

# Patienten beteiligen - Kommunikation fördern - Patientensicherheit stärken

Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre  
„Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten“



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	2
<b>2</b>	<b>Die Broschüre „Sicher im Krankenhaus“ im Überblick</b> .....	3
	Entstehung der Broschüre .....	3
	Ziele der Broschüre .....	3
	Inhalte der Broschüre .....	4
<b>3</b>	<b>Empfehlungen zur Einführung der Broschüre</b> .....	5
	Fünf Schritte auf dem Weg zu einer erfolgreichen Einführung der Broschüre .....	5
	Erläuterungen zu den fünf Schritten .....	6
<b>4</b>	<b>Arbeitsmaterialien</b> .....	9
	Kriterien für eine erfolgreiche Patientenbeteiligung .....	9
	Checkliste zur Einführung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus“ .....	10
	Poster: 10 Tipps für Ihre Sicherheit .....	12
	Information für alle Mitarbeitenden zur Einführung der Broschüre .....	13
	Flowchart für Mitarbeitende zur Nutzung der Broschüre .....	14
	Schulungsmaterial .....	15
	Pressemitteilung .....	21
<b>5</b>	<b>Literatur</b> .....	23
<b>6</b>	<b>Impressum</b> .....	24

# 1 Einleitung

*Beim Austeilen des Abendessens mit gleichzeitiger Medikamentenverteilung erhält eine Patientin versehentlich die falschen Medikamente. Sie wundert sich und sagt: „Diese Tabletten sehen anders aus als die, die ich sonst bekomme“. Erst dann fällt den Pflegekräften die Verwechslung auf.*

*Ein Patient ist erstaunt darüber, dass schon zum 2. Mal innerhalb einer Stunde bei ihm Blut abgenommen werden soll. Als er die Ärztin nach dem Grund fragt, wird klar, dass die Blutentnahme für einen anderen Patienten vorgesehen war.*

Diese Beispiele illustrieren, dass Patienten einen maßgeblichen Beitrag für mehr Patientensicherheit leisten können, wenn sie Probleme und potentielle Fehler im Krankenhaus erkennen und die Mitarbeitenden darauf aufmerksam machen. Viele Patienten möchten diesen Beitrag leisten, aber sie brauchen Anleitung und Ermutigung, um eine aktive Rolle einnehmen zu können.

Wichtig sind **Informationen**, die erklären, dass es Risiken und vermeidbare, unerwünschte Ereignisse in der Gesundheitsversorgung gibt. Patienten sollen ein Verständnis für die Maßnahmen zur Patientensicherheit entwickeln können und verstehen, wie sie selbst zu ihrer Sicherheit beitragen können. Zu diesem Zweck wurde die Broschüre „*Sicher im Krankenhaus*“ erstellt. Das Verteilen der Broschüre alleine reicht aber nicht aus. Viele Patienten haben Hemmungen, Unklarheiten oder Bedenken während ihrer Behandlung anzusprechen. Sie vertrauen in der Regel den Ärzten und den Pflegenden und zögern, eine Bemerkung zu machen, die konfrontativ erscheinen könnte. Sie wollen nicht als schwierig gelten.

Deswegen ist gute **Kommunikation** wesentlich, damit Patienten nicht nur wissen, was sie tun können, sondern auch das Gefühl haben, dass ihre Beobachtungen wichtig und erwünscht sind. Die Mitarbeitenden können dieses Gefühl vermitteln, wenn sie Patienten ermutigen, Bedenken anzusprechen, und wenn sie konstruktiv mit Kritik, Fragen und Beschwerden umgehen.

Gemeinsam mit dem Hessischen Ministerium für Soziales und Integration und der Landesvertretung Hessen der Techniker Krankenkasse hat das Aktionsbündnis Patientensicherheit im Jahr 2016 die Broschüre "Sicher im Krankenhaus" entwickelt. Der Ratgeber informiert Klinikpatienten darüber, was die Krankenhäuser alles für die Sicherheit ihrer Patienten tun, aber auch, was die Patienten selbst zu ihrer Sicherheit beitragen können. Mit der Broschüre werden die Patienten dazu animiert, ihre Behandlung mit offenen Augen und Ohren zu verfolgen und zu äußern, wenn ihnen etwas ungewöhnlich erscheint.

Der Ihnen nun vorliegende Leitfaden soll Sie dabei unterstützen, wenn Sie den Ratgeber "Sicher im Krankenhaus" in Ihrer Einrichtung einführen wollen. Dabei geht es zum einen um

Organisatorisches, z.B. durch wen und an wen sollte die Broschüre verteilt werden. Es geht aber auch darum, die Mitarbeitenden für das Thema „Patientenbeteiligung“ zu begeistern und ihnen dabei zu helfen, einfache und effektive Kommunikationsregeln anzuwenden. Wir hoffen, dass die praktischen Anregungen in diesem Leitfadens dabei behilflich sein können, Ihre Mitarbeiter und Kollegen davon überzeugen, wie wertvoll die Beteiligung der Patienten für Ihr Krankenhaus sein kann, ohne dass Sie dabei "das Rad neu erfinden müssen." Wenn Sie Fragen zum Vorgehen haben, wenden Sie sich gerne an [info@aps-ev.de](mailto:info@aps-ev.de). Wir freuen uns auch über Ihre Anregungen zur weiteren Verbesserung dieses Leitfadens.

