

## 46. PflegeForum

### „Reden statt schweigen! Kommunikation über Keime“

Protokoll vom 14.10.'15, 14.30 – 17.30 Uhr im Klinikum, MAZ

#### 1. BEGRÜSSUNG

Das übergreifende Motto dieses Jahres lautet für die PflegeForen „**Herausforderung Hygiene**“ und beim heutigen PflegeForum ging es um Kommunikation in schwierigen Situationen wie bspw. Überleitungen von MRE-PatientInnen.

Die 33 TeilnehmerInnen kamen aus unterschiedlichen Einrichtungsarten und Berufen. Moderiert wurde von Regine Harms, vorbereitet hatten die Veranstaltung außerdem Ernst Kroeck (Johanniter), Roland Mersch (Klinikum OL), Ulrike Pieper (Hospiz Falkenburg), Petra Rothe (Klinikum OL), Sarah Thyen (Ev. Krhs) und Rita Wick (Klinikum OL).

#### 2. VORTRAG „Konflikte und Kommunikationsstörungen bei Überleitungen“

(Birgit Novy, Dipl. Ökonomin und Kommunikationstrainerin, Oldenburg)

Die Referentin stellte dankenswerterweise ihre Präsentation zur Verfügung:

[http://www.versorgungsnetz-gesundheit.de/aktivitaeten\\_pflegeforum.html](http://www.versorgungsnetz-gesundheit.de/aktivitaeten_pflegeforum.html)

Zunächst stellte Frau Novy anhand eines praktischen Beispiels vor, was an Kommunikation bei einer Überleitung zwischen den Beteiligten alles falsch laufen kann. Dabei ging sie sowohl auf die Außenwirkung ein als auch darauf, was das (in dem Fall) für die Patientin und die Angehörige bedeutet. Danach schlug Frau Novy den Bogen zur Tätigkeit der Anwesenden. Sie begann mit kurzen Ausführungen über Wahrnehmungen und Ursachen von Problemen und wies u.a. darauf hin, dass lediglich 10% des Gesagten ohne Missverständnisse verstanden werden. Umso wichtiger ist somit die Nutzung schriftlicher Unterlagen. Dann ging Frau Novy darauf ein, was Menschen hindert, Probleme anzusprechen. Sie benannte die Konsequenzen des Verschweigens bestimmter Informationen für Andere und den daraus resultierenden Einfluss auf zukünftige Kooperation. Weiter ging es darum, wie „Reden statt schweigen“ gelingen kann und Konflikte vermieden werden können. Zum Abschluss ging Frau Novy auf den hohen Stellenwert wertschätzenden Umgangs miteinander an und zog das Resümee, dass besonders in schwierigen Situation Reden anstelle von Schweigen „Gold“ ist.

#### 3. AUSTAUSCH IN KLEINGRUPPEN

Wir bildeten drei parallele Kleingruppen, die zu unterschiedlichen Fragestellungen mit jeweils acht bis 15 Personen intensiv arbeiteten.

##### a. „Vereinheitlichter Überleitungsbogen? Welche Informationen zu Keimbefall benötigt mein Gegenüber?“

(Moderation: Petra Rothe und Sarah Thyen)

Vorgelegt wurden zwei bereits vorhandene Bögen zum Thema multiresistente Erreger (MRE). Einer vom Runden Tisch MRE des Gesundheitsamtes und ein kombinierter Wund-/MRE-Bogen eines Wundstammtisches aus der Region Hude/DEL. Die TN waren sich schnell einig, dass sie einen gesonderten MRE-Bogen sinnvoll finden, da zumindest Krankenhäuser und Pflegedienste bereits Wundbögen haben. Auf Überleitungsbögen und evtl. Wundbögen sollte ein gesondertes Kästchen eingeführt werden, wo angekreuzt werden kann, dass es einen MRE-Bogen gibt. Das Layout sollte dem Überleitungsbogen vom Versorgungsnetz angeglichen werden. Die einzelnen Vorschläge zu Inhalten des Bogens wurden Petra Rothe geschickt, die sich bereiterklärt hat, einen Entwurf für einen MRE-Bogen zu entwickeln. Ein Vorschlag war noch, dass bei Anmeldung eines MRE-Patienten der

verlegenden Einrichtung der Bogen zum Ausfüllen zugefaxt wird. Gibt es einen Sanierungsverlaufsbogen, sollte dieser grundsätzlich als Kopie mitgegeben werden. Petra Rothe stellt den dann entwickelten Bogen Anfang März 2016 in der Fachgruppe Überleitung vor. Sollte der dort Anklang finden, wird er auf der Seite des Versorgungsnetzes zum Download zur Verfügung gestellt.

**b. „Das A und O guter Überleitung: Ankündigung und Organisation“**

(Moderation: Roland Mersch und Ulrike Pieper)

In dieser Gruppe standen der Erfahrungsaustausch und Konsequenzen für die eigene Praxis im Vordergrund. Das Spektrum der Erfahrungen reichte von sehr positiv bis negativ. Als wichtigste Punkte wurden benannt: Notwendigkeit von Fortbildungen aller Berufsgruppen, auch ÄrztInnen und MFA / Aufklärung von PatientInnen inkl. Weitergabe von Verhaltensregeln / Weitergabe von Informationsbroschüren oder –zetteln für andere Professionen; Funktion: Transparenz, Wissensvermittlung, Abbau von Ängsten). Weitere Punkte:

- Zeitmanagement: frühzeitiger Beginn Informationssammlung und –weitergabe
- konkrete Ansprechpersonen (Name und Telefon)
- gewissenhaftes Ausfüllen des Überleitungsbogens – Bogen auch an Hausarzt/ Facharzt. Bogen evtl. Pat. mitgeben (zur Weiterleitung)
- gute Wunddokumentation auch in Bezug auf Keime (extra Bogen)
- Verlaufsdocumentation; Fachkenntnisse: was bedeutet das konkret
- wer muss informiert werden= Angehörige, Taxi, KG, Reinigung, Fusspflege, ...
- Wunsch nach mehr Rückendeckung / Verständnis Umgang Keime / Sanierung
- Wissen zwingt zum Handeln (sonst „nichts sehen/hören/sagen“)
- Button mit „wichtig“ auf dem Überleitungsbogen wäre gut
- Aufklärungsbögen aushändigen (EurSafety HealthNet / RKI / ...)
- einheitliche Regulierung der Sanierungsmaßnahmen (auch Entgelt)
- Einführung MRSA-Pass mit Informationen und Datum

**c. „Umgang mit Ängsten und Vorurteilen: Einbeziehen des Umfeldes“**

(Moderation: Birgit Novy und Ernst Kroeck)

Passend zum Rahmenthema bezeichnete Frau Novy Krankenhäuser als „Keimzellen“ für die Entstehung von Ängsten. Diskutiert wurde wie folgt:

Ängste: PatientInnen fragen sich „Was passiert mit mir? Wie wird es mitgeteilt? Wie schlimm ist es? Bin ich ansteckend?“ Hier sind v.a. die MitarbeiterInnen gefragt und Informationen zur Lokalisation der Keime können schon einiges beantworten.

Ängste sind auch in Bezug auf KollegInnen möglich (wer warum verumumt?), zu denen bspw. PflegeassistentInnen, Servicekräfte, Reinigungskräfte oder Azubis gehören. Das weitere Umfeld bilden Angehörige inkl. Kinder und Eltern sowie LehrerInnen der Krankenpflegesschulen

Informationen: sind sehr wichtig und hier können Infoblätter vom Gesundheitsamt oder Nds. Landesgesundheitsamt helfen (vgl. auch Protokoll vom 04.02.2015)

Vorurteile: werden geschürt durch Begriffe wie „Killerkeime“.

Vorschläge / Ideen zum Umgang mit Ängsten und Vorurteilen:

- Verwendung von Infoblättern im Krankenhaus
- Kommunikationsschulungen für Hygienefachkräfte u weitere MitarbeiterInnen (s.o.)
- Hygieneschulungen sollten zweimal jährlich Pflicht sein
- farbiger Mundschutz würde deutlich auflockern
- „Standardabstrich“ sollte PatientInnen erklärt werden
- vor geplanten OPs sollte der Hausarzt den Abstrich durchführen, alternativ zumindest beim ambulanten Vorgespräch – nicht erst bei Aufnahme

**4. VORSTELLUNG IM PLENUM / ABSCHLUSS**

Im anschließenden Plenum stellte jede Gruppe ihre wichtigsten Erkenntnisse den anderen Anwesenden vor. Eventuelle Anmerkungen sind in die Gruppendarstellung eingeflossen.

## 5. TERMINE

### Nächste PflegeForen 2016

Die Termine für 2016 stehen Mitte November auf der Internetseite des VNG:  
[http://www.versorgungsnetz-gesundheit.de/aktuelles\\_termine.html](http://www.versorgungsnetz-gesundheit.de/aktuelles_termine.html)

Protokollantin:

*Regine Harms*

OL, 20.10.'15