

Immer erst den Nippel durch die Lasche ziehen ...

... und am Ende steht man dumm da! So mag sich der Anwender der CIRS-Meldung Nr. 254916 gefühlt haben: Beim erneuten Kauf eines Corona-Tests zur Bestätigung des gerade erhobenen positiven Befundes hatte er die kleine Schrift der Anleitung bemängelt, die für ihn nur mit der Lupe lesbar war. Letztlich wurde dabei klar, dass im gerade durchgeführten Test der rote Strich beim



© Dmytro— stock.adobe.com

Buchstaben C keineswegs eine COVID-Infektion anzeigen sollte, sondern das Fehlen eines weiteren Strichs beim Buchstaben T ein negatives Testergebnis bedeutete. Nun ist zwar die Schrift klein, der Beipackzettel aber keineswegs, sodass selbst diejenigen, die die viel zu kleine Schrift entziffern können, vor weiteren Problemen stehen: Neben der mit vernünftigem Aufwand oft nicht zu bewältigenden Quantität fehlt es viel zu oft auch an Qualität im Sinne von Verständlichkeit.

Dafür haben diese quantitativ und qualitativ mangelhaften Informationen aber den entscheidenden Vorteil, die formaljuristischen Anforderungen einer korrekten und vollumfänglichen Aufklärung zu erfüllen, und den Hersteller damit gegenüber allen etwaigen Ansprüchen des Anwenders freizustellen. So nutzen sie dem Hersteller dann mehr als dem Anwender.

Im konkreten Fall gelingt es dem Anwender erfreulicherweise, Barrierefreiheit anzumahnen, und in der persönlichen Beratung ist Verständlichkeit dann ganz selbstverständlich das wichtigste Ziel. Zur Wirksamkeit über den einzelnen Fall hinaus ist aber auch eine Rückmeldung an den Hersteller unbedingt erforderlich. Nur dadurch kann die anwenderorientierte Reduktion von Komplexität und weiterer Barrieren irgendwann zur Selbstverständlichkeit werden.

Dieses Beispiel lässt sich wunderbar auf Abläufe in Einrichtungen wie Krankenhaus oder Arztpraxis übertragen. Sind Prozesse zu kompliziert, weil jedes erdenkliche Risiko mitgedacht wird, finden sie möglicherweise weniger Beachtung als wenn aus ihnen klar und einfach hervorgeht, welche konkreten Schritte ein Prozess erfordert. Es ist eine große Aufgabe, komplexe Sachverhalte ohne Informationsverlust kurz darzustellen – letztendlich gewinnt die Patientensicherheit, sodass es sich lohnt, diese Herausforderung anzunehmen.

Damit am Ende wirklich keiner mehr dumm dasteht ...

Für das CIRS-NRW Team:

Christoph Fedder, Evangelische Stiftung Volmarstein

Anke Follmann, Ärztekammer Westfalen-Lippe

Dr. Michael Gössling, Christophoruskliniken Coesfeld, Dülmen, Nottuln

Marina Pommée, Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe