



## Interview mit PATRICIA INFANGER von Viva Luzern

(September 2022)

Sehr geehrte Frau Infanger, Sie haben als Leiterin Betreuung und Pflege und Mitglied der Geschäftsleitung von Viva Luzern beim Projekt INTERCARE mitgemacht. Im Zuge dieses Projektes wurde bei Viva Luzern das neue Versorgungsmodell INTERCARE implementiert und somit auch die Rolle der INTERCARE-Pflegenden – bei Ihnen Geriatrische Pflegeexpertin genannt - aufgebaut. Wo sehen Sie den Mehrwert für Ihren Betrieb, mit dem INTERCARE Versorgungsmodell zu arbeiten?

Ein grosser Vorteil des INTERCARE Versorgungsmodells ist, dass das Modell an unterschiedlichen Punkten im Betrieb ansetzt. Der offensichtlichste Teil sind sicher die INTERCARE-Pflegenden. Wir setzen sie so ein, dass sie mit ihrem vertieften geriatrischen Fachwissen die Betreuungs- und Pflegeteams bedarfsgerecht unterstützen und coachen. Dies führt dazu, dass sich einzelne Mitarbeitende (z.B. durch Coaching am Bett) und ganze Teams (z.B. durch gemeinsame Fallbesprechungen) kontinuierlich entwickeln. Nebst der praxisnahen Qualitätsentwicklung fühlen sich so die Teams in herausfordernden Situationen unterstützt und handlungsfähig. Die zusätzlichen Elemente des Versorgungsmodells haben uns u.a. geholfen, die interprofessionelle Kommunikation auf einfache Weise zu verbessern (ISBAR), erste konsequente Schritte in der gesundheitlichen Vorausplanung zu machen (Notfallvereinbarungen bei Urteilsunfähigkeit), die datenbasierte Qualitätsentwicklung (RAI-Qualitätsindikatoren) auf die Wohnbereiche herunterzubrechen und wirksamer zu machen. Zudem können wir nun neben der Bildung und der Führung auch eine Fachkarriere anbieten, die uns für BSc interessant macht.

Mit welchen Veränderungen muss/kann gerechnet werden, wenn man das Modell INTERCARE im eigenen Betrieb umzusetzen beginnt?

Viele Elemente des INTERCARE-Versorgungsmodells regen auf einfache Weise die Reflexion im Alltag an (z.B. Fallbesprechungen, Reflexionsinstrument Spitaleinweisung). Unserer Meinung nach ist das der wirksamste Ansatz, um fachliche Kompetenz zu stärken und so die Betreuung und Pflege für unsere Bewohnenden zu verbessern. Diese Praxisentwicklung vor Ort muss von den Führungspersonen gewünscht und als wichtig erachtet werden. Die Wohnbereichsleitungen und Teams müssen diese Art der alltäglichen Entwicklung (z.B. durch den PDCA-Zyklus) einüben. Wenn es gelingt, ist es motivierend, weil Selbstwirksamkeit 1:1 erlebt wird. Durch die Präsenz der INTERCARE-Pflegenden auf den Wohnbereichen ist das Spezialwissen nicht im Büro, sondern an der Basis, wo es bedarfsgerecht einfließen kann.

Die positiven Effekte bedingen natürlich Veränderungsbereitschaft auf allen Ebenen. Das muss eine Organisation planen, begleiten und sich auch leisten können. Die neue Rolle der INTERCARE-Pflegenden kann irritieren. Hier war uns wichtig, die Wohnbereichsleitungen und Mitarbeitenden in der Rollenfindung mitzunehmen und die INTERCARE-Pflegenden eng zu begleiten. Wichtig scheint uns auch, dass die HF-Rollen durch die INTERCARE-Pflegenden nicht geschwächt werden.



Um die diplomierten Pflegepersonen HF/FH, welche die Rolle der Geriatrischen Pflegeexpertinnen (INTERCARE-Pflegenden) bei Ihnen übernehmen, weiterzubilden, haben Sie es ermöglicht, dass sie das CAS INTERCARE am INS Basel besuchten. Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht? Wie konnten die Studierenden und auch die Betriebe von diesem Studiengang profitieren?

Wir haben geschätzt, dass der Einstieg in den CAS für dipl. Pflegefachpersonen HF mit Berufserfahrung möglich ist. So konnten wir motivierte Mitarbeitende ohne grosse Hürden weiterentwickeln. Der Studiengang passt zum Versorgungsmodell. Das unterstützt die INTERCARE-Pflegenden in der Rollenfindung und die Organisation im systematischen Aufbau des Versorgungsmodells. Alle Elemente des Versorgungsmodells haben wir als sehr praxisnah und unterstützend empfunden. Für die angehenden INTERCARE-Pflegenden ist das Coaching, welches das CAS auch anbietet, eine wichtige Entwicklungsunterstützung. Als Führungsteam haben wir bei der Adaption des Modells auf unser Unternehmen von der Fachberatung des INS profitiert.

Wie konnten Sie persönlich und ihr Betrieb von der Unterstützung des INS bei der Implementierung des neuen INTERCARE-Versorgungsmodell profitieren?

Die Einführung der verschiedenen Elemente des Versorgungsmodells ist ein Organisationsentwicklungsprojekt, das nicht unterschätzt werden sollte. Das INS hat uns eine Aussensicht auf unsere Organisation ermöglicht und geholfen, das Modell auf unsere Möglichkeiten anzupassen. Bei konkreten Fachfragen, wie z.B. wie wir die datenbasierte Qualitätsentwicklung angehen sollen, bekamen wir unkompliziert Anregungen.

Zusammenfassend: Was sind Ihre persönlichen Highlights seit der Umsetzung des INTERCARE-Modells bei Viva Luzern?

Bei Viva Luzern haben wir 5 Standorte. Meine Highlights sind, dass wir uns im Bereich Betreuung und Pflege zusammen auf den Weg gemacht und ein gemeinsames Bild für unsere Qualitätsentwicklung gefunden haben. Wir konnten für unsere rund 50 Betreuungs- und Pflegeteams 13 INTERCARE-Pflegende anstellen und ausbilden. Jetzt haben wir eine gute Basis, mit der wir den herausfordernden Alltag bewältigen und uns Schritt für Schritt entwickeln können.