

# Entlastung für Allgemein- und Familienmedizin Was Community Nursing bringt

**HART BEI GRAZ – Community Nurses übernehmen Aufgaben, für die in der allgemeinmedizinischen Praxis oft keine Zeit ist: ausführliche Gespräche, soziale, medizinische und pflegerische Beratung, Gesundheitsförderung sowie Vernetzung und Vermittlung zwischen Patienten und Gesundheitsdienstleistern. Im ÖGAM-Infotalk erklärte Maria Williams, Community Nurse in Hart bei Graz, inwiefern die Allgemein- und Familienmedizin von Community Nursing profitieren kann.**

«Die demographische Entwicklung stellt eine große Herausforderung für die medizinische Versorgung von Patientinnen und Patienten dar», weiß Maria Williams, die seit Dezember 2022 als eine von rund 260 Community Nurses im Rahmen des gleichnamigen EU-Projekts (siehe Kasten) tätig ist.

Fehlende Prävention und Gesundheitsförderung, ein Dschungel an Angeboten und die hohe Belastung der pflegenden Angehörigen machen Projekte wie dieses dringend notwendig, sagt sie. Als Community Nurse in Hart bei Graz ist Williams zentrale Ansprechperson in all diesen Belangen, sie vernetzt Patientinnen und Patienten mit Leistungserbringern und koordiniert unterschiedliche Leistungen und Therapien. Auch das Organisieren von Veranstaltungen zu Gesundheitsthemen sowie von sozialen Treffpunkten für Seniorinnen und Senioren gehört zu ihren Aufgaben. «Das große Ziel ist der Verbleib älterer Menschen im eigenen Zuhause so lange wie möglich – durch Stärkung der Selbsthilfe der Betroffenen und deren An- und Zugehörigen.»

Wie arbeiten Community Nurses? Den theoretischen Hintergrund bildet das «Public Health Intervention Wheel», das 2019 im Minnesota Department of Health entwickelt wurde. Es fokussiert auf drei Ebenen: das Individuum und dessen Familie, die Community (das kann etwa die Gemeinde oder Stadt sein, aber auch z. B. eine Personengruppe, die sturzgefährdet ist oder Diabetes hat) und das System an sich, etwa die gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen. «Es geht also auch darum, Bedarf und Bedürfnisse zu identifizieren und an die Politik heranzubringen», erklärt Williams das Konzept.

## Herrn F. fehlt es an Kommunikation

Wie Allgemeinmedizinerinnen und -mediziner gut mit Community Nurses zusammenarbeiten können und inwiefern diese von der Zusammenarbeit profitieren, veranschaulicht Maria Williams anhand einiger Patientenfälle: Herr F. hat eine Herz- und Niereninsuffizienz, Diabetes und Depressionen. Er wird von einer 24-Stunden-Hilfe betreut



Community Nurses betreuen nicht nur Patientinnen und Patienten, sondern auch deren Angehörige.

Foto: SewcreamStudio – stock.adobe.com

und ist medizinisch gut versorgt. Allerdings kommt er immer wieder in die Praxis, weil es ihm an sozialen Kontakten und an Kommunikation fehlt. Er trauert um seine vor drei Jahren verstorbene Frau und leidet unter der Einsamkeit. Frau Williams stattet Herrn F. einige Hausbesuche ab, um ihn besser kennenzulernen und herauszufinden, wie sie ihm weiterhelfen kann. Mittlerweile kommen ihn zwei ehrenamtliche Seniorinnen regelmäßig besuchen, um mit ihm «in seiner Muttersprache» zu kommunizieren. Auch wurde eine der beiden 24-Stunden-Betreuerinnen ersetzt, weil es zwischen Herrn F. und ihr «einfach nicht klappte». Darüber hinaus nimmt der alte Herr nun regelmäßig an dem von Maria Williams veranstalteten Mittagstisch und somit wieder am gesellschaftlichen Leben teil. Der ständige Gang zur Praxis gehört der Vergangenheit an, die praktische Ärztin ist entlastet.

## Wenn es an Wissen und Verständnis mangelt

Manchmal fehlt es aber auch schlicht an medizinischem Wissen und Verständnis bei den Patientinnen und Patienten. In diesem Fall kann die Community Nurse als Wissensvermittlerin auftreten und damit die allgemeinmedizinische Praxis entlasten. Gerade bei chronischen Erkrankungen wie Diabetes ist das wichtig. «Hier geht es oftmals darum, Informationen zur Krankheit, zu deren Folgen und zur notwendigen Medikation für die Pa-

tientinnen und Patienten herunterzubrechen», sagt Williams und berichtet von einem ihrer Klienten, bei dem sie als Vermittlerin aufgetreten ist: Der alte Herr lebte allein, hatte keine häusliche Unterstützung und war aufgrund chronischer Schmerzen stark mobilitätseingeschränkt. Die Allgemeinmedizinerin hatte ihm zwar Schmerzmittel verschrieben, die wollte der Patient aber nicht nehmen, weil er sich vor einer Verschlechterung der Leberwerte fürchtete. Williams erklärte ihm nach Rücksprache mit der Ärztin, wie wichtig für ihn die Schmerztherapie ist, um seine Mobilität und Autonomie zu erhalten. Es wurde ein Termin mit der Ärztin vereinbart, bei dem alles noch einmal besprochen wurde. Seither nimmt der Patient seine Medikamente, und es geht ihm gut.

## «Hallo, ich glaube, das wäre etwas für mich!»

Herr L. zum Beispiel leidet an Demenz, ist stark mobilitätseingeschränkt, lebt alleine zuhause und lehnt jede häusliche Versorgung ab. Er hat einen transurethralen Dauerkatheter und entwickelt ständig Harnwegsinfekte. Den Weg zur Allgemeinmedizinerin findet er selten allein. Herr L. befindet sich in einer prekären Situation, sowohl was die Hygiene, die Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme als auch was die sozialen Kontakte und die medizinische Versorgung betrifft. Er hinterlässt Maria Williams eines Tages eine Sprachnachricht mit nur einem Satz: «Hallo, ich glaube, das wäre etwas

für mich!» Seither ist er allerdings für die Community Nurse nicht erreichbar, zuhause trifft sie ihn auch nicht an. Als sie schließlich über die Allgemeinmedizinerin und das örtliche Pflegeheim Kontakt zum Sohn aufnehmen kann, verschafft ihr dieser Zutritt zu dem Haus, wo sie Herrn L. völlig verwirrt vorfindet. Er hatte wieder einen HWI entwickelt und musste dringend ins Spital. Williams: «Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig die Vernetzung zwischen den verschiedenen Akteuren des Gesundheitswesens ist.»

## Pflegende Angehörige stehen oft vor dem Burnout

Manchmal beschäftigen die Community Nurse gar nicht die Patientinnen und Patienten selbst, sondern deren Angehörige. Frau H. pflegte bereits seit vielen Jahren ihren demenzkranken Mann. Sie schläft kaum noch, hat nie Zeit für sich selbst und fürchtet sich vor der Zukunft. Sie ist schlicht verzweifelt und steht kurz vor einem Burnout, wie viele pflegende Angehörige. Auch in diesen Fällen kann die Community Nurse helfen – vor allem mit ausführlichen Gesprächen und einer guten Beratung, welche Optionen es zur Unterstützung gibt. Herr H. ist mittlerweile im Pflegeheim, weil es zuhause nicht mehr ging. Frau H. besucht ihren Mann jeden Tag, sie hat wieder mehr Zeit für sich, und es geht ihr wesentlich besser.

Die Versorgung von Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen lässt sich durch die Zusammenarbeit von Community Nurses mit der Allgemeinmedizin und anderen Gesundheitsdienstleistern deutlich verbessern, ist Maria Williams überzeugt. Durch die gegenseitige Unterstützung lassen sich Lücken an Informationen schließen und Risikofaktoren minimieren. Während es den Hausärztinnen und -ärzten nicht immer möglich ist, lange Gespräche zu führen, können Community Nurses zu den Patientinnen und Patienten nachhause fahren und eine professionelle Nähe zu ihnen aufbauen. «Dadurch erfahre ich Dinge, von denen eine Hausärztin oder ein Hausarzt nichts weiß», erzählt Williams aus ihrem Alltag. Mit dem Einverständnis der Patientinnen und Patienten könne sie diese Informationen auch den behandelnden Ärzten kommunizieren.

Zum Schluss ermutigte Williams die Kolleginnen und Kollegen aus der Allgemeinmedizin: «Machen Sie sich schlau, ob es in Ihrer Gemeinde oder Stadt eine Community Nurse gibt, nehmen Sie Kontakt mit ihr auf, streben Sie einen regelmäßigen Austausch an und geben Sie sich gegenseitiges Feedback, um die Zusammenarbeit zu verbessern. Davon profitieren nicht nur die Patienten, sondern auch Sie als behandelnde Ärzte!» *Dr. Luitgard Grossberger*

ÖGAM-Infotalk; November 2024  
oegam.infotalk.eu

Die praktische Frage

## Wie man sich gegen wahrheitswidrige Bewertungen wehrt



Mag. Iris Kraft-Kinz  
MEDplan, 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260

Foto: die Abbilderei

Die Entscheidung ist bemerkenswert: Bewertungsportale und im Speziellen der Tech-Gigant Google wurden vom Oberlandesgericht (OLG) Wien auf ihre inhaltliche Verantwortung hingewiesen – und zwar mit Nachdruck (OLG Wien 17 Bs 119/23h). Ein verärgertes Familienvater, der für die Behandlung seines von Schmerzen geplagten Sohnes bei einer Kinderärztin keinen Termin bekam, verfasste eine stark negative Rezension gegen die Medizinerin. Die Ärztin forderte daraufhin Google wiederholt auf, die negative Bewertung zu löschen, weil sie nicht wahr sei. Zumindest wollte die Kinderärztin den Namen und die E-Mail-Adresse des Verfassers erfahren, um rechtliche Schritte gegen diesen einleiten zu können. Google reagierte nicht, woraufhin die Medizinerin vor Gericht zog.

## «Menschlich miserabel!!!»

Im Speziellen ging es in der Bewertung um ein Terminsuchen des Vaters, dem die Ordination mangels freier Kapazitäten nicht nachkommen konnte. Das Patientenkontingent der Ordination war zum Zeitpunkt der Telefonate zur Gänze erschöpft, wie das Erstgericht feststellte. Daraufhin bewertete der Nutzer im November 2021 die Arztpraxis mit einem von fünf möglichen Sternen und dem einleitenden Satz: «Leider muss ich einen Stern geben, keiner ging nicht.»

## Die Wertung «menschlich miserabel» erfüllte den Straftatbestand der üblen Nachrede

Weiters schrieb er, die menschliche Kompetenz sei «MISERABEL!!!», weil seiner Ansicht nach doch noch Termine frei gewesen wären. Für das Erstgericht war Google nur Host-Provider und nicht Medieninhaber und wies daher den Antrag auf Entschädigungszahlung ab. Die Wertung «menschlich miserabel» erfüllte allerdings den Straftatbestand der üblen Nachrede, weswegen das Gericht den Plattformbetreiber zur Löschung der Rezension beauftragte.

## Entschädigung: 2000 Euro

Sowohl die Antragstellerin als auch der Antragsgegner beriefen gegen dieses Urteil. Die Berufung war erfolgreich. Das OLG Wien erkannte, dass der Plattformbetreiber nicht nur Host-Provider, sondern auch Medieninhaber sei, und entschied, dass durch die auf der Plattform veröffentlichte Rezension der Tatbestand der üblen Nachrede erfüllt sei und der Medizinerin eine Entschädigung in Höhe von 2000 Euro zu leisten sei. Zusätzlich wurde die Löschung des negativen Bewertungseintrags angeordnet.