

bedarfsorientiert
Hochschulen
Weiterbildung
wissenschaftlich
praxisnah
Gesundheitsberufe

Lehr-/Lernmaterialien

Modulbeschreibung „Patientensicherheit: Kooperation & Kommunikation“

Anja Giesecking, Andrea Braun von Reinersdorff

Diese Publikation wurde im Teilprojekt, Neue Aufgabenprofile von Gesundheitsfachberufen für eine zukünftige Versorgung: Patientensicherheitsmanagement (PatSiM)‘ der Hochschule Osnabrück innerhalb des niedersächsischen Verbundvorhabens ‚Kompetenzentwicklung von Gesundheitsfachpersonal im Kontext des Lebenslangen Lernens (KeGL)‘ erarbeitet. Folgende Hochschulpartner sind an dem Verbund beteiligt:

- Hochschule Hannover, Fakultät V: Diakonie, Gesundheit und Soziales, Abteilung Pflege und Gesundheit
- Jade Hochschule, Institut für Technische Assistenzsysteme, Oldenburg
- Hochschule Osnabrück, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
- Universität Osnabrück, Fachbereich Humanwissenschaften, Abteilung New Public Health
- Ostfalia Hochschule, Fakultät Gesundheitswesen, Wolfsburg

Das dieser Publikation zugrundeliegende Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH22026 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt liegt bei den Autorinnen.

Osnabrück, März 2019

Patientensicherheit: Kooperation & Kommunikation

Kurzbeschreibung

Die Kooperation verschiedener Berufsgruppen ist im Gesundheitssystem von besonderer Bedeutung. Der sektoren-, organisations- und abteilungsübergreifende Informationsaustausch sowie die Art und Weise der Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb eines Teams sind entscheidende Einflussfaktoren für die qualitätsorientierte und sichere Patientenversorgung. Aufbauend auf einer theoriegeleiteten Auseinandersetzung werden in diesem Modul Techniken und Strategien für eine sicherheitsfördernde Kommunikation und erfolgreiche interprofessionelle Kooperation fokussiert. Ergänzend werden rechtliche Rahmenbedingungen patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation behandelt. Wenn Patientinnen oder Patienten durch einen Fehler zu Schaden kommen, entsteht eine besonders belastende Situation. Die Teilnehmenden lernen, wie Fehler kommuniziert werden sollten und welches Vorgehen im Schadensfall zu beachten ist.

Ziel des Moduls ist der Auf- und Ausbau von patientensicherheitsrelevanten Kompetenzen zur wissenschaftlich fundierten Reflexion und Optimierung des Versorgungsfeldes in Bezug auf Kooperation und Kommunikation. Entsprechend ist das Modul handlungs- und problemlösungsorientiert aufgebaut. Einen Schwerpunkt stellt die Bearbeitung von Fallbeispielen aus der Berufspraxis der Teilnehmenden dar. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, Problemfelder zu erkennen und Handlungskompetenzen zur Optimierung der interprofessionellen Kooperation und Kommunikation aufzubauen.

Nach erfolgreichem Abschluss dieses Moduls:

- wissen Sie, wie Sie erfolgreich im Team zusammenarbeiten, um die Patientensicherheit zu verbessern
- können Sie Techniken für eine patientensicherheitsorientierte Kommunikation einsetzen
- können Sie die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, wenn Patientinnen oder Patienten durch einen Fehler zu Schaden kommen
- kennen Sie rechtliche Rahmenbedingungen patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation
- können Sie mittels wissenschaftlicher Literaturrecherche eine Fragestellung in Bezug auf einen Praxisfall bearbeiten und Synergien für Ihr eigenes Arbeitsumfeld nutzen

Lehrinhalte

- Patientensicherheit (Bedeutung & prozess-orientierter Zugang)
- Kommunikationsmodelle (Sender-Empfänger-Modell nach Shannon & Weaver, Vier-Seiten-Modell nach F Schulz von Thun, fünf Axiome der menschlichen Kommunikation nach Watzlawick, fehleranfällige Kernaspekte nach Hannawa)
- Organisationskultur (Eigenschaften & Typen, Sicherheitskultur als Teil der Organisationskultur)
- Ansätze zur Förderung patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation (z.B. Gestaltung von Teambesprechungen, strukturierte Entscheidungsfindung, Teamentwicklung, Supervision, Förderung von Speak-Up, Konfliktbewältigung)
- Sicherheitsfördernde Tools & Techniken (z.B. SBAR, I-pass-the-button-Patientenübergaberegeln)
- Verhalten im Schadensfall (Kommunikation von Fehlern, Abläufe, Auswirkungen auf die involvierten Fachpersonen)
- Rechtliche Rahmenbedingungen patientensicherheitsorientierter Kooperation & Kommunikation

Lehr-/Lernform

Präsenztage, onlinebasiertes Selbststudium (lernplattformgestütztes Lernen), Projektarbeit (problem-basierte Fallbearbeitung)

Voraussetzungen

Abgeschlossene Berufsausbildung oder ein Hochschulabschluss / Staatsexamen aus allen Versorgungssektoren im Gesundheitswesen
Eine Teilnahme ist auch ohne formale Hochschulzugangsberechtigung möglich.

Lehrniveau

Bachelorniveau (HQR 1)

Teilnehmendenzahl

min. 12 Teilnehmende, max. 25 Teilnehmende

Präsenztermine

N.N.

Veranstalter und Veranstaltungsort

Hochschule Osnabrück, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
Hochschule Osnabrück, Caprivistraße 30A, 49076 Osnabrück

Stundenumfang

180 Stunden; Aufteilung: 44 Präsenzstunden, 40 Stunden Onlinebasiertes Lernen, 96 Stunden Projektarbeit (problemorientierte Fallbearbeitung),

Abschluss-möglichkeiten

Teilnahmebescheinigung: Anwesenheit in den Präsenzphasen: mind. 75%
oder
Zertifikat: Hierfür müssen zusätzlich zu den o.g. Anforderungen folgende Prüfungsleistungen erfolgreich erbracht werden: Ergebnispräsentation (Fallanalyse)

Patientensicherheit: Kooperation & Kommunikation

LERNERGEBNISSE DES MODULS

Wissen und Verstehen

Wissensverbreiterung	Sie können ihr Wissen über Patientensicherheit aufzeigen, indem sie die Entstehung von kritischen Ereignissen aus prozess-orientierter Perspektive beschreiben können. Weiterhin sind sie in der Lage, Teamperformance als Ergebnis von Input- und Prozessfaktoren zu beschreiben. Darüber hinaus können sie anhand von Kommunikationsmodellen ihr Wissen über Grundlagen von Kommunikation zeigen. Ebenso können sie die sich aus dem Sozialgesetzbuch (SGB) V ergebenden rechtlichen Grundlagen patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation in einem interprofessionellen Arbeitsumfeld benennen.
Wissensvertiefung	Sie können die fehleranfälligen Kernaspekte der zwischenmenschlichen Kommunikation nach dem aktuellen Stand der Forschung benennen. Weiterhin können sie Techniken zur Bildung gemeinsamer mentaler Modelle und zur Patientenübergabe entsprechend dem aktuellen Stand der Forschung beschreiben.
Wissensverständnis	Sie können Kommunikation und Kooperation als Einflussfaktoren innerhalb des prozess-orientierten Zugangs zu Patientensicherheit einordnen. Weiterhin können sie Chancen und Grenzen von Kommunikationsmodellen erläutern und somit ihr kritisches Verständnis der Modelle verdeutlichen. Zudem können sie Sicherheitskultur als Teil der Organisationskultur einordnen. Ebenso können sie einordnen, dass der Erfolg von Maßnahmen zur sicherheitsfördernden Kommunikation und erfolgreichen Kooperation von der Organisations- und der Sicherheitskultur beeinflusst wird. Sie sind zudem in der Lage, das Verhältnis zwischen den rechtlichen Grundlagen patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation einerseits und ihren praktischen Erfahrungen andererseits, situationsbezogen zu reflektieren. Weiterhin können sie ihre praktischen Erfahrungen zum Umgang mit Fehlern vor dem Hintergrund ihres Wissens über Sicherheitskultur und über Abläufe im Schadensfall reflektieren sowie die Implikationen für die Beteiligten erläutern.

Einsatz, Anwendung und Erzeugung von Wissen

Nutzung und Transfer	Sie können die Entstehung von kritischen Ereignissen mit Blick auf den prozess-orientierten Zugang analysieren. Außerdem können sie Kommunikationsprozesse unter Rückgriff auf Kommunikationsmodelle analysieren und Techniken zur Gestaltung von sicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation einsetzen. Weiterhin können sie bei Sicherheitsbedenken angemessen reagieren sowie zur Risikoreduktion und zur Konfliktbewältigung beitragen. Darüber hinaus können sie auf Grundlage der Kenntnis der rechtlichen Bestimmungen im Sozialgesetzbuch (SGB) V begründen, welche patientensicherheitsrelevanten Kommunikations- oder Koordinierungshandlungen in ihrem Versorgungsfeld geboten sind und welche nicht. Ferner sind sie in der Lage, nach unerwünschten Ereignissen in angemessener Art und Weise mit Patient*innen und deren Angehörigen zu interagieren.
Wissenschaftliche Innovation	Sie können eine wissenschaftliche Literaturrecherche durchführen und anhand der Ergebnisse eine spezifische patientensicherheitsorientierte Fragestellung bezogen auf Kooperation und Kommunikation bearbeiten.

Kommunikation und Kooperation

Sie können den Einsatz von Kommunikationstechniken zur Förderung von Patientensicherheit argumentieren. Außerdem sind sie in der Lage, ihre Erkenntnisse über die wissenschaftlichen und rechtlichen Grundlagen patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation einerseits und ihre praktischen, diesbezüglichen Erfahrungen andererseits an Dritte weiterzuvermitteln.

Wissenschaftliches Selbstverständnis/Professionalität

Sie können sich in Bezug auf patientensicherheitsfördernde Kooperation und Kommunikation mit der eigenen Person auseinandersetzen und ihr berufliches Handeln reflektieren. Des Weiteren können sie die rechtlichen Grundlagen patientensicherheitsorientierter Kooperation und Kommunikation sowie die daraus folgenden Entscheidungen ethisch begründen.