

Report zur Erstellung der Patienteninformation zum Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement

Im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz



Report zur Erstellung der Patienteninformation zum Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement

Autorin und Autor:

Wolfgang Geißler

Projektassistenz:

Danijela Skeljic

Die Inhalte dieser Publikation geben den Standpunkt der Autorin/Autor und nicht unbedingt jenen des Auftraggebers wieder.

Wien, im August 2024

Im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Zitiervorschlag: Geißler, Wolfgang (2024): Report zur Erstellung der Patienteninformation zum Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement. Gesundheit Österreich, Wien

Zl. P4/30/45545

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: Gesundheit Österreich GmbH,
Stubenring 6, 1010 Wien, Tel. +43 1 515 61, Website: www.goeg.at

Dieser Bericht trägt zur Umsetzung der Agenda 2030 bei, insbesondere zum Nachhaltigkeitsziel (SDG) 3 „Gesundheit und Wohlergehen“.

Inhalt

Abkürzungen.....	IV
1 Qualitätsstandards und Bundesqualitätsleitlinien.....	1
2 Informationsserie für Laiinnen und Laien sowie Patientinnen und Patienten	2
3 Adressatinnen und Adressaten der Patienteninformati on	3
4 Zielsetzung	4
5 Gliederung und Fragestellungen der Patienteninformati on.....	5
6 Ablauf der Erstellung der Patienteninformati on.....	6
7 Qualitätssicherung der Patienteninformati on	7
8 Gestaltung der Patienteninformati on	8
9 Gültigkeit und Aktualisierung	9
10 Anwendung und Verbreitung	10
11 Redaktionsteam.....	11
Literatur.....	12

Abkürzungen

AUFEM	Aufnahme- und Entlassungsmanagement
BMASGK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
BMSGPK	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
BMGF	Bundesministerium für Gesundheit und Frauen
GÖG	Gesundheit Österreich GmbH
GQG	Gesundheitsqualitätsgesetz
ÖÄK	Österreichische Ärztekammer
ÖGARI	Österreichische Gesellschaft für Anästhesiologie, Reanimation und Intensivmedizin
PDF	Portable Document Format
PMR	physikalische Medizin und Rehabilitation
QS	Qualitätsstandard

1 Qualitätsstandards und Bundesqualitätsleitlinien

Im Gesundheitsqualitätsgesetz (GQG) werden Qualitätsstandards (QS) und Bundesqualitätsleitlinien als „beschreibbare Regelmäßigkeiten bzw. Vorgaben hinsichtlich Ausstattung, Verfahren oder Verhalten bei der Erbringung von Gesundheitsleistungen“ definiert. Dementsprechend können Qualitätsstandards im Versorgungskontext als Überbegriff für sämtliche Standards und Handlungsempfehlungen zur Patientenversorgung betrachtet werden. Eine weiterführende, spezifischere Definition findet sich im GQG nicht.

Mit Qualitätsstandards sollen in erster Linie bundesweite „Mindestanforderungen“ in der Patientenversorgung festgelegt werden. Empfohlene Maßnahmen sollen hinsichtlich des erhofften Effekts möglichst evidenzbasiert und realistisch umsetzbar sein. Die konkrete Umsetzung der Empfehlungen erfolgt jeweils auf Basis der regionalen Rahmenbedingungen.

Das übergeordnete Ziel von Qualitätsstandards ist, eine sektorenübergreifende qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung zu unterstützen und damit einen Nutzen und die Voraussetzungen für informierte Entscheidungen für Patientinnen bzw. Patienten zu schaffen (BMSGPK 2024a).

2 Informationsserie für Laiinnen und Laien sowie Patientinnen und Patienten

Zu bereits vorhandenen Qualitätsstandards und Bundesqualitätsleitlinien werden jeweils leicht verständliche Patienteninformationen herausgegeben, welche die Kernaussagen der jeweiligen Dokumente verständlich zusammenfassen. Hierzu wurde eine Informationsserie für Laiinnen und Laien sowie Patientinnen und Patienten entwickelt, deren Ziel es ist, Betroffene nicht nur mit kompakten qualitätsgesicherten Informationen zu speziellen Themen zu versorgen und sie dadurch zu befähigen, informierte Entscheidungen zu treffen, sondern sie auch in die Lage zu versetzen und zu ermutigen, selbst einen Beitrag zur Patientensicherheit zu leisten. Dies kann beispielsweise schon damit erreicht werden, dass Betroffene Fragen stellen und die notwendigen Schritte nachvollziehen können. Das BMSGPK verfolgt das Ziel, verständliche, knapp und präzise formulierte Informationen bereitzustellen, die für die Zielgruppe einen wirklichen Zusatznutzen haben.

