





Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Wie bekomme ich die Broschüre?	3
1. Hintergrund	
Ziel der Broschüre	7
2. Inhalte der Broschüre	
10 Tipps für Patienten und Angehörige	10
3. Implementierung der Broschüre	
3.1 Was muss im Vorfeld organisiert werden?	13
3.2 Wer soll die Broschüre erhalten?	16
3.3 Wer soll die Broschüre aushändigen?	17
3.4 Wie informiere ich die Mitarbeitenden?	18
4. Wie kann auf Nachfragen reagiert werden?	
4.1 Nachfragen von Patienten	24
4.2 Nachfragen von Mitarbeitenden	33
5. Was muss ich noch beachten?	37
Danksagung	40
Impressum	41

Geschlechtsspezifische Bezeichnungen gelten für alle Geschlechtervarietäten.

Vorwort

Diese Implementierungshilfe soll Ihnen die Einführung der Broschüre *Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten* erleichtern. Sie ist allgemein für Gesundheitseinrichtungen formuliert und unterstützt Sie bei der Vorbereitung der Implementierung. Falls Sie sich zur Implementierung der Broschüre entscheiden, ist es notwendig, das allgemeine Vorgehen auf Grundlage Ihrer bisherigen Implementierungserfahrungen individuell an Ihre Einrichtung anzupassen.



Wie bekomme ich die Broschüre?

Die Broschüre *Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten* können Sie über die Homepage des Aktionsbündnis' Patientensicherheit e.V. bestellen¹. Um die Verbindung zu Ihrer Einrichtung deutlich zu machen, empfehlen wir Ihnen, die Broschüre mit dem Logo Ihres Hauses auf der Vorderseite zu individualisieren.



¹Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. Sicher im Krankenhaus. Berlin: Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V., 2017 Im Internet: www.aps-ev.de/Projekte/sicher-im-krankenhaus/



1. Hintergrund

1. Hintergrund

Patienten erleben einen Krankenhausaufenthalt oft als verwirrend, da sie mit den krankenhausernen Prozessen sowie Maßnahmen zur Erhöhung der Patientensicherheit nicht vertraut sind. Sie haben Sorgen und Befürchtungen aufgrund ihrer Erkrankung, befinden sich in einer fremden Umgebung, und Sicherheitsmaßnahmen wie z. B. die mehrmalige Patientenidentifikation werden teils fehlinterpretiert, da deren Hintergrund nicht transparent ist.

Gleichzeitig sind jedoch die meisten Patienten sehr aufmerksame Beobachter des Krankenhausalltags. Internationale Studien zeigen, dass informierte Patienten durch aktive Kommunikation mit dem Personal dazu beitragen können, Fehler während eines Krankenhausaufenthalts rechtzeitig zu erkennen und zu bewältigen^{2;3}. Andererseits haben Patienten häufig Hemmungen, beim Gesundheitspersonal Bedenken anzusprechen⁴.

Patienten und ihre Angehörigen müssen darin bestärkt werden, sich aktiv einzubringen. Gesundheitseinrichtungen können dies u. a. durch Informationsbroschüren mit Verhaltens- und Kommunikationshilfen tun, die gezielt zum rechtzeitigen Ansprechen von Unsicherheiten ermutigen. Im internationalen Kontext wurden bereits verschiedene Broschüren, aber auch Poster, Videos, Checklisten und Handbücher hierfür entwickelt. Die gezielte Förderung der Aufmerksamkeit von Patienten für bestimmte Sicherheitsaspekte (z. B. Medikation, Hygiene etc.) kann das rechtzeitige Erkennen und Melden von sicherheitsrelevanten Ereignissen unterstützen. Somit kann der Patient eine aktive Rolle bei der Gewährleistung und Verbesserung der Patientensicherheit – also der eigenen Sicherheit – einnehmen.

² Davis RE, Sevdalis N, Vincent CA. Patient involvement in patient safety: the health-care professional's perspective. *Journal of Patient Safety* 2012; 8: 182–188.

³ Davis RE, Jacklin R, Sevdalis N, et al. Patient involvement in patient safety: what factors influence patient participation and engagement? *Health Expectations* 2007; 10: 259–267.

⁴ Schwappach DLB. Review: engaging patients as vigilant partners in safety: a systematic review. *Medical Care Research and Review (MCRR)* 2010; 67: 119–148.

Internationale Beispiele für Handbücher zur Patienteninformation

- » Fehler vermeiden – Helfen Sie mit! Ihre Sicherheit im Spital (Patientensicherheit Schweiz)
- » Patientenhandbuch – Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt (Plattform Patientensicherheit, Österreich)
- » My guide to safe care (Socialstyrelsen, Schweden)
- » Speak-up™ Initiatives (The Joint Commission, USA)
- » “Your Health Care – Be Involved” (Patient Safety Support Service, Ontario, Kanada)

Ziele der Broschüre

Die Informationsbroschüre *Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten* wurde für Patienten und Angehörige im Krankenhaus entwickelt.

Die Ziele der Broschüre sind es einerseits, die Aufmerksamkeit und Wachsamkeit von Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern zu steigern sowie andererseits eine Sensibilisierung durch Information und Anregungen zur Kommunikation zu schaffen. So können gemeinsam Fehler und Zwischenfälle reduziert werden. Patienten werden in der Broschüre über wichtige Aspekte für einen sicheren Krankenhausaufenthalt informiert und zugleich ermutigt, Unsicherheiten rechtzeitig anzusprechen. Die Kommunikation zwischen Klinikmitarbeitern und Patienten soll während des Krankenhausaufenthalts durch den Einsatz der Broschüre verbessert und damit ein Beitrag zur Stärkung der sicheren Versorgung geleistet werden.

Gründe für eine Implementierung der Broschüre

- » Der politischen Forderung nach mehr Patienteneinbezug wird Rechnung getragen!
- » Patienten können einen aktiven Beitrag für Ihre Sicherheit leisten!
- » Die Kommunikation über Fragen der Patientensicherheit wird gefördert.



2. Inhalte der Broschüre

Die Broschüre umfasst Informationen zu zentralen Themen der Patientensicherheit. Die einzelnen Kapitel der Broschüre sind:

- » 10 Tipps für Ihre Sicherheit
- » Sichere Identifikation
- » Hygiene
- » Medikamente
- » Untersuchungen und Operationen
- » Essen und Trinken
- » Stürze
- » Schmerzen
- » Harnwegskatheter
- » Thrombose
- » Druckgeschwür
- » Entlassung
- » Patientenrechte

Die einzelnen Kapitel folgen einer einheitlichen Struktur: Nach einer kurzen Einführung ins Thema erscheint die Rubrik „Unser Beitrag“, in dem Patienten und Angehörige erfahren, was Krankenhäuser zur Patientensicherheit bereits leisten. Dann folgt der Abschnitt „Ihr Beitrag“, in dem jeweils der mögliche Beitrag von Patienten und Angehörigen dargestellt wird. Schließlich werden beispielhafte Formulierungen vorgeschlagen, wie Patienten und Angehörige Beobachtungen oder Fragen zu den jeweiligen Themen äußern können. Zu Beginn der Broschüre sind die zentralen Punkte in Form von 10 Tipps für Patienten und Angehörige zusammengefasst. Diese Tipps sollten im Idealfall auch bei Ihnen auf der Station als Poster aushängen.

10 Tipps für Patienten und Angehörige

- 1 Lassen Sie sich – wenn möglich – von einer Person Ihres Vertrauens begleiten.
- 2 Beteiligen Sie sich aktiv an den Entscheidungen, die Ihre Behandlung und Versorgung betreffen.
- 3 Teilen Sie uns bitte alle wichtigen Informationen zu Ihren (Vor-)Erkrankungen mit.
- 4 Geben Sie uns sofort eine Rückmeldung, wenn Sie mit falschem Namen angesprochen werden.
- 5 Informieren Sie das Krankenhauspersonal sofort, wenn Sie befürchten, dass Sie eine falsche Behandlung, falsche Medikamente oder falsche Nahrung erhalten.
- 6 Waschen und desinfizieren Sie regelmäßig Ihre Hände.
- 7 Teilen Sie uns bitte mit, wenn Sie Schmerzen haben.
- 8 Befolgen Sie die Anordnungen des Krankenhauspersonals, wie Sie sich in Ihrer Krankheitssituation richtig verhalten.
- 9 Informieren Sie sich vor der Entlassung ausführlich über das weitere Vorgehen.
- 10 Fragen Sie bei Unklarheiten bitte immer nach.





