



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

Prof. Dr. Kai Reimers

Lehr- und Forschungsgebiet Wirtschaftsinformatik / RWTH Aachen

Templergraben 64

52062 Aachen

Tel: 0241 80 921 94

E-Mail: reimers@wi.rwth-aachen.de

Patienteninformation zu der wissenschaftlichen Untersuchung und Hilfestellung ‚Medikation – aber sicher!‘

Sehr geehrte Patientin!

Sehr geehrter Patient!

Mit diesem Schreiben möchten wir Ihnen unsere wissenschaftliche Untersuchung und Hilfestellung ‚Medikation – aber sicher‘ vorstellen und die Vorteile und Risiken einer Teilnahme genau erläutern. Außerdem werden Sie erfahren, wie eine Teilnahme konkret aussehen würde, sollten Sie sich für die Mitwirkung an der Untersuchung entscheiden.

Die Untersuchung wird von vier Partnern gemeinsam durchgeführt:

- Lehr- und Forschungsgebiet Wirtschaftsinformatik der RWTH Aachen
- Gesundheitsamt des Kreises Heinsberg
- Caritasverband für die Region Heinsberg (als ambulanter Pflegedienst)
- Alten- und Pflegeheime St. Josef gGmbH (als Betreiber von Tagespflegeeinrichtungen)

Weiterhin werden an der Untersuchung Hausärzte, Fachärzte und Apotheker teilnehmen, die an der Versorgung von Patienten beteiligt sind, die als Tagespflegegäste vom St. Josef sowie ambulant von der Caritas betreut werden.



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

Die Untersuchung wird von der Regierung des Landes Nordrhein-Westfalen im Rahmen des Programms ‚Innovative Medizin in einer digitalen Gesellschaft‘ finanziert und hat eine Laufzeit von drei Jahren.

Was ist das Ziel unserer wissenschaftlichen Untersuchung und Hilfestellung?

Mit einer Demenzerkrankung ist häufig die Notwendigkeit der regelmäßigen Einnahme mehrerer Medikamente verbunden. In vielen Fällen müssen an einer Demenzerkrankung leidende Menschen dauerhaft fünf und mehr Medikamente einnehmen. Sobald mehr als ein Arzt an der Medikation eines Patienten beteiligt ist, sollten sich die Ärzte idealerweise hinsichtlich der Medikation des Patienten untereinander absprechen. Davon ist aber nicht immer auszugehen. Daraus können Risiken entstehen, die über das mit der Einnahme eines einzelnen Medikaments verbundene immer vorhandene Risiko hinausgehen. Es könnte z.B. sein, dass es eine Wechselwirkung zwischen zwei Medikamenten gibt, indem der Wirkstoff des einen Medikaments die Wirkung eines anderen Medikaments vermindert oder übermäßig verstärkt. Außerdem kann es auch vorkommen, dass mehrere Medikamente den gleichen Wirkstoff enthalten, was aber übersehen wird und daher dieser Wirkstoff in einer zu hohen Dosierung eingenommen wird. Schließlich könnte es auch sein, dass einzelne Medikamente vielleicht gar nicht mehr notwendig sind, das Medikament aber nicht abgesetzt wurde, weil dies angesichts der großen Zahl der Medikamente nicht erkannt wurde. Solche Risiken werden unter dem Begriff der ‚Arzneimitteltherapiesicherheit‘ zusammengefasst. Dieser Begriff bezeichnet also die Risiken, die mit der **gesamten** Medikation eines Patienten verbunden sind. Im Unterschied dazu bezieht sich der Begriff der ‚Arzneimittelsicherheit‘ auf die Risiken, die mit der Einnahme eines **einzelnen** Medikaments verbunden sind. Das Risiko, das mit einer gesamten Arzneimitteltherapie verbunden ist, also die Arzneimitteltherapiesicherheit, wurde lange Zeit übersehen. Dieses Risiko steigt stark an, wenn die Zahl der Medikamente zunimmt. Menschen mit Demenz sind davon besonders betroffen.



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

Zu dieser Problematik kommt hinzu, dass viele Medikamente nicht verschreibungspflichtig sind, also ohne eine ärztliche Verordnung gekauft werden können. Nicht verschreibungspflichtige Medikamente können aber auch Wechselwirkungen erzeugen, weshalb es wichtig ist, dass der behandelnde Arzt bzw. die behandelnden Ärzte von der eventuellen Einnahme solcher Medikamente erfährt bzw. erfahren. Davon ist aber nicht immer auszugehen.

Ein weiterer Aspekt der Arzneimitteltherapiesicherheit betrifft die Art und Weise der Einnahme von Medikamenten. So sind beispielsweise manche Medikamente vor dem Essen und manche nach dem Essen einzunehmen. Dadurch können ungewollte aber nicht vermeidbare Wechselwirkungen verringert werden. Hier kann der Apotheker eine große und sehr hilfreiche Rolle spielen, indem er den Patienten berät, wie die Medikamente am besten einzunehmen sind. Der Apotheker hat aufgrund seiner Ausbildung einen anderen Blick auf eine Arzneimitteltherapie als ein Arzt. Beide Sichtweisen können sich im besten Fall ergänzen und so zu einer sichereren Arzneimitteltherapie wesentlich beitragen.

Die Sicherheit Ihrer Arzneimitteltherapie hängt aber auch immer von Ihnen selbst ab. Zum einen ist es wichtig, dass Medikamente so eingenommen werden, wie dies vom Arzt verordnet wurde, gegebenenfalls unter Berücksichtigung der Einnahmehinweise des Apothekers. Sollten Sie einmal davon abweichen, so ist es umso wichtiger, dass Ihr Arzt und Apotheker von solchen Abweichungen erfahren, um entsprechend reagieren zu können. Außerdem ist es auch wichtig, dass der Arzt von möglichen Problemen erfährt, die Sie bei sich bemerkt haben und die etwas mit den eingenommenen Medikamenten zu tun haben könnten, so dass der Arzt gegebenenfalls Ihre Arzneimitteltherapie anpassen kann. Solche Probleme könnten z.B. in der Folge von unerwünschten aber vermeidbaren Wechselwirkungen auftreten. Eine offene und ehrliche Kommunikation mit Ihrem Arzt und Apotheker ist also für die Sicherheit Ihrer Arzneimitteltherapie entscheidend.

Anhand dieser Beschreibungen erkennen Sie, dass die Sicherheit Ihrer Arzneimitteltherapie von einer guten Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

und mit all jenen abhängt, die an Ihrer Arzneimitteltherapie beteiligt sind. Es geht also um die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Arzt, Facharzt, Apotheker, Pflegefachkraft (im Tagespflegeheim und bei der ambulanten Betreuung) und Ihnen. Mit unserer wissenschaftlichen Untersuchung und Hilfeleistung wollen wir einen Beitrag dazu leisten, dass diese Kommunikation und Zusammenarbeit besser klappt und damit die Voraussetzungen dafür schaffen, dass Ihre Arzneimitteltherapie sicher ist und bleibt.

Wie würde meine Teilnahme konkret aussehen?

Um zu erkennen, an welchen Stellen sich die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Menschen, die an Ihrer Arzneimitteltherapie mitwirken, verbessern ließe, müssen wir zunächst einmal ein klares Bild darüber erhalten, wie denn der Alltag dieser Menschen aussieht. Erst wenn man deren Alltag wirklich gut versteht, lässt sich erkennen, welche Maßnahmen sich auch umsetzen lassen. Die Umsetzung vieler, eigentlich gut gemeinter Maßnahmen im Gesundheitswesen scheitert oft daran, dass sie sich im Alltag der betroffenen Menschen gar nicht ‚unterbringen‘ lassen oder viel zu umständlich sind. Ein ganz wesentlicher Grund für das Scheitern solcher Maßnahmen ist häufig schlicht, dass man die Zeit und Energie für noch eine weitere Aufgabe nicht mehr aufbringt, da einen der Alltag sowieso schon überfordert.

Sollten Sie sich entscheiden, an der Untersuchung mitzuwirken, müssten Sie also bereit sein, uns über Ihren Alltag Auskunft zu geben. Dies betrifft natürlich nur Ihren Alltag als Patient. Wie sieht Ihr Alltag als Patient aus? Welche Erlebnisse machen Sie in der Kommunikation mit Ihren Ärzten, mit Ihrem Apotheker, mit Ihren Sie betreuenden Angehörigen und Pflegefachkräften? Welche sind mit Ärger oder sogar mit Wut verbunden? Welche praktischen Probleme tauchen immer wieder auf? Mit welchen ‚Dingen‘ kommen Sie gut klar, mit welchen gar nicht? Dies sind nur ein paar Fragen, die Ihnen eine Vorstellung davon geben sollen, was uns interessiert.



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

Etwa einmal pro Monat würden wir dann in einem etwa einstündigen Gespräch Fragen dieser Art mit Ihnen besprechen. Wir können das Gespräch sowohl bei Ihnen Zuhause als auch an einem anderen Ort führen. Sollten Sie einen anderen Ort bevorzugen, kümmern wir uns um einen geeigneten Ort. Alternativ können Sie aber auch ein Erfahrungstagebuch führen. Aus Gesprächen mit Ärzten wissen wir, dass das Führen eines Tagebuchs den Fortlauf der Demenzerkrankung verzögern kann. Im Tagebuch halten Sie ausschließlich Ihre Erfahrungen im Alltag als Patient fest, weshalb der Tagebucheintrag nicht unbedingt täglich stattfinden muss, aber stattfinden kann. Nach unseren Erfahrungen beträgt der Zeitaufwand für einen Eintrag ca. 20 bis 30 Minuten. Sofern Sie sich dafür entscheiden sollten, würden wir mit Ihnen noch detailliert besprechen, wie ein Tagebucheintrag aussehen könnte.

In dieser Untersuchung interessieren wir uns auch für den Alltag der anderen Menschen, die an Ihrer Arzneimitteltherapie und an Ihrer Betreuung mitwirken, also für den Alltag in der Arztpraxis, in der Apotheke, in der ambulanten Pflege, im Tagespflegeheim, und Ihrer Sie betreuenden Angehörigen. Aus der Kenntnis des Alltags all dieser Menschen ergeben sich dann Ideen, wie die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen ihnen so verbessert werden kann, dass die zahlreichen Entscheidungen zur Anpassung und Umsetzung Ihrer Arzneimitteltherapie besser aufeinander abgestimmt sind. Daher würde Ihre Teilnahme an der Untersuchung auch bedeuten, dass wir Gespräche mit den Sie betreuenden Pflegefachkräften, Ärzten, Apothekern, und Ihren Angehörigen über deren Alltag führen und in diesen Gesprächen auch über Sie als Patient sprechen.

Darüber hinaus würden wir im Falle Ihrer Teilnahme an der Untersuchung Einsicht in die Medikationsdaten nehmen, die bei den Sie betreuenden Ärzten, Apothekern, Pflegeeinrichtungen und Angehörigen über Sie gespeichert werden. Die Gründe dafür sind:

- Wir wollen zum einen überprüfen, ob alle an Ihrer Arzneimitteltherapie beteiligten Menschen über richtige und vollständige Informationen über Ihre Medikation verfügen. Es könnte z.B. sein, dass wichtige Medikati-



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

onsinformationen an dem einen oder anderen Ort fehlen oder die Angaben sich widersprechen. So würde eine mögliche Fehlerquelle für eine nicht sichere Arzneimitteltherapie deutlich werden, nämlich unvollständige und falsche Informationen bei jenen, die an der Erstellung, Anpassung und Umsetzung Ihrer Arzneimitteltherapie mitwirken. Anschließend werden wir dann nach Lösungen suchen, um diese Fehlerquellen zu beseitigen und so die Voraussetzungen dafür schaffen, dass Ihre Arzneimitteltherapie zukünftig sicherer wird.

- Wir wollen auch überprüfen, ob es in Ihrer Medikation Ansatzpunkte für eine Erhöhung der Sicherheit Ihrer Arzneimitteltherapie gibt. Die in unserer Untersuchung mitwirkende Ärztin und Apothekerin des Gesundheitsamtes Heinsberg würden alle relevanten Medikationsinformationen sichten und Ihre Arzneimitteltherapie mit den Sie betreuenden Ärzten und Apothekern besprechen. Ihr Arzt und Apotheker erhalten so Hinweise auf eventuelle Verbesserungsmöglichkeiten für Ihre Arzneimitteltherapie.

Sie würden an der Untersuchung zunächst nur für drei Monate teilnehmen. Sie können jedoch jederzeit entscheiden, Ihre Teilnahme zu verlängern. Sie entscheiden dann selbst, um welchen Zeitraum Sie Ihre Teilnahme verlängern wollen. Eine erneute Patientenaufklärung erfolgt dann nur, wenn sich in der Zwischenzeit das Vorgehen unserer Untersuchung geändert haben sollte. Die Untersuchung hat insgesamt eine Laufzeit von drei Jahren. Ihre verlängerte Teilnahme würde dann wie die ersten drei Monate ablaufen: entweder führen Sie einmal pro Monat ein Gespräch mit uns oder Sie schreiben ein Erfahrungstagebuch. Natürlich können Sie auch jederzeit ohne Angabe von Gründen Ihre Teilnahme an der Untersuchung beenden, auch vor Ablauf der ersten drei Monate. Sollten Sie es wünschen, löschen wir alle Informationen, die wir von Ihnen erhalten haben, aus unseren Aufzeichnungen. Insgesamt werden an der Untersuchung zwischen 8 und 40 Patienten teilnehmen.

Zusammengefasst bedeutet eine Teilnahme für Sie also Folgendes:



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

- Sie stehen uns etwa einmal pro Monat für ein etwa einstündiges Gespräch zur Verfügung. Alternativ können Sie auch ein Erfahrungstagebuch mit einem Zeitaufwand von etwa 20 bis 30 Minuten pro Eintrag führen. Wir würden Sie bei dem Führen des Tagebuchs intensiv begleiten und unterstützen.
- Sie erlauben uns, mit den an Ihrer Medikation beteiligten Menschen, also den Sie betreuenden Ärzten, Apothekern, Pflegefachkräften und Angehörigen, über Ihre Arzneimitteltherapie zu sprechen. Insofern entbinden Sie die Sie betreuenden Ärzte, Apotheker und Pflegefachkräfte von ihrer Schweigepflicht.
- Sie stimmen zu, dass wir Einblick in die Medikationsdaten nehmen, die in der Arztpraxis, der Apotheke, den Sie betreuenden Pflegeeinrichtungen, bei Ihren Angehörigen und gegebenenfalls von Ihnen selbst über Ihre Arzneimitteltherapie gespeichert werden. Auch dies bedeutet, dass Sie die Sie betreuenden Ärzte, Apotheker und Pflegefachkräfte von ihrer Schweigepflicht entbinden.
- Sie nehmen an der Untersuchung zunächst für einen Zeitraum von drei Monaten teil. Sie können jederzeit entscheiden, Ihre Teilnahme zu verlängern oder auch ohne Angabe von Gründen zu beenden. Sollten sie Ihre Teilnahme verlängern wollen, entscheiden Sie selbst, für welchen Zeitraum. Bei der Beendigung Ihrer Teilnahme werden auf Wunsch alle Informationen gelöscht, die wir von Ihnen erhalten haben.

Welche Vorteile ergeben sich aus meiner Teilnahme für mich?

Die Teilnehmer an der Untersuchung werden auf der Basis der Kenntnis über Ihren Alltag sowie des Alltags der Sie betreuenden Angehörigen, Ärzte, Apotheker und Pflegefachkräfte Vorschläge entwickeln, wie die Kommunikation und Zusammenarbeit mit und zwischen diesen Menschen so verbessert werden kann, dass Ihre Medikationsinformationen insgesamt vollständig und richtig sind und so die Voraussetzungen zur Erhöhung der Sicherheit Ihrer Arzneimitteltherapie geschaffen werden. Wenn Sie an dieser Untersuchung mitwirken,



