



# Reden ist der beste Weg

Ein Ratgeber für Patientinnen und Patienten  
und ihre Angehörigen nach einem Zwischenfall  
oder bei Verdacht auf einen Behandlungsfehler



AKTIONSBÜNDNIS  
PATIENTENSICHERHEIT

## Inhalt

Über diese Broschüre	3
Fehler in der Medizin	5
Die Rechte der Patientinnen und Patienten	8
Über Fehler reden	12
Mit wem sollen Patienten reden?	14
Wie können Patienten mit Ärzten reden?	16
Handeln, wenn Reden nicht hilft	22
Als Patient Fehlern vorbeugen	25
Zum Nachlesen	27
Adressen	29
Hilfe im Streitfall	31
Glossar	32
APS-Informationsmaterialien	33
Impressum	34

## Über diese Broschüre

**R**eden ist der beste Weg – vor allem dann, wenn etwas nicht so läuft, wie wir es erhofft haben. Das gilt ganz besonders im Gesundheitswesen. Es steht so viel auf dem Spiel – Leben, Gesundheit, Wohlbefinden. Deshalb erwarten wir gerade dort, dass immer „alles gut geht“. Es geht aber leider nicht immer alles gut. Wenn ein Fehler bei einer Untersuchung, Behandlung oder in der Pflege passiert, herrscht immer noch zu oft beklommenes Schweigen. Ärzte und Pflegenden reden nicht mit Patienten, weil sie nach einem Zwischenfall<sup>1</sup> selbst Probleme haben mit der Situation umzugehen. Oft sagen sie den Betroffenen deshalb nicht einmal, dass ihnen leidtut, was da passiert ist. Denn viele fürchten rechtliche Konsequenzen, wenn sie sich entschuldigen, oder mit ihren Patienten über das reden, was schiefgelaufen ist. Deshalb hat das Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS) 2011 die Broschüre „Reden ist Gold“<sup>2</sup> herausgebracht. Sie gibt Profis in der Medizin Hinweise, wie sie mit Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen nach einem Zwischenfall reden sollten.

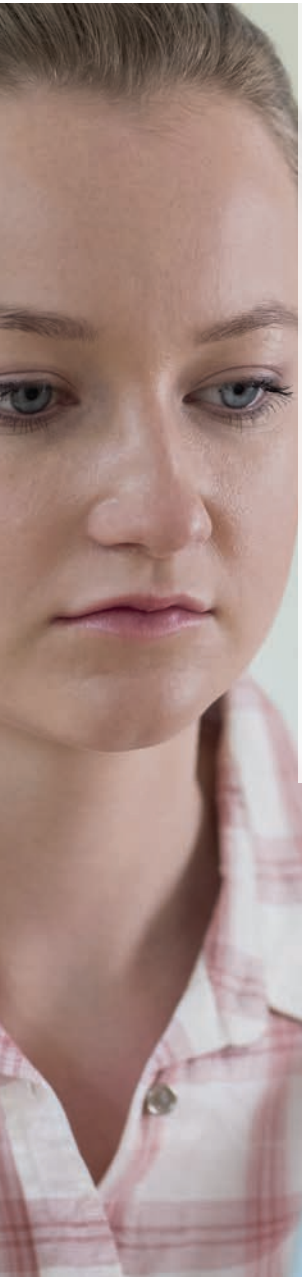
Aber auch Patientinnen und Patienten schweigen oft. Sie wissen häufig nicht, wie sie sich verhalten sollen, wenn etwas nicht so läuft, wie geplant. Sie fühlen sich verunsichert, hilflos, ängstlich oder wütend. Deshalb wünschen sich Patientinnen und Patienten auch Hinweise, was sie nach einem Zwischenfall tun können. Patientenvertreter haben deshalb das Aktionsbündnis Patientensicherheit gebeten, eine Broschüre für Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen zu entwickeln. Viele Patientenvertreter haben sich aktiv an der Planung und Erstellung der Broschüre beteiligt (siehe Impressum).

„Ärzte“ und „Pflegenden“ wird der Einfachheit und Klarheit wegen als Synonym für alle Gesundheitsberufe wie Medizinische Fachangestellte, Apotheker, Physiotherapeuten, auch niedergelassene Ärzte etc. verwendet. Die Begriffe „Untersuchung“, „Behandlung“ und „Pflege“ stehen, um eine einfache und klare Darstellung zu gewährleisten, als Synonym für weitere Begriffe der Versorgung, z.B. Nachsorge, Vorsorge, Rehabilitation etc.

