



AKTIONSBÜNDNIS
PATIENTENSICHERHEIT

Information für Mitarbeitende zur Einführung und Nutzung der Broschüre

„Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten“



Sicher im Krankenhaus
Ein Ratgeber für Patienten

In diesem Foliensatz werden folgende Fragen behandelt:

- 1. Warum wollen wir die Broschüre „Sicher im Krankenhaus“ nutzen?**
- 2. Was sind die Inhalte der Broschüre?**
- 3. An wen verteilen wir die Broschüre und wie?**
- 4. Wie kann ich Patienten motivieren, sich aktiv zu beteiligen?**
- 5. Wie kann ich auf Fragen und Anmerkungen reagieren?**
- 6. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?**

1. Warum die Broschüre nutzen?

Patientensicherheit – Rolle der Patienten

In den letzten 20 Jahren wird zunehmend anerkannt, dass ein Krankenhaus nicht nur Nutzen sondern auch Schaden zufügen kann, und dass einige dieser Schäden vermeidbar sind.

Bisher standen bei Maßnahmen zur Verbesserung der Patientensicherheit vor allem die Mitarbeitenden der Krankenhäuser im Fokus.

Es gibt wachsendes Interesse, auch Patienten in Sicherheitsinitiativen einzubeziehen.

1. Warum die Broschüre nutzen?

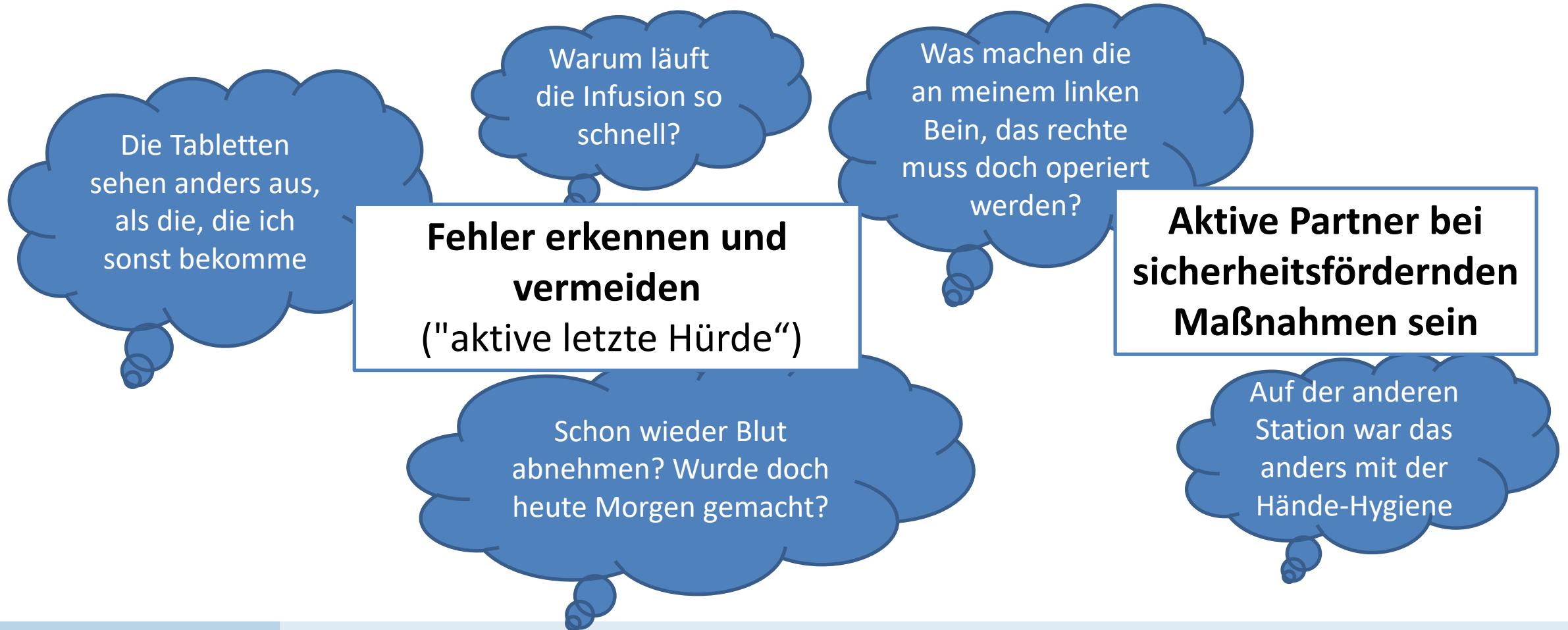
Es ist sinnvoll, Patienten einzubeziehen, weil sie...

- ihre Symptome, Medikamente etc. besser **kennen** als jeder andere
- **wissen** oder fühlen, wenn sich etwas ändert
- an ihrem eigenen Wohlergehen **interessiert** sind
- oft etwas **sehen** und wissen, was wir nicht wissen
- **beobachten** können, was mit ihnen und um sie herum passiert
- **bereit sind**, sich für Ihre Sicherheit zu engagieren
- **Einblicke haben**, die uns fehlen, weil wir uns darauf konzentrieren, Aufgaben zu erledigen



1. Warum die Broschüre nutzen?

Welchen Beitrag können Patienten zu ihrer Sicherheit leisten?



1. Warum die Broschüre nutzen?

ABER:

Patienten haben häufig Hemmungen, Bedenken zu äußern, weil sie ...

- in der Regel den Ärzten und den Pflegenden vertrauen
- keine Bemerkungen machen möchten, die konfrontativ erscheinen
- nicht als schwierig gelten möchten
- befürchten, dass ihre Äußerungen Auswirkungen auf ihre Pflege oder Behandlung hat
- sich nicht qualifiziert genug fühlen, um etwas beizutragen
- sie nicht wissen, wie sie Probleme zur Sprache bringen können

1. Warum die Broschüre nutzen?

Patienten und Angehörige brauchen unsere Unterstützung.

Sie brauchen **Informationen**, um zu verstehen

- dass es Risiken und vermeidbare unerwünschte Ereignisse in der Gesundheitsversorgung gibt
- welche Maßnahmen zur Patientensicherheit regelmäßig durchgeführt werden
- wie sie selbst zu ihrer Sicherheit beitragen können

Sie brauchen **Motivation**, um Bedenken direkt anzusprechen.

1. Warum die Broschüre nutzen?

Wir nutzen die Broschüre, um

- Patienten konkrete Informationen und Tipps für den Aufenthalt zu geben
- zu zeigen, dass unserem Krankenhaus die Genesung, Gesundheit und Sicherheit der Patienten am Herzen liegt
- gemeinsam Fehler und Zwischenfälle zu reduzieren und damit einen Beitrag zur Stärkung der Patientensicherheit zu leisten

2. Inhalte der Broschüre

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



Die 10 wichtigsten Tipps für einen sicheren Krankenhausaufenthalt

- 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.



Die 10 wichtigsten Tipps für einen sicheren Krankenhausaufenthalt:

- 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.

2. Inhalte der Broschüre

Jedes Kapitel enthält:

- Kurze Beschreibung des Risikos
- Was das Krankenhaus zur Sicherheit leistet (Unser Beitrag)
- Der mögliche Beitrag von Patienten und Angehörigen
 - Worauf sollen Patienten achten
 - Was sollen sie dem Personal mitteilen
 - Welche Fragen können sie stellen



Beitrag Krankenhaus

- Vor-, Nachname und Geburtsdatum des Patienten überprüfen – vor jeder Untersuchung, Behandlung, Medikamentenverabreichung oder Transport
- Patientenidentifikationsarmband

Beitrag Patienten

- Angaben auf dem Patientenarmband überprüfen
- Patientenarmband während des gesamten Krankenhausaufenthalts tragen
- Darauf achten, dass das Krankenhauspersonal Identität überprüft
- Dem Personal mitteilen, wenn eine Verwechslung vorliegen könnte

Patienten Fragen:

- *Könnten Sie, bevor Sie anfangen, zur Sicherheit meinen Namen und mein Geburtsdatum mit mir abgleichen?*
- *Ich wurde gerade mit einem falschen Namen angesprochen. Können Sie bitte überprüfen, ob wirklich ich gemeint bin?*



