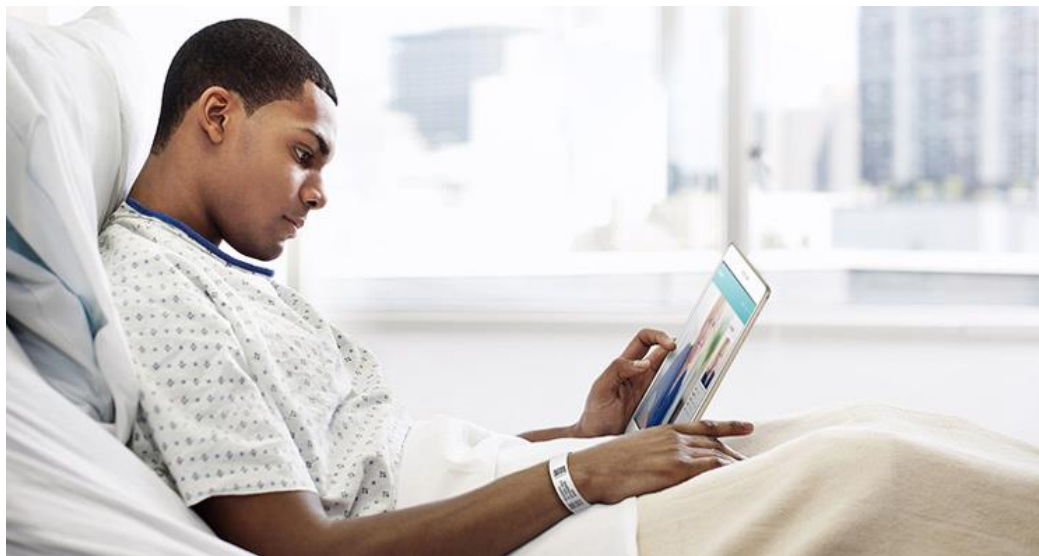


Digitale Aufklärung zur Stärkung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Patienten im Krankenhaus und Erhöhung der Patientenzufriedenheit



Quelle: <http://www.samsung.com/cz/business/industry/healthcare/>

04. Mai 2017 APS-Jahrestagung

Workshop 10: **Information 2.0 – was bringen Digitalisierung und Siegel?**

Referentin: Anja Oldenburg

Warum werde ich ständig nach meinem Namen gefragt?

Warum soll ich ein Patientenarmband tragen?

Warum darf ich meine eigenen Medikamente im Krankenhaus nicht einnehmen?

Warum wird mein Arm vor der Operation markiert, der Arzt weiß doch Bescheid?



- Häufige Beschwerdegründe und Ergebnisse von Patientenbefragungen
 - Mangelnde Aufklärung bzgl. medizinischer Behandlung
 - ! unzureichende Information/Aufklärung zu Patientensicherheitsmaßnahmen
 - Negative Ereignisse
 - Medienberichte: Patientenschäden durch mangelnde Patientensicherheit
 - Beeinflussung des Sicherheitsgefühls der Patienten
 - Sorge um das eigene Wohlbefinden während des eigenen stationären Aufenthaltes
 - Bewertungsportale
 - Sicherheitsgefühl spielt bei der Auswahl des Krankenhauses eine immer größer werdende Rolle
- Aufklärung über das Konzept zur Patientensicherheit



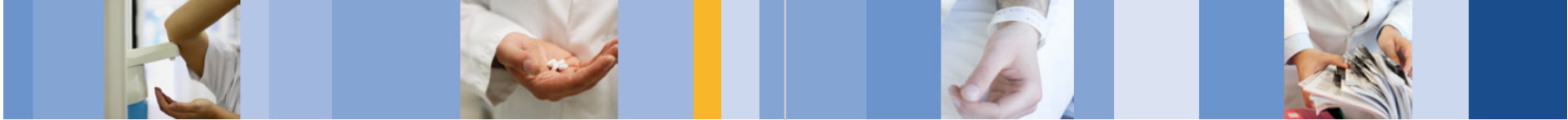
Mehr Aufklärung zum Sicherheitskonzept und dessen Relevanz:

- Patient ist aktiver Teilnehmer im Sicherheitsprozess
 - kann zur eigenen Sicherheit beitragen/Aufmerksamkeit schaffen
- Positives Wohlbefinden – positive Auswirkung auf Heilungsprozess
 - Untersuchungen belegen, dass Abwehrkräfte durch optimistische Einstellung gestärkt wird
 - ähnlich wie Placebo-Effekt
- Höhere Patientenzufriedenheit und höhere Weiterempfehlungsrate



- Projekt im UK Essen zum internationalen Tag der Patientensicherheit am 17.09.2016
- Aufklärung via digitalen Kommunikationskanal und Patientensicherheitsflyer
- Anschließende Analyse und Auswertung des Nutzen von Aufklärung zum Sicherheitskonzept mittels Patientenbefragung





Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

„Spitzenmedizin und Menschlichkeit“ – dieser Leitsatz steht über allem Wirken an der Essener Universitätsmedizin, dem Universitätsklinikum Essen und seinen Tochterunternehmen. Die wichtigsten Punkte stellen wir Ihnen in dieser Information kurz vor - natürlich tun wir noch viel mehr für Ihre Sicherheit. Auch Sie können Ihren Beitrag leisten. Wie, das erfahren Sie im blau geschriebenen Text.

Patientenarmband:

Bei der Aufnahme erhalten Sie ein Patientenidentifikationsarmband damit wir Sie an jeder Stelle des Hauses/der Klinik sicher identifizieren können.

Bitte melden Sie sich beim Pflegepersonal, wenn sie kein Patientenarmband bekommen haben oder es entfernt wurde.

Die richtige Behandlung für den richtigen Patienten:

Mit verschiedenen Methoden (u.a. Patientensicherheitschecklisten) stellen wir sicher, dass stets der richtige Patient die richtige Behandlung und Pflege erhält.

Bitte wundern Sie sich nicht, wenn Sie im Laufe der Behandlung an verschiedenen Stellen mehrfach am Tag nach Ihrem Namen und Ihrem Geburtsdatum gefragt werden und beantworten Sie diese Fragen stets der Wahrheit entsprechend.

Das ist Teil unseres Sicherheitskonzeptes.

Medikamente:

Medikamente sollen Ihre Genesung fördern und Ihre Beschwerden lindern. Alle Medikamente, die Sie während des Krankenhausaufenthaltes einnehmen müssen, erhalten Sie von unseren Ärzten und Pflegekräften.

Nehmen Sie nicht ohne Absprache mit uns eigene mitgebrachte Medikamente. Bitte sagen Sie uns, wenn Sie unter Allergien leiden oder/und unsicher sind, ob Sie das richtige Medikament bekommen.

Hygiene:

Eine gute Krankenhaushygiene fördert Ihren Heilungsprozess und schützt Sie vor Infektionen oder anderen Folgeerkrankungen.

Bitte machen Sie unser Personal darauf aufmerksam, wenn Sie der Meinung sind, dass die Hygiene verbessert werden kann.

Information:

Sie erhalten von uns viele Informationen über Ihre Behandlung und Pflege, zum Beispiel während Ihrer Aufnahme.

Bitte fragen Sie uns, wenn Sie Bedenken haben. Sie haben ein Recht darauf, alles zu verstehen!



Patientensicherheitsfilm

- Digitale Aufklärung via Film
- 1 Lange Version (8:43 min)
- Kurzversionen zu den Themen
 - Aufklärung
 - Arzneimittelsicherheit
 - Patientenidentifikationsarmband
 - Sturzgefahr
 - Hygiene
 - Sterilisation
 - OP-Sicherheit



 Patientensicherheitsfilm



▪ 2 Befragungswellen

- Verteilung der Fragebögen am Aufnahmetag
- Ausfüllen der Bögen spätestens am Entlasstag
- Anonyme Abgabe in Briefkästen gewährleistet
- 10 Kliniken a 50 Fragebögen = 500 Fragebögen



	Kontrollgruppe	Interventionsgruppe
<i>Zeitraum</i>	4 Wochen	6 Wochen
<i>Zeitpunkt</i>	Vor Patientensicherheitstag	Nach Patientensicherheitstag
<i>Film/Flyer</i>	nein	ja
<i>Rücklaufquote</i>	57,2%	43%
<i>Anzahl Rückläufer</i>	286	215



Demografische Daten

(Alter, Geschlecht)

Bisherige negative Erfahrungen

(Sturz, Krankenhauskeim, Arzneimitteltherapie, Patientenverwechslungen)

Abschätzung der Sorge

(Sturz, Krankenhauskeim, Sterilisation, Arzneimitteltherapie, Patientenverwechslungen)

Vertrauen in das Krankenhaus

Zufriedenheit mit praktischem Umsetzungsstand

Aufklärungsnutzen

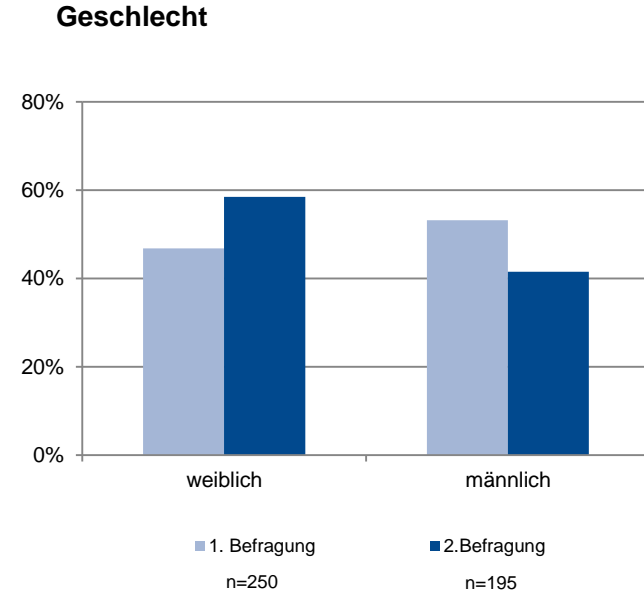
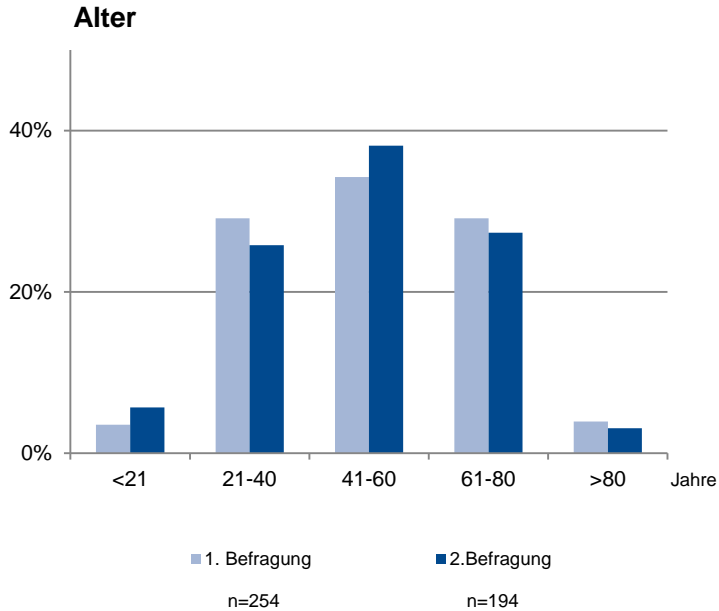
(Erhalt neuer Informationen, Gefallen an Aufklärung)

3. Ihr Vertrauen in die Patientensicherheit

- | | | | | | | | | | |
|-----|---|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|
| 3.1 | Wie groß ist Ihre Sorge während Ihres Aufenthaltes zu stürzen? | sehr gering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | sehr hoch |
| 3.2 | Wie groß ist Ihre Sorge, dass Sie sich während Ihre Aufenthaltes mit einem Krankenhauskeim anstecken? | sehr gering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | sehr hoch |
| 3.3 | Wie groß ist Ihre Sorge, dass Sie Kontakt mit Untersuchungs- und Behandlungsmaterialien haben, die nicht ausreichend sterilisiert wurden? | sehr gering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | sehr hoch |
| 3.4 | Wie groß ist Ihre Sorge falsche Tabletten/Infusionen zu erhalten? | sehr gering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | sehr hoch |
| 3.5 | Wie groß ist Ihre Sorge, dass Sie mit einem anderen Patienten verwechselt werden? | sehr gering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | sehr hoch |



Vergleichbarkeit der Befragungs-Gruppen



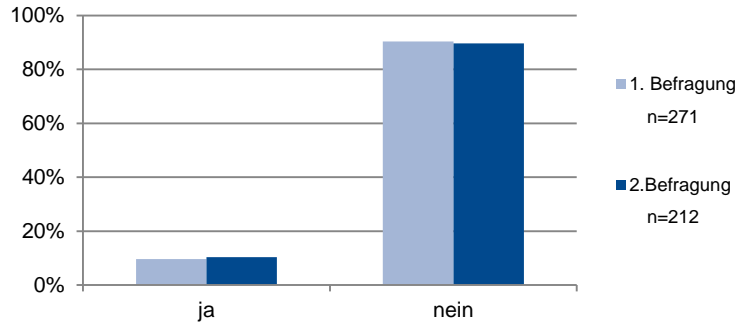
- ✓ Nahezu normalverteilte Altersverteilung
- ✓ Vergleichbarkeit ist gegeben



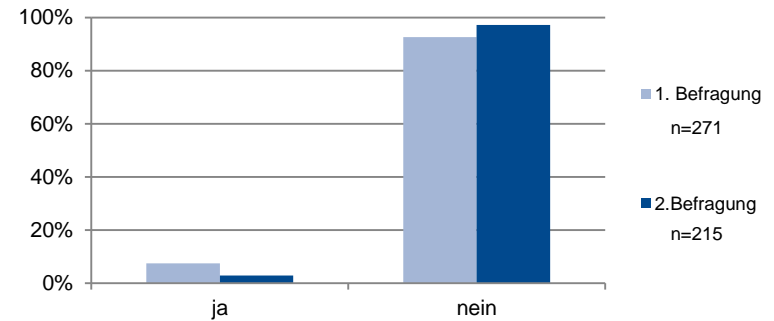
Vergleichbarkeit der Befragungs-Gruppen

Erfahrungen

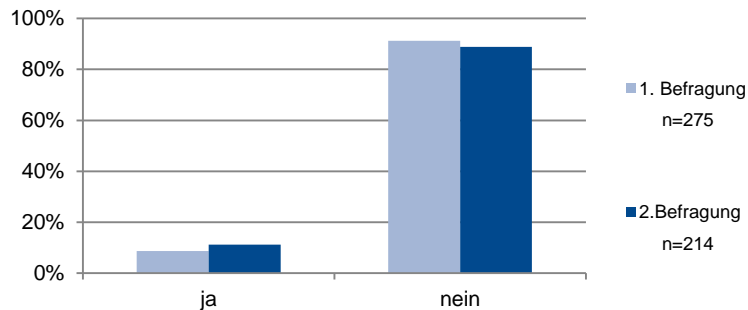
Sind Sie bereits während eines Krankenhausaufenthaltes gestürzt?



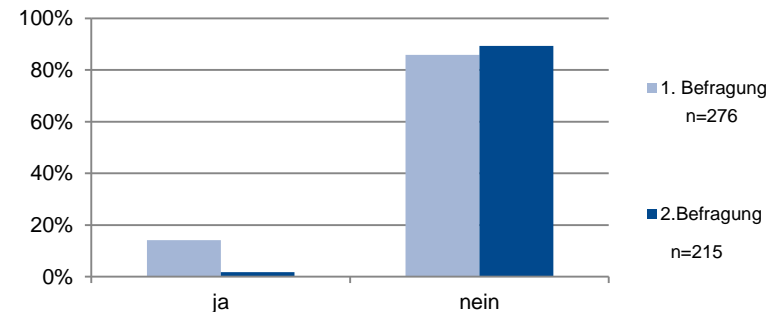
Haben Sie sich schon einmal mit einem Krankenhauskeim angesteckt?



Haben Sie schon einmal während eines Krankenhausaufenthaltes falsche Tabletten oder Infusionen erhalten?

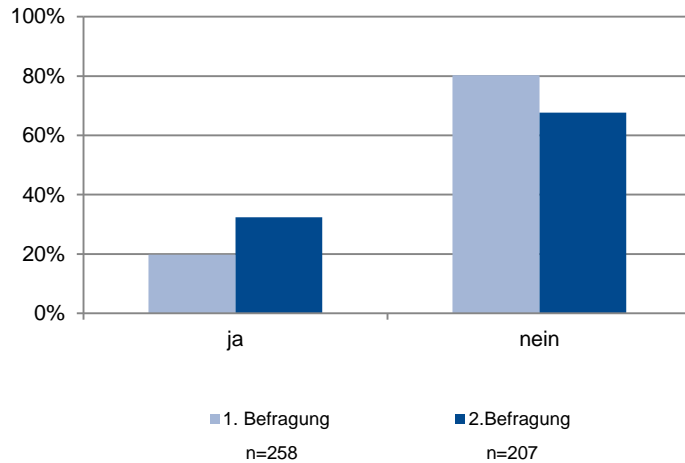


Wurden Sie bereits während eines Krankenhausaufenthaltes mit einem falschem Namen angesprochen?

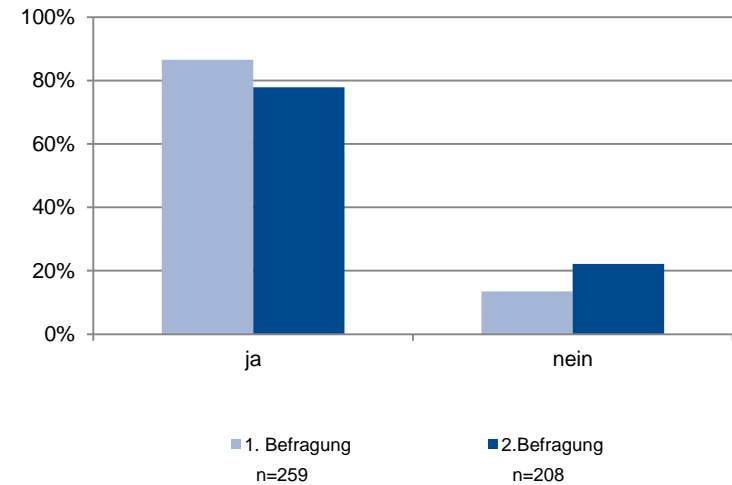


Ergebnis: Aufmerksamkeit geschaffen

Denken Sie, wir müssen mehr tun, damit Sie sich sicherer fühlen?



Desinfizieren sich die Ärzte/Pflegekräfte Ihrer Ansicht nach häufig genug (vor jedem Patientenkontakt) die Hände?