Anmerkung:  
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir häufig nur ein Geschlecht angeführt. Selbstverständlich sind immer Männer und Frauen in gleicher Weise gemeint.

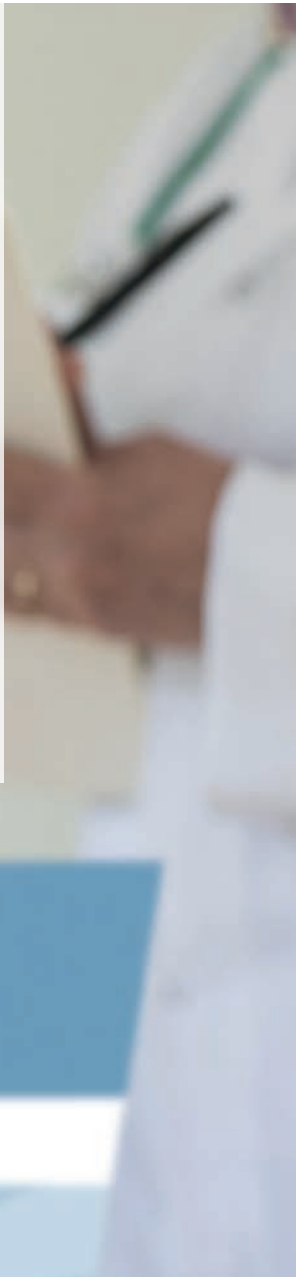
<sup>1</sup> Der Begriff Zwischenfall wird in dieser Broschüre sehr oft synonym verwendet für folgende Begriffe: Fehler, Behandlungsfehler, unerwünschtes Ereignis, vermeidbares unerwünschtes Ereignis, kritisches Ereignis, Beinahe-Schaden.

<sup>2</sup> „Reden ist Gold – Kommunikation nach einem Zwischenfall“, Hg.: APS, 1. Auflage 2011, 3. Auflage 2017



Mit dieser Broschüre möchten wir Sie im Umgang mit Zwischenfällen bei Untersuchungen oder Behandlungen unterstützen.

- Sie erfahren, welche Rechte Sie als Patientin oder Patient haben.
- Sie finden Gesprächsanregungen zur Kommunikation mit Ärzten und Pflegenden nach einem Zwischenfall.
- Sie erhalten Hinweise, was Sie tun können, wenn Gespräche nicht (mehr) möglich sind.
- Sie erfahren, wie Sie als Patientin oder Patient oder Angehörige zu mehr Patientensicherheit und damit zur Vermeidung von Zwischenfällen beitragen können.
- Sie finden Adressen zu Beratungs- und Anlaufstellen.



## Patienten berichten

„Die Magensonde landete unbemerkt in der Lunge. Das Ergebnis war eine schwere Lungenentzündung. Nach der Operation war lange Zeit eine Beatmung nötig. Statt der geplanten Woche wurde ich als selbstständiger Handwerker drei Monate stationär behandelt und musste danach noch zur REHA.“

„Nach einer Augen-Operation wurde als Therapie ein viermaliges Tropfen über 24 Stunden empfohlen und durchgeführt. Nachts um 24:00 Uhr brachte die Schwester eine Tablette, von der ich als Patient nichts wusste und die Einnahme verweigerte. Die Schwester nahm. Am nächsten Morgen kam sie zu mir und entschuldigte sich, die Tablette sei für den Patienten im Nebenzimmer gewesen.“

„Nach einer Operation hatte ich starke Schmerzen. In der Klinik ist niemand darauf eingegangen. Man sagte mir, es wäre alles in Ordnung. Ich ging dann in eine andere Klinik und dort stellte man fest, dass sich der Kopf meiner Prothese gelockert hatte. Man wollte mich wieder in die erste Klinik schicken, auf Druck bin ich dann aber operiert worden.“

Das sind ausgewählte Beispiele der Patientenvertreter, die an der Broschüre mitgewirkt haben. Sicher kann der Eine oder der Andere eigene Erfahrungen beisteuern. Wie haben Sie in diesen Fällen eigentlich reagiert?