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

können Sie auch selbst Ihre Ideen für eine Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit einbringen. Solche Ansatzpunkte wird es im Alltag aller Mitwirkenden geben, auch bei Ihnen als Patient. Sollten Sie sich entscheiden, an der Untersuchung für drei Monate mitzuwirken, so würden wir Ihnen am Ende dieser drei Monate unsere Vorschläge vorstellen und Ihnen bei deren Umsetzung helfen. Gleichzeitig werden die anderen Teilnehmer ebenfalls zahlreiche Ansatzpunkte für Verbesserungen erkennen und umsetzen, die in der Summe zu einer besseren Kommunikation und Kooperation zwischen allen Beteiligten führen werden. Dies hat zur Folge, dass Möglichkeiten für eine Verbesserung Ihrer Arzneimitteltherapie eher erkannt und genutzt werden können. Sie kommen also dauerhaft in den Genuss einer besser abgestimmten und damit sichereren Arzneimitteltherapie. Außerdem profitieren Sie unmittelbar davon, dass nach Abschluss der drei Monate die beteiligten Ärzte und Apotheker im Gespräch Ihre Arzneimitteltherapie auf Verbesserungsmöglichkeiten durchleuchten.

Wenn Sie sich dazu entscheiden sollten, über einen längeren Zeitraum an unserer Untersuchung teilzunehmen, werden wir Sie auch weiterhin bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen unterstützen. Dabei werden sich neue Ansatzpunkte zeigen, die dann wiederum im Kreis der anderen Teilnehmer besprochen werden und vielleicht in Vorschläge für weitere Maßnahmen münden.

Eine Idee für einen möglichen Ansatzpunkt haben wir jetzt schon. Dieser besteht darin, den sogenannten bundeseinheitlichen Medikationsplan, der seit letztem Jahr von Gesetzes wegen für Menschen, die regelmäßig drei oder mehr Medikamente einnehmen, vom Hausarzt erstellt werden muss, auch für eine bessere Kommunikation zwischen Ihnen Sie betreuenden Angehörigen und der Pflege sowie zwischen den Ärzten und der Pflege einzusetzen. Ob das aber wirklich ein tragfähiger Ansatzpunkt ist, muss sich erst noch zeigen. Erst wenn wir ein einigermaßen klares Bild von der Alltagswirklichkeit der an Ihrer Arzneimitteltherapie beteiligten Menschen haben, wird sich diese Frage beantworten lassen. Sollte sich aber herausstellen, dass das eine gute und vielversprechende



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

Maßnahme ist, werden wir Sie intensiv bei der Nutzung des bundeseinheitlichen Medikationsplans unterstützen.

Zusammengefasst ergeben sich für Sie also die folgenden Vorteile:

- Verbesserungsmöglichkeiten für Ihre Arzneimitteltherapie werden am Ende der ersten drei Monate durch das Zusammenführen Ihrer Medikationsdaten von den behandelnden Ärzten und Apothekern erkannt und mit Ihnen gemeinsam besprochen.
- Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen allen an Ihrer Medikation beteiligten Personen verbessern sich deutlich. Damit ist die Voraussetzung dafür geschaffen, dass Ihre Arzneimitteltherapie dauerhaft sicherer wird.
- Sollten Sie sich entscheiden, längerfristig an unserer Untersuchung mitzuwirken, werden wir Sie auch über den gesamten Untersuchungszeitraum bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation mit den Sie betreuenden Ärzten, Apothekern, Pflegefachkräften und Angehörigen unterstützen.

Welche Risiken ergeben sich für mich aus einer Teilnahme?

Im Rahmen der Untersuchung vertrauen Sie uns sehr persönliche Informationen an. Dadurch ergibt sich das Risiko, dass diese Informationen in falsche Hände gelangen und missbraucht werden. Es könnte zum Beispiel sein, dass die Rechner, auf denen wir solche Informationen speichern, ‚gehackt‘ werden, sich also nicht berechtigte Personen unerlaubt Zugang verschaffen.

