

## Patientenzentrierte Versorgung – SHG-Kliniken Völklingen zu Gast auf dem Picker-Forum 2015

Unter dem Motto 'Fokus Qualität - Patientenzentrierte Versorgung' fand Ende Februar das Picker-Forum in Köln statt. Eingeladen hatte das Picker-Institut Qualitätsexperten aus Wissenschaft und Praxis. Die SHG-Kliniken Völklingen präsentierten in diesem Rahmen das Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Patientensicherheit.

Von Oliver Steffen

**Völklingen.** Bereits zum dritten Mal fand in Köln das jährlich vom Picker-Institut aus Hamburg veranstaltete Picker-Forum statt. 2015 wurde unter dem Titel 'Fokus Qualität - Patientenzentrierte Versorgung' das Thema der Patientenerfahrung und deren Wert für die Qualität und Sicherheit in der Patientenversorgung in den Mittelpunkt gestellt.

Auch die SHG-Kliniken Völklingen waren mit einem Vortrag zum Thema Patientensicherheit vertreten. "Wir haben uns sehr über die Einladung des Picker-Instituts gefreut, das Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorstellen zu können" sagt Oliver Steffen, Leiter der Abteilung Qualitätsmanagement und Organisationsberatung.

Dass beim Thema Patientensicherheit in den SHG-Kliniken Völklingen auch die Patienten mit einbezogen werden - zum Beispiel mit der Broschüre 'Gemeinsam für ihre Sicherheit' für Patienten, Angehörige und Besucher - machte bereits der Titel des Vortrags deutlich: ein gemeinsam getragener Schutzschirm - Patientensicherheit in den SHG-Kliniken Völklingen. "Wir haben in der Präsentation den schützenden Schirm vorgestellt, den unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ihr Engagement über die Patienten halten. Und was wir dazu tun, die Patienten zu ermutigen, uns beim Tragen des Schirms zu unterstützen", erläutert Oliver Steffen.



*Oliver Steffen mit dem symbolischen Sicherheitsschirm der Kliniken*

Das passende, sichtbare Symbol war daher auch der 'Hingucker' im Vortrag: ein großer Regenschirm im Corporate Design der SHG-Kliniken Völklingen – entworfen von der Qualitätsmanagementbeauftragten Jessica Günther - mit dem in den Kliniken für alle Aktivitäten rund um das Thema Patientensicherheit genutzten Symbol des Sicherheitsschirms.

Auch bei den anderen Vorträgen der Referenten stand die Orientierung am Patienten als Partner im Vordergrund. Die Themen reichten hierbei von ärztlicher Kommunikation auf Augenhöhe mit dem Patienten, über die gezielte Nutzung von Befragungsergebnissen zur Erhöhung der Patientenzufriedenheit bis hin zu Frage, welche Möglichkeiten bestehen, die Patientenperspektive zu messen.

In mehreren Workshops am Nachmittag hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, die Themen zu vertiefen. Interessant hierbei insbesondere der Workshop 'Patienten Empowerment durch Kommunikation', in dem der Leiter der Marketingabteilung des Universitätsklinikums Köln die dort genutzten Instrumente zur Kommunikation mit Patienten vorstellte. Patientenempowerment wird in den Kliniken als Beziehungsmanagement und passgenaue Kommunikation mit den Patienten verstanden. Die Methoden der Kliniken hierzu sind vielfältig - von eigenen, laienverständlich aufbereiteten medizinischen Informationen über die Nutzung von Apps und Social Media Plattformen. Alles mit dem Ziel, den Patienten frühzeitig die von ihm benötigten Informationen zur Verfügung zu stellen. Auch eine spannende Idee hierbei: die Kliniken haben 'fiktive Patienten' definiert, die sie auf eine ebenso fiktive Patientenreise im Klinikum schicken und dabei betrachten, an welchen Punkten diese Patienten mit dem Klinikum Kontakt haben und wie an diesen Beziehungspunkten die Kommunikation (z.B. bei der Terminvergabe) mit den Patienten gestaltet werden muss. Ein Ansatz, der unter dem Begriff Touchpointmanagement aktuell diskutiert wird.

Den Abschluss des Forums bildete die Vorstellung des Projektes 'Was hab'ich?' Hierbei handelt es sich um eine Internetplattform ([www.washabich.de](http://www.washabich.de)), auf der Patienten ihre Befunde und Arztbriefe kostenlos in eine verständliche Sprache übersetzen lassen können. Übernommen wird dies ehrenamtlich von Ärzten und Medizinstudenten ab dem 8. Semester. Der Vorteil für beide Seiten: Mediziner und Studenten lernen medizinisch komplexe Sachverhalte Patientenreise und verständlich für den Patienten auszudrücken - die Patienten lernen ihre Befunde zu verstehen. Dass Bedarf an einer solchen Dienstleistung besteht, zeigen die seit 2011 über 22.000 übersetzten Dokumente. Aktuell wird das Angebot in einem Pilotprojekt mit einem Krankenhaus in Rheinland-Pfalz erweitert. Patienten erhalten dort die Möglichkeit, sich ihren ärztlichen Entlassbrief in einen Patientenbrief übersetzen zu lassen. Der individuelle Patientenbrief wird auf Basis des elektronisch übermittelten Arztbriefs erstellt. Er umfasst leicht verständliche Informationen zum Krankheitsbild des Patienten, zu durchgeführten Untersuchungen und gibt Hinweise, wie sich der Patient nach Entlassung aus der Klinik verhalten soll. Ein Projekt, für welches die Portalbetreiber noch weitere Krankenhäuser als Interessenten suchen.

Die Veranstaltung hat gezeigt, dass die SHG-Kliniken Völklingen bereits einen innovativen Weg eingeschlagen haben - sei es beim Thema Social Media, welches z.Z. in einer Projektgruppe bearbeitet wird, oder beim Thema Markenbildung. Auch dass die Kliniken den Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Patientenzufriedenheit sowie Patientensicherheit thematisieren und mit dem Ziel der Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit neue Wege einschlagen - sei es das Projekt Familie und Beruf oder die Großgruppenkonferenzen im Januar -, wurde von den Teilnehmern als positiv bewertet. Bei Interesse an den Vorträgen können sich interessierte Mitarbeiter gerne an die Abteilung Qualitätsmanagement und Organisationsberatung wenden.

Der Vortrag der SHG-Kliniken Völklingen wird zusammen mit diesem Neuigkeitenrundbrief im Intranet veröffentlicht.