

Über die Kunst aneinander vorbei zu reden

Patientensicherheit im Zusammenspiel von Teamkommunikation und Patientenbeteiligung

Peter Nowak

24. April 2017, IPS-Jahrestagung „Zusammenwirken sektorenübergreifender Versorgungspartner: Praktische Herausforderungen an den Schnittstellen“; Graz

Ich danke Florian Menz für seine Beratung und Ideen zu diesem Vortrag und Ilona Kickbusch für Inspiration und Materialien!

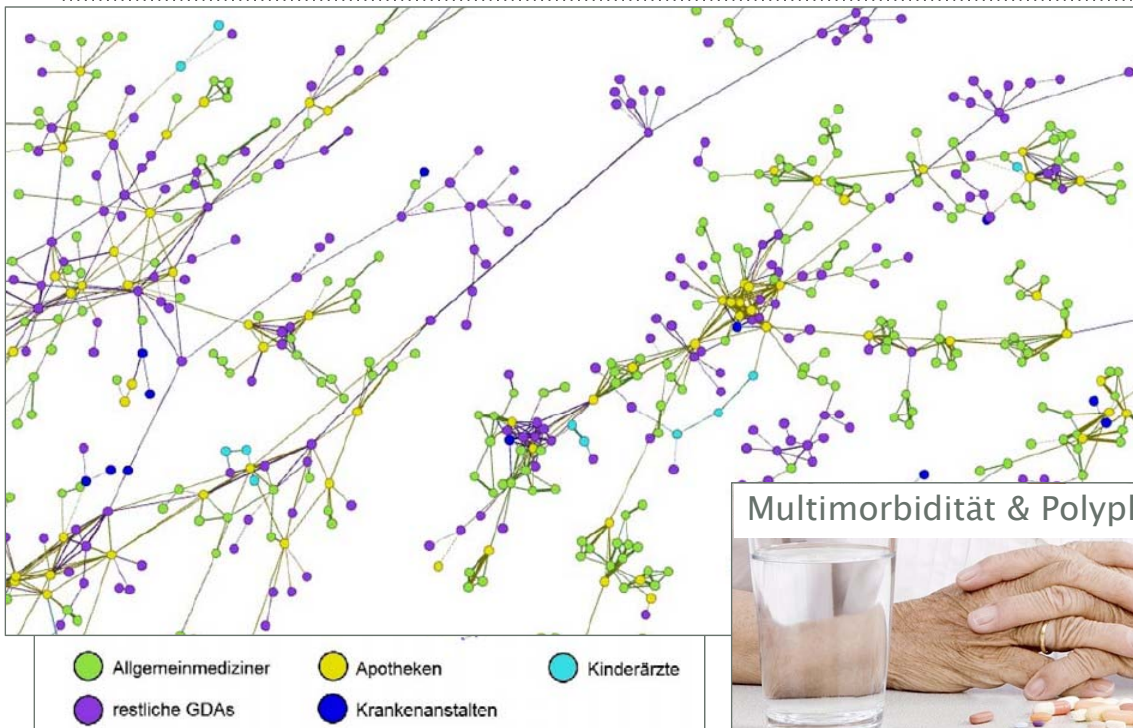
Zwei Grundlagen

- » Es gibt keine richtige oder falsche Kommunikation
- » Missverständnisse sind der Normalfall in der Kommunikation ...

Es ist also unwahrscheinlich, dass Kommunikation gelingt

➔ WARUM: Erwartungen und Erwartungserwartungen der Beteiligten

Patientenbetreuung ist komplex, wird in Netzwerken erbracht UND braucht Kommunikation



Status quo in Österreich: Sektorenübergreifende Patientenbefragung

- » 17 % der Befragten bekommen von unterschiedlichen Gesundheitsdienstleistern **widersprüchliche Behandlungsmethoden vorgeschlagen**
 - » Schwankungsbreite Bundesländer: 15 % (T)–20 % (OÖ)
- » 17 % der Befragten beanstanden, dass **nicht alle wichtigen Informationen über den Gesundheitszustand** bzw. die Behandlung zwischen den Gesundheitsdienstleistern **weitergegeben** werden
 - » Schwankungsbreite Bundesländer: 14 % (V,S)–23 % (W)

Komplexe Betreuungskontexte sind häufig und brauchen effektive Kommunikation

- » ABER: Organisationsgrenzen, Berufsgruppengrenzen, Disziplinengrenzen, Hierarchie („Don't challenge the boss!“), marginalisierte Patienten und nicht beachtete, informelle Netzwerke behindern effektive Kommunikation