Der Weg, eine Kultur im Krankenhaus zu schaffen, die auf der Einbeziehung von Patienten beruht, kann herausfordernd sein. Aber er ist von großem Nutzen, denn wenn Sie Patienten dazu motivieren, ihre Fragen und Beobachtungen zu kommunizieren, dann haben Sie damit einen entscheidenden Schritt für die Stärkung der Patientensicherheit getan. Davon profitieren dann nicht nur die Patienten, sondern auch die Mitarbeitenden, denn unerwünschte Ereignisse können für alle Beteiligten sehr belastend sein. Und letztendlich profitiert auch das Krankenhaus davon, wenn ein Bestreben nach Verbesserung der Patientensicherheit zu einer sicheren und qualitativ hochwertigen Versorgung beiträgt.

## **2 Die Broschüre „Sicher im Krankenhaus“ im Überblick**

### **Entstehung der Broschüre**

Zusammen mit drei hessischen Krankenhäusern (Klinikum Fulda gAG; Asklepios Paulinen Klinik, Wiesbaden; und Ketteler Krankenhaus, Offenbach) wurde die Broschüre für den Einsatz im Krankenhaus erstellt und in der Praxis erprobt. Mitarbeitende dieser Häuser und ihre Patienten gaben im Zuge einer wissenschaftlichen Evaluation durch das Institut für Patientensicherheit der Universität Bonn wertvolle Rückmeldungen zur Weiterentwicklung der Broschüre.

### **Ziele der Broschüre**

Bisher standen bei Maßnahmen zur Verbesserung der Patientensicherheit vor allem die Mitarbeitenden der Krankenhäuser im Fokus. Mit der Einführung der Broschüre werden nun Patienten und ihre Angehörigen zu aktiven Partnern bei der Vermeidung von Fehlern und unerwünschten Ereignissen. Initiativen, Patienten in Sicherheitsmaßnahmen einzubeziehen, sind von wachsendem Interesse. Auch im kürzlich veröffentlichten ‚Weißbuch Patientensicherheit‘ wird vom APS und vom Verband der Ersatzkassen (vdek) gefordert, dass Patienten und Angehörige als aktive Partner mit einbezogen werden. Dabei geht es ausdrücklich nicht darum, die grundsätzliche Verantwortung, die Ärzte und Pflegenden im Krankenhaus haben, auf die Patienten zu verlagern. Vielmehr sollen die Beobachtungen von Patienten für die Verbesserung der Patientensicherheit erschlossen und genutzt werden.

Hierdurch entsteht eine Sicherheitskultur, von der die Patienten, die Mitarbeiter und die gesamte Klinik profitieren.

Die Ziele der Broschüre sind:

- **Patientenkompetenzen zu stärken**
  - Informationen über sicherheitsrelevante Ereignisse und Maßnahmen
  - Unterstützung, Unklarheiten, Probleme und potentielle Fehler rechtzeitig anzusprechen
- **Kommunikation zu verbessern**
  - Kommunikation zwischen Klinikmitarbeitern und Patienten intensivieren
  - Kommunikation über Fragen der Patientensicherheit fördern
- Gemeinsam Fehler und Zwischenfälle zu reduzieren und damit einen Beitrag zur **Stärkung der Patientensicherheit und Sicherheitskultur** zu leisten.