### Die schlechte Nachricht: Wo Menschen sind, passieren Fehler.

Bei Untersuchungen oder Behandlungen kann es zu ernststen Zwischenfällen oder

Behandlungsfehlern – in der Fachsprache zu unerwünschten Ereignissen – kommen. In den meisten Fällen bleibt dies folgenlos, die Folgen sind harmlos oder es gibt keine Folgen. Das lässt sich meist in einem guten Gespräch klären. Manchmal sind die Folgen nach einem Zwischenfall jedoch nicht harmlos, und Patienten kommen zu Schaden. Dann ist ein Gespräch umso wichtiger.

## Was ist ein unerwünschtes Ereignis?

Von einem unerwünschten Ereignis spricht man in der Medizin, wenn ein Fehler mit harmlosen Folgen oder ohne Folgen passiert oder Patienten bei Untersuchungen, Behandlungen oder in der Pflege einen Schaden erleiden. So ein Ereignis kann trotz aller Sorgfalt der Ärzte und Pflegenden passieren. Auch wenn sich Ärzte und Pflegenden nach dem anerkannten Stand des Wissens richten, ist doch jeder Patient und jede Krankheit ein bisschen anders. Fehler und mögliche Schäden können aber auch vermeidbar sein. Das ist immer dann so, wenn Fehler entstehen z.B. durch: schlechte Organisation der Behandlung, gestörte Kommunikation, Fehler in der Bedienung von Apparaten, Fehler bei der Gabe von Medikamenten, z.B. Verwechslungen.

Unser Gesundheitssystem ist ein kompliziertes Zusammenspiel von Menschen, Organisationen, Technik, Abläufen und Kommunikation. Alles ist aufeinander abgestimmt. Es gibt Sicherheitsmaßnahmen, die Fehler vermeiden sollen - im Idealfall. Wenn verschiedene unglückliche Umstände aufeinandertreffen, bei Unachtsamkeit oder wenn Sicherheitsmaßnahmen versagen, dann können aus Fehlern Schäden entstehen. Eine Sicherheitsmaßnahme ist zum Beispiel, dass Patienten immer wieder nach ihrem Namen gefragt werden, um Verwechslungen zu vermeiden. Das Leben ist aber kein Idealfall. Verantwortliche können Fehlentscheidungen treffen, die Technik und auch die Sicherheitsmaßnahmen können versagen. So kann zum Beispiel ein überlasteter Krankenpfleger die Medikamente von Patienten verwechseln oder eine Ärztin in großer Eile

das Händewaschen vergessen und so vielleicht einen gefährlichen Krankenhauskeim an andere Patienten weitergeben.

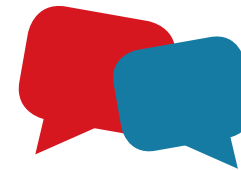
Jeder Mensch macht Fehler. Sie passieren nicht absichtlich. Wir sprechen hier nicht von den Menschen, die bewusst und in böser Absicht anderen schaden wollen. Die Krankenschwester, die den Patienten in unserem Beispiel dazu gedrängt hat, die Tablette unbedingt zu nehmen, hat dies nicht in böser Absicht getan. Vielleicht war sie in Eile und hat deshalb die Patienten verwechselt. Der andere Patient, für den die Tablette gedacht war, hätte sie nämlich unbedingt nehmen müssen. Die Sicherheitsmaßnahme wäre gewesen, noch einmal in der Akte nachzuschauen. Vielleicht hat zwischenzeitlich aber schon der nächste Patient geklingelt... Fehler in der Medizin werden deshalb als

unerwünschte Ereignisse bezeichnet, weil sie nicht passieren sollen. Sie sind unerwünscht! Und wenn sie passieren, dann muss allen geholfen werden.

Seit einigen Jahren wird viel dafür getan, dass Fehler und unerwünschte Ereignisse nicht entstehen, dass Ärzte und Pflegenden aus unerwünschten Ereignissen lernen und vor allem, dass Patienten im Fall unerwünschter Ereignisse, wenn ein Schaden aufgetreten ist, Hilfe bekommen.

## Die gute Nachricht: Wo Menschen sind, können Fehler vermieden werden.

Menschen können durch Aufmerksamkeit und Kommunikation auch einen Beitrag zur Vermeidung von Zwischenfällen und Fehlern leisten!