Beitrag Krankenhaus

Händedesinfektion

Beitrag Patienten

- Hände bei sichtbaren Verschmutzungen mit Seife waschen und regelmäßig desinfizieren
- Dem Personal mitteilen:
 - Nachweis eines multiresistenten Erregers in der Vergangenheit
 - Fernreise
 - Anzeichen einer Infektion
- Nicht in die Handflächen, sondern in Ellenbeuge husten/niesen
- Infusionen, Katheter und Wundverbände nicht unnötig berühren

Patienten Fragen:

- *Können Sie mir bitte zeigen, wie ich mir die Hände desinfiziere?*
- *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?*



Beitrag Krankenhaus

- Darauf achten, dass jeder Patient die richtigen Medikamente erhält
- Patienten informieren, wenn gewohnte Medikation im Krankenhaus verändert wird

Patienten Fragen:

- *Vertragen sich die Medikamente mit meinen anderen?*
- *Normalerweise erhalte ich eine andere Anzahl an Tabletten. Was ist der Grund für die Änderung?*
- *Diese Tabletten sehen anders aus als die, die ich sonst erhalte. Können Sie mir bitte sagen, was das für ein Medikament ist und weshalb es mir verordnet wurde?*

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - welche Medikamente regelmäßig/gelegentlich eingenommen werden
 - Medikamentenallergie
 - Beschwerden nach der Einnahme von Medikamenten
- Pflegekräfte beim Richten bzw. Verabreichen von Medikamenten nicht ablenken
- Medikamente vor der Einnahme anschauen und bei Unklarheiten nachfragen



Beitrag Krankenhaus

- Ärztliches Aufklärungsgespräch
- Mehrfache Prüfung der Identität und Eingriffsart, -ort und -seite
- Markieren der Eingriffsstelle
- OP Checkliste

Patienten Fragen:

- *Gibt es etwas, das ich vor oder nach dem Eingriff beachten sollte?*

Beitrag Patienten

- Vor dem Aufklärungsgespräch Fragen notieren
- Bei Unklarheiten Fragen stellen
- Dem Personal mitteilen:
 - Allergien
 - Probleme mit den Zähnen oder bei der Atmung
 - Beschwerden nach einer Narkose
- Dem Personal Anzeichen einer möglichen Verwechslung mitteilen (z.B. falsche Eingriffsstelle markiert)
- Anweisungen zum Verzicht auf Essen und Trinken befolgen (auch wenn Mahlzeit gebracht wird)



Beitrag Krankenhaus

- Berücksichtigung von Unverträglichkeiten, Allergien oder speziellen Essenswünschen
- Unterstützung bei der Mund- und Zahnhygiene, beim Essen, Trinken oder bei der Einnahme von Medikamenten

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - Schluckstörungen
 - Durst
 - Unverträglichkeiten oder Allergien
- Darauf achten, dass das bestellte Essen erhalten wird
- Ausreichend trinken (wenn nicht anders verordnet)
- Keine Nahrungsmittel essen, die für andere Patienten bestimmt sind
- Ggf. Zahnprothesen oder andere Formen des Zahnersatzes einsetzen



Beitrag Krankenhaus

- Sturzrisiko einschätzen
- Maßnahmen ergreifen, um Sturzrisiko zu verringern
- Unterstützung beim Aufstehen und Gehen

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - Stürze in der Vergangenheit
 - Bedarf von Hilfsmitteln
 - unruhiger Schlaf und Sorge, aus dem Bett zu fallen
- Darauf achten, dass
 - der Patientenruf und der Lichtschalter griffbereit sind
 - das Krankenhausbett nicht zu hoch eingestellt ist
- Mit Unterstützung des Pflegepersonals aufstehen (nach einer OP/Untersuchungen)
- Beim Gehen rutschfeste und geschlossene Schuhe mit gutem Halt tragen
- Haltegriffe/Handläufe benutzen und sich nicht an beweglichen Gegenständen festhalten



Beitrag Krankenhaus

- Schmerzen angemessen behandeln
- Ein Expertenteam, das sich auf die Schmerzbehandlung spezialisiert hat, steht bei Bedarf zur Verfügung

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - Schmerzen
 - Veränderung der Schmerzen
 - in welchen Situationen Schmerzen verspürt werden
- Vor Bewegungsübungen Schmerzmittel erhalten – falls erforderlich
- Keine eigenen Schmerzmedikamente ohne Rücksprache mit dem Krankenhauspersonal einnehmen



Beitrag Krankenhaus

Harnwegskatheter wird nur bei medizinischer Notwendigkeit gelegt und sobald wie möglich wieder entfernt, um Infektionen zu vermeiden.

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - wenn trotz Katheter Urin ausläuft
 - wenn sich die Farbe des Urins im Urinbeutel verändert
 - bei Schmerzen an dem Katheter
 - bei Problemen, Schmerzen oder Brennen beim Wasserlassen nach der Entfernung eines Katheters
- Darauf achten, dass
 - der Urinbeutel regelmäßig entleert wird
 - der Katheter frei liegt und keine Knicke vorhanden sind
 - sich der Urinbeutel immer unterhalb der Höhe der Blase befindet
- Nicht den Katheter unnötig berühren.

Patienten Frage:

- *Benötige ich den Harnwegskatheter noch oder kann dieser entfernt werden?*



Beitrag Krankenhaus

- Einschätzung des Thromboserisikos
- Ggf. Maßnahmen zur Vorbeugung, wie Anti-Thrombose-Strümpfe oder blutverdünnende Medikamente

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - Thrombose oder Embolie in der Vergangenheit
 - Schwellung/ Schmerzen/ Spannungsgefühl in einem Bein/Arm
 - Atemnot/ Atembeschwerden
 - ATS schnüren ein oder sitzen nicht gut
 - ATS oder Medikamente nicht wie gewöhnlich erhalten
- Aus dem Bett aufstehen, sobald der Zustand dies erlaubt
- Keine Bewegungsübungen zeigen lassen, falls aufstehen nicht möglich ist



Beitrag Krankenhaus

- Regelmäßige Hautkontrollen
- Dekubitusrisiko so gering wie möglich halten, z.B. durch Umlagerung
- Patienten und Angehörigen zeigen, wie sie mithelfen können, einen Dekubitus zu verhindern.

Beitrag Patienten

- Dem Personal mitteilen:
 - Dekubitus in der Vergangenheit
 - Symptome wie bleibende Rötung, Erwärmung und Verhärtung der Haut und/oder Schmerzen auf der Haut
- Keine zu enge Kleidung oder schlecht sitzende Schuhe tragen
- Sich regelmäßig im Bett bewegen, sobald der Zustand es erlaubt (außer anders verordnet)



Beitrag Krankenhaus

- Patienten so früh wie möglich über Entlassungszeitpunkt informieren
- Entlassungsberichte

Beitrag Patienten

- Krankenhauspersonal ansprechen
 - bei Fragen zu Entlassung, Transport oder weiterer Behandlung
- Dem Personal mitteilen:
 - wenn Hilfsmittel/ ambulanter Pflegedienst benötigt wird
- Darauf achten:
 - Rezept oder neue Medikamente erhalten (falls Entlassung am Wochenende)
 - Kopie des (vorläufigen) Entlassungsberichtes erhalten
 - Wissen, an wen man sich nach der Entlassung mit Fragen wenden kann

Patienten Frage:

- *Könnten Sie bitte meine Angehörigen über meinen Entlassungstermin informieren?*
- *Ich fühle mich unsicher, wenn ich daran denke, dass ich nach Hause komme. Können Sie mich und meine Angehörigen bitte beraten, wie wir meine weitere Versorgung gestalten können?*



Gesetz zur Verbesserung der Rechte von Patienten:

Krankenhaus Pflichten	Patienten Pflichten	Patienten Rechte
Verschwiegenheit gegenüber Dritten	Auskunfts- und Mitwirkungspflicht	Einsicht in Patientenakte
Dokumentation des Behandlungs-verlaufs in einer Patientenakte		Kopien der Befunde/ Krankengeschichte (auf eigene Kosten)

Patienten werden gebeten:

- Kopie der Patientenverfügung abzugeben (falls vorhanden)
- Krankenhauspersonal ansprechen, wenn bei der Behandlung etwas nicht richtig läuft. Ist eine Lösung auf der Station nicht möglich, an Patientenstelle, Beschwerdemanagement oder das Qualitätsmanagement wenden.

3. An wen verteilen wir die Broschüre und wie?

Nicht alle Patienten können oder wollen sich in gleicher Weise an Maßnahmen zur Verbesserung der Patientensicherheit beteiligen, z.B.

- Einige Patienten mit mangelnden Sprachkenntnissen, Kleinkinder und krankheitsbedingt stark beeinträchtigte Personen können die Broschüre nicht lesen
- Für manche Patienten werden einige Themen nicht relevant sein oder sie haben kein Interesse an der Broschüre.

Trotzdem:

Wir verteilen die Broschüre an **ALLE** Patienten, denn niemand soll ausgeschlossen werden, sich in Sicherheitsangelegenheiten involvieren zu können.

3. An wen verteilen wir die Broschüre und wie?

Wie verteilen wir die Broschüre?

[z.B. *Pflegende/ Ärzte*] verteilen die Broschüre routinemäßig während des Aufnahmegesprächs

Im persönlichen Gespräch können wir

- den Patienten erklären, worum es in der Broschüre geht und
- glaubhafter kommunizieren, dass wir die aktive Beteiligung der Patienten ausdrücklich wünschen.

4. Wie kann ich Patienten motivieren, sich aktiv zu beteiligen?

Basis für die Motivation der Patienten, ist unser gemeinsames Verständnis von der Beziehung zwischen Patienten und Mitarbeitenden

Beispiele [Leitbild einfügen]

Wir begegnen allen Patienten zuvorkommend und freundlich, unser Ziel ist Ihre Zufriedenheit.

Wir betrachten Patienten als gleichberechtigten Partner

Wir respektieren Patienten und schätzen ihre Einsichten und Erfahrungen

Wir respektieren die Bedeutung des sozialen Umfeldes und beziehen die Angehörigen der Patienten mit ein.

Wir hören Patienten und Angehörigen genau zu, wenn sie uns ihre Beobachtungen und Bedenken mitteilen.

4. Wie kann ich Patienten motivieren, sich aktiv zu beteiligen?

Für die Kommunikation mit Patienten bedeutet das:

Wir stellen uns den Patienten vor

Wir nehmen Blickkontakt zu den Patienten auf, wenn wir mit ihnen sprechen

Wir sprechen langsam und deutlich

Wir lassen Patienten ausreden

Wir geben freundliche Antworten (und zeigen nicht, wenn wir genervt sind)

...

4. Wie kann ich Patienten motivieren, sich aktiv zu beteiligen?

Wir motivieren Patienten, sich aktiv zu beteiligen, in dem wir sie auffordern...

- **Fragen zu stellen, wenn etwas unklar ist**

Haben Sie dazu noch Fragen?

Sie können mich gerne später nochmal ansprechen, wenn Sie Fragen haben.

- **Bedenken direkt zu äußern**

Wir bemühen uns alle, dass Sie bei uns gut versorgt werden. Wenn Ihnen trotzdem mal etwas auffällt, was Ihnen nicht richtig erscheint, dann können Sie uns das gerne sofort sagen.

- **Rückmeldungen zu geben**

Ist alles in Ordnung? Können wir etwas tun, damit Sie sich hier besser versorgt fühlen?

5. Wie kann ich auf Fragen und Anregungen reagieren?

Wir reagieren auf Fragen und Anregungen, in dem wir

- **Uns für die Äußerung bedanken**

Vielen Dank, dass Sie mir das gesagt haben/ mich darauf hingewiesen haben.

- **Bedenken ernst nehmen**

Das ist gut/ wichtig, dass Sie mir das gesagt haben.

- **Handeln**

Ich werde das sofort weitergeben/überprüfen/ ändern.

- **Eine Rückmeldung geben**

Der Grund für das Problem war, dass ... Was wir jetzt ändern ist... Sind Sie damit einverstanden? Vielen Dank noch einmal für Ihre Rückmeldung.

6. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?

Die Einbeziehung von Patienten und Angehörigen für eine sichere Versorgung ist von wesentlicher Bedeutung. Mit der Broschüre „Sicher im Krankenhaus“ möchten wir über Sicherheitsmaßnahmen informieren und Patienten motivieren, Fragen zu stellen und Bedenken zu äußern.

Wenn Sie zu diesem Thema Fragen haben, oder Ideen, wie die Patientenbeteiligung in unserer Klinik weiter gestärkt werden kann, wenn Sie sich bitte an

Name:

Tel:

E-Mail: