

**Problemstellungen  
aus pflegerischer Sicht**

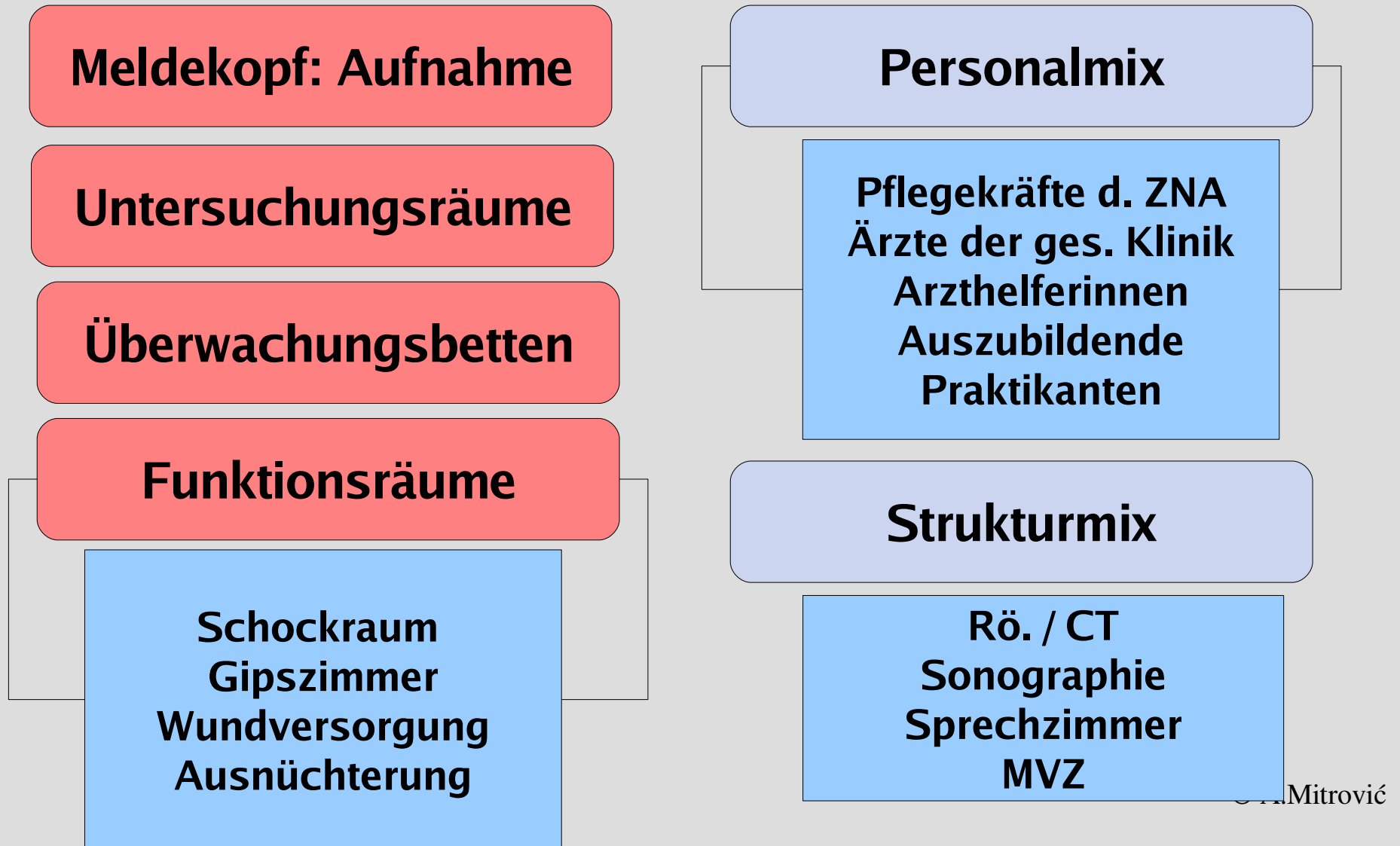
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Übersicht

- Begründungszusammenhang – Setting
- ZNA Prozesse
- Informationen und deren Verarbeitung
- Problemstellungen

# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Setting (1): Struktureller Rahmen ZNA