*Miteinander vernünftig reden ist das Wichtigste,  
wenn etwas in der Medizin nicht so läuft, wie es soll!*

*Das gilt für Ärzte und Pflegenden ebenso wie für  
Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen.*

## Die Rechte der Patientinnen und Patienten

Immer, wenn Patienten Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten oder Angehörige anderer Gesundheitsberufe aufsuchen, wird rechtlich gesehen automatisch ein Behandlungsvertrag geschlossen, ohne dass dazu etwas unterschrieben werden oder das den Beteiligten bewusst sein muss. Dieser Vertrag regelt die Rechte und Pflichten von Patienten und Behandelnden insbesondere bei der medizinischen Behandlung und beim (Verdacht auf) Behandlungsfehler. Die Rechte gelten nicht nur im Zusammenhang mit Operationen und Eingriffen, sondern bei allen medizinischen Behandlungen. Diese Regelungen wurden 2013 mit dem sogenannten Patientenrechtegesetz gesetzlich gebündelt. Nachzulesen sind sie im Bürgerlichen Gesetzbuch ab Paragraph 630a. Patienten haben grundsätzlich Anspruch darauf, dass die Behandlung nach den aktuellen medizinischen Standards erfolgt.

In den Patientenrechten geht es vor allem um

- die Patientenrechte bei der medizinischen Behandlung
- die Rechte der Patienten bei Behandlungsfehlern
- die Rechte der Patienten als Krankenversicherte

### Patientenrechte bei der medizinischen Behandlung

Ein wichtiges Recht ist das Recht auf umfassende Information und Aufklärung. Die Aufklärung muss in einem persönlichen Gespräch geschehen, in dem Ihnen alle Behandlungsmöglichkeiten, Untersuchungen, aber auch deren Risiken verständlich erklärt werden. Unterschreiben Sie nur dann, wenn Sie alles verstanden haben und Ihre Fragen zu der Behandlung beantwortet wurden. Achten Sie darauf, dass Sie von allen Schriftstücken, die Sie unterzeichnen, eine Kopie erhalten. Sie haben auch das Recht, eine Untersuchung oder Behandlung abzulehnen, auch dann, wenn der Arzt sie als notwendig erachtet.

Alle Untersuchungsergebnisse und Behandlungen müssen in einer Patientenakte dokumentiert werden. Sie haben das Recht, jederzeit Ihre vollständigen Behandlungunterlagen einzusehen.



### Rechte der Patienten bei Behandlungsfehlern

Ein wichtiges Recht ist das Recht auf umfassende Information und Aufklärung. Die Aufklärung muss in einem persönlichen Gespräch geschehen, in dem Ihnen alle Behandlungsfehler können verschiedene Ursachen haben. Es können Aufklärungsfehler, Diagnosefehler, Therapiefehler, Organisationsfehler oder Fehler im Anschluss an die Behandlung sein.

Meistens hat ein Behandlungsfehler nicht nur eine einzige Ursache. Es kann z.B. sein, dass eine wichtige Information beim Aufklärungsgespräch „untergegangen“ ist und nun bekommen Sie vielleicht ein Medikament, gegen das Sie allergisch sind. Oder Sie sind nicht auf die sachgerechte Einnahme der Medikamente hingewiesen worden. Dies sind Gründe für Sie mit den Behandelnden zu sprechen. Der Arzt ist verpflichtet, Sie umfassend zu informieren – auf Nachfrage auch über eigene Behandlungsfehler. Um Sie bei so einem Gespräch zu unterstützen, ist diese Broschüre da.

Nach dem Patientenrechtegesetz besteht ein Anspruch auf Schadensersatz immer dann, wenn Behandelnde allgemein anerkannte fachliche Standards missachten und dadurch einen Gesundheitsschaden verursachen.

### Rechte der Patienten als Krankenversicherte

Neben den Rechten im Zusammenhang mit dem Behandlungsvertrag haben Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung auch allgemeine Rechte im Gesundheitssystem. Niedergelegt sind diese im Fünften Sozialgesetzbuch (SGB V). Dazu gehören die freie Wahl der Krankenkasse, die Übernahme der Kosten für medizinisch notwendige Behandlungen, die freie Arztwahl für Ärzte aller Fachrichtungen und die Wahl eines Krankenhauses für Ihren Fall.

Außerdem sind alle gesetzlichen Krankenkassen verpflichtet, ihre Versicherten beim Verdacht auf einen Behandlungsfehler kostenlos zu unterstützen.



Leider kennen viele Versicherte ihre Rechte als Patientin oder Patient nicht.