3 Adressatinnen und Adressaten der Patienteninformation

Die Empfehlungen der Patienteninformation zum Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement (BMSGPK 2024b) richten sich an

- Patientinnen bzw. Patienten, ihre Zu - und Angehörigen sowie andere Vertrauenspersonen,
- ambulante und stationäre Therapieeinrichtungen
- ambulante und stationäre Rehabilitationseinrichtungen
- Dienste und Einrichtungen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen
- Einrichtungen der teilstationären und der Langzeitpflege
- Krankenanstalten/Ambulanzen/Tageskliniken/Ambulatorien und die Angehörigen der dort tätigen Gesundheits- und Sozialberufe
- mobile Dienste
- niedergelassene Ärztinnen und Ärzte / Ärztinnen/Ärzte in Primärversorgungseinheiten
- niedergelassene medizinisch-technische Dienste
- 24-Stunden-Betreuung

4 Zielsetzung

Der QS AUFEM soll dabei unterstützen, die Kontinuität der Versorgung qualitativ zu sichern. Er bezieht sich primär auf organisatorische Rahmenbedingungen, d. h. es werden keine medizinischen, pflegerischen, therapeutischen und sozialen Interventionen beschrieben. Die Rahmenvorgaben des QS betreffen daher vorrangig Prozesse, zu einem geringeren Anteil auch Strukturen und Ergebnisse an den Nahtstellen hinsichtlich des Themas Aufnahme- und Entlassungsmanagement.

Zielsetzung der Patienteninformation für Laiinnen und Laien sowie Patientinnen und Patienten

- Die evidenzbasierten Empfehlungen des Qualitätsstandards Aufnahme- und Entlassungsmanagement werden in eine für Betroffene verständliche Sprache übertragen.
- Zudem wird eine zusätzliche Leicht-Lesen-Version (besonders kurze Sätze, Schriftgröße 14 statt 12) für Menschen mit Verständnis- oder Leseschwäche wie beispielsweise Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen oder kognitiven Einschränkungen (z. B. Demenz) bereitgestellt. Komplexe Themen können durch einen niederschweligen Leicht-Lesen-Text leichter verstanden werden, und insgesamt wird damit ein größeres Publikum erreicht.
- Mögliche Fragen, die im Zusammenhang mit der Aufnahme ins und Entlassung aus dem Krankenhaus auftauchen können, sollen beantwortet werden.
- Betroffene sollen in ihrer Gesundheitskompetenz unterstützt werden.
- Die Patienteninformationen werden in Form einer Broschüre auf der Website des Sozialministeriums veröffentlicht.

Zielsetzung der Patienteninformation für Gesundheitsdiensteanbieter:innen

- Ärztinnen und Ärzte sowie weitere Angehörige verschiedener Gesundheitsberufe, die an der Organisation der Aufnahme und Entlassung beteiligt sind, sollen mit der Patienteninformation dabei unterstützt werden, Patientinnen und Patienten über etwaige organisatorische Schritte zu informieren.
- Die Patienteninformation soll die Kommunikation zwischen Ärztinnen und Ärzten, Angehörigen verschiedener Gesundheitsberufe und Betroffenen verbessern.

Zielsetzung der Patienteninformation in Hinblick auf den Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement

- Durch die Verbreitung der Patienteninformation soll die Implementierung des Qualitätsstandards unterstützt werden.

5 Gliederung und Fragestellungen der Patienteninformation

Die Patienteninformation basiert auf dem Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement. Daraus abgeleitet, wurden Kerninhalte identifiziert, die für Patientinnen und Patienten von besonderer Wichtigkeit sind.

Die Patienteninformation wurde in zwei Versionen erstellt:

- Standardversion: textliche Ausgestaltung der Informationen in verständlicher patientengerechter Sprache
- Leicht-Lesen-Version: textliche Ausgestaltung der Informationen mit besonders kurzen Sätzen und Schriftgröße 14 statt 12 für Menschen mit Verständnis- oder Leseschwäche, mit eingeschränkten Deutschkenntnissen bzw. kognitiven Einschränkungen (z. B. Demenz) sowie ihre Vertrauenspersonen

Die Patienteninformation enthält in der Standardversion bzw. Leicht-Lesen-Version folgende Fragestellungen:

- Wie läuft ein geplanter Aufenthalt im Krankenhaus in der Regel ab?
- Worauf sollten Patientinnen oder Patienten im Zuge der Aufnahme und Entlassung achten?
- Warum gibt es einen Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement, bzw. warum gibt es Vorgaben für den Prozess der Aufnahme bis hin zur Entlassung?
- Wie wird ein sicherer Umgang mit Medikamenten gewährleistet?

6 Ablauf der Erstellung der Patienteninformation

Februar 2023: Festlegung des Themas *Aufnahme- und Entlassungsmanagement* durch den Auftraggeber (gemäß Projektprotokoll 2023) auf Basis des Handbuchs zur Erstellung von Patienteninformationen zu Qualitätsstandards und Bundesqualitätsleitlinien (Geißler et al. 2020).

August / September 2023: redaktionelle Arbeiten, Erstellung eines textlichen Entwurfs der Standardversion durch das Redaktionsteam und interne Qualitätssicherung des Textes

Oktober 2023: Übermittlung der Patienteninformationen an Projektgruppe zum Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement

November 2023: Die Projektgruppe meldet zurück, dass der Qualitätsstandard derzeit aktualisiert wird und dass die Arbeiten bis zum Abschluss der Aktualisierung abgewartet werden sollen. Zudem spricht sich die Projektgruppe für eine Kürzung der Patienteninformation aus und schlägt vor, dass die Inhalte mehr in Form einer Auflistung / Checkliste angeführt werden.

Februar 2024: Der Qualitätsstandard zum Aufnahme- und Entlassungsmanagement wurde von der Fachgruppe Versorgungsprozesse abgenommen.

März / April 2024: Aktualisierung des Entwurfs der Patienteninformation auf Basis der neuen Version des Qualitätsstandards und der Änderungstabelle.

Mai 2024: Vorstellung der Patienteninformation im Beirat für Patient:innensicherheit mit der Bitte um Feedback

Juni 2024: Einarbeitung der Rückmeldungen des Beirats für Patient:innensicherheit. Neu hinzugekommen ist eine Ergänzung zum richtigen Umgang mit Medikamenten, welcher von der österreichischen Apothekerkammer angeregt wurde.

Juli 2024: Erstellung der Leicht-Lesen-Version und Zertifizierung der Patienteninformation durch „atempo“ nach dem Leseniveau „capito A2“. Zeitgleich wurde die Standard-Version lektoriert.

August 2024: Übermittlung der beiden barrierefreien Versionen der Patienteninformationen zum Qualitätsstandard zum Aufnahme- und Entlassungsmanagement zusammen mit dem Report an den Auftraggeber Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz zur Veröffentlichung auf der Website <https://www.sozialministerium.at>.

September 2024: Die Fachgruppe Versorgungsprozesse wurde von den Patienteninformationen und deren geplanter Veröffentlichung im Rahmen ihrer Sitzung in Kenntnis gesetzt. Zeitgleich wurde die Projektgruppe zum Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement darüber informiert.

September 2024: Veröffentlichung der Finalfassungen auf der Website des BMSGPK und Einleitung weiterer Schritte zu ihrer Verbreitung.

7 Qualitätssicherung der Patienteninformation

Die Erstellung der Patienteninformation folgte dem im Handbuch zur Erstellung von Patienteninformationen zu Qualitätsstandards und Bundesqualitätsleitlinien beschriebenen standardisierten Prozess. Als Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Patienteninformation wurden folgende Schritte gesetzt:

- konsequente Orientierung an den Empfehlungen des Qualitätsstandards Aufnahme- und Entlassungsmanagement
- mehrfache inhaltliche und sprachliche Prüfung der Textentwürfe der Patienteninformation durch Expertinnen und Experten innerhalb der Gesundheit Österreich GmbH
- inhaltliche Prüfung der Patienteninformation durch den Auftraggeber
- externe Expertenprüfung (Projektgruppe zum Qualitätsstandards Aufnahme- und Entlassungsmanagement)
- Prüfung der Patienteninformation durch den Beirat für Patient:innensicherheit
- Zertifizierung der Leicht-Lesen-Version nach dem „capito“-Leseniveau A2 gemäß dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER). Der Zertifizierungsprozess sieht vor, dass der Text durch Laiinnen und Laien mit dem entsprechenden Leseniveau auf Verständlichkeit und Lesbarkeit geprüft wird.

8 Gestaltung der Patienteninformation

Für das Layout der im Internet bereitgestellten Patienteninformation ist das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz verantwortlich. Das Foto auf dem Titelblatt wurde vom Auftragnehmer von iStockphoto zugekauft.

9 Gültigkeit und Aktualisierung

Die finale Version der Patienteninformation wurde im September 2024 veröffentlicht. Sie ist bis zur nächsten Aktualisierung des Qualitätsstandards Aufnahme- und Entlassungsmanagement gültig. Die Gültigkeit des Qualitätsstandards endet fünf Jahre nach seiner Veröffentlichung, die im März 2024 erfolgte.

Verantwortlichkeit für die Aktualisierung

Im Falle neuer relevanter Erkenntnisse, welche die Überarbeitung des Qualitätsstandards erforderlich machen, erfolgt auch eine kurzfristige Aktualisierung der Patienteninformation. Eine Entscheidung zur Überarbeitung des Qualitätsstandards wird vom BMSGPK getroffen. Im Falle einer Aktualisierung des Qualitätsstandards beauftragt das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz die Gesundheit Österreich GmbH mit der Überarbeitung der Patienteninformation.

Protokollierung der Änderungen

Notwendige Korrekturen, Änderungen oder redaktionelle Überarbeitungen der bereits veröffentlichten Texte werden protokolliert. Um Änderungen transparent und nachvollziehbar zu machen, werden die Informationen hierzu mit einer Begründung und unter Angabe der Verantwortlichkeiten im Report veröffentlicht.

10 Anwendung und Verbreitung

Die Verbreitung der Patienteninformation liegt in der Verantwortung des Herausgebers und erfolgt über unterschiedliche Wege:

- Internet: Die elektronischen Versionen der Patienteninformation werden als PDF auf der Website des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (<https://www.sozialministerium.at>) veröffentlicht.
- Organisationen: Eine Verbreitung durch medizinische Fachgesellschaften, Patientenanwaltschaften, Krankenhausträger, Sozialversicherungen und Selbsthilfeorganisationen wird angestrebt. Diese werden mittels Aussendung von der Veröffentlichung der Patienteninformation in Kenntnis gesetzt und eingeladen, auf ihrer Website dorthin zu verlinken.
- Vorstellung der Patienteninformation bei unterschiedlichen (medizinischen und wissenschaftlichen) Veranstaltungen
- Presse- und Öffentlichkeitsdienst: Verbreitung über die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit des BMSGPK, z. B. in Form einer Presseaussendung

11 Redaktionsteam

Die gesamten redaktionellen Arbeiten sowie die Abstimmung mit dem Auftraggeber, Expertinnen und Experten sowie mit Laiinnen und Laien erfolgten durch die Gesundheit Österreich GmbH. Als Kernteam waren an der Erstellung der „Patienteninformation: Ich muss ins Spital! Organisation der Aufnahme und Entlassung – Was ich beachten soll“ und der Version „Leicht - Lesen – Patienten-Information Ich muss ins Spital! Organisation der Aufnahme und Entlassung – Was ich beachten soll“:

- Mag. Wolfgang Geißler
- Mag.^a Kristina Uhrmacher

Auftraggeber für die Patienteninformation ist das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. Die Erstellung der Patienteninformation erfolgte in redaktioneller Unabhängigkeit vom Auftraggeber. Die Mitarbeit von Expertinnen und Experten erfolgte ehrenamtlich und ohne finanzielle Aufwandsentschädigung.

Literatur

Die inhaltliche Grundlage für die Patienteninformation bildet der Qualitätsstandard Integrierte Versorgung Schlaganfall Qualitätsstandards Aufnahme- und Entlassungsmanagement. Der Qualitätsstandard ist über die Website des BMSGPK (<https://www.sozialministerium.at>) abrufbar.

BMSGPK (2024a): Methode zur Erstellung von Qualitätsstandards gemäß QG. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz Wien

BMSGPK (2024b): Qualitätsstandard Aufnahme- und Entlassungsmanagement. Hg. v. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK), Wien

Geißler, Wolfgang; Domittner, Brigitte; Kernstock, Eva-Maria; Piso, Brigitte (2020): Handbuch zur Erstellung von Patienteninformationen zu Qualitätsstandards und Bundesqualitätsleitlinien. Unveröffentlicht

QG: Bundesgesetz zur Qualität von Gesundheitsleistungen (Gesundheitsqualitätsgesetz), BGBl. I Nr. 179/2004, in der geltenden Fassung