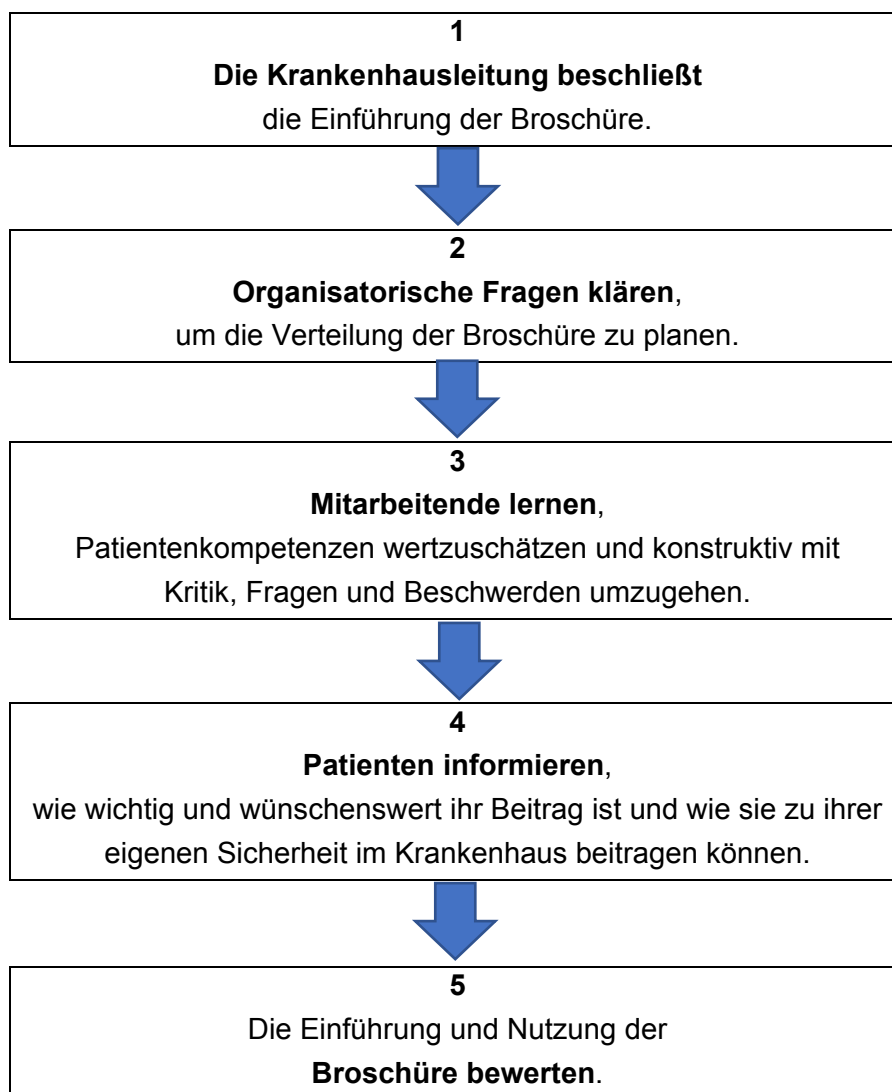
### **Inhalte der Broschüre**

Zu Beginn der Broschüre sind deren zentralen Inhalte in Form von zehn Tipps für Patienten und deren Angehörige zusammengefasst. Es folgen Informationen zu zentralen Themen, wie z.B. sichere Identifikation, Hygiene und Medikamente. 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, um Verständnis für die Klinik-Abläufe zu verstärken. So wird beispielsweise erläutert, warum regelmäßig nach Namen und Geburtsdatum gefragt wird, oder welche Maßnahmen üblicherweise zur Thromboseprophylaxe durchgeführt werden. In dem Abschnitt „Ihr Beitrag“ wird jeweils der mögliche Beitrag von Patienten und Angehörigen dargestellt. Dabei werden Aspekte genannt, die dem Personal mitgeteilt werden sollen, z.B. wenn Patienten glauben, falsche Medikamente erhalten zu haben oder wenn sie Symptome feststellen, die auf einen Dekubitus hinweisen können. Schließlich werden beispielhafte Formulierungen vorgeschlagen, wie Patienten und Angehörige Beobachtungen oder Fragen zu den jeweiligen Themen äußern können. Die Broschüre weist darauf hin, dass ein Krankenhausaufenthalt für viele Patienten mit Ängsten und Unsicherheiten verbunden ist. Patienten werden motiviert, einen aktiven Beitrag zu ihrer Sicherheit zu leisten und „lieber einmal zu viel als einmal zu wenig“ nachzufragen, wenn sie sich unsicher fühlen.

### 3 Empfehlungen zur Einführung der Broschüre

Bei der Einführung der Broschüre geht es nicht allein um eine Weitergabe von Informationen an die Patienten. Es geht darum, eine Sicherheitskultur zu schaffen, die auf der Einbeziehung von Patienten beruht. Diese Kultur, also die Art und Weise, wie miteinander umgegangen wird, ist dadurch gekennzeichnet, dass sich Mitarbeitende, Patienten und ihre Angehörigen als gemeinsames Team verstehen und zusammenarbeiten. Kriterien für eine erfolgreiche Patientenbeteiligung zur Stärkung der Patientensicherheit sind in den Arbeitsmaterialien (Kapitel 4) aufgeführt. Fünf Schritte auf dem Weg zu einer erfolgreichen Einführung der Broschüre sind in Abb. 1 dargestellt und werden nachfolgend erläutert.

#### Fünf Schritte auf dem Weg zu einer erfolgreichen Einführung der Broschüre



**Abb. 1:** Fünf Schritte auf dem Weg zu einer erfolgreichen Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus“

## Erläuterungen zu den fünf Schritten

Basierend auf den fünf Schritten wurde eine Checkliste (siehe Kapitel 4: Arbeitsmaterialien) erstellt, in der alle Aufgaben aufgeführt sind, die vor der Einführung der Broschüre in Ihrer Klinik anstehen. Die Checkliste beinhaltet alle Informationen, die für Ihr Krankenhaus zu bedenken sind. Sie können dort auch ihre Entscheidungen und Ergebnisse dokumentieren. Die Textvorschläge und Folien in den Anhängen können Sie nutzen, um Mitarbeitende über die Bedeutung von Patientenbeteiligung zu informieren. Selbstverständlich können Sie alle Informationen und Materialien aus diesem Leitfaden an Ihre eigenen Erfahrungen und örtlichen Gegebenheiten anpassen. Die fünf Schritte werden im Folgenden erläutert.

### **Schritt 1: Die Krankenhausleitung beschließt die Einführung der Broschüre**

Wie oben beschrieben, geht es bei der Einführung der Broschüre nicht allein um die Weitergabe von Informationen an Patienten, sondern darum, eine Sicherheitskultur zu schaffen, die auf der Einbeziehung von Patienten beruht. Dieser Ansatz kann sich nicht auf einzelne Bereiche beschränken, sondern soll von allen Berufsgruppen und Ebenen der Organisation gelebt werden. Von daher ist es entscheidend, dass die Leitungsebene das geplante Vorhaben unterstützt, denn die Aktivitäten der Krankenhausleitung sind ausschlaggebend bei der Bestimmung von Zielen und der Umsetzung von Strategien und Maßnahmen. Eine erkennbare Unterstützung der Krankenhausleitung kann auf vielfältige Weise zum Ausdruck gebracht werden. Zu Beginn kann die Einführung der Broschüre und die damit verbundenen Ziele aktiv von der Krankenhausleitung kommuniziert werden. So werden die Mitarbeitenden frühzeitig in das Vorhaben miteinbezogen und können dabei mitwirken, Entscheidungen in die Praxis umzusetzen.

### **Schritt 2: Organisatorische Fragen klären**

Einige organisatorische Fragen gibt es zu klären, damit die Verteilung effektiv in den alltäglichen Ablauf des Krankenhauses integriert werden kann, z.B. welche Patienten die Broschüre erhalten sollen und wie die Broschüre ausgehändigt wird.