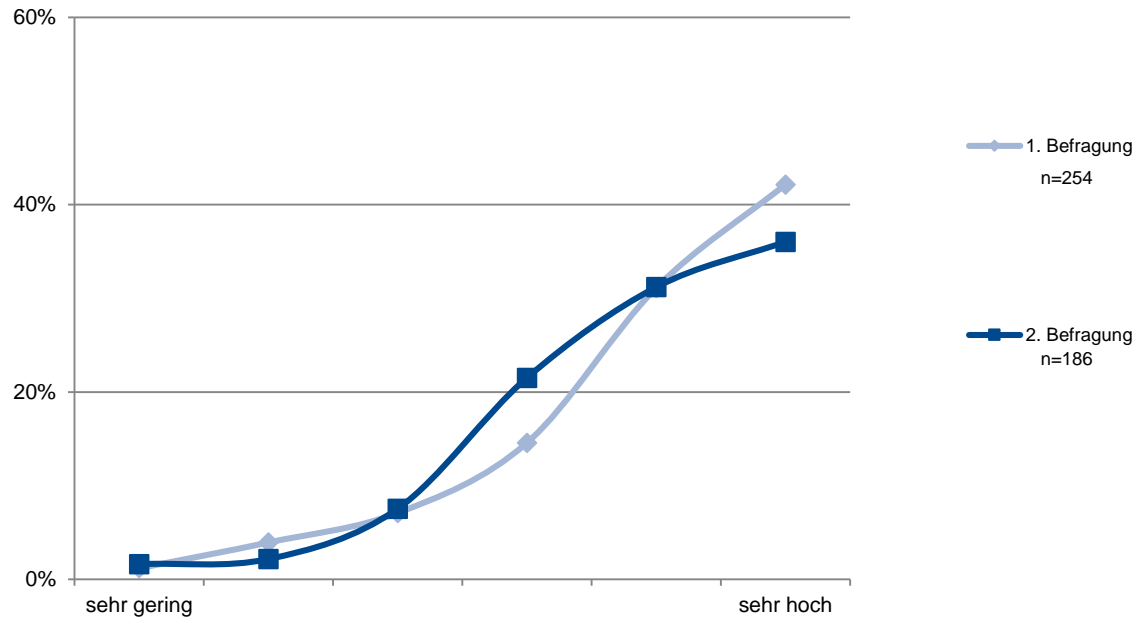


- Patienten haben mit Aufklärung das Gefühl, dass mehr für die Sicherheit getan werden muss



Ergebnis: Vertrauen

Wie groß ist Ihr Vertrauen in uns bezüglich Ihrer Sicherheit am UK Essen?



Kumulierte Werte

Kontrollgruppe	Interventionsgruppe
87,80%	88,71%
Frauen	Männer
85,98%	92,75%



Ergebnis: Nutzen der Aufklärung

Frage	Flyer	Film
Gefallen am Flyer/Film	85,29%	91,18%
Erhalt neuer Informationen	53,42%	58,14%

- Je älter die Patienten sind, desto weniger haben den Film gesehen
- Je älter die Patienten sind, desto weniger haben neue Informationen erhalten



Gründe für gleichbleibendes Vertrauen nach Aufklärung

- **Ziel:** Erhöhung des Vertrauens während des stationären Aufenthalts mittels Patientensicherheitsaufklärung
- **Ergebnis:** Keine Unterschiede des Vertrauens der Patienten ob mit oder ohne Aufklärung
- **Frage:** Entsteht Unsicherheit und Bewusstsein für Risiken zum Thema der Patientensicherheit erst mit der Aufklärung?
 - Aufklärung weckt Bewusstsein über mögliche Risiken
ähnlich wie Sicherheitsfilme im Flugzeug, Nebenwirkungen in der Packungsbeilage
 - Erste Reaktion auf das Erfahren von Risiken
 - „Kritischer Blick“
Patienten sind also aktive Teilnehmer geworden
- **Antwort:** Ja, dennoch haben mehr als die Hälfte der Patienten neue Informationen erlangt und Gefallen an der Aufklärung



Ausblick: Patient wird zum aktiven Teilnehmer

- Flyer werden zur Aufklärung bei der Aufnahme an den Patienten übergeben
- Insbesondere junge Patienten haben mehr Interesse an dem Film als an dem Flyer
Voraussetzung: eigenes Smartphone/Tablet + Internetzugang
- ältere Patienten haben selten die Möglichkeit den Film abzuspielen

→ Ausblick:

Film wird über den Krankenhaus-TV-Kanal oder
in Wartebereichen auf großen Bildschirmen abgespielt

Zielsetzung der Aufklärung zur Patientensicherheit:

Patient wird aktiver Teilnehmer und trägt selbst zur eigenen Sicherheit bei



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Universitätsklinikum Essen (AöR)

Anja Oldenburg, M.A.

Stabsstelle Qualitätsmanagement und klinisches Risikomanagement

Sitz: Operatives Zentrum 1 (OZI) - EG - Raum 01.66 (gegenüber Frauenklinik)

Hufelandstraße 55

D-45147 Essen

Telefon: +49 201 / 723 1747

Fax: +49 201 / 723 5225

E-Mail: anja.oldenburg@uk-essen.de

Internet: www.uk-essen.de/qualitaetsmanagement