3. Implementierung der Broschüre

3.1 Was muss im Vorfeld organisiert werden?

Für eine erfolgreiche Implementierung ist entscheidend, dass Sie die Implementierungsstrategie an die lokalen Gegebenheiten vor Ort anpassen. Halten Sie Ihr Vorgehen zur Implementierung detailliert fest und beschreiben Sie die einzelnen Schritte. Nutzen Sie eine Meilenstein-Planung und andere Methoden zur Klärung Ihrer Ziele und zur Überprüfung des Projektfortschritts. In Tabelle 1 auf Seite 19 sehen Sie in einem Flowchart Beispiele zur Umsetzung der einzelnen Schritte und der Verteilung der Unterlagen.

In der Vorbereitungsphase müssen zunächst die zentralen Gremien und Akteure in Ihrem Krankenhaus über das Vorhaben informiert und die Implementierung genehmigt werden.

Beispiele für die zu berücksichtigenden Gremien sind:

- » Ärztliche Leitung
- » Betriebsleitung
- » Betriebs- und/oder Personalrat
- » Ethikkommission
- » Geschäftsleitung
- » Patientenfürsprecher
- » Pflegedienstleitung
- » Mitarbeitervertretung
- » Qualitätsmanagement

Wir empfehlen, die Implementierung inkl. Schulung zunächst auf ein bis zwei Stationen zu pilotieren (idealerweise auf einer medizinischen und chirurgischen Station) und anschließend auf weitere Stationen auszudehnen. Das Vorhaben, die Broschüre stationsweise oder flächendeckend einzuführen, sollte unbedingt vorab mit allen Beteiligten gemeinsam festgelegt und besprochen werden. Die kontinuierliche Information zum aktuellen Stand der Einführung stärkt die interprofessionelle Akzeptanz und sichert die einheitliche Kommunikation gegenüber Patienten.

Zu klärende Fragen vor der Implementierung:

Organisatorische Ebene

- » Ist die Unterstützung von Krankenhausleitung sowie ärztlicher und pflegerischer Leitung sichergestellt?
- » Liegt von sämtlichen Verantwortlichen der Beschluss zur Einführung vor?
- » Ist die Verantwortung für die Implementierungskoordination festgelegt?
- » Welche personellen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen werden für die Implementierung und Verwendung der Broschüre benötigt?
- » An welchen Schnittstellen zu bereits existierenden Projekten kann die Implementierung der Broschüre anknüpfen?
- » Wer ist für die Bestellung der Unterlagen und ihre Verteilung an die bzw. auf den Stationen zuständig?
 - Stationen
 - Qualitätsmanagement
 - Einkauf
 - andere?
- » Wo können die Broschüren gelagert werden?

Mitarbeiterbene:

- » Sind alle Mitarbeitenden über die bevorstehende Implementierung der Broschüre und die damit verbundenen Ziele informiert?
- » Kann eine eigene interprofessionelle und interdisziplinäre Arbeitsgruppe zur Implementierung gebildet werden?
- » Welche weiteren Kompetenzen sollten die Mitarbeitenden zum Thema Patientensicherheit ggf. noch erwerben?
- » Sind die Mitarbeitenden für die Bedeutsamkeit der Broschüre sensibilisiert?
- » Sind Mitarbeitende bereit, sich als Multiplikatoren bzw. Paten auf den Stationen zu engagieren, um Informationen an Kollegen weiterzugeben und zur Schulung zu motivieren?
- » Ist sichergestellt, dass die Mitarbeitenden für die Schulungen freigestellt werden?

3.2 Wer soll die Broschüre erhalten?

Legen Sie fest, an welche Patientengruppen die Broschüre ausgegeben werden soll. Je nach Einrichtung können die Einschluss- bzw. Ausschlusskriterien des Patientenkollektivs enger oder weiter gefasst werden.

Patienten mit mangelnden Sprachkenntnissen, minderjährige, altersdemente und krankheitsbedingt stark beeinträchtigte Personen sind nicht zwangsläufig auszuschließen. Es empfiehlt sich dann, die Broschüre an die Angehörigen abzugeben. Die Broschüre ist ein Angebot an die Patienten und Angehörigen, keine Pflichtlektüre. Auch wenn einige Patienten die Broschüre nicht vollständig lesen oder sie nach der Entlassung nicht mit nach Hause nehmen, mindert dies nicht die Relevanz des Themas.



3.3 Wer soll die Broschüre aushändigen?

Bevor die Broschüre an die Patienten abgegeben wird, sollten die Mitarbeitenden die Broschüre kennen und geschult worden sein, um auf Fragen und Reaktionen von Patienten vorbereitet zu sein. Es ist daher wichtig, dass die Broschüre von Mitarbeitenden gelesen wird und die Inhalte (zumindest aus den Schulungen) bekannt sind. In den Projektkrankenhäusern lag die Zuständigkeit für die Abgabe der Broschüre an unterschiedlichen Stellen: die Broschüre wurde wahlweise über das Stationssekretariat, während des pflegerischen Aufnahmegesprächs, als Beilage in der Eintrittsmappe für Patienten und/oder durch vorherige Platzierung auf dem Nachttisch abgegeben.

Die Variante in Ihrem Krankenhaus kann sich von den Vorschlägen selbstverständlich unterscheiden. Wichtig ist, dass die Zuständigkeit geklärt ist und Ansprechpartner für Mitarbeitende und Patienten bzw. Angehörige benannt werden. Patienten sollten vom Krankenhauspersonal zur Lektüre ermuntert werden.

Checkliste Verteillogistik:

- » Bestellung der Broschüren
- » Annahme der Broschüren
- » Lagerung der Broschüren
- » Patientenbezogene Einschlusskriterien festgelegt
- » Zuständigkeit für die Abgabe
- » Ort und Zeitpunkt der Abgabe an die Patienten
- » Anforderung von neuen Broschüren nach Bedarf

3.4 Wie sollten die Mitarbeitenden informiert werden?

Ein entscheidender Aspekt für die erfolgreiche Implementierung der Broschüre ist die Schulung der Mitarbeitenden. Die Broschüre ist ausdrücklich so angelegt, dass Patienten und Angehörige ermutigt werden, Fragen zu stellen. Nur wenn die Mitarbeitenden hinter der Implementierung der Broschüre stehen und eine Ansprache von Patienten bzw. Angehörigen auf sicherheitsrelevante Themen gewünscht ist, wird ein positiver Effekt in Bezug auf Patientensicherheit erreicht. Es ist wichtig, den Mitarbeitenden zu vermitteln, dass mit der Broschüre keinesfalls ihre Kompetenz in Frage gestellt wird. Je nach Größe Ihres Krankenhauses kann es sinnvoll sein, Multiplikatoren zu benennen, die die Informationsverbreitung und die Schulung der Mitarbeitenden übernehmen. Diese Personen sollten dann auch als Ansprechpartner für neue Mitarbeitende und die Wissensvermittlung im Rahmen der Einarbeitung zur Verfügung stehen.



	Variante 1	Variante 2	Variante 3
Lieferung der gesamten Unterlagen an:	Station	Qualitätsmanagement	Einkauf
Einschluss des stationären Patientenkollektivs:	Elektiv-Patienten	Elektiv-Patienten und Notfall-Patienten	Notfall-Patienten
Ort der Abgabe an Patienten:	Aufnahme	Notfallambulanz	Station
Zuständigkeit für die Abgabe an Patienten:	Pflegerische Mitarbeitende	Ärztliche Mitarbeitende	Mitarbeitende Patientenaufnahme
Zeitpunkt der Abgabe an Patienten:	Ärztl. Anamnese zeitnah bei Aufnahme	Pfleg. Aufnahmegespräch	Beilage in der Eintrittsmappe für Patienten
Art der Abgabe an Patienten:	Persönliche Abgabe mit persönlichen Erklärungen	Persönliche Abgabe ohne persönliche Erklärung	Unpersönliche Abgabe ohne persönliche Erklärungen

Tabelle 1: Prozesse, Verteilung der Unterlagen
 Empfehlungen IfPS



Checkliste Schulungen:

Wer übernimmt die Koordination der Schulungstermine?

Ist die Zielgruppe für die Schulungen definiert?

- Pflegerische Mitarbeitende
- Ärztliche Mitarbeitende
- Alle Personen mit direktem Patientenkontakt
- Sonstige (z.B. Stationssekretariat)

In welcher Form sollen die Schulungen stattfinden?

- Vorgesetzte als Multiplikatoren
- Mitarbeitende als Multiplikatoren
- Externe Experten als Multiplikatoren
- Einzel- oder Gruppentermin
- Individuelle Schulung durch E-learning



4. Wie kann auf Nachfragen reagiert werden?

4. Wie kann auf Nachfragen reagiert werden?

Die Broschüre *Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten* fordert Patienten dazu auf, sicherheitsrelevante Bedenken anzusprechen. Die nachfolgenden Beispiele greifen die einzelnen Kapitel auf und sollen Mitarbeitende unterstützen, auf Patientenfragen adäquat zu reagieren. Zunächst erfolgt eine kurze zusammenfassende Übersicht, dann werden mögliche Patientenfragen und Reaktionen des Personals beispielhaft dargestellt (in Anlehnung an⁵).