Nicht alle Patienten wollen oder können sich in gleicher Weise an Maßnahmen zur Verbesserung der Patientensicherheit beteiligen. Patienten mit mangelnden Sprachkenntnissen, Kleinkinder und krankheitsbedingt stark beeinträchtigte Personen werden die Broschüre vielleicht nicht lesen können. Für manche Patienten werden einige Themen nicht relevant sein, andere haben kein Interesse, die Broschüre zu nutzen. Wir empfehlen dennoch, die Broschüre grundsätzlich an alle Patienten zu verteilen und auch begleitende Angehörige auf die Broschüre aufmerksam zu machen. Niemand sollte ausgeschlossen werden, sich in Sicherheitsangelegenheiten involvieren zu können.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Broschüre zu verteilen. Sie könnte z.B. zu den Unterlagen bei der Aufnahme beigelegt oder auf dem Nachttisch platziert sein. Wir empfehlen, die Broschüre den Patienten persönlich zu übergeben. Wenn Pflegende oder Ärzte dies routinemäßig während des Aufnahmegesprächs machen, können sie den Patienten erklären, worum es in der Broschüre geht. Im persönlichen Gespräch können die Klinik-Mitarbeiter noch glaubhafter kommunizieren, dass sie die Beteiligung der Patienten ausdrücklich wünschen. Die wissenschaftliche Evaluation des Projektes hat eindeutig gezeigt: Nur die Broschüre allein ermutigt die Patienten nicht, in schwierigen Situationen Bedenken zu äußern.

Für die Verwendung der Broschüre in Ihrem Krankenhaus können Sie eine Druckvorlage auf der Homepage des Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. kostenfrei downloaden unter <http://www.aps-ev.de/Projekte/sicher-im-krankenhaus/>. Eine digitale Version steht dort ebenfalls zur Verfügung. In der Broschüre können Sie unter dem Hinweis „Überreicht durch ...“ Ihr eigenes Logo einfügen. Wenn gewünscht ist, dass Patienten die Broschüre bereits vor dem Krankenhaus-Aufenthalt erhalten, dann bietet es sich an, die Broschüre auf der Website des Krankenhauses zu veröffentlichen oder in niedergelassene Praxen, Patientenberatungs-stellen und Patientenschulungen etc. zu verteilen.

<b>Schritt 3: Mitarbeitende lernen, Patientenkompetenzen wertzuschätzen und konstruktiv mit Kritik, Fragen und Beschwerden umzugehen</b>
--

Nicht alle Mitarbeitenden werden überzeugt davon sein, dass Patienten einen Beitrag zur Stärkung der Patientensicherheit leisten können und dass sich der Aufwand des Verteilens der Broschüre lohnt. Deswegen geht es nun darum, sie über die möglichen Vorteile und den Ablauf zu informieren. Dies sichert Akzeptanz und Unterstützung seitens der Beschäftigten, beides ist für das Vorhaben unverzichtbar. Im Idealfall würden alle Mitarbeitenden an einer Schulung zu diesem wichtigen Thema teilnehmen. Da dies in der Regel nicht möglich sein wird, stellen wir verschiedene Materialien zur Verfügung, die von Ihnen angepasst und für verschiedene Zielgruppen eingesetzt werden können.

#### *Informationen zur Einführung der Broschüre*

- Zur Bekanntmachung des Vorhabens (von der Krankenhausleitung)
- Für alle Mitarbeitenden im Krankenhaus
- Zur Veröffentlichung im Intranet/ Mitarbeiterzeitung
- Besprechung in Stationsleitungs- und Teamsitzungen

#### *Flowchart für Mitarbeitende zur Nutzung der Broschüre*

- Für alle Mitarbeitenden mit regelmäßigem und direktem Patientenkontakt
- Zur Veröffentlichung im Intranet/ Mitarbeiterzeitung und Besprechung in Stationsleitungs- und Teamsitzungen
- Kann als Poster genutzt werden



### *Schulungsmaterialvertiefende Informationen zu Patientenbeteiligung und Kommunikationsstrategien*

- Für Stationsleitungen und alle interessierten Mitarbeitenden
- Zur Einbindung in bestehenden Fort- und Weiterbildungen (Präsenzveranstaltungen, E-Learning)
- Zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden
- Kann im Intranet alle Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden

#### **Schritt 4: Patienten und die Öffentlichkeit über die Broschüre informieren**

In diesem Schritt geht es darum, die Patienten und die Öffentlichkeit über die Einführung und Nutzung der Broschüre zu informieren (z.B. auf der Krankenhaus-Website oder in Krankenhaus Zeitschriften). Wenn Sie eine Mitteilung für die lokale Presse erstellen möchten, können Sie dafür den Textentwurf in den Arbeitsmaterialien nutzen.

#### **Schritt 5: Einführung und Nutzung bewerten und auf Wirksamkeit überprüfen**

Nach einer gewissen Zeit, und dann in regelmäßigen Abständen, sollte die Nutzung der Patientenbroschüre auf ihre Wirksamkeit überprüft werden. Folgende Fragen können dabei hilfreich sein:

- Wie viele Broschüren wurden bisher verteilt?
- Sind die Entscheidungen, die bei der Einführung getroffen wurden, noch angemessen oder sollten Veränderungen vorgenommen werden (z.B. wann und wie die Broschüre an Patienten ausgehändigt wird)?
- Welche Rückschlüsse können aus Patienten- und Mitarbeiterbefragungen auf die Wirksamkeit der Broschüre gezogen werden?
- Welche Hinweise auf die Wirksamkeit der Broschüre kann das Beschwerdemanagement liefern?
- Hat die Einführung der Broschüre zu positiven Veränderungen beigetragen?
- Was muss geschehen, um die Patientenbeteiligung weiter zu fördern?

## 4 Arbeitsmaterialien

### Kriterien für eine erfolgreiche Patientenbeteiligung zur Stärkung der Patientensicherheit

Organisation	Mitarbeitende	Patienten und Angehörige
<p>Sicherheitskultur beruht auf Einbeziehung von Patienten</p> <p>Verantwortlichkeiten für das Engagement der Patienten sind festgelegt</p> <p>Mitarbeitende werden informiert und geschult</p> <p>Patienten und Angehörige werden nach ihrer Erfahrung und Verbesserungsideen gefragt</p> <p>Patientenerfahrungen werden genutzt und Verbesserungsvorschläge umgesetzt</p> <p>Wie wertvoll die Beteiligung der Patienten ist, wird deutlich durch</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patienten-Broschüre "Sicher im Krankenhaus"</li> <li>• Patientenkontakt</li> </ul>	<p>Sind überzeugt, dass Patienten und Angehörige einen wichtigen Beitrag zur Patientensicherheit leisten können</p> <p>Informieren sich und andere über Patientensicherheit</p> <p>Motivieren und ermutigen Patienten, Fragen zu stellen und ihre Beobachtungen und Bedenken mitzuteilen</p> <p>Bitten um Rückmeldungen</p> <p>Hören genau zu, denn alle Patienten sind einzigartig</p> <p>Gehen konstruktiv mit Kritik, Fragen und Beschwerden um</p> <p>Passen Ihre Kommunikation an die Bedürfnisse von Patienten und Angehörige an</p> <p>Verbessern ihre Kommunikationsfähigkeiten</p>	<p>Sind interessiert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informieren sich über Risiken und Sicherheitsmaßnahmen</li> <li>• Stellen Fragen</li> </ul> <p>Sind mutig und selbstbewusst</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äußern Beobachtungen, Bedenken und Verbesserungsvorschläge</li> </ul> <p>Verstehen die Rolle als „aktive Partner“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nehmen aktiv an der eigenen Pflege und Behandlung teil</li> <li>• Dürfen die aktive Rolle auch ablehnen, wenn sie es wünschen</li> </ul> <p>Tragen dazu bei, dass Fehler reduziert werden und leisten damit einen Beitrag zur Stärkung der Patientensicherheit</p>

## Checkliste zur Einführung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus“

	Aufgaben	Entschieden/ erledigt am	Ergebnisse und Kommentare
1	<b>Einführung der Broschüre wird von der Krankenhausleitung beschlossen.</b>		
1.1	Die Krankenhausleitung unterstützt das Vorhaben.		
1.2	Verantwortlichkeiten für die Koordination werden festgelegt.		
1.3	Einführung der Broschüre und die damit verbundenen Ziele werden von der Krankenhausleitung kommuniziert, so dass alle Mitarbeitenden informiert sind.		
2	<b>Organisatorische Fragen werden geklärt, um die Verteilung der Broschüre zu planen.</b>		
2.1	Broschüre auf der Vorderseite mit dem Logo des Krankenhauses individualisieren		
2.2	Online-Version der Broschüre auf den Internetseiten verlinken.		
2.3	Festlegen, wer für die Bestellung der Broschüren zuständig ist		
2.4	Klären, wo die Broschüren gelagert werden		
2.5	Klären, bei wem und wie die Broschüren abgerufen werden können		
2.6	Klären, welche Patienten die Broschüre erhalten sollen		
2.7	Festlegen, wann und wie die Broschüre ausgehändigt werden soll		
2.8	Festlegen, ab wann die Broschüre eingeführt wird		
2.9	Festlegen, ob die Broschüre stationsweise oder sofort im ganzen Haus eingeführt wird		
2.10	Klären, ob Poster (z.B. mit den 10 Tipps) verwendet werden sollen und wo		

2.11	Klären, ob Kurzversionen oder Checkkarten ausgehändigt werden sollen		
<b>3</b>	<b>Mitarbeitende lernen, Patientenkompetenzen wertzuschätzen und konstruktiv mit Kritik, Fragen und Beschwerden umzugehen</b>		
3.1	Alle Mitarbeiter mit direktem Patientenkontakt über die Nutzung der Broschüre informieren		
3.2	Schulungsmaterial/ vertiefende Informationen z.B. für Stationsleitungen und Interessierte zur Verfügung stellen		
<b>4</b>	<b>Patienten und die Öffentlichkeit über die Broschüre informieren</b>		
4.1	Einführung der Broschüre auf der Krankenhaus-Website/ in Krankenhaus Zeitschriften veröffentlichen		
4.2	In lokaler Presse über die Einführung der Broschüre berichten / Pressemitteilung		
4.3	Weitere Nutzungsmöglichkeiten der Broschüre überlegen, z.B. Patientenberatungsstellen, Patientenschulungen		
<b>5</b>	<b>Einführung und Nutzung bewerten und auf Wirksamkeit überprüfen</b>		
5.1	Festlegen, wann und wie die Bewertung ausgeführt werden soll		
5.2	Festlegen wer (Teilnehmergruppe/ Verantwortliche) die Wirksamkeit überprüfen soll		
5.3	Projektbewertung und Projektergebnis erfassen, positive und negative Projekterfahrungen formulieren und weitere Vorgehensweise und Terminierung zur Evaluation festlegen		

# Sicher im Krankenhaus Ein Ratgeber für Patienten



Fragen Sie unser Krankenhauspersonal nach der ausführlichen Broschüre „Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten“.

## 10 Tipps für Ihre Sicherheit

Sie und Ihre Angehörigen können viel für Ihre Sicherheit tun.

Wir haben die 10 wichtigsten Tipps für einen sicheren Krankenhausaufenthalt hier zusammengefasst:

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.

Hier kann das eigene Logo eingefügt werden.

Die Broschüre „Sicher im Krankenhaus – Ein Ratgeber für Patienten“ ist ein 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.

Folgende Krankenhäuser beteiligten sich an der Entwicklung und Evaluation: Asklepios Paulinen Klinik Wiesbaden, Klinikum Fulda und Ketteler Krankenhaus Offenbach.

## Information für alle Mitarbeitenden zur Einführung der Broschüre

Der folgende Textentwurf informiert die Mitarbeitenden über die Einführung der Broschüre. Die Informationen können auf verschiedene Arten verbreitet werden (z.B. E-Mail, Intranet, Mitarbeiterzeitung, etc.) und in Teambesprechung vorgestellt und diskutiert werden.

-----  
Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,  
jeden Tag werden in unserer Klinik eine Reihe von Maßnahmen durchgeführt, um die Patientensicherheit zu fördern und um unerwünschte Ereignisse wie z.B. Infektionen, Stürze oder Verwechslungen zu vermeiden. Jeden Tag werden verschiedene Instrumente genutzt, wie z.B. CIRS, Beschwerdemanagement und Audits, um die Versorgung unserer Patienten zu verbessern. Das Wohlergehen und die Sicherheit unserer Patienten hat absolute Priorität und wir möchten alles dafür tun, diesem Ziel näher zu kommen. Wir sind uns einig, dass die Einbeziehung von Patienten und Angehörigen für eine sichere Versorgung von wesentlicher Bedeutung ist. Patienten beobachten oft sehr genau, was mit ihnen und um sie herum passiert. Sie sehen Dinge, die wir nicht sehen und sie bemerken oft, wenn etwas nicht planmäßig läuft. Viele Patienten haben aber Hemmungen, ihre Bedenken zu äußern. Das möchten wir ändern und zu diesem Zweck haben wir entschieden, eine Broschüre einzuführen, die über Sicherheitsmaßnahmen informiert und Patienten motiviert, Fragen zu stellen und Bedenken zu äußern.

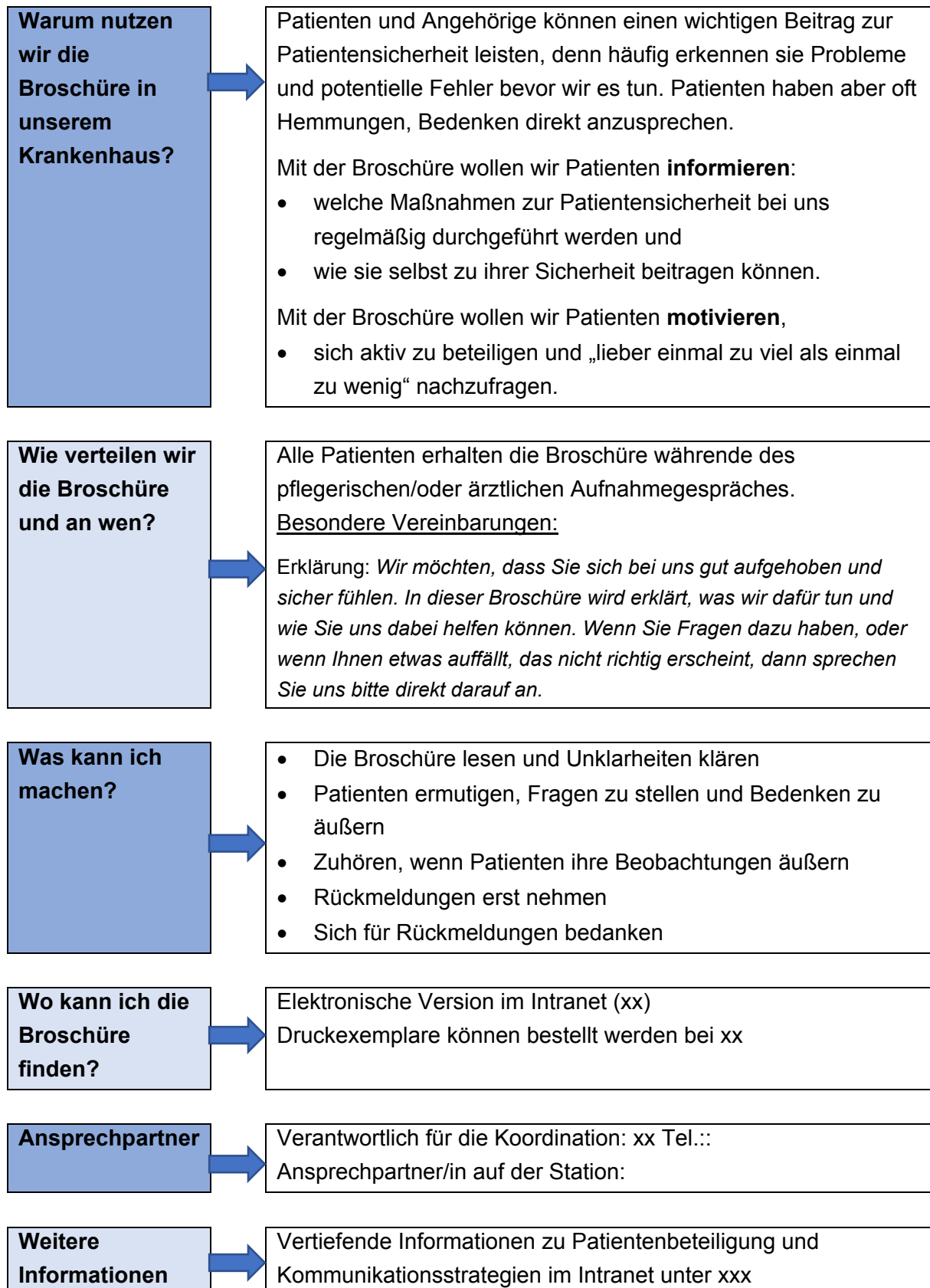
Wenn Sie Fragen zu der Broschüre haben, oder wenn Sie sich an der weiteren Planung beteiligen möchten, dann wenden Sie sich bitte an xx, die/ der die Koordination übernimmt/ verantwortlich ist für die Einführung.

Mit freundlichen Grüßen


*Alle Mitglieder der Krankenhausleitung/ Geschäftsführung*


## Flowchart für Mitarbeitende zur Nutzung der Broschüre


### „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten“



# Schulungsmaterial


  
**Information für Mitarbeitende zur Einführung und Nutzung der Broschüre**  
**„Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten“**




**Inhalte**

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?**

Die Tabletten sehen anders aus, als die, die ich sonst bekomme

Warum läuft die Infusion so schnell?


Was machen die an meinem linken Bein, das rechte muss doch operiert werden?

**Fehler erkennen und vermeiden**  
("aktive letzte Hürde")

Schon wieder Blut abnehmen? Wurde doch heute Morgen gemacht?

Auf der anderen Station war das anders mit der Hände-Hygiene

**Aktive Partner bei sicherheitsfördernden Maßnahmen sein**


**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.

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**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**

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: 10 Tipps für Ihre Sicherheit (1-5)**

**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.

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: 10 Tipps für Ihre Sicherheit (6-10)**

**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.

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Sichere Identifikation**

**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:**

- Können 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?

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Hygiene**

**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?

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Medikamente**

**Beitrag Krankenhaus**

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

**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

**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?

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Untersuchungen und Operationen**

**Beitrag Krankenhaus**

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

**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 Mahizeit gebracht wird)

**Patienten Fragen:**

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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Essen und Trinken**

**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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Stürze**

**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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Schmerzen**

**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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Harnwegskatheter**

**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?

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Thrombose**

**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

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Dekubitus**

**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)

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Entlassung**

**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?

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

**2. Inhalte der Broschüre: Patientenrechte**

**Gesetz zur Verbesserung der Rechte von Patienten:**

Krankenhaus Pflichten	Patienten Pflichten	Patienten Rechte
Verschwiegenheit gegenüber Dritten	Auskunfts- und Mitwirkungspflicht	Einsicht in Patientenakte
Dokumentation des Behandlungsverlaufs 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 Patientestelle, Beschwerdemanagement oder das Qualitätsmanagement wenden.

APS (2018) Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“

### 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:

## Pressemitteilung

### **Krankenhaus XY stattet seine Patienten ab sofort mit der Broschüre "Sicher im Krankenhaus" aus**

Ab *Datum* wird die Klinik XY alle Patienten (*in der Abteilung XY*) bei ihrer Aufnahme mit der Broschüre "Sicher im Krankenhaus - Ein Ratgeber für Patienten" ausstatten. Die Broschüre informiert ausführlich darüber, was die Klinik für die Sicherheit ihrer Patienten tut, aber auch, was die Patienten zu ihrer eigenen Sicherheit im Krankenhaus beitragen können. Hessens Gesundheitsminister Stefan Grüttner lobt die Entscheidung des Krankenhauses XY, die Broschüre künftig einzusetzen zu wollen: *"Die Sicherheit der Patienten muss immer im Mittelpunkt allen Handelns stehen. Indem Sie sich beteiligen und mit der Broschüre helfen, Ihre Patienten zu informieren, zeigen auch Sie in Ihrer Klinik, wie wichtig das Thema ist und ermuntern die Patienten sich aktiv einzubringen. Übrigens spielen Qualität und Patientensicherheit seit der Krankenhausreform des Bundes eine so große Rolle wie noch nie. Dafür habe ich mich von Hessen aus für unsere Patienten eingesetzt."*

Die Broschüre "Sicher im Krankenhaus" ist 2016 vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration (HMSI), dem Aktionsbündnis Patientensicherheit (APS) und von der Techniker Krankenkasse (TK) in Hessen in Kooperation mit dem Institut für Patientensicherheit der Universität Bonn entwickelt worden. In einer umfangreichen und wissenschaftlich begleiteten Testphase vor rund zwei Jahren haben drei hessische Kliniken (*Nennung der drei Kliniken optional: Asklepios Paulinen Klinik Wiesbaden, Ketteler Krankenhaus Offenbach und Klinikum Fulda*) den Ratgeber bereits im klinischen Alltag ausprobiert.

YX, der Geschäftsführer/die Geschäftsführerin des Krankenhauses XY zeigt sich überzeugt davon, dass die Broschüre "Sicher im Krankenhaus" künftig auch im Krankenhaus XY einen Betrag dazu leisten kann, Behandlungen sicherer zu machen: **"ZITAT DES KRANKENHAUSES."**

Im Ratgeber "Sicher im Krankenhaus" erfahren die Patienten, auf was sie in der Klinik besonders achten sollten - z.B. darauf, ob sie ausreichend über die Diagnose und die bevorstehende Therapie informiert wurden oder sich das Krankenhaus-Personal vor der Behandlung die Hände desinfiziert hat. Mit dem Leitfaden soll auch die Kommunikation zwischen Klinik-Mitarbeitern und Patienten gefördert werden. "Die Patienten lernen, im Zweifelsfall lieber einmal zu viel, als zu wenig nachzufragen, wenn sie etwas nicht verstehen oder sogar vermuten, dass in der Behandlung etwas nicht richtig läuft", sagt APS-Vorsitzende Hedi Francois-Kettner. Ziel ist, dass unerwünschte Ereignisse - wie Verwechslungen oder Medikationsfehler mit Hilfe der Patienten rechtzeitig erkannt und somit verhindert werden können. "Aufgeklärte, informierte Patienten sind im Krankenhaus ein wesentlicher Faktor bei der Verbesserung der Patientensicherheit, denn sie beobachten viel aufmerksamer, was mit ihnen in der Klinik geschieht und trauen sich gegenüber Ärzten und

Pflegekräften Fragen zu stellen oder auch mal Kritik zu äußern", erklärt Dr. Barbara Voß, Leiterin der TK-Landesvertretung Hessen.

Der Ratgeber "Sicher im Krankenhaus" steht mittlerweile allen hessischen Kliniken zur Nutzung zur Verfügung. Die wissenschaftliche Evaluation des Projektes hat 2016 eindeutig gezeigt, dass es nicht genügt, die Broschüre in den Klinikräumen einfach nur auszulegen. Auch ein kommentarloses Aushändigen des Handbuchs an die Patienten ist wenig zielführend. Aus diesem Grund wurden alle interessierten Kliniken im Oktober 2018 im Umgang mit der Broschüre vom APS geschult. Auch Mitarbeiter der Klinik XY haben an diesem Workshop teilgenommen. Bei den Schulungen haben die Klinik-Mitarbeiter gelernt, wie wertvoll sicherheitsrelevante Hinweise von Patienten sein können und wie sie die Patienten dazu ermutigen können, eine aktive Rolle in ihrer Behandlung einzunehmen. *(Optional: Zitat des Krankenhauses zu den Schulungen).*

## 5 Literatur

APS (2014) *Wege zur Patientensicherheit Lernzielkatalog für Kompetenzen in der Patientensicherheit. Eine Empfehlung des Aktionsbündnis Patientensicherheit e. V. für Institutionen und Lehrende im Bereich der Aus, Fort- und Weiterbildung der Gesundheitsberufe*. Erstellt von der Arbeitsgruppe Bildung und Training.

Canadian Guide (2017) *Engaging Patients in Patient Safety*. Canadian Patient Safety Institute, Atlantic Collaborative Health Quality and Patient Safety, Health Quality Ontario and Patients for Patient Safety Canada.

Davis, R.E, Jacklin, R., Sevdalis, N and Vincent, C.A. (2007). *Patient involvement in patient safety: what factors influence patient participation and engagement?* Health Expect. 2007 Sep; 10(3): 259–267.

Health Foundation (2013) *Involving patients in improving safety*.

Hygieneprojekt „AHOI-Patient im Boot“ Ziel des AHOI-Projektes ist es, das Potential der aktiven Beteiligung der Patienten und Angehörigen für die Vermeidung nosokomialer Infektionen zu erforschen und Lösungen zu entwickeln. Siehe <https://www.ahoi-infektionsschutz.de/>

Institut für Patientensicherheit am Universitätsklinikum Bonn (2017) *Sprechen Sie uns an! Implementierungshilfe zur Broschüre Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten*. Bonner Beiträge zur Patientensicherheit. Beitrag 4.

Kassenärztliche Bundesvereinigung (2018) *Arzt-Patienten-Kommunikation*. Modul für Moderatoren.

Patientensicherheit Schweiz *Fehler vermeiden – Helfen Sie mit! Ihre Sicherheit im Spital*. <https://www.patientensicherheit.ch/forschung-und-entwicklung/patientenempfehlungen/>

Österreichische Plattform Patientensicherheit (2011). *Patientenhandbuch*. Ein Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt  
<https://www.plattformpatientensicherheit.at/themen-patientenhandbuch.php>

Schrappe (2018) *APS-Weißbuch Patientensicherheit*. Sicherheit in der Gesundheitsversorgung: neu denken, gezielt verbessern. Herausgegeben vom Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS). Gefördert durch den Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek). Siehe <http://www.aps-ev.de/aps-weissbuch/>



## 6 Impressum

**Herausgeber:** Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.  
**Autoren:** Dagmar Lüttel, Conny Wiebe-Franzen  
Wir danken Mitarbeitenden der folgenden Krankenhäuser für die Unterstützung bei der Erstellung dieses Leitfadens:

- Ketteler Krankenhaus gemeinnützige GmbH, Offenbach
- Klinikum Fulda gAG
- Asklepios Paulinen Klinik, Wiesbaden
- Universitätsklinikum Essen

**Layout und Grafik:** Alice Golbach (Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.)  
**DOI:** 10.21960/201807  
**1. Auflage:** Oktober 2018

**Urheber- und Nutzungsrechte:** Diesen Leitfaden finden Sie zum kostenlosen Download im Internet unter [www.aps-ev.de](http://www.aps-ev.de). Die Broschüre ist urheberrechtlich geschützt und darf in keiner Weise, weder in Gestaltung noch im Text, verändert werden. Eine kommerzielle Nutzung ist ausgeschlossen.

**Zitation:** APS e.V. (2018): Leitfaden zur Einführung und Nutzung der Broschüre „Sicher im Krankenhaus. Ein Ratgeber für Patienten.“ Patienten beteiligen. Kommunikation fördern. Patientensicherheit stärken. Berlin.

**Aufforderung zum Feedback:** Die APS-Handlungsempfehlungen und Arbeitsmaterialien sind Instrumente zur Verbesserung der Patientensicherheit und bedürfen der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Anpassung. Rückmeldungen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge, Ihre Ideen und Kritik sind deshalb ausdrücklich gefragt. Diese richten Sie bitte an:

Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.  
Am Zirkus 2  
10117 Berlin  
E-Mail: [info@aps.ev.de](mailto:info@aps.ev.de)  
[www.aps-ev.de](http://www.aps-ev.de)



AKTIONSBÜNDNIS  
PATIENTENSICHERHEIT