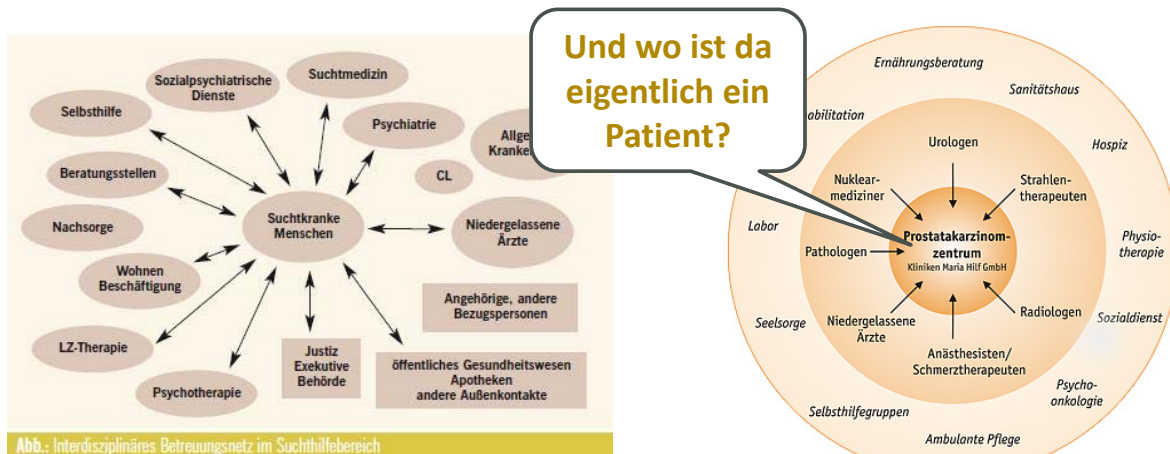
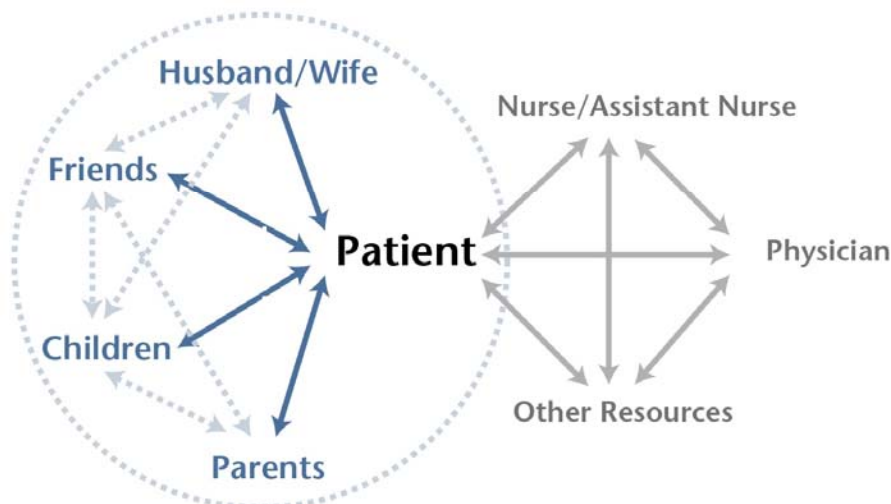


Abb.: Interdisziplinäres Betreuungsnetz im Suchthilfebereich

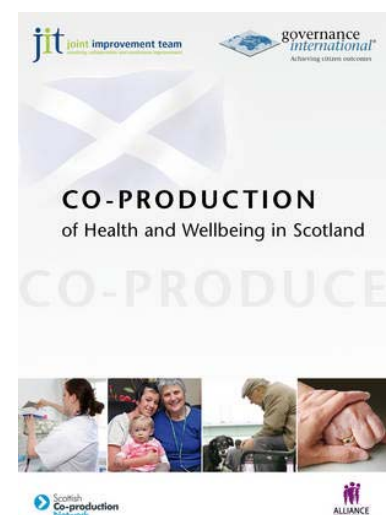
Nowak 2017

Das informelle Betreuungssystem wird zu selten ausreichend einbezogen

The “team” from the patient point of view



Nowak 2017



Zwischenresümee

- » Kommunikation gelingt nur ausnahmsweise und nicht einfach
- » Betreuungsleistungen werden in immer komplexeren formellen und informellen Netzwerken erbracht
- » Patientensicherheit wird entscheidend durch die Qualität der Kommunikation bestimmt
- » „soft skills“ Kommunikation und Gesprächsführung wird zur zentralen Herausforderung der Patientensicherheit

Patient Safety Summit, Berlin 2017: 40 Länder, 300 Delegationen, 6 zentrale Ziele definiert



Zwei zentrale Ansatzpunkte aus kommunikativer Sicht

1. Entwicklung multiprofessioneller Teams rund um den individuellen Patienten
2. Entwicklung von aktiver Beteiligung von PatientInnen und ihren informellen Netzwerken
 - a) in der individuellen Betreuung
 - b) in der Gestaltung von Versorgungsprozessen

→ Gute Kommunikation ist für beides entscheidend

Kooperation in Teams entwickeln

- » Gemeinsam Teamkommunikation lernen
- » Gemeinsame Teamsitzungen (auch mit PatientInnen!)
- » Strukturierte Übergaben (z.B. I-Pass)
- » Technikunterstützte, gute Systemkenntnis des Staffs (wer tut was in anderen Einrichtungen, Abteilungen,..)
- » Kooperativer Führungsstil ("Schwache Zeichen" erkennen)
- » Gemeinsame Ausbildung

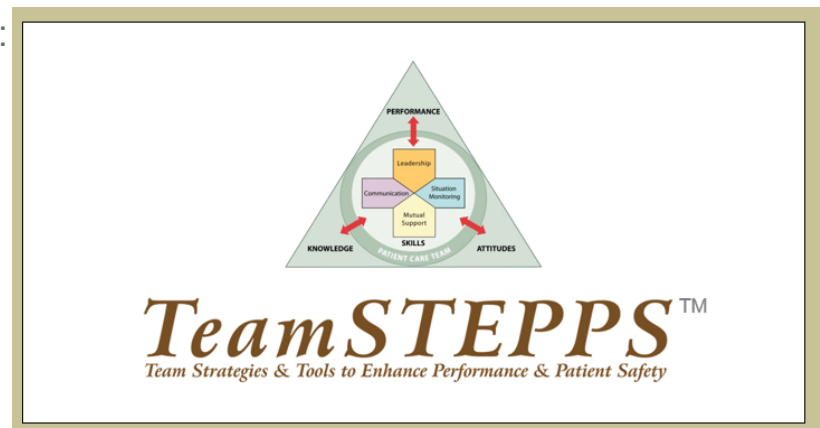


Beispiel: TeamSTEPPS

- » TeamSTEPPS ist ein evidenzbasiertes, umfassendes Teamwork-Trainingsystem zur Verbesserung der Qualität und Sicherheit im Gesundheitswesen
- » mehrere Versionen für bestimmte Zielgruppen, settings oder Situationen
- » Online-Kurse, Master Training Kurs: 2-tägiger Kurs (Train-the-Trainer)

Quelle: Agency for Health Care Research and Quality;
www.ahrq.gov/teamstepps/index.html

Nowak 2017



Wie aktivieren wir Patienten?

OUTPATIENTS



2 Hauptprobleme:

- » Gesundheitsfachkräfte hören zu wenig zu
- » Patienten stellen zu wenig Fragen

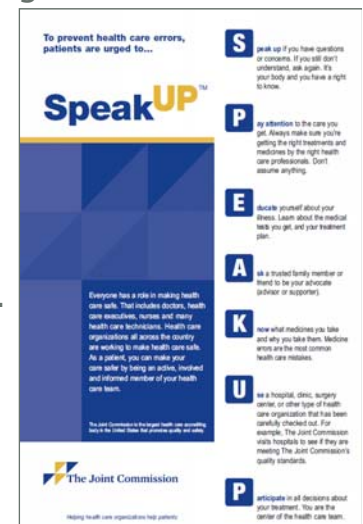
„Mir ist es in letzter Zeit so schlecht gegangen, dass ich nicht einmal darüber reden wollte“

Patientenaktivierung JC: SPEAK UP-Kampagne

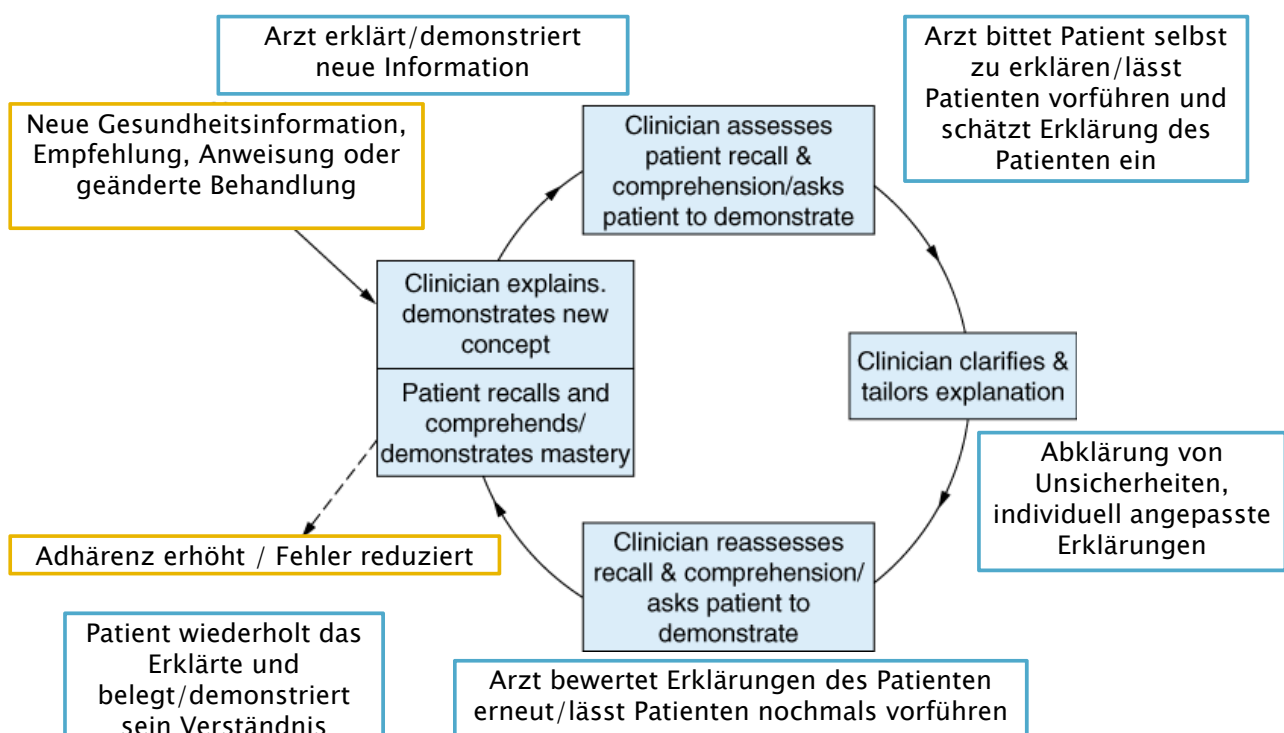
- » **Melden Sie sich**, wenn sie Fragen oder Bedenken haben. Wenn Sie die Antworten nicht verstehen, fragen Sie erneut.
- » Verfolgen Sie aufmerksam Ihre Behandlung. Vergewissern Sie sich, dass Sie die richtigen Therapien und Medikamente von den richtigen medizinischen Mitarbeitern bekommen. **Hinterfragen Sie alles**.
- » **Informieren Sie sich** über Ihre Erkrankung, Untersuchungen und geplante Behandlung.
- » Bitten sie **Vertrauenspersonen** aus Familie oder Freundeskreis um ihre Fürsprache.
- » Kennen Sie die Medikamente, die Sie einnehmen. **Verstehen Sie, warum Sie sie nehmen**.
- » Lassen Sie sich in Krankenhäusern, Praxen versorgen, die eine **strenge Qualitätsstandards** vorweisen können.
- » **Nehmen Sie an allen Entscheidungen** zu Ihrer Therapie teil. Sie sind der Mittelpunkt des Teams, das sich um Ihre Gesundheit bemüht.

Nowak 2017

Quelle: www.jointcommission.org/speakup.aspx



Patientenverständnis sichern: Teach back



Nowak 2017

Quelle: Schillinger et al. 2003

Erster Pilot zur Patientenaktivierung in NÖ 2011: Sicher ist sicher

» Ziele:

- » Thematisierung von PatientInnensicherheit im Krankenhaus
- » Sensibilisierung der PatientInnen und MitarbeiterInnen
- » Evaluierung der Maßnahmen

» Broschüre zu

- » Hygiene
- » Medikamente
- » Gefahrenvermeidung
- » Entlassung

- » PatientInnen glauben mehr als MitarbeiterInnen,
dass sie für Patientensicherheit sorgen können



Nowak 2017

Quelle: Bachinger 2012



Ein neuer strategischer Gesamtrahmen für **Gesprächsqualität** in Österreich

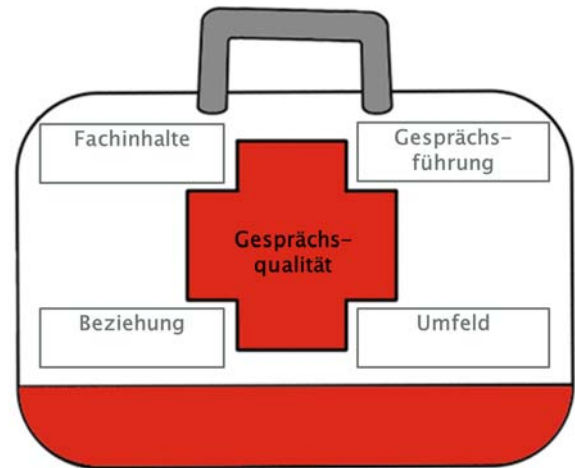
Nowak 2017

16

Was ist gute Gesprächsqualität?

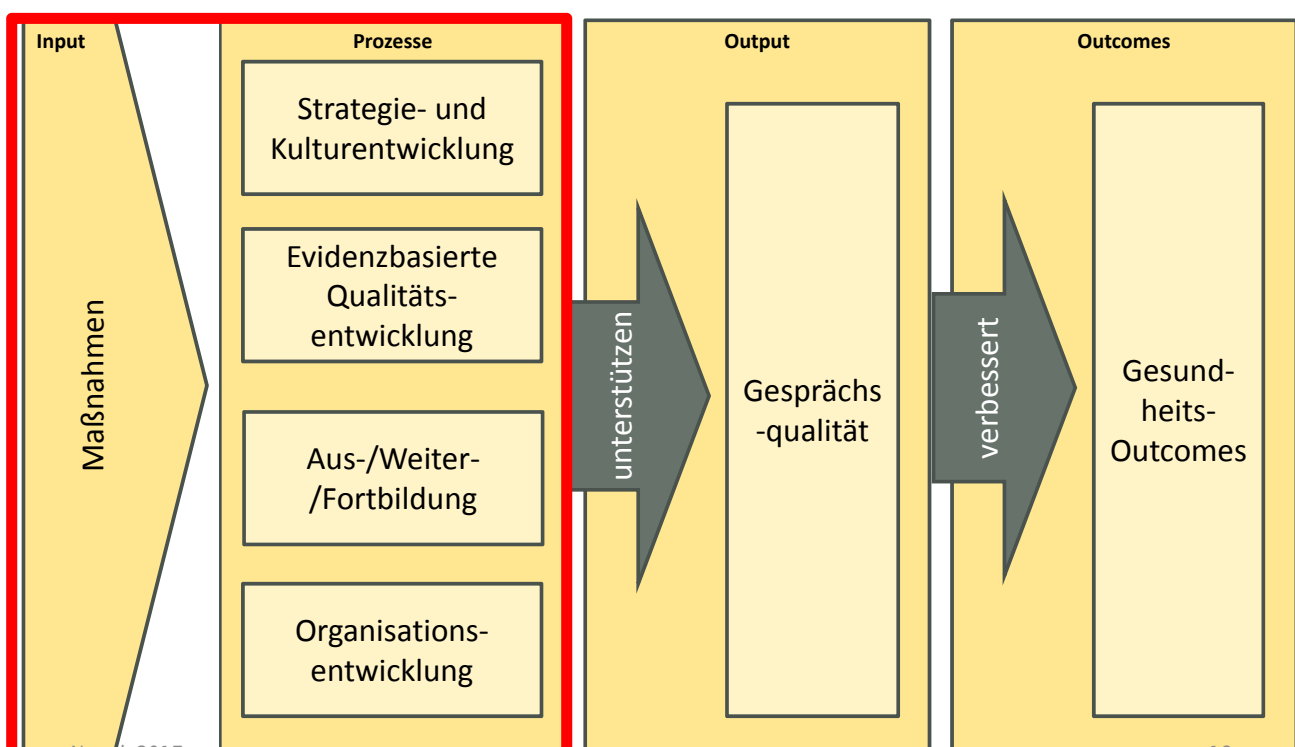
Wissen, Fähigkeiten/ Fertigkeiten und Haltungen auf

- » sprachlich-interaktiver Ebene („gute Gesprächsführung“)
- » inhaltlicher Ebene („gute Fachinhalte“),
- » psychosozialer Ebene („gute Beziehung“),
- » auf der Ebene des Gesprächssettings („gutes Umfeld“).

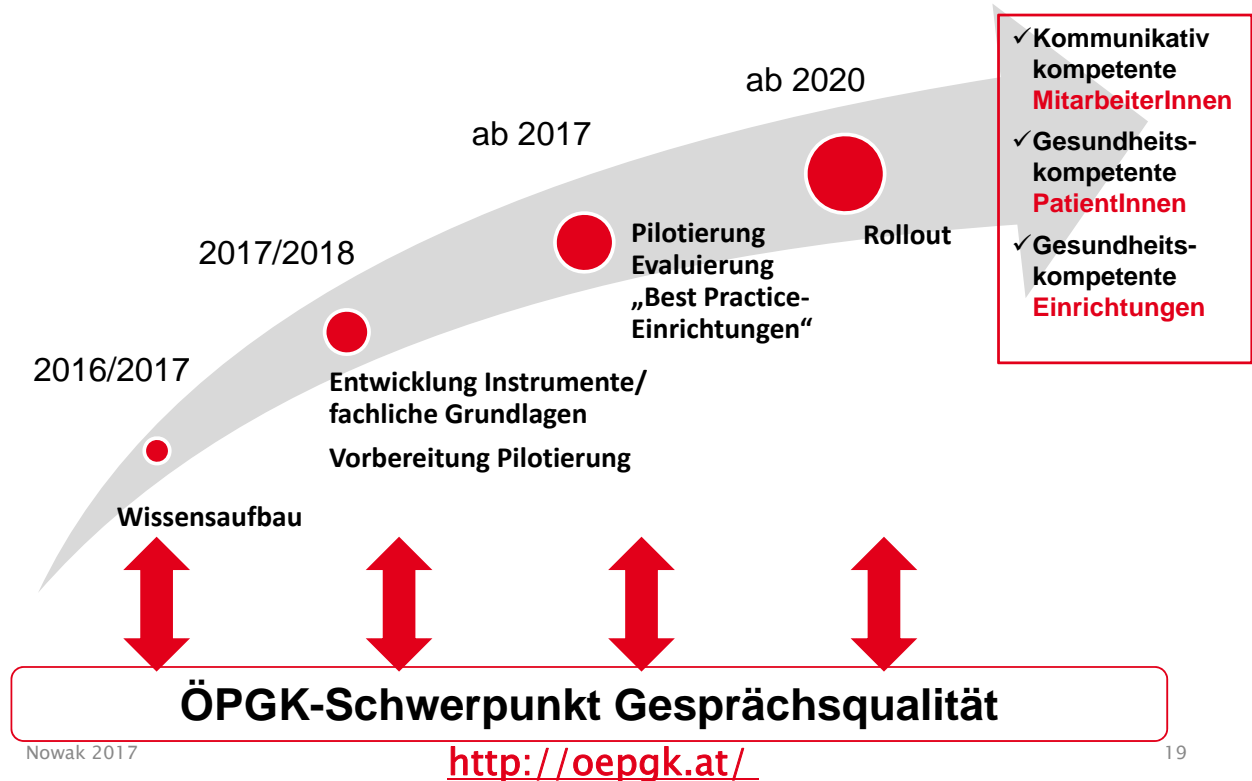


(Sator et al. 2015)

Wirkkette zur Verbesserung der Gesprächsqualität



Umsetzungsphasen Gesprächsqualität 2017–2020: Überblick



Was tun? 4 Module für eine Best Practice Einrichtung

1. Basismodul

- » Unterstützte Selbstbewertung „Wie gesundheitskompetent ist unsere Einrichtung?“ und Evaluation

2. Lokale Organisations- und Prozessentwicklung

- » Lokale Analyse kommunikativer Herausforderungen
- » Optimierung der Kommunikationsprozesse im Routinebetrieb

3. Mitarbeiter-Empowerment

- » Qualitätsgesicherte Basistrainings in Gesprächsführung
- » Kommunikation mit vulnerablen Zielgruppen
- » Interprofessionelle, –disziplinäre und –sektorale Kommunikation

4. Patienten- und Angehörigen-Empowerment

- » Aktivierung von Patientenfragen (z.B. Kampagne)
- » Adressatengerechte PatientInnen- und Angehörigeninformationen
- » Patienten- und Angehörigenschulungen, Info-veranstaltungen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

peter.nowak@goeg.at