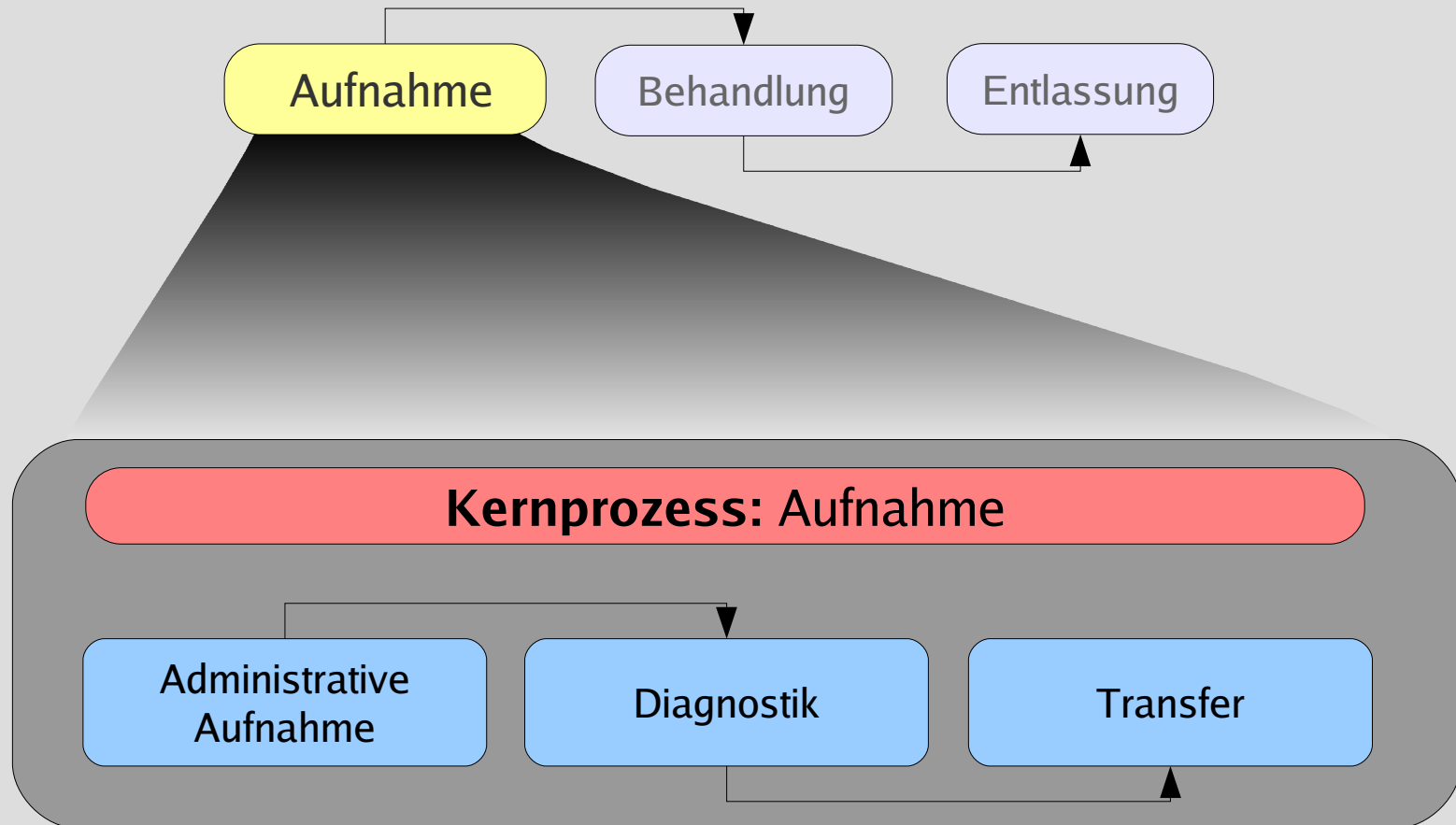
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Setting(2): Prozessbaustellen

- Pflegerische Dokumentation
- Prozessharmonisierung zwischen ehemals getrennten Abtlg.
- Aufgabenprofil ZNA–Pflegekraft
- Nutzung eines vorhandenen Intranet als Informationsplattform für die Abteilung

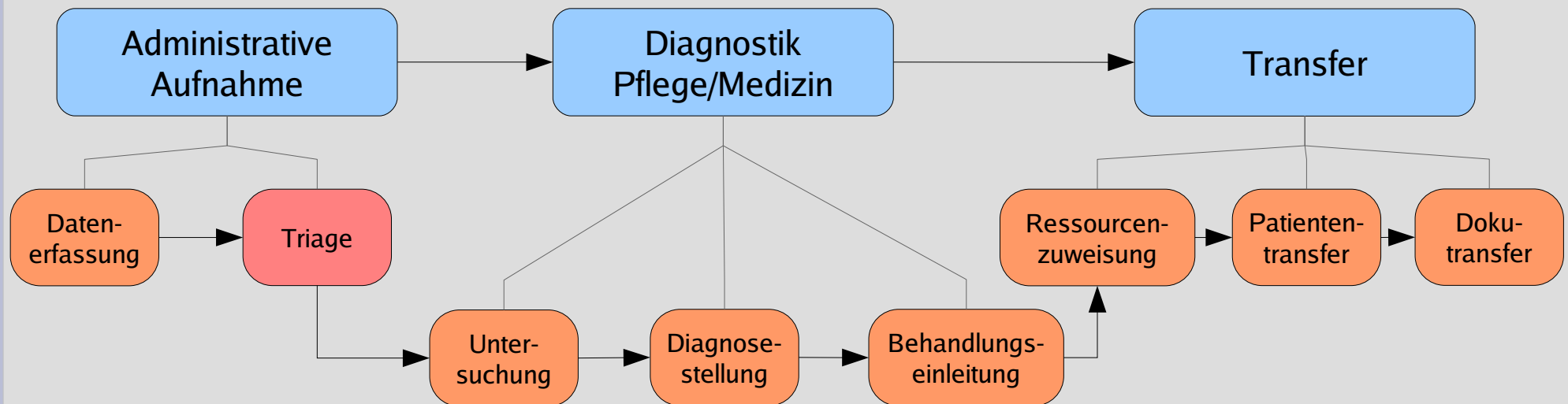
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## ZNA: Prozesslandschaft (1)



# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

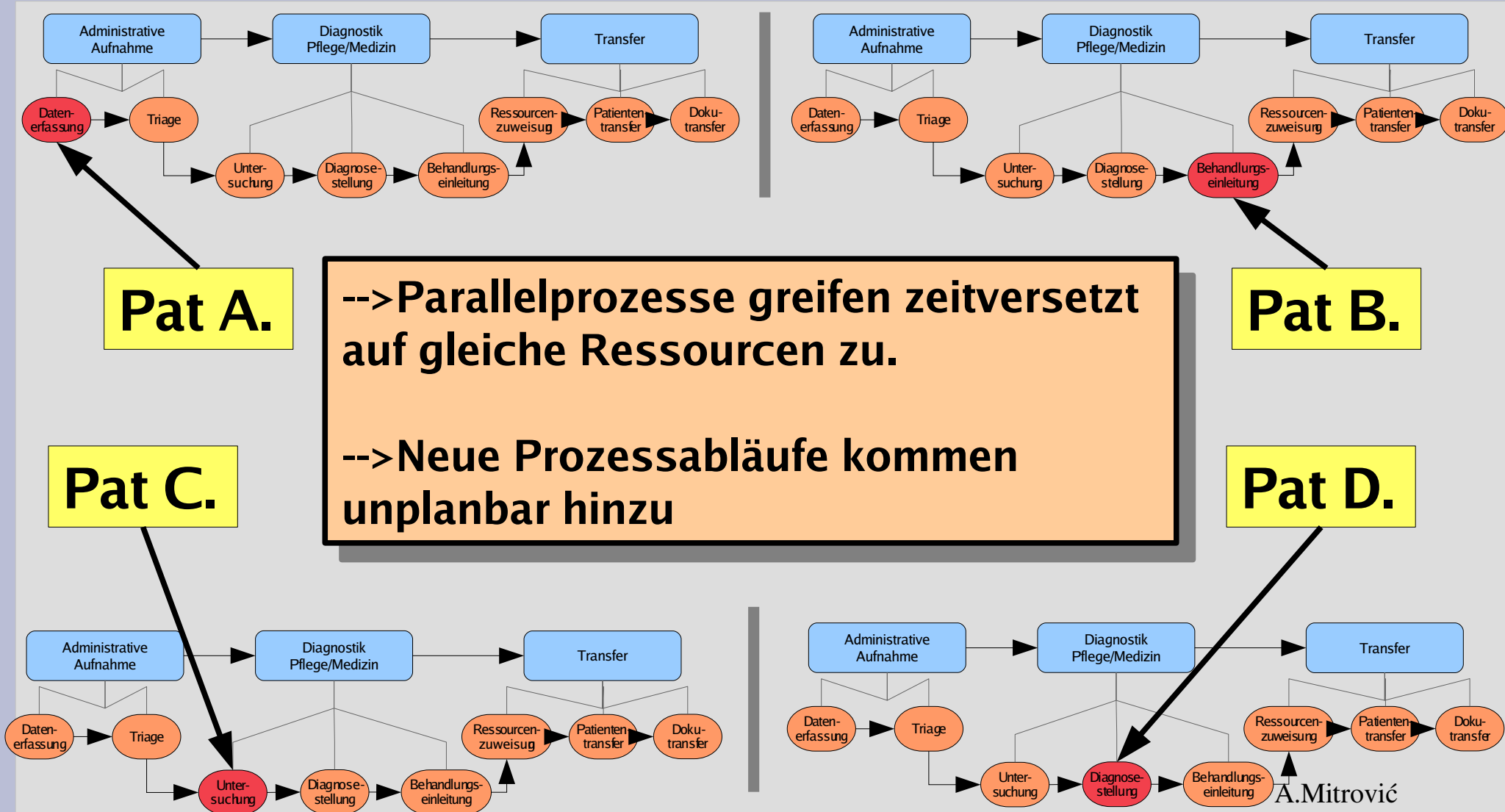
## ZNA: Prozesslandschaft (2)



- Der Triage kommt eine besondere Rolle zu
- Der modellierte Prozessablauf kann jederzeit modifiziert werden