**Tipp:** In einer gut verständlichen Broschüre „Informiert und selbstbestimmt. Ratgeber für Patientenrechte“ sind alle Rechte im Detail beschrieben. Diese Broschüre sollte bei allen Versicherten im Bücherregal stehen. Wenn man sich erst mit seinen Rechten befasst, wenn ein Schaden eingetreten ist, kann das sehr spät sein. In diesem Fall hat man den Kopf häufig nicht frei, und andere Dinge stehen im Vordergrund.



Ausführliche Informationen finden Sie in dem Ratgeber „Informiert und selbstbestimmt. Ratgeber für Patientenrechte des Gesundheitsministeriums, der frei zugänglich im Internet zu finden ist:

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/publikationen/praevention/details.html?bmg%5Bpubid%5D=45>

Er kann aber auch in Papierform kostenfrei bestellt werden:

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09 · 18132 Rostock  
[publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)

Wer es lieber kurz und knapp mag, kann sich mit dem Informationsblatt „Patientenrechte im Klartext“ einen schnellen Überblick über die Rechte der Patienten verschaffen. Das Informationsblatt ist im Internet verfügbar unter:

[www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/P/Praevention/Infoblatt\\_Patientenrechte.pdf](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/P/Praevention/Infoblatt_Patientenrechte.pdf)

## Nichts über mich ohne mich!

Der Grundsatz der Selbsthilfe „Nichts über mich ohne mich“ sollte auch Ihr Grundsatz sein. Patientinnen und Patienten haben das Recht:

- auf eine umfassende und vor allem verständliche Aufklärung zu Nutzen und Risiken aller Untersuchungen und Behandlungen, die für ihr gesundheitliches Problem infrage kommen. Sie haben auch das Recht eine Untersuchung oder Behandlung abzulehnen, auch wenn sie vom Arzt oder der Ärztin dringend empfohlen und auf die Folgen einer Nicht-Behandlung hingewiesen wird.
- sich an allen Entscheidungen zu ihrer Gesundheit zu beteiligen. Die Aufklärung muss so rechtzeitig erfolgen, dass Patienten ausreichend Zeit haben, eine Entscheidung zu treffen. Auch eine Zweitmeinung eines anderen Experten kann bei schwierigen Entscheidungen eingeholt werden.
- alle unterzeichneten Aufklärungsdokumente zu bekommen und nach Hause mitzunehmen.
- jederzeit die vollständigen Behandlungsunterlagen der Patientenakte einzusehen und Abschriften aus der Patientenakte zu verlangen (Kopierkosten müssen übernommen werden).

Gerade bei vermuteten Behandlungsfehlern sind Patientenakten ein wichtiges Beweismittel. Die Patientenakte muss enthalten:

- > Daten über die Krankengeschichte
- > Aufklärung und Einwilligungen
- > Diagnosen
- > Untersuchungen und Ergebnisse der Untersuchungen
- > Arzneimittelbehandlungen samt auftretenden Nebenwirkungen
- > Eingriffe und Wirkungen (Operationsberichte, Narkoseprotokolle)
- > Arztbriefe an mitbehandelnde Ärzte



## Über einen Zwischenfall unbedingt reden



„Ich habe nicht die Kraft gehabt, nachzufragen.“

„Wir hatten eine mangelnde Information über Komplikationen und ihre Folgen, besonders im Verlauf.“

„Ich habe mich nicht beschwert, weil ich dachte, das bringt sowieso nichts.“

„Die Dokumentation war völlig unbrauchbar. Sie enthielt keine Hinweise, was zu den einzelnen Behandlungen erfolgt ist. Was muss eigentlich eine Dokumentation enthalten?“

**W**enn ein Zwischenfall eingetreten ist und der Patient oder die Patientin Schaden genommen hat, empfinden sie Ängste, Wut, Unsicherheit oder Trauer. Manche resignieren auch oder sind verzweifelt. Sie haben vielleicht Schmerzen oder es sind weitere Behandlungen notwendig, um

den Schaden durch den Fehler abzumildern. Die Rückkehr ins normale Leben und Berufsleben verzögert sich vielleicht oder wird gar unmöglich. Viele wissen nicht, wie es jetzt weitergeht und was nun getan werden kann.



Das Wichtigste ist jetzt, dass Patienten mit ihren Ärzten oder Pflegenden oder mit anderen Personen reden, am besten zuerst mit denjenigen, die den Patienten betreut haben. Es kann aber auch sinnvoll sein, sich an entsprechende Stellen für eine Beratung zu wenden.

