

# Thema 8

## Patienten und Angehörige/ Bezugspersonen einbinden



WHO Mustercurriculum Patientensicherheit – Multiprofessionelle Ausgabe. Deutschsprachige Edition.  
Charité – Universitätsmedizin Berlin (Hg.), 2018.

# Lernziele

Die Lernenden kennen und verstehen die Wege, auf denen Patienten und Angehörige als Partner in die Gesundheitsversorgung eingebunden werden können; sowohl zur Vermeidung von Schäden wie auch zur Unterstützung des Lernens aus unerwünschten Ereignissen.

# Anforderungen im Wissensbereich

Die Lernenden kennen

- grundlegende Kommunikationstechniken;
- Prozesse der informierten Zustimmung/Entscheidungsfindung;
- Prinzipien der offenen Informationsweitergabe.

# Anforderungen im Handlungsbereich

Die Lernenden sollen in der Lage sein,

- Patienten und Bezugspersonen aktiv dazu aufzufordern, Informationen zu teilen;
- Einfühlungsvermögen, Ehrlichkeit und Respekt gegenüber Patienten und Bezugspersonen zu zeigen;
- effektiv zu kommunizieren;
- informierte Zustimmungen einzuholen;
- Respekt vor der Diversität von Patienten, ihre religiösen, kulturellen und persönlichen Überzeugungen sowie ihren individuellen Bedürfnisse zu zeigen;
- die grundlegenden Schritte der offenen Informationsweitergabe zu beschreiben und zu verstehen;
- bei allen klinischen Aktivitäten an die Einbindung von Patienten zu denken;
- unter Beweis zu stellen, dass sie sich der großen Bedeutung der Einbindung von Patienten und Bezugspersonen für ein gutes klinisches Management bewusst sind.

# Eine informierte Zustimmung erreichen

- Diagnose oder Kernproblem
- Unsicherheitsgrad der Diagnose oder des Problems
- mit der Behandlung oder Problemlösung verbundene Risiken
- sich aus der Behandlung ergebende Vorteile und sich aus der Nicht-Behandlung ergebende Risiken
- Informationen über die erwartete Genesungszeit
- Name, Position, Qualifikation und Erfahrung des Leistungserbringers, der die Versorgung oder Behandlung durchführt
- Verfügbarkeit und Kosten aller benötigten Leistungen oder Medikamente

# SEGUE-Rahmen

- **S**et the stage – Seien Sie vorbereitet
- **E**licit information – Erheben Sie Informationen
- **G**ive information – Stellen Sie Informationen zur Verfügung
- **U**nderstand the patient's perspective – Verstehen Sie die Patientenperspektive
- **E**nd the encounter – Beschließen Sie die Begegnung

# Kulturelle Kompetenz

- kulturelle Unterschiede berücksichtigen und akzeptieren
- sich der eigenen kulturellen Werte bewusst zu sein
- anerkennen, dass Patienten unterschiedliche Interpretationen über die Welt haben
- anerkennen, dass kulturelle Überzeugungen Einfluss darauf nehmen, wie Patienten ihre Gesundheit wahrnehmen
- in der Lage und gewillt sein, die eigene Arbeitsweise an den jeweiligen kulturellen oder ethnischen Hintergrund der Patienten anzupassen

# Effekte der Einbindung von Patienten

- Patienten wollen in ihre Versorgung eingebunden werden (abhängig von der Aufgabe)
  - 85 % der Patienten fühlten sich wohl, wenn sie nach dem Zweck eines Medikamentes gefragt haben
  - aber auch: 46 % fühlen nicht wohl dabei, wenn sie die Leistungserbringer danach fragen sollen, ob sie sich (vor der Begegnung mit ihnen) die Hände gereinigt haben



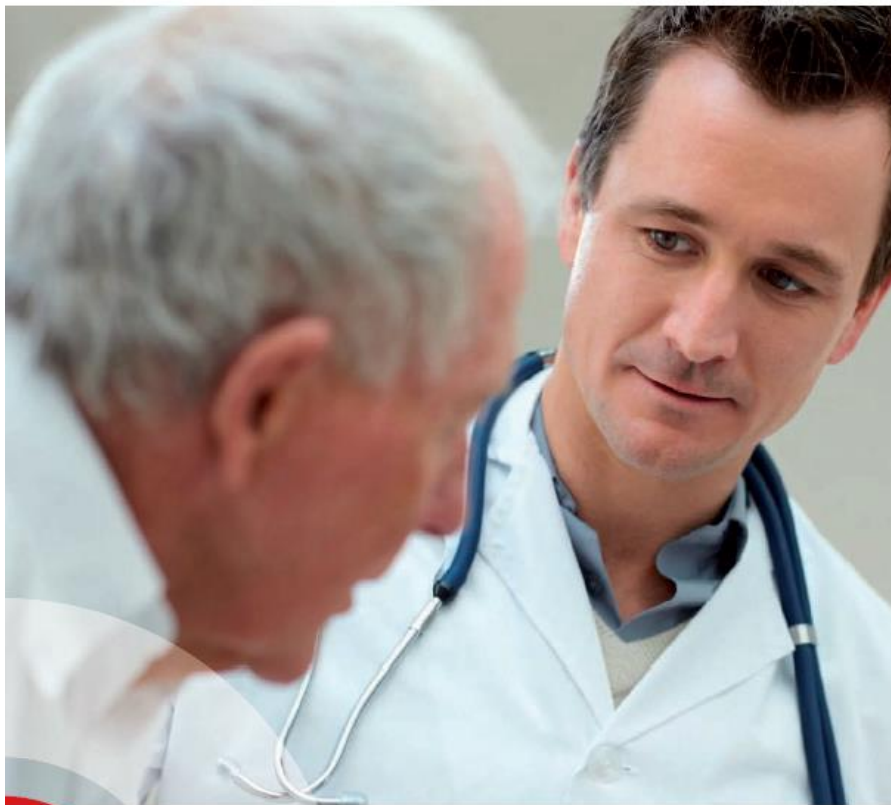
# Offene Kommunikation

„Open disclosure“ (offene Kommunikation) ist ein Begriff, der verwendet wird, um einen Prozess zu beschreiben, bei dem Patienten und deren Angehörige über schlechte Ergebnisse im Zusammenhang mit ihrer Behandlung informiert werden.

Diesen Sachverhalt gilt es zu unterscheiden von der Information über schlechte Ergebnisse, die aufgrund der behandelten Krankheit oder Verletzung erwartet wurden.

# Grundprinzipien der offenen Kommunikation

- offene und rechtzeitige Kommunikation
- Anerkennung eines Zwischenfalls
- Ausdruck von Bedauern und Entschuldigung
- Anerkennung der begründeten Erwartungen von Patienten oder ihrer Bezugspersonen
- Unterstützung für die Mitarbeiter
- Zusicherung von Vertraulichkeit