Weiterhin können sich Risiken aus der Umsetzung von Maßnahmen ergeben, die im Laufe der Untersuchung als möglicherweise hilfreich erkannt werden. Wir haben oben schon das Beispiel des bundeseinheitlichen Medikationsplans erwähnt, der möglicherweise geeignet ist, die Kommunikation von Medikationsdaten zwischen Ihnen und den Pflegeeinrichtungen zu verbessern. Im Rahmen solcher Maßnahmen kann es zu Missverständnissen und Fehlkommunikationen kommen, so dass die Medikationsinformationen nicht zuverlässiger und



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

korrekter, sondern im Gegenteil weniger zuverlässig und fehlerbehafteter werden.

Während solche Risiken grundsätzlich nicht auszuschließen sind, haben wir und werden wir in der Zukunft jede erdenkliche Maßnahme ergreifen, um diese Risiken so weit wie möglich zu verringern. Wir werden dabei auch den Datenschutzbeauftragten der RWTH Aachen konsultieren, der uns bei der Umsetzung des Datenschutzes gemäß der EU-Datenschutzgrundverordnung unterstützen wird.

Für die Speicherung vertraulicher Informationen verwenden wir ausschließlich die besonders gut gesicherten Rechner der RWTH Aachen. Die RWTH Aachen verfügt über ein großes eigenes Rechenzentrum, das unter besonderer Aufsicht sowohl in Fragen des Datenschutzes als auch der Datensicherheit steht. Diese Rechner sind maximal vor einem Hackerangriff geschützt. Zusätzlich werden alle persönlichen Informationen dort nur in pseudonymisierter Form gespeichert. Das bedeutet, dass wir bei der Speicherung persönlicher Daten nicht die wirklichen Namen verwenden, sondern stattdessen einen unvergänglichen Namen, der keinen Hinweis auf die Identität der jeweiligen Personen erlaubt.

Innerhalb des Untersuchungsteams werden wir für die Speicherung der von Ihnen uns anvertrauten Daten ausschließlich die Rechner der RWTH Aachen verwenden. Die Daten werden dort nicht einfach irgendwo ‚abgelegt‘, sondern mit Hilfe einer professionellen Datenbank verwaltet. Auf diese haben nur die besonders berechtigten Mitarbeiter an der Untersuchung Zugriff, die in der Datenschutzerklärung namentlich genannt werden.

Hinsichtlich der Frage etwaiger zusätzlicher Risiken durch die Einführung von Maßnahmen zur Verbesserung von Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den an Ihrer Medikationstherapie beteiligten Menschen ist ein maximaler Schutz vor etwaigen Missverständnissen und Fehlkommunikationen dadurch gegeben, dass alle Menschen, die an Ihrer Arzneimitteltherapie beteiligt sind, sich regelmäßig zu einem direkten Austausch in Workshops treffen und so die Maßnahmen intensiv begleiten und ständig korrigierend eingreifen können. Es wird also keinesfalls eine Maßnahme einfach umgesetzt, um dann



Medikation – aber sicher!

im Rahmen des Projekts *Informationsinfrastruktur als Lernprozess*

nach einiger Zeit zu schauen, ob sie die gewünschten Ergebnisse gebracht hat. Vielmehr wird jede Maßnahme ständig und sorgfältig von den Teilnehmern an der Untersuchung begleitet und auf ihre Wirkungen und Risiken hin überprüft.

Zusammengefasst ergeben sich die folgenden Risiken:

- Die uns von Ihnen anvertrauten Informationen könnten von nicht berechtigten Personen missbraucht werden. Wir schützen Sie dagegen, indem wir diese Informationen nur auf den besonders geschützten Servern der RWTH Aachen speichern, wo sie nur von speziell berechtigten Personen eingesehen werden können. Diese Personen werden namentlich in der Datenschutzerklärung genannt.
- Die von uns vorgeschlagenen Maßnahmen könnten, anstatt zu einer Verbesserung der Kommunikation, zu mehr Missverständnissen und Fehlinformationen beitragen. Dagegen schützen wir Sie durch eine dauernde und intensive Begleitung der Maßnahmen sowie durch einen regelmäßigen Austausch unter den am Medikationsprozess beteiligten Menschen.