(siehe Übersicht zu Beratungsstellen im Kapitel ‚Adressen‘)

### Reden ist besonders wichtig, wenn:

- Sie einen Schaden vermuten (zum Beispiel, wenn sich Ihre Entlassung verzögert);
- Sie einen drohenden Schaden voraussehen (zum Beispiel, wenn im Krankenhaus die falschen Tabletten auf Ihren Nachttisch gestellt werden);
- Sie einen Fehler bemerken, ohne dass ein Schaden eingetreten ist (zum Beispiel, wenn Sie auf dem Weg zum Operationsaal mit dem falschen Namen angesprochen wurden und das korrigiert haben);
- Sie eine Fehlerquelle entdecken, durch die ein Fehler oder ein möglicher Schaden entstehen kann (zum Beispiel, wenn Sie bemerken, dass der Behälter mit dem Hände-Desinfektionsmittel in Ihrem Krankenzimmer leer ist und Sie das der Schwester mitteilen. Sie wollen damit erreichen, dass keine Krankenhauskeime verteilt werden).
- Sie sicher sind, dass tatsächlich ein Schaden entstanden ist.

## Mit wem sollen Patienten reden?

In der Regel sollten Patienten nach einem Zwischenfall immer das Gespräch mit ihrem behandelnden Arzt suchen. Bei schlimmen Folgen oder wenn das Gespräch mit dem behandelnden Arzt nicht möglich ist, sollten sie das Gespräch mit einer Leitungsperson suchen. Das kann im Krankenhaus die leitende Pflegekraft, der zuständige Oberarzt oder der Klinikdirektor sein. Viele Krankenhäuser haben auch eine Patientenombudsperson, einen Patientenfürsprecher und alle müssen eine Beschwerdestelle haben, an die man sich wenden kann. Ihre Aufgabe ist es, die Patientenanliegen schnell, unbürokratisch und vor Ort zu klären. Viele Krankenhäuser haben Broschüren, die Patienten bei der Aufnahme bekommen. Darin steht auch, wie Sie den Patientenfürsprecher oder die Krankenhaus eigene Beschwerdestelle erreichen können. Das kann man auch auf der Internetseite des entsprechenden Krankenhauses finden. Der ehrenamtlich arbeitende Patientenfürsprecher kommt auch an das Krankenbett. Die Unterstützung ist vertraulich und kostenfrei.

In Arztpraxen gibt es keine Vorgesetzten der Ärzte. Wenn das Gespräch mit dem behandelnden Arzt nicht möglich ist, kann man dennoch etwas tun: Viele Kassenärztliche Vereinigungen und Landesärztekammern haben ein Patiententelefon oder eine

Patientenberatung. Dorthin kann man sich wenden, wenn das Gespräch mit dem behandelnden Arzt nicht möglich ist. Die Adressen findet man im Internetangebot der zuständigen Ärztekammer oder Kassenärztlichen Vereinigung (KV). Eine Übersicht über alle Kammern und KV'en bieten die Webseiten:

- der Bundesärztekammer:  
[www.bundesaerztekammer.de/ueber-uns/landesaerztekammern/adressen/](http://www.bundesaerztekammer.de/ueber-uns/landesaerztekammern/adressen/)
- der Kassenärztlichen Bundesvereinigung:  
[www.kbv.de/html/432.php](http://www.kbv.de/html/432.php)

Ist ein Zwischenfall bei der Pflege eines älteren Menschen eingetreten, kann man sich an Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen wenden. Das ist ein Angebot der Bundesarbeitsgemeinschaft für Krisentelefone.

Tel.: 0228 636322

[info@beschwerdestellen-alter-und-pflege.de](mailto:info@beschwerdestellen-alter-und-pflege.de)  
[www.beschwerdestellen-pflege.de](http://www.beschwerdestellen-pflege.de)

Eine zentrale und gesetzliche Regelung zur Unterstützung der Versicherten bei Behandlungsfehlern ist unter § 66 SGB V beschrieben:  
[http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal\\_nrw.cgi?xid=137489,85](http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal_nrw.cgi?xid=137489,85)



### Unabhängiger Vermittler bei Problemfällen: Der Patientenfürsprecher im Krankenhaus

Bei Zwischenfällen, