



## 49. PflegeForum

### **„Patientensicherheit auf dem Prüfstand - Patientenbriefe: individuelle und verständliche Gesundheitsinformationen“**

Protokoll vom 31.08.'16, 14.30 – 17.30 Uhr im Klinikum, MAZ

#### 1. BEGRÜSSUNG

Das übergreifende Motto dieses Jahres lautet für die PflegeForen „**Patientensicherheit**“ und beim heutigen PflegeForum ging es um Patientenbriefe.

Die knapp 40 TeilnehmerInnen kamen aus unterschiedlichen Einrichtungsarten und Berufen. Moderiert wurde von Regine Harms, vorbereitet hatten die Veranstaltung außerdem Janina Ehlers & Marita Hinxlage (Vita Akademie), Ernst Kroeck (Johanniter), Sabine Labohm (Facharztpraxis), Roland Mersch (Klinikum OL), Ulrike Pieper (Hospiz Falkenburg), Petra Rothe (Klinikum OL), Corinna Schroth (VdK), Sarah Thyen (Ev. Krhs) und Birgit Voß (Ev. Altenpflegeschule).

#### 2. VORTRAG: „Der Patientenbrief. Partizipation für Anfänger und Fortgeschrittene“ (Petra Rothe, Klinikum OL)

Zum Einstieg ins Thema verwies Frau Rothe auf das neu verabschiedete Patientenrechtegesetz. Dort ist u.a. ein Anspruch auf angemessene Aufklärung und Beratung festgehalten sowie auf Wahrung des Selbstbestimmungsrechtes. Anschließend ging sie auf Leitbilder ein und hinterfragte deren Umsetzung im beruflichen Alltag.

Es folgten einige Fakten und ausführlicher ging sie dann auf Interaktionsmodelle ein. Sie stellte drei verschiedene vor und deutlich wurde, dass das Partizipationsmodell das wertständigste wäre. Im beruflichen Alltag ist das jedoch nicht immer umsetzbar und auch nicht immer angebracht. Im Kern ihres Vortrags ging es um eine Betrachtung, wo Partizipation möglich ist und welche Möglichkeiten es gibt, diese anzuwenden. Sie plädierte für eine Reflektion unseres eigenen Verhaltens, nannte die Art der Anamneseerhebung als Beispiel.

Frau Rothe stellte folgende Partizipationsbeispiele vor:

- „Was hab' ich?“ Möglichkeit, sich Arztbriefe allgemeinverständlich übersetzen zu lassen
- „Patientenbrief der Paracelsusklinik Bad Ems“
- „Patientenbroschüre zum Arztbesuch“
- „Strukturierte Familiengespräche“ in den Niederlanden vor Entlassungen

Ein guter Anfang seien verständliche Infomaterialien. So erhielten im Klinikum OL Knochenmarkstransplantierte eine strukturierte onkologische Pflegeberatung oder die HNO-Abteilung gäbe schriftliche Infos zum nachstationären Verhalten mit, wo u.a. auf Duschen oder Essen eingegangen wird. Beratungsgespräche würden seltener geführt werden außer bei besonderen Themen wie Stomaversorgung, größeren Wunden oder bei Brustkrebs. Generell würde in Krankenhäusern eine klare Struktur für Patientengespräche fehlen und die Rahmenbedingungen seien häufig ungünstig (Rotationen, Teilzeitbeschäftigung). Die weiter oben erwähnten Partizipationsbeispiele stellte Frau Rothe etwas ausführlicher vor, zeigte bspw. auch einen Musterbrief der Klinik Bad Ems (16 Seiten lang). Links befinden sich am Ende des Protokolls.

Die Präsentationen der Referentin befindet sich auf der Internetseite:

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

#### 3. KLEINGRUPPEN

Es wurden zwei Kleingruppen gebildet, in denen sich noch intensiver zum Thema

- ausgetauscht werden konnte. Beide Gruppen befassten sich mit folgenden Fragen:
- kurze Vorstellungsrunde, bei der berichtet werden konnte, wer ggf. bereits über Erfahrungen mit verständlichen Infomaterialien oder Partizipation verfügt
  - was ist aus Sicht der nachversorgenden Einrichtungen wichtig?
  - was kann oder soll mittel- und langfristig in der Region Oldenburg umgesetzt werden

**a. Gruppe A** (Moderation Petra Rothe und Ernst Kroeck)

- ERFAHRUNGEN MIT LAIENVERSTÄNDLICHEN INFORMATIONEN
  - + individuell gibt es fast nichts, in einigen Bereichen immerhin standardisierte Infos
  - + zahnärztliche Flyer und Beratung, Anleitung zu Übungen
  - + Dermatologie: Industrieflyer teils gut, tgl. Visitengespräche, mündl. Beratung
  - Idee: System für tgl. Erinnerungen?
- WAS IST AUS SICHT NACHVERSORGENDER EINRICHTUNGEN WICHTIG?
  - + Lernen von Bewältigungsstrategien, um die Akzeptanz einer Erkrankung zu fördern
  - + Wiedervorstellung ermöglichen
  - + Nachsorge
  - + Achtsamkeit und persönliche Haltung der Pflegenden / Versorgenden
  - + Handlungsempfehlungen „Was soll ich tun“
  - + Angehörigenschulungen
- WAS SOLL KURZ-, MITTEL-, LANGFRISTIG IN/UM OL UMGESETZT WERDEN?
  - + Werkstatt-Gespräche: kleine Gruppe z.B. aus Versorgungsnetz und Uni zum Entwickeln von Ideen, bei Umsetzung größere Gruppen, dort z.B. Einbeziehung von: Ärzten, Pflegefachkräften, Kassen, Uni/FH (Versorgungsforschung bzw. Public Health), Angehörige, Betroffene, Beratungsstellen
  - + Ansprechpersonen über Klinikaufenthalt hinaus