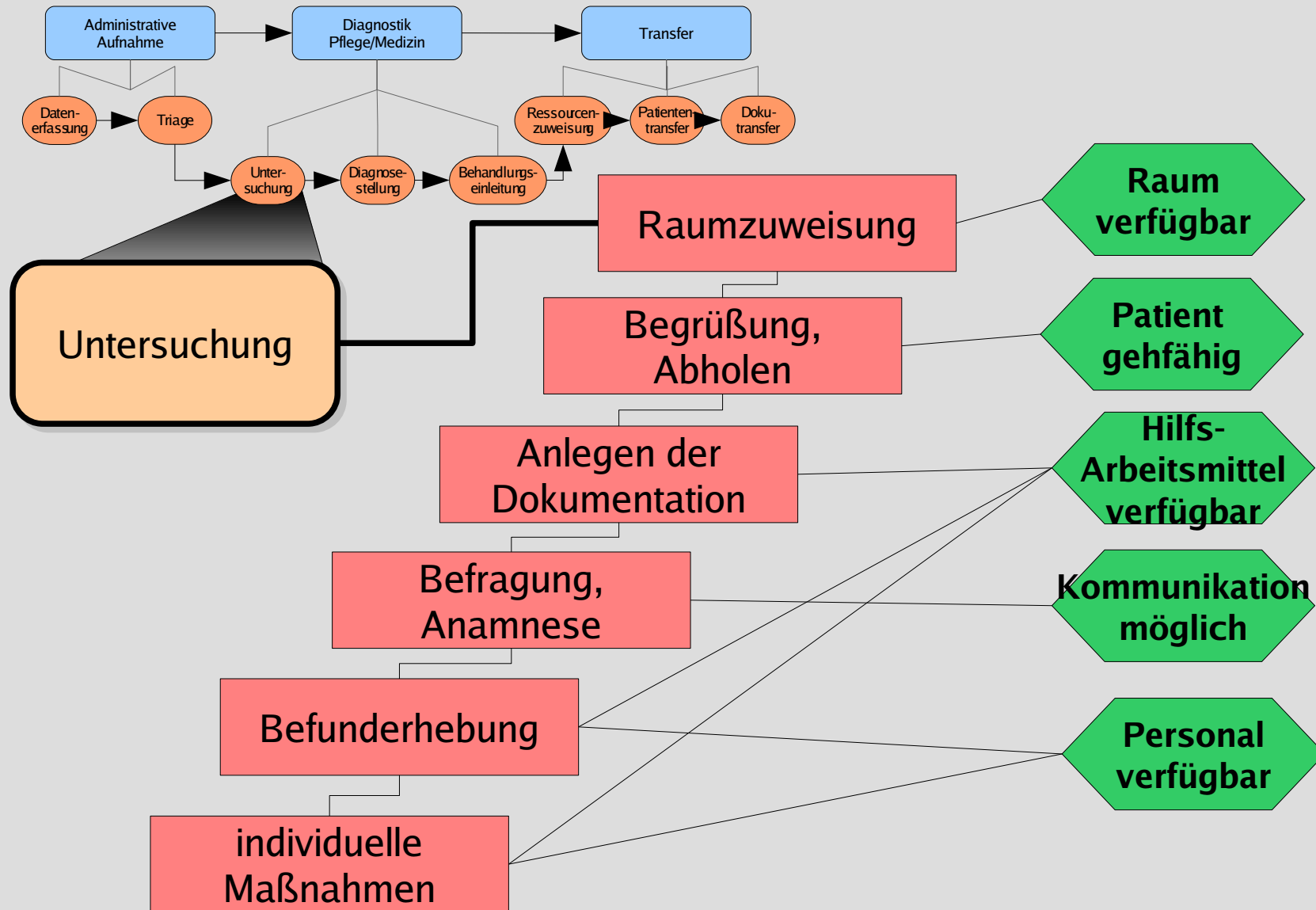
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## ZNA: Prozesslandschaft (3)



# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## ZNA: Prozesslandschaft (4): Zuordnung: Workflows/Prozesse



# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Erkenntnisse: Prozesse

- Reale Abläufe besitzen kaum abbildbare Schleifen, Verzweigungen, Blockaden
- Effektive Steuerung nur mit viel Informationsfluss möglich
- Intensiver Einbezug der Praktiker ist bei der Reorganisation obligat

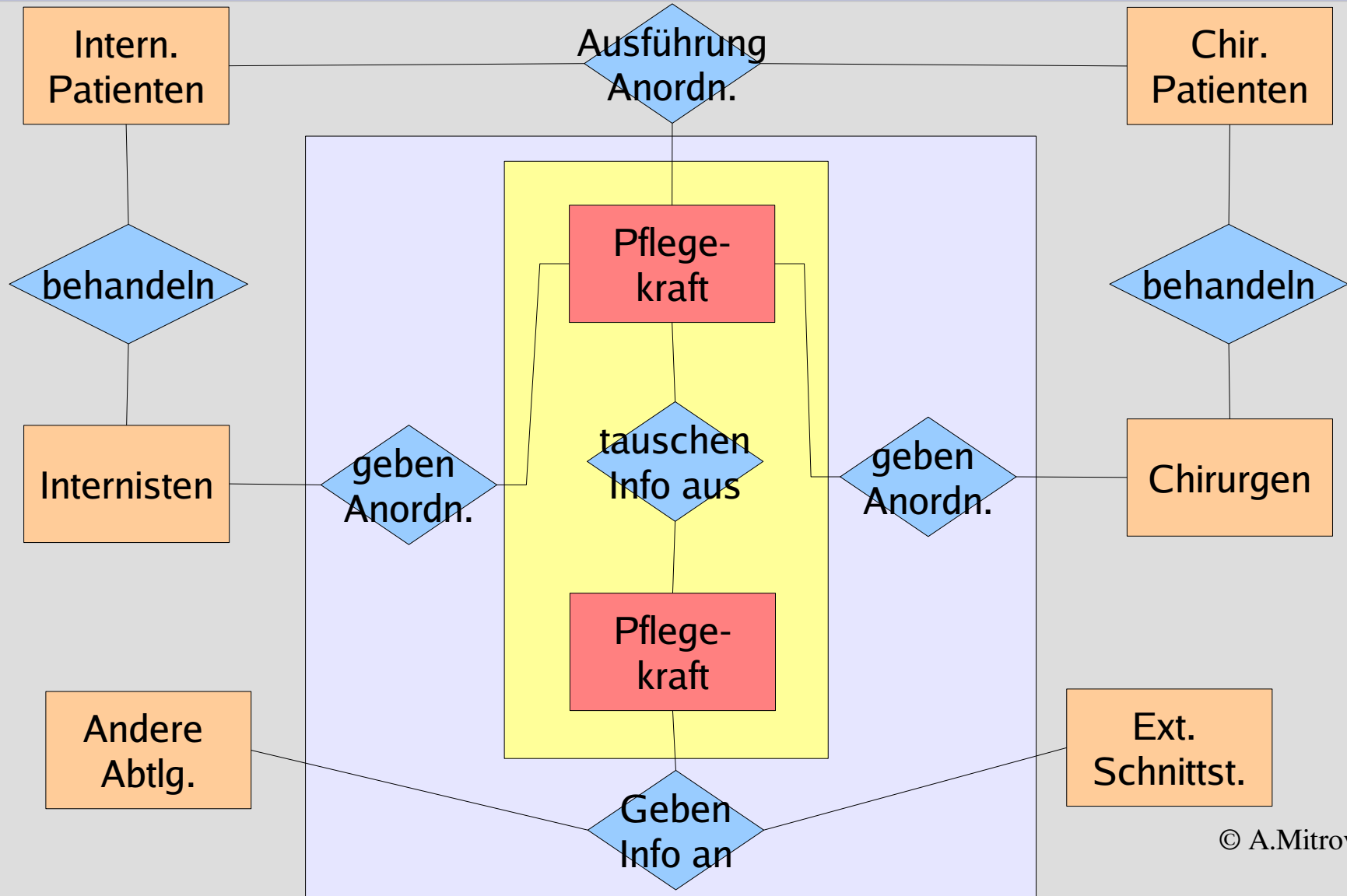
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Informationen (1): Kategorien

- „Externe Infos“
  - Administrative Daten
  - Medizinische und pflegerische Ersteinschätzung
  - Diagnostische Daten
  - Aufzeichnungen über Verlauf von Behandlung und Pflege

- „Interne Infos“
  - Wo ist der Patient?  
*Aufenthaltort*
  - Dringlichkeit?  
*Med. Snapshot*
  - Ressourcenlage?  
*Personal/Material*
  - Behandlungsstand?  
*Prozessfortschritt*
  - Spezifitäten  
*Prozessabweichungen*

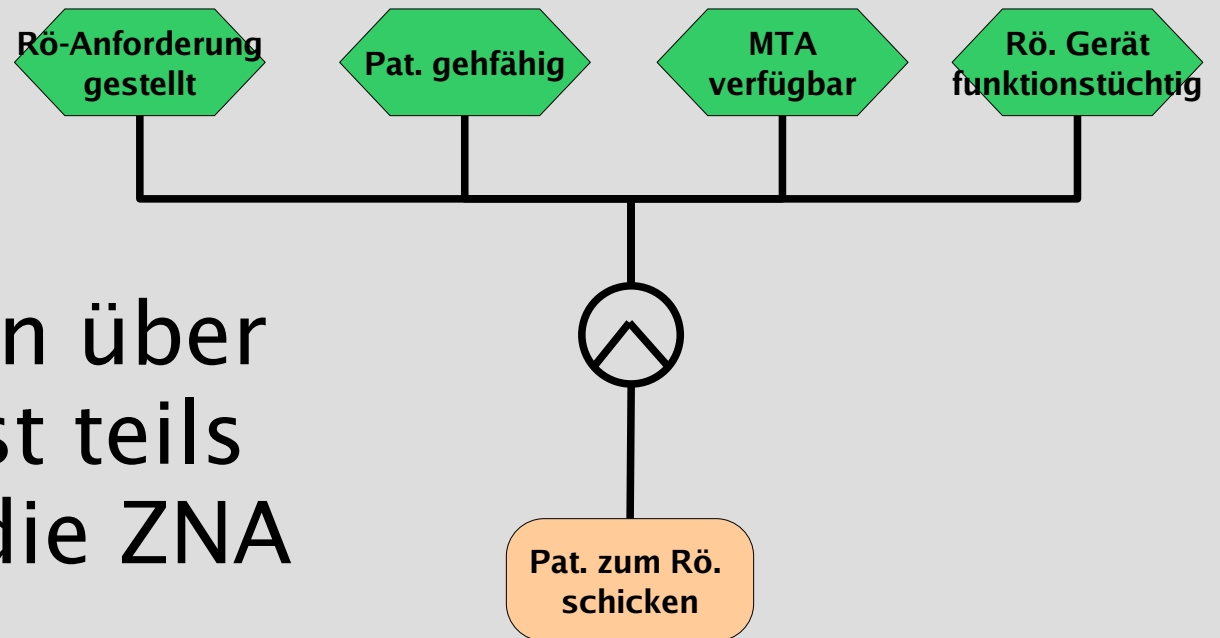
# Informationen (2): Entity Relationships



# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Informationen (3): Schnittstellen

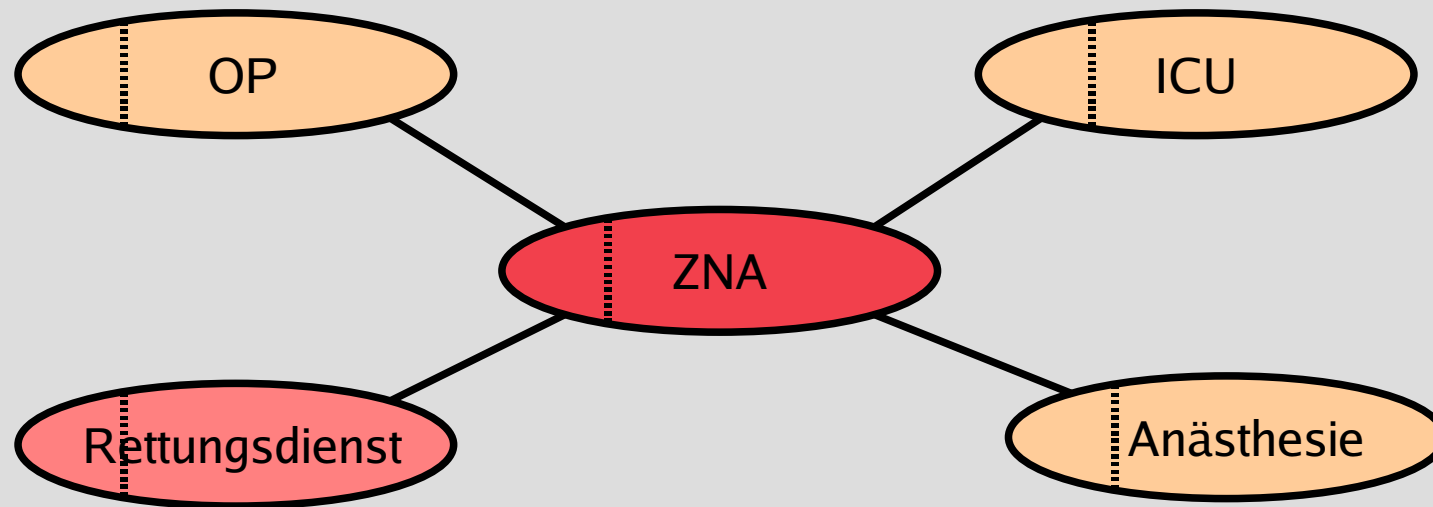
- Viele Prozesse sind auf die temporäre Inanspruchnahme von nicht-ZNA Diensten angewiesen



- Die Information über deren Status ist teils essentiell für die ZNA

# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Informationen (4): Andere Organisationseinheiten



- ZNA hat auch Schnittstellen zu externen Organisationseinheiten
- Externe Statusmeldungen benötigen einheitliche Rezipienten (z.B. Notfalleinmeldungen durch Rettungsd.)

## Zusammenfassung: Die „Gemengelage“

- Soziale Sicht / E.R.:
  - Angehörige vieler Berufsgruppen, Hierarchie- und Kompetenzstufen arbeiten in ZNA
  - Schnittstellen zu vielen internen als auch externen Stellen
- Prozesse:
  - Hohe Abstraktion = gut abbildbar
  - Beherrschende Eigenschaft: Modifikation entsprechend dem Bedarf
- Informationen:
  - Komplex, schnell, Tragweite wechselt

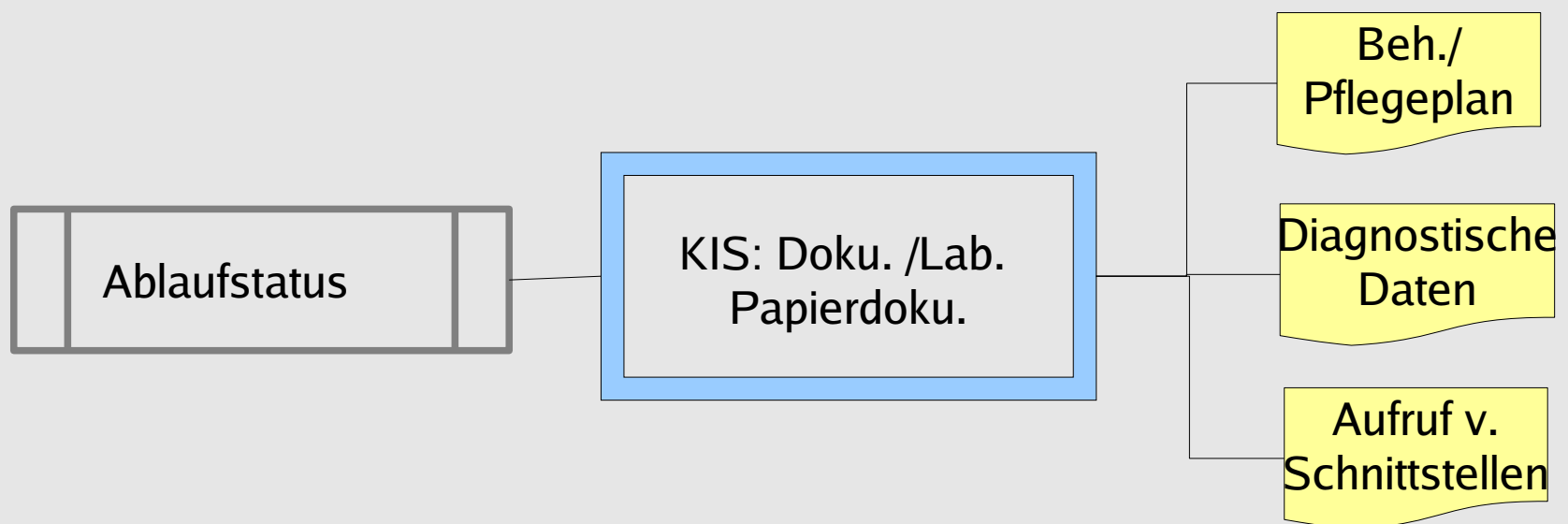
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Informationsverarbeitung (1): Konsequenzen

- Informationsverarbeitung ist essentiell für reibungslosen Prozessablauf
  - Eingesetzte Medien müssen sich an den zu verarbeitenden Informationen ausrichten
- Ausfallszenario
  - Welche Information wird über welches Medium kommuniziert / verarbeitet?
- Handhabbarkeit
  - Schulung und Anwendung müssen sich am konkreten Nutzen orientieren

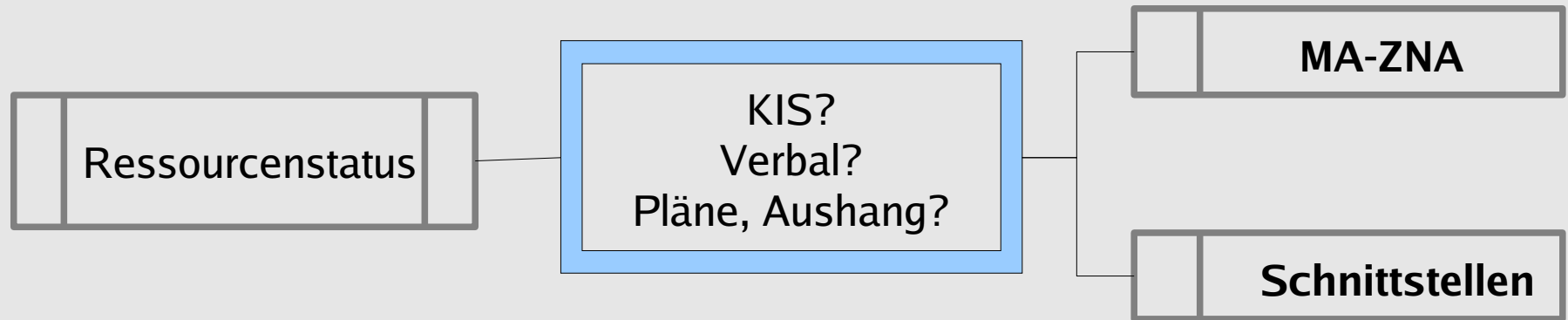
# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Informationsverarbeitung (2): „Interne“ Informationen



# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

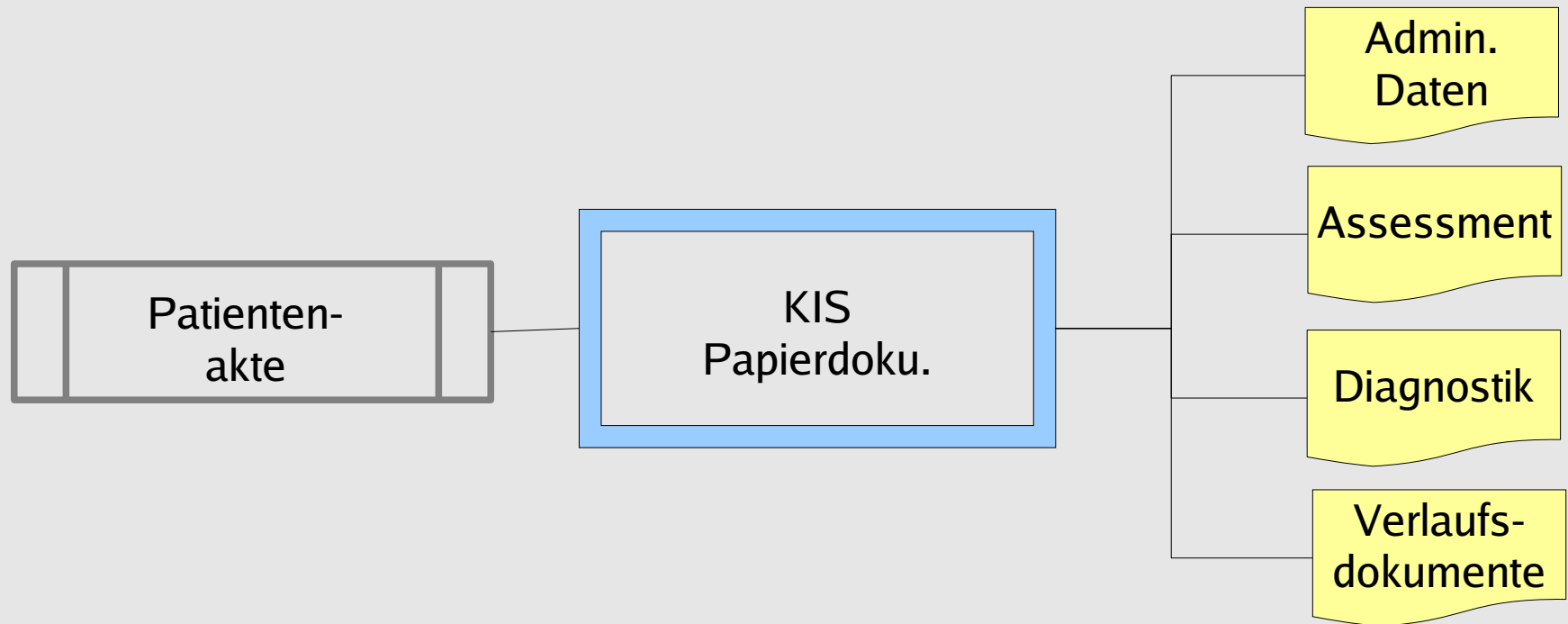
## Informationsverarbeitung (3): „Interne“ Informationen



- Die Auswahl des Mediums für die Verarbeitung interner Informationen muss wesentlich den Prozessanforderungen folgen

# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Informationsverarbeitung (4): „Externe“ Informationen



- Externe Informationen sind häufig redundant zwischen Pflegedienst und medizinischem Dienst

# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Problemstellungen für die Pflege (1)

### „externe“ Informationen

- ZNA vereinigt mehrere med. Disziplinen
  - Fragestellung: Schulung, Einarbeitung
  - Je mehr med. Disziplinen in einer ZNA vereinigt sind desto komplexer wird das Informationsfeld
  - Medizinischer „Generalist“ vs. Spezialist
- Redundanz „externer“ Informationen zwischen Pflege und Medizin
  - Ressourcenbedarf erhöht sich

# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

## Problemstellungen für die Pflege (2)

### „interne“ Informationen

- Pflege stellt die zentrale Drehscheibe für alle Arten „interner“ Informationen dar.
  - Die Verarbeitung dieser Informationen sollte sich an den Belangen der Pflege orientieren
  - Es ist zu prüfen in welchem Ausmass durch EDV oder andere Hilfsmittel eine Entlastung der Pflege erfolgen kann.

# ZNA: Prozesse und Informationsverarbeitung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit