



Patienteninformationszentren

als Bausteine der Patientenedukation

Johanna Gossens, MScN
Klinikum Lüdenscheid
Klinische Pfade und Medizinstrategie



Rahmenbedingungen

- Demografische Entwicklung
- Prävalenzrate chronischer Erkrankungen/
Tumorerkrankungen steigt stetig an
- Grundlegender Strukturwandel im
deutschen Gesundheitswesen durch die
Einführung des DRG-Systems
- Mehr Eigenverantwortung der Patienten
wird eingefordert
- Höheres Autonomiestreben der Betroffenen



Auswirkungen des DRG-Systems

- Kürzere Verweildauern
- Verschiebungen von Behandlungsteilen in den ambulanten Sektor
- Zunehmende Segmentierung der Gesundheitsleistungen
- Enorme Arbeitsverdichtungen in den Gesundheitsberufen
- Pflege ist Bestandteil der medizinischen Versorgung, ohne eigenständigen professionellen Anspruch im DRG-System



Auswirkungen auf die Patienten

- Orientierungsverluste
- „Patiententourismus“
- Kürzere Kontaktzeiten mit Ärzten und Pflegenden im Krankenhaus
- Insuffiziente, ambulante Strukturen im SGB V in der pflegerischen Nachsorge

- → Verantwortung wird auf die Patienten und deren soziale Netzwerke übertragen

Strategien der Kliniken

- Standardisierungen von Routine-Prozessen
 - Expertenstandards, Leitlinien
 - Klinische Pfade, Integrierte Versorgung
- Tätigkeiten im Bereich der Koordination
 - Case Management, Entlassmanagement
 - Netzwerkarbeit
- Spezialisierungen
 - Breast Care, Wundmanagement, etc.

Patienteninformationszentren

- Bieten Orientierungshilfen (amb. – stat.)
- Unterstützen den Kompetenzerwerb von Patienten im Umgang mit den Folgen einer Erkrankung
 - Information / Entscheidungsfähigkeit – „Wissen“
 - Schulung / Handlungsfähigkeit – „Können“
 - Beratung / Motivation – „Wollen“
- Sind Ansprechpartner für Patienten in ihrem „Kranksein“ im Alltag



Information

- Mediotheken
 - Literatur
 - Internet
- Gezielte Information während des Behandlungsprozesses
 - Gespräche anhand von Leitfäden
 - Selbstverfasstes Informationsmaterial
- Vermittlung komplexer Inhalte in einer laiengerechten Sprache



Schulung

- Einzel- und Gruppenschulungen
- Mikroschulungen, die Vermittlung spezieller Techniken zur Selbstpflege
 - S.c.-Selbstinjektion
 - Sturzprophylaxe
- Komplexe Fähigkeiten, die in kleinen Schritten aufbereitet werden und bei denen eine Lernzielkontrolle erfolgt
- Gezielter Einsatz von Medien und Hilfsmitteln



Beratung

- Problemlösungsorientierte Gespräche
- Patient ist der Experte seines Alltags
- Zukunftsorientierung
- Ausgehend von den Stärken, Kompetenzen und Ressourcen der Betroffenen
- Ziel ist ein „gelungener Alltag“
- Bezieht die sozialen Netze der Betroffenen mit ein (Partner, Familie, Beruf, Freizeit etc.)



Anforderungsprofil der Mitarbeiter

- Berufserfahrene Pflegende
- Hohe soziale und kommunikative Kompetenzen
 - Wertschätzende, patientenzentrierte Haltung
 - Empathie
 - Integrations- und Teamfähigkeit
- Lernbereitschaft, Motivation
- Kenntnis der internen Prozesse und Strukturen



Arbeitsalltag

- Besucherkontakte (ca. 400 / Monat)
- Individuelle Schulungen
 - Im PIZ nach Terminabsprache
 - Auf den Stationen
- Erstellen von Informationsmaterial
- Mitarbeit in internen Projekten
- Vorbereitung/Durchführung von Veranstaltungen
- Netzwerkarbeit (intern/regional)



PIZ als innerklinische Struktur

- Beitrag zur Patientenzufriedenheit
- Möglichkeit modularisierter Angebote
- Vernetzung der (Pflege-)Experten
- Fördert die interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Anlaufstelle für Mitarbeiter, die Informationen benötigen
- „Projekt- und Ideenschmiede“
- Beitrag zur Qualitätsentwicklung in der Pflege

Finanzierung

- Anschubfinanzierung
 - durch die GmbH
- Investitionen
 - über Spendenkonto
- Personalkosten
 - Budget Pflegedienst
- Sachkosten
 - Budget Pflegedienst

Refinanzierung

- OPS-Katalog, Gruppe 9 (Ergänzende Maßnahmen)
 - 9-401.0 Sozialrechtliche Beratung
 - 00 Mindestens 50 Minuten bis 2 Stunden
 - 01 Mehr als 2 Std bis 4 Stunden
 - 02 Mehr als 4 Stunden
 - 9-401.1 Familien-, Paar- und Erziehungsberatung
 - 9-401.2 Nachsorgeorganisation
 - 9-401.3 Supportive Therapie

Refinanzierung

- 9-50 Präventive Maßnahmen
 - 9-500.0 Basisschulung
 - Dauer min. 2 Stunden
 - Themenorientierte Schulung
 - 9-500.1 Grundlegende Patientenschulung
 - Bis 5 Tage mit mindestens 20 Stunden
 - Durchführung durch Trainer nach Standard der jeweiligen Fachgesellschaften

SVR-Gutachten

- 2001 → Bedarfsgerechtigkeit/Wirtschaftlichkeit
 - Defizite in der Versorgung chronisch Kranker
 - Defizite im Bereich Public Health
- 2003 → Finanzierung und Nutzerorientierung
 - Stärkere Einbindung der Betroffenen
 - Patienteninformation und Transparenz
- 2007 → Kooperation und Verantwortung
 - Neustrukturierung der Tätigkeitsfelder im Gesundheitswesen
 - → Stärkung der Nutzerperspektive (182)
 - → Unterstützung des Selbstmanagements
 - → Aufbau multiprofessioneller ambulanter Teams (2.6.1)

DKG / DKI

- DKI-Studie zur „Neuordnung von Aufgaben des Ärztlichen Dienstes“ von April 2008
- Kurzfristige Entlastung des Ärztlichen Dienstes von Routinetätigkeiten
- Mittelfristige Übernahme von komplexeren Tätigkeitsfeldern wie Case Management, Wundversorgung, Schmerztherapie

→ **Felder mit hohem Beratungs-, Schulungs- und Koordinationsbedarf**

§65b SGB V

- Seit 2000 unabhängige Patientenberatung
- Finanziert durch die Spitzenverbände der Krankenkassen
- Budget: 5.113.000 €/Jahr
- 1. Modellphase 2001-2005
 - 30 Einrichtungen bundesweit
- 2. Modellphase 2006-2010
 - VdK, Verbraucherzentralen und Verbund unabhängiger Patientenberatung e.V.
 - Zusammenschluss zu UPD (Unabh. Patientenberatung Deutschland)

Evaluationsbericht

- Evaluation durch die Universität Bielefeld (November 2004) i. A. der GKV
 - Finanzierung nicht nachhaltig gesichert
 - Zu geringe Nutzerzahlen
 - Mangelnde Erreichbarkeit für Zielgruppen
 - Optimierungsbedarf in der Beratungsqualität
- Empfehlungen:
 - Anbindung an Patientenberatungsstellen, SH-Organisationen und Versorgungseinrichtungen
 - Zielgruppenspezifischere Angebote

Pflegestützpunkte

- Modellprojekt des BMG (16 Einrichtungen)
- Anschubfinanzierung 60 Mill € aus der Pflegeversicherung (max. 45 T € / Einrichtung)
- Quartiernahe Beratungsstellen
 - Sozialrechtliche Beratung
 - Wegweiserfunktion durch das Gesundheitswesen
 - Einbindung ehrenamtlichen Engagements
 - Case Management / Care Management
- Kommunale bzw. Beratungsstellen der GKV
- Begleitung durch das Kuratorium dt. Altenhilfe (KDA)



Netzwerk Patientenedukation

- 2001 gegründeter gemeinnütziger Verein
- Zusammenschluss von Personen und Einrichtungen
- Ziel: Aufbau und Unterstützung von Strukturen und Aktivitäten im Bereich der Information, Schulung und Beratung von Patienten und deren Angehörigen durch Pflegende



Aktivitäten des Netzwerkes

- Hilfen bei der Planung und dem Aufbau neuer Einrichtungen
- Definition von Qualitätskriterien
- Austausch unter den Einrichtungen
- Weiterentwicklung von fachlichen Inhalten
 - Mikroschulungen
 - Komplexe Anleitungskonzepte
- Teilnahme am Diskurs innerhalb und außerhalb der Berufsgruppe



Verschiedene Settings

- Zentren in Kliniken („PIZe“)
- Pflegewerkstätten
 - Ambulante Strukturen zur Information, Schulung und Beratung von Angehörigen und Betroffenen
 - Praktische Anleitung zur Pflege
- BIGS
 - Kombination mit Selbsthilfekontaktstelle des Kreises Gütersloh



Kontakt:

Johanna Gossens, MScN
Klinikum Lüdenscheid
Paulmannshöherstr. 14
58515 Lüdenscheid
Tel.: 02351 / 46 – 2078

Johanna.gossens@klinikum-luedenscheid.de