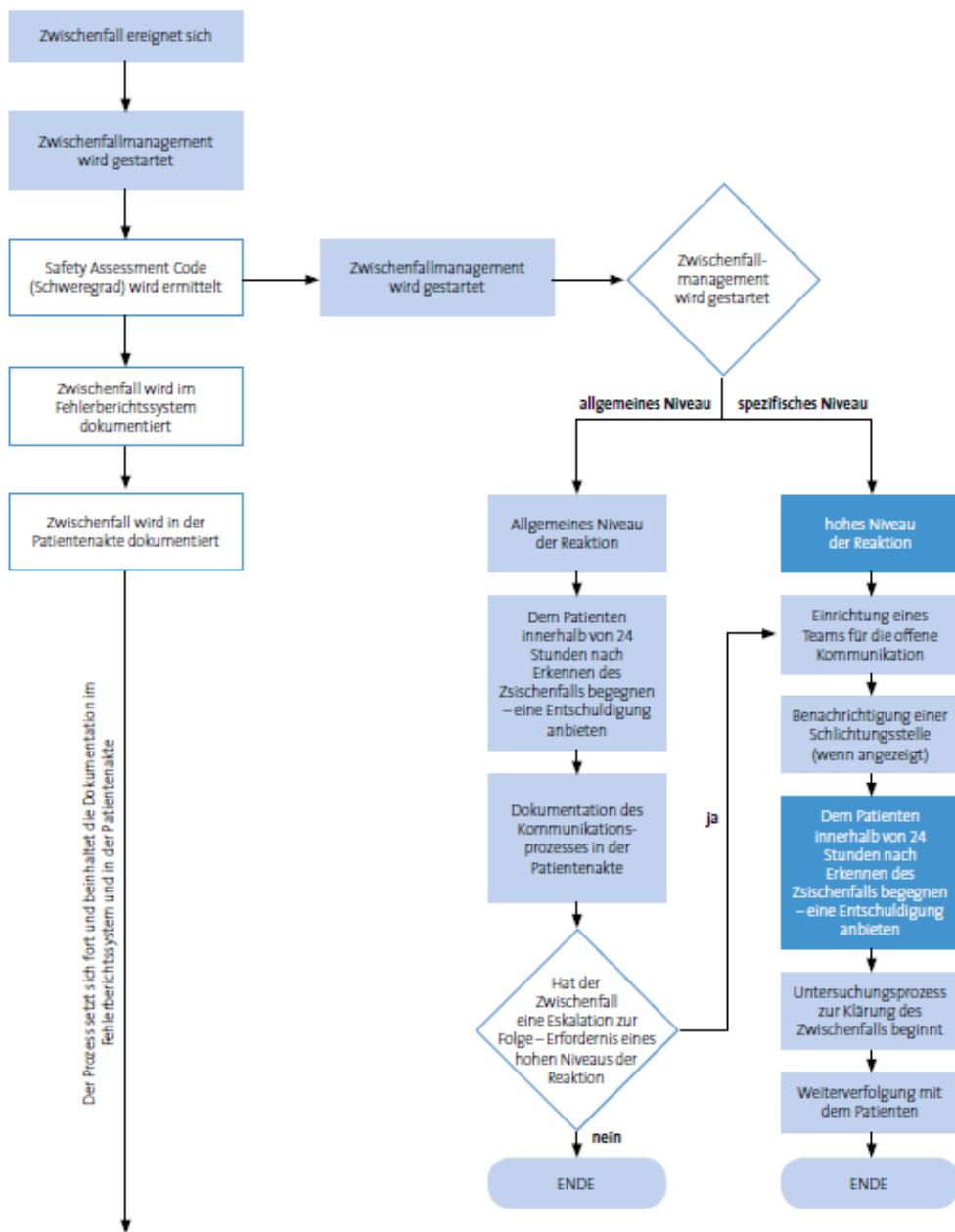


## REDEN IST GOLD

Kommunikation nach einem Zwischenfall



[http://www.aps-ev.de/wp-content/uploads/2016/08/APS\\_Reden\\_ist\\_Gold\\_2017.pdf](http://www.aps-ev.de/wp-content/uploads/2016/08/APS_Reden_ist_Gold_2017.pdf)



Ablaufdiagramm eines offenen Kommunikationsprozesses

# Der Harvard-Rahmenplan für offene Kommunikation

- Vorbereitung
- Beginn eines Gesprächs
- Präsentation der Fakten
- aktives Zuhören
- das Gesagte anerkennen
- Gespräch beenden
- Gespräch dokumentieren

Quelle: Harvard Hospitals. Cambridge, MA, Harvard University, 2006

# SPIKES: Ein Kommunikationswerkzeug

- **S** – Setting
- **P** – Perzeption
- **I** – Information
- **K** – Kenntnisse
- **E** – Empathie
- **S** – Strategie und Zusammenfassung

Quelle: R. Buckland