

Beispiel guter Praxis

GO-SAFE 2.0 – Sichere Entlassung aus dem Krankenhaus durch sichere Information

Kurzbeschreibung

Im klinischen Risikomanagement wurden Informations- und Kommunikationsdefizite als eines der Toprisiken in Krankenhäusern, aber auch in anderen Gesundheitseinrichtungen identifiziert. Insbesondere bei der Entlassung von Patientinnen und Patienten kann es zu Versorgungsunterbrechungen kommen, wenn wichtige Informationen fehlen. Die schriftliche ärztliche Entlassungsinformation ist für Patientinnen und Patienten eines der wichtigsten Instrumente zur Gewährleistung einer sicheren Entlassung aus dem Krankenhaus. Zu jeder schriftlichen Information gehört auch die mündliche Information wie z. B. das Entlassungsgespräch zwischen Gesundheitsfachkräften, Patientinnen und Patienten bzw. deren Angehörigen. Im Rahmen dieses Gesprächs werden Gesundheitsinformationen und Entlassungsinformationen übergeben. Eine „sichere Entlassung“ benötigt daher jedenfalls ein umfassendes Entlassungsgespräch, rasch verfügbare ärztliche (und andere) Entlassungsinformationen und gute Gesundheitsinformationen mit laienverständlichen Inhalten.

Welche Ziele sollen mit dieser Maßnahme erreicht werden?

Das Ziel dieses Projekts ist, Best-Practice-Maßnahmen aus Vorprojekten sowie evidenzbasierte Maßnahmen auszurollen. Oberstes Ziel dabei ist die Verbesserung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit der Maßnahmen.

Die folgenden drei Maßnahmenpakete werden umgesetzt:

- Roll-out: „E-Learning zum ärztlichen Entlassungsbrief inklusive Gesprächsführung und gute Gesundheitsinformationen“
- Roll-out: „Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe nach ÖPGK-tEACH-Standard“
- Roll-out: „Gute Gesundheitsinformationen“ (Workshops für Ersteller:innen und Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren sowie eigene Erstellung von guten Gesundheitsinformationen nach definierten Qualitätskriterien)

Warum bedarf es dieser Maßnahme?

Fehlende oder falsche Information hat viele Folgen:

- Informationsdefizit – geringe individuelle Gesundheitskompetenz
- schlechter Gesundheitszustand der Zielgruppe
- zeitaufwendige Rückfragen
- Fachkräftemangel – weniger Zeit für Kommunikation und Information
- nach Entlassung Unterbrechung der Behandlungs- und Betreuungskontinuität
- fehlendes Training und fehlende Supervision der Gesundheitsdienstleister:innen
- Fehlinformation durch unerklärte Abkürzungen und Fachbegriffe
- Schaden an Gesundheit und/oder Wohlbefinden
- unnötige Wiedereinweisungen

Gesundheitskompetente Organisationen schaffen gute Rahmenbedingungen für die Förderung der individuellen Gesundheitskompetenz, indem sie z. B. relevante und qualitätsvolle Gesundheitsinformationen erstellen, einen leichten Zugang zu diesen bieten und die Erstellung transparent offenlegen. Die schriftliche ärztliche Entlassungsinformation ist für Patientinnen und Patienten eines der wichtigsten Instrumente zur Gewährleistung einer sicheren Entlassung aus dem Krankenhaus, eines Transfers in eine andere Gesundheitseinrichtung oder zur Weiterbehandlung durch eine niedergelassene Fach- oder Hausärztin bzw. einen

niedergelassenen Fach- oder Hausarzt. Im Rahmen des Entlassungsgesprächs werden die Entlassungsinformationen übergeben und diese den Patientinnen bzw. Patienten und Angehörigen erklärt. Gute schriftliche Entlassungsinformationen zusammen mit einer guten Gesprächsqualität tragen wesentlich dazu bei, dass alle wichtigen Gesundheitsinformationen erhalten bleiben und die individuelle Gesundheitskompetenz gestärkt wird.

Wo und für wen kann diese Maßnahme eingesetzt werden?

- Gesundheitsdienstleister:innen und Expertinnen bzw. Experten und deren Organisationen

Welche Schritte sind für die Umsetzung erforderlich?

- 1) Kontaktaufnahme: Priv.-Doz.in Mag.a Dr.in Magdalena Hoffmann, MBA MSc zur Vorbesprechung: magdalena.hoffmann@medunigraz.at
- 2) Beschluss der Organisationsleitung
- 3) Kontaktaufnahme: Priv.-Doz.in Mag.a Dr.in Magdalena Hoffmann, MBA MSc zur Vorbesprechung: magdalena.hoffmann@medunigraz.at
- 4) Beschluss der Organisationsleitung

Faktenbox

- Alle geplanten Maßnahmen können einzeln oder als Paket implementiert werden.
- Die Kosten richten sich nach Aufwand und Thema – Preise auf Anfrage.
- Eigenleistungen: von der Organisationsleitung unterstützte Mitarbeiter:innen
- Dauer: je nach Thema und Ressourcen
- Teilnehmer:innen: je nach Thema und Ressourcen
- Themen der Workshops/Onlinetrainings/E-Learnings:
 - Gute Gesundheitsinformationen:
 - Schnuppertag: ein Tag, Einführung in das Thema
 - Basiskurs: zwei Tage inklusive Onlinephase (für Ersteller:innen von Gesundheitsinformationen in der Praxis)
 - Aufbauworkshop: zwei Tage inklusive Onlinephase (Implementierung in die Organisation)
 - Kommunikationstraining nach ÖPGK-tEACH-Standard:
 - Schnuppertag: ein Tag, Einführung in das Thema
 - drei Tage Kurs à vier Stunden
 - E-Learning:
 - ein E-Learning-Kurs mit folgenden Inhalten: ärztlicher Entlassungsbrief, Entlassungsgespräch, gute Gesundheitsinformationen



Welche Unterstützungsmaterialien stehen zur Verfügung?

- Vortragende mit langjähriger Erfahrung
- Skripten und Präsentationen, Vorlagen
- E-Learning
- Bücher (Patientinnen, Patienten und Angehörige richtig informieren)
- PIQ (Patienteninformationsqualitätskriterien)-Tool zur Überprüfung/Erstellung von guten Gesundheitsinformationen

Vortragende stimmen sich vorab mit der Organisation ab und passen die Inhalte an. Skripten und Präsentationen werden laufend aktualisiert und den Bedürfnissen der Zielgruppen / der Organisation angepasst.

Was sollte bei der Umsetzung berücksichtigt werden?

- Schlechte oder mangelhafte Kommunikation oder Information zählt zu den Top-Risiken im Gesundheitswesen. Damit ist die Sicherheit der Zielgruppe, aber auch die der Gesundheitsdienstleister:innen und damit der Gesundheitsorganisation gefährdet.
- Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung der Kommunikation und Information tragen zur Verbesserung der Patientinnen- bzw. Patienten-Sicherheit und Gesundheitskompetenz bei.

Erwartbare Wirkungen und Erfahrungswerte

- Verbesserung der Information und Kommunikation zwischen Gesundheitsdienstleister:innen bzw. -dienstleistern und der Zielgruppe
- Erhöhung der Sicherheit der Zielgruppe durch qualitativ hochwertige Informationsvermittlung
- Erhöhung der Zufriedenheit der Zielgruppe und Gesundheitsdienstleister:innen
- Stärkung der individuellen Gesundheitskompetenz
- Maßnahmen zur Entwicklung einer gesundheitskompetenten Organisation



Empfohlene Kombination mit anderen Maßnahmen dieser Toolbox

- „Infos ohne Nebenwirkung“ – eine Checkliste für Laiinnen und Laien zur Beurteilung der Verlässlichkeit von Onlinegesundheitsinformationen
- Starterworkshop Gesundheitskompetenz in Organisationen und Settings inklusive Selbsteinschätzungstool
- Einführungsworkshop Gesundheitskompetenz
- 3 Fragen für meine Gesundheit



Weiterführende Infos

- <https://www.medunigraz.at/go-safe-20>
- <https://oepgk.at/massnahmen/go-safe-2-0/>

Kontakt:

- Magdalena Hoffmann, magdalena.hoffmann@medunigraz.at, Medizinische Universität Graz
- <https://www.medunigraz.at/>

