

# Qualitätsmanagement *Aktuell*

## Die Rechte der Patienten stärken

### Gemeinsame Entscheidungsfindung

Mit dem Patientenrechtegesetz soll die Position der Patienten im Gesundheitswesen gestärkt werden. Wesentliche Aspekte sind dabei deren Aufklärung und Einbeziehung, um gemeinsam Entscheidungen über anstehende Behandlungsschritte zu treffen. Eine gelungene Beteiligung des Patienten kann den Behandlungsprozess erfolgreich unterstützen.

Das Aufklärungsgespräch ist dabei ein verpflichtender und wesentlicher Bestandteil. Es sollte rechtzeitig und persönlich stattfinden, um mit dem Patienten offene Fragen direkt zu klären.

Im Rahmen des Gespräches müssen die Diagnose und alle Therapiemöglichkeiten genannt werden. Insbesondere muss der Arzt auf mögliche Chancen, Risiken, Nebenwirkungen und Erfolgsaussichten der Behandlungen sowie auf Alternativen hinweisen. Kosten, die von der gesetzlichen Krankenversicherung nicht übernommen werden, müssen dem Patienten vor der Behandlung schriftlich mitgeteilt werden.

### Kurz und knapp

#### Informieren Sie den Patienten über:

- Diagnose
- Therapiemöglichkeiten
- Risiken und Nebenwirkungen
- Chancen und Erfolgsaussichten
- Alternative Behandlungen
- Kosten

Neben den Inhalten ist die Form des Gesprächs entscheidend dafür, ob und wie der Patient die Informationen aufnimmt. Vermitteln Sie diese umfassend und in einem angemessenen zeitlichen Umfang. Formulieren Sie Ihre Aussagen konkret und verständlich und vermeiden Sie Fachausdrücke.

Respektieren Sie das Selbstbestimmungsrecht des Patienten und berücksichtigen Sie auch dessen persönliche Wünsche und Bedürfnisse.

### Tipps für Ihre Praxis

#### Der Weg zu einer gemeinsamen Entscheidung:

- Nehmen Sie sich ausreichend Zeit
- Erläutern Sie so umfassend wie möglich
- Sprechen Sie in verständlicher Art und Weise
- Vermeiden Sie Fachausdrücke
- Ziehen Sie ggf. einen Übersetzer hinzu

## Patienten motivieren

### E-Learning-Kurs

Der Online-Kurs richtet sich an Ärzte und medizinisches Fachpersonal zum Erlernen einer motivierenden Gesprächsführung. Das „Motivierende Interview“ kann Ihren Patienten dabei helfen, ungesunde Lebensweisen zu verbessern (z.B. im Bezug auf Rauchen oder Alkoholkonsum). Es gibt aus Sicht eines Patienten immer gute Gründe, ein Verhalten zu ändern. Im Vordergrund steht dabei, was dem Patienten wichtig ist und welche Stärken er hat, um seine eigenen Ziele zu erreichen.

#### Strategien für ein motivierendes Gespräch:

- Interesse bekunden
- Offene Fragen stellen
- Aktiv zuhören
- Positive Ansätze bekräftigen
- Inhalt zusammenfassen

Der kostenfreie Kurs umfasst 49 Folien und kann jeder Zeit ohne Anmeldung unter folgender Adresse besucht werden: <http://www.allgemeinmedizin.uni-jena.de/Projekt/content/>.

## Nur das Beste für Ihre Patienten

### Qualität von Informationsmaterialien

Auch schriftliche Patienteninformationen leisten einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung der Behandlung, denn sie können dazu beitragen, dass Patienten ihre Beschwerden besser verstehen. Sie beinhalten darüber hinaus Hinweise zum Umgang mit diesen Beschwerden, die auch für den Arzt hilfreich sein können.

Qualitativ hochwertige Informationen erkennen Sie anhand folgender Kriterien: es sollte klar erkennbar sein, für welche Patienten die Materialien gelten, wann sie erstellt wurden, wer der Autor bzw. Herausgeber ist und welche Quellen herangezogen wurden.

#### Kriterien für gute Informationsmaterialien

- Die Zielgruppe ist klar genannt
- Der Autor/Herausgeber ist erkennbar
- Die Quellen sind beschrieben, bestenfalls handelt es sich um Studien oder Leitlinien
- Das Datum zeigt wie aktuell die Informationen sind

Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der VISOTOOL®-Materialienseite, Suchbegriff: Patienteninformation.

Neben schriftlichen Informationen, die Sie je nach Thema im Wartezimmer oder an der Anmeldung auslegen können, werden auch internetbasierte Informationen immer wichtiger. Auf der unabhängigen Seite [www.gesundheitsinformation.de](http://www.gesundheitsinformation.de) ist evidenzbasiertes Wissen zusammengestellt, welches Sie Ihren Patienten empfehlen können.

 [gesundheitsinformation.de](http://gesundheitsinformation.de)  
 verstehen | abwägen | entscheiden

Themengebiete Themen von A bis Z



**Aktuelles Thema**  
 Magenschleimhautentzündung (Gastritis)  
 Magenschleimhautentzündungen sind weit verbreitet. Eine akute Gastritis macht sich durch Magenschmerzen, Völlegefühl, Sodbrennen und Übelkeit bemerkbar. Verursacht wird sie meist durch bestimmte Bakterien oder die Einnahme von entzündungsfördernden Schmerzmitteln. Die Beschwerden klingen oft nach ein paar Tagen von selbst wieder ab.  
[Mehr zum Thema](#)

Abbildung: Startseite von [www.gesundheitsinformation.de](http://www.gesundheitsinformation.de) vom 07. Juli 2015

## Save the date

### Symposium von Stiftung Praxissiegel e.V.

Am 13. November 2015 von 09:30 bis 16:00 Uhr veranstaltet Stiftung Praxissiegel e.V. ein Symposium in Berlin. Geplant sind Workshops, Vorträge und Plenumsdiskussionen zu den Themen:

- Weiterbildung und Qualitätskriterien
- Qualitätsmanagement in Medizinischen Versorgungszentren (MVZ)
- Patientensicherheit in Arztpraxen
- Weiterentwicklung von Zertifizierungskriterien

## EPA on Tour

### Besuchen Sie uns auf diesen Veranstaltungen

#### Terminübersicht

- **21.-24. Oktober 2015**, practica, Fortbildung zum Mitmachen, inklusive Seminar unter der Leitung von Frau Iris Schluckebier (EPA-Visitorin), Bad Orb – [Link](#)
- **13. November 2015**, Symposium Stiftung Praxissiegel e.V., Berlin – [Link](#)
- **18. November 2015**, 17. Bremer Hausärztetag, inklusive Seminar unter der Leitung von Frau Iris Schluckebier (EPA-Visitorin), Bremen – [Link](#)

## Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ ist kostenlos. Unter [www.epa-qm.de](http://www.epa-qm.de) können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

## Kontakt

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen das EPA-Team unter:

0551 789 52-0 oder [epa@aqua-institut.de](mailto:epa@aqua-institut.de)

## Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)  
 Redaktion: Katja Sperling, Claudia Herrler, Robert Deg, Almut Seyderhelm

AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH  
 Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551 789 52-0 Telefax (+49) 0551 789 52-10  
[epa@aqua-institut.de](mailto:epa@aqua-institut.de)/Veröffentlichung: Juli 2015