⁵Frank O, Schwappach D. Manual zur Einführung von Patienteneempfehlungen für die Patientensicherheit - Version 4. 2013; Zürich: Patientensicherheit Schweiz.

4.1 Nachfragen von Patienten

Vorwort und 10 Tipps

Patienten und Angehörige sollen motiviert werden, bei Unsicherheiten jederzeit Fragen zu stellen und **lieber einmal zu viel als einmal zu wenig** nachzufragen. Grundsätzlich sollen Patienten und Angehörige darauf aufmerksam gemacht werden, dass auch sie aktiv zu ihrer eigenen Sicherheit beitragen können, indem sie das Krankenhauspersonal bei Unsicherheit bzw. Auffälligkeiten ansprechen. Jeder Mitarbeitende sollte für die Unterstützung durch Patienten und Angehörige dankbar sein und dies bei Rückfragen auch zum Ausdruck bringen. Es ist ein gemeinsames Bestreben, Fehler zu reduzieren. Die 10 wichtigsten Tipps für einen sicheren Krankenhausaufenthalt wurden für Patienten und Angehörige zusammengefasst.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Bin ich hier nicht mehr sicher? Muss ich aufpassen, dass das Personal keine Fehler macht?“	... dass die Verantwortung für die Sicherheit der Patienten selbstverständlich weiterhin das Krankenhauspersonal trägt.
„Soll ich dem Krankenhauspersonal erklären, was es zu tun hat?“	... dass jeder Hinweis und jede Beobachtung durch Patienten und Angehörige wertvoll ist.
„Soll ich immer etwas sagen, wenn ich etwas beobachtet habe?“	... dass die kleinste Information sehr wichtig sein kann.

Sichere Identifikation

Patienten und Angehörige sollen für Verwechslungen sensibilisiert werden und im Zweifelsfall immer darauf hinweisen. Unterstreichen Sie die Notwendigkeit, dass es sich bei allen Maßnahmen zweifelsfrei um den richtigen Patienten handeln muss.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Ich wurde gerade mit einem falschen Namen angesprochen. Können Sie bitte überprüfen, ob wirklich ich gemeint bin?“	... dass der Patient bitte aktiv seinen Vor- und Nachnamen sowie sein Geburtsdatum nennt.
„Jedes Mal wenn das Personal etwas an mir macht, werde ich nach meinem Namen gefragt! Langsam müssten Sie mich doch kennen?!“	... dass es sich um eine Sicherheitsmaßnahme handelt, wenn mehrmals und bei allen Handlungsschritten nach dem Namen gefragt wird.

Hygiene

Das Krankenhauspersonal zu fragen, ob die Hände desinfiziert wurden, ist für Patienten unangenehm. Viele Patienten trauen sich deshalb nicht, diese Frage zu stellen. Um das Infektionsrisiko während des Krankenhausaufenthalts so gering wie möglich zu halten, ist es wichtig, Patienten zu ermutigen, offen Fragen zur Hygiene zu stellen. Dazu gehört auch die Frage nach der Verweildauer von Harnwegskathetern oder anderen Zugängen. Erklären Sie, weshalb der Katheter / die Zugänge für die weitere Genesung des Patienten eine wichtige Rolle spielen. Zudem ist es hilfreich, Patienten zu einem guten Hygieneverhalten und zur selbstständigen und korrekten Händedesinfektion anzuleiten. Es ist wichtig, Patienten zu versichern, dass das Krankenhauspersonal dankbar ist, wenn Patienten besonders in stressigen Situationen an die Händehygieneerinnern, und dass viel getan wird, um das Infektionsrisiko zu minimieren.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Benötige ich den Harnwegskatheter noch oder kann dieser entfernt werden?“	... dass geprüft wird, wie lange der Katheter / die Zugänge schon liegen.
„Ich mache mir Sorgen wegen einer Infektion und bin dankbar, wenn sich alle die Hände desinfizieren. Darf ich Sie fragen, ob Sie sich die Hände desinfiziert haben?“	... indem sie dem Patienten die getroffenen Hygienemaßnahmen gerne erläutern.



Medikamente

Die korrekte und sichere Einnahme von Medikamenten ist sehr wichtig, da Medikationsfehler zu den häufigsten Fehlern in Krankenhäusern gehören. Patienten bzw. Angehörige sollten Informationen möglichst vollständig an das Krankenhauspersonal weitergeben und über alle einzunehmenden Medikamente informiert sein. Umstellungen sind in jedem Fall mit dem Patienten zu besprechen, damit er zu Hause keine Medikamente doppelt einnimmt oder weglässt. Patienten sollten dazu motiviert werden, bei allen Auffälligkeiten direkt nachzufragen.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Diese Tabletten sehen anders aus als die, die ich sonst bekomme. Können Sie mir bitte sagen, was das für ein Medikament ist?“	... indem sie klären, ob es sich um das richtige Medikament handelt und ihm anschließend eine Erklärung geben.
„Zu Hause nehme ich meine Medikamente immer nach dem Frühstück ein, hier bekomme ich sie schon beim Aufstehen vor dem Frühstück. Was ist nun richtig?“	... dass sie, ggf. nach Rücksprache, mit dem Patienten eine gemeinsame Entscheidung zum bestmöglichen Zeitpunkt der Einnahme treffen.



Untersuchungen und Operationen

Vor Untersuchungen und Operationen können Patienten aktiv zu ihrer eigenen Sicherheit beitragen, indem sie beispielsweise die Markierung der Operations- bzw. Eingriffsstelle genau beobachten und ggf. kommentieren bzw. nachfragen.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Wieso erhalte ich dort eine Markierung?“	... dass dies eine zentrale Sicherheitsmaßnahme ist, damit die richtige Eingriffsstelle an der richtigen Seite am Körper markiert und dann auch operiert wird.
„Der Arzt hat in der Visite gesagt, dass er mich untersuchen wird. Jetzt hat er wohl keine Zeit und Sie machen das?“	... weshalb die Untersuchung durch eine andere Person (als in der Visite kommuniziert) durchgeführt wird.

Entlassung

Wenn Patienten aus dem Krankenhaus entlassen werden, sind einige Punkte für die Weiterbehandlung wichtig. Das Krankenhauspersonal muss sicherstellen, dass der Patient mit wichtigen Informationen versorgt wird. Bei Bedarf ist es sinnvoll, den Patienten eine Kopie des Kurzberichts auszuhändigen.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Ich mache mir Sorgen, wenn ich daran denke, dass ich nach Hause komme. Können Sie mich und meine Angehörigen bitte beraten, wie wir meine weitere Versorgung gestalten können?“	... indem sie zunächst die Unsicherheiten des Patienten erfragen und diese dann an den Sozialdienst bzw. das Entlassungsmanagement weiterleiten.
„Ich habe in der Broschüre gelesen, dass ich einen Entlassungsbericht erhalte. Wann bekomme ich diesen?“	... indem sie die Entlassungsplanung und den Umgang mit Entlassungsberichten auf der Station erläutern.

Patientenrechte

Patientenrechte sind in den vergangenen Jahren immer weiter gestärkt und verbessert worden. Die wichtigsten Punkte werden kurz angesprochen und auch, was zu tun ist, wenn einmal etwas nicht richtig ist. Erfragen Sie bzw. die Mitarbeitenden beim Patienten das konkrete Anliegen. So kann der bestmögliche Ansprechpartner ermittelt werden. Leben Sie einen wertschätzenden und vertrauensvollen Umgang im Krankenhaus vor. So kann das Vertrauen des Patienten gestärkt werden.

Patienten fragen...	Mitarbeitende antworten...
„Ich möchte mich beschweren und gerne mit einer neutralen Person sprechen. Mit wem kann ich sprechen?“	... indem sie, je nach Anliegen, auf die Patientenstelle, das Beschwerdemanagement oder das Qualitätsmanagement hinweisen.
„Sollte es wirklich passieren, dass bei meiner Behandlung ein Fehler gemacht wird, bespreche ich dies direkt mit einem Anwalt und nicht mit dem Personal. Ich glaub nicht, dass mir hier wirklich jemand helfen und mich unterstützen würde.“	...dass Patienten das Hinzuziehen unabhängiger Instanzen freisteht und jeder im Krankenhaus selbstverständlich bemüht ist, Fehler zu vermeiden

4.2 Nachfragen von Mitarbeitenden

Rückfragen zum Sinn und Zweck der Broschüre:

„Können Patienten und Angehörige überhaupt beurteilen, ob während des Krankenhausaufenthalts etwas richtig oder falsch läuft?“

Erläuterungen:

- » Patienten und ggf. auch deren Angehörige sind bei Untersuchungen etc. anwesend und können durchaus beobachten, wenn etwas nicht korrekt läuft. Häufig teilen sie dies aber nicht oder erst dann mit, wenn es bereits zu spät ist.
- » Wegen der vielen Schnittstellen im Versorgungsprozess erleben Patienten im Kontext des gesamten Ablaufs auch Schnittstellenprobleme. Sie können durch Nachfragen mitteilen, wo es im Ablauf oder bei Verlegungen Unstimmigkeiten gab.

„Vermittelt man Patienten durch die Broschüre ‚Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten‘ nicht erst recht das Gefühl, dass sie nicht sicher aufgehoben sind?“

Erläuterungen:

- » Verschiedene internationale Projekte und Publikationen haben gezeigt, dass Patienten durch eine entsprechende Broschüre nicht verunsichert werden.
- » Bei der Abgabe der Broschüre ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass das Krankenhauspersonal immer alles dafür tut, Fehler zu vermeiden. Trotzdem kann es sein, dass mal etwas schief geht.
- » Patienten und Angehörigen bekommen mit der Broschüre ein Instrument mit konkreten Hinweisen an die Hand. Sie erfahren, wie sie einen aktiven Beitrag zur ihrer eigenen Patientensicherheit leisten und worauf sie selbst achten können.

Rückfragen zur sicheren Patientenidentifikation:

„Auf unsere Station kommen regelmäßig dieselben Patienten. Wir kennen die Patienten sehr gut. Es wäre komisch, wenn wir bekannte Patienten immer wieder nach ihren Namen fragen.“

Erläuterungen:

» Es gibt sicher Abteilungen, in denen immer wieder dieselben Patienten stationär behandelt werden. Trotzdem sollte auch diesen Patienten immer wieder die Notwendigkeit der Frage nach dem Namen erklärt werden. Wichtig ist, dass der Patient sensibilisiert ist zu reagieren, sollte er doch einmal mit einem falschen Namen angesprochen werden.

„Wir verwenden ja bereits Patientenidentifikationsarmbänder. Da erübrigt sich doch die Nachfrage nach dem Patientennamen.“

Erläuterungen:

» Das Tragen von Patientenidentifikationsarmbändern bietet keine vollständige Sicherheit zur Patientenidentifikation und ist eine wichtige Maßnahme von vielen weiteren. Sollte es Situationen geben, in denen ein Abgleich mit dem Patientenidentifikationsarmband nicht möglich ist, stellen Sie dem Patienten aktiv die Frage nach dem Vor- und Nachnamen sowie dem Geburtsdatum.

Rückfragen zur Hygiene:

„Ich fühle mich bloßgestellt, wenn ein Patient fragt, ob ich mir die Hände desinfiziert habe. Wenn ich ‚nein‘ sage, denkt er vielleicht, ich sei ein schlechter Mitarbeiter?“

Erläuterungen:

» Gerade in einem hektischen Arbeitsalltag wird die Handhygiene schon mal vergessen. Die Aufmerksamkeit des Patienten kann dazu beitragen, das Infektionsrisiko zu verringern.

» Ermutigen Sie Patienten, auch weiterhin nachzufragen.

Rückfragen zur Medikamenteneinnahme:

„Viele Patienten wollen gar nicht so genau über ihre Medikamente informiert werden.“

Erläuterungen:

» Grundsätzlich sollten Patienten bzw. die Angehörigen über die individuell einzunehmenden Medikamente informiert sein. Besprechen Sie mit den Patienten, warum das wichtig ist.

„Patienten kennen ihre Medikamente sehr genau, besonders wenn sie diese über einen langen Zeitraum einnehmen. Dann muss man diese doch nicht noch einmal in aller Ausführlichkeit erklären?“

Erläuterungen:

» Auch wenn Patienten ihre Medikamente sehr genau kennen, ist eine Erklärung notwendig. In Abhängigkeit davon, wie gut der Patient mit seinen Medikamenten vertraut ist, können die Erläuterungen mehr oder weniger umfassend sein. Vor allem sollte es bei der erstmaligen Verabreichung eines neuen Medikaments Aufklärung darüber geben, welche Wirkungen und Nebenwirkungen auftreten können und worauf bei der Anwendung zu achten ist.

Rückfragen zu Patientenrechten:

„Der Patient sagt, dass bei ihm ein Fehler passiert ist. An wen kann ich mich dann wenden?“

Erläuterungen:

» Wenden Sie sich an Ihren direkten Vorgesetzten und besprechen Sie das weitere Vorgehen.

5. Was muss ich noch beachten?

5. Was muss ich noch beachten?

Nur die Abgabe der Broschüre an die Patienten *genügt nicht!*

Allein das Verteilen der Broschüre reicht nicht aus, um Patienten und Angehörige zum Nachfragen bei Unsicherheiten zu ermutigen. Patienten und Angehörige müssen vom Krankenhauspersonal persönlich ermuntert werden, Fragen zu stellen. Mitarbeitende sollten überzeugt sein, dass Patienten und Angehörige einen Beitrag zur Patientensicherheit leisten können und eine offene Kommunikation anstreben. Der konstruktive Umgang mit Kritik, Fragen und Beschwerden hat einen entscheidenden Einfluss auf die Patientensicherheit. Es kann immer sein, dass der Patient oder ein Angehöriger eine relevante Beobachtung macht. Die Anliegen der Patienten müssen immer ernst genommen und offene Fragen geklärt werden.

Grundsätzlich sollte jeder Hinweis von Patienten wertgeschätzt werden, indem das Personal eine Rückmeldung gibt und sich für das Mitdenken bedankt.

Patienten brauchen...

- » zusätzliche Ermunterung zur Umsetzung der Empfehlungen und Anerkennung durch die Mitarbeitenden.

Mitarbeitende brauchen...

- » Transparenz und Informationen bezüglich Projekthintergrund, Broschüreninhalt und -logistik.
- » Klare Vorgaben der Einzelschritte innerhalb der Klinik bis hin zur Aushändigung an Patienten (Wer macht was wann?).
- » Personalschulungen zur Befähigung als Multiplikatoren (Train-the-Trainer).
- » Vorbereitung und Unterstützung im Umgang mit Patientenreaktionen.
- » Kommunikationsstrategien zum Umgang mit informierten Patienten.

Mitarbeitende sollten...

- » überzeugt sein, dass Patienten zur Patientensicherheit beitragen können und wollen.
- » Patienten motivieren, nachzufragen bzw. zu berichten
- » auf Patientenrückfragen positiv reagieren
- » die Broschüreninhalte kennen und an Personalschulungen teilnehmen

Patienten und Mitarbeitende sollten...

- » miteinander (über die Broschüre) kommunizieren.

Leben Sie einen wertschätzenden und vertrauensvollen Umgang im Krankenhaus vor. So kann das Vertrauen des Patienten gestärkt werden.

Danksagung

Die Broschüre Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten basiert auf Erfahrungen, die 2016 in einem Projekt des Aktionsbündnis' Patientensicherheit e.V. (APS) auf Initiative und mit finanzieller Unterstützung des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration und der Techniker Krankenkasse sowie in Kooperation mit dem Institut für Patientensicherheit gesammelt wurden. An der Entwicklung und Evaluation der Broschüre waren folgende Projektkrankenhäuser beteiligt:

- » Asklepios Paulinen Klinik Wiesbaden mit dem Asklepios Konzernbereich Qualität
- » Klinikum Fulda gAG
- » Ketteler Krankenhaus Offenbach.

Wir möchten uns bei allen weiteren Beteiligten für die Mitwirkung und Zusammenarbeit bedanken. Besonderer Dank gilt Janina Frings und Petra Prämaßing für die Mitwirkung an der Gestaltung dieser Implementierungshilfe.

Institut für Patientensicherheit
Universitätsklinikum Bonn
Prof. Dr. Tanja Manser
Wissenschaftliche Projektleitung

Impressum

Herausgeber:

Institut für Patientensicherheit (IfPS)
Universitätsklinikum Bonn
Sigmund-Freud-Straße 25, Geb. 05
53127 Bonn
Tel.: 0228 / 287-13783
E-Mail: ifps@ukbonn.de
Web: www.ifpsbonn.de

Bonner Beiträge zur Patientensicherheit
Beitrag 4
Web: www.ifpsbonn.de/publikationen/beitraege
ISSN der Printausgabe: 2365-3248
ISSN der Internetausgabe: 2365-3256

Autoren:

Clara Monaca, Saskia Huckels-Baumgart & Tanja Manser

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, bleiben vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder in sonstiger Form verwendet werden. Der Herausgeber hat das Recht, Teile des Werkes oder das Gesamtwerk elektronisch zu publizieren.

Bonn, Dezember 2017, 1. Auflage