**b. Gruppe B** (Moderation Roland Mersch und Ulrike Pieper)

- Interesse an Patientenbriefen wird bei PatientInnen und Angehörigen hoch sein
- Informationen seien auch für Pflegekräfte wichtig, weil die Arztbriefe von Angehörigen manchmal direkt an Hausärzte gegeben werden und dem Pflegedienst/Heim die Infos dann fehlen. Und med. Fachbegriffe seien für PflegehelferInnen häufig unverständlich. Infoaustausch würde sich so verbessern
- Broschüren und Flyer würden bereits häufig eingesetzt werden
- wichtige Infos sollten trotzdem vorab telefonisch weitergegeben werden
- Hausarzt habe Übersetzungsaufgabe
- Medikamente müssten besser erklärt werden (was/wann/wieviel/Indikation)
- Gesundheitslotsen wurden vorgeschlagen: Start im Krankenhaus, auch nach Entl.
- muttersprachliche Verständigung sollte gestärkt werden
- schriftliche Infos wichtig, da: „gehört bedeutet nicht, verstanden“ und Krankheit sei immer eine besondere Stresssituation, wo besonders viel missverstanden werde
- WIE SOLLTE DIE INFORMATIONSWETERGABE ERFOLGEN?
  - + telefonische Nachfrage bei Besonderheiten
  - + Entwicklung von organisationsübergreifenden Standards für: Vorbereitung eines Arztbesuches / Vorbereitung auf Klinikaufenthalt / Weiterleiten von Infos an andere Dienste
  - + Verständnis wecken für die Arbeitsweise der anderen Organisationen
  - + Netzwerk muss bekannt und gewollt sein, Aufgabenfelder transparent gestalten
  - + PflegeberaterInnen zur Unterstützung dazu holen
  - + unterschiedliche Interessen der Beteiligten (auch Pat/Ang) zusammenbringen
  - + Hinweis auf Internetseite „Was hab ich“ im Arztbrief
  - + bei Entlassung wichtigste Infos mitgeben: zu Medikamenten / Verhaltenshinweisen / nächste Termine
  - + perspektivisch ausführlicher Bericht in einfacher Sprache
  - + in OL Sprechstunde von Medizinstudierenden anbieten, die z.B. Arztbriefe erklären

#### 4. PLENUM / IDEENPOOL

Beide Gruppen stellten ihre wichtigsten Ergebnisse und Diskussionspunkte kurz vor. In einem Ideenpool wurde gesammelt, was umgesetzt werden könnte:

- Entlassungsbriefe sollten kurz und knapp sein, das Wichtigste sowie anstehende Termine auf nur einer Seite. Ein zweiter Brief könnte ausführlicher sein, möglichst in einfacherer Sprache als bisher
- perspektivisch Patientenbriefe, wobei der von der Paracelsusklinik als deutlich zu lang eingestuft wurde. Untersuchungen (mit Erläuterungen) könnten in einen Anhang
- Einführung einer Sprechstunde von Medizinstudierenden in OL, die z.B. Arztbriefe erläutern und evtl. auch Verhaltenshinweise geben
- Übersicht zu hilfreichen Flyern / Broschüren
- Nachsorge sicherstellen: was braucht ein Mensch wann und in welcher Form
- Haltung der Helfenden: Begegnung auf Augenhöhe

#### 5. ARBEITSGRUPPE ZUM THEMA „PATIENTENBRIEF“

Es fanden sich acht Personen, die am Thema Patientenbriefe weiterarbeiten möchten. Ansprechperson für die Gruppe ist Petra Rothe, weitere InteressentInnen können sich bei ihr melden. [Rothe.petra@klinikum-oldenburg.de](mailto:Rothe.petra@klinikum-oldenburg.de) Die acht Personen kommen aus den Bereichen Altenpflege, Arztpraxis, Bildung, Klinik und Recht.

Janina Ehlers / Thorsten Glaus / Sabine Labohm / Claudia Oeljeschläger / Petra Rothe / Corinna Schroth / Sarah Thyen / Sina Wehrhahn

#### 6. HILFREICHE INTERNETSEITEN

- [www.patientenbriefe.de](http://www.patientenbriefe.de)
- [www.washabich.de](http://www.washabich.de)
- [www.befunddolmetscher.de](http://www.befunddolmetscher.de)
- [www.faktencheck-gesundheit.de](http://www.faktencheck-gesundheit.de)
- [www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Ratgeber\\_Patientenrechte.html](http://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Ratgeber_Patientenrechte.html)

#### 7. TERMINE

##### Nächstes PflegeForum

16. November: „Jubiläum: Rückblick und Ausblick“

Protokollantin:

*Regine Harms*

OL, 08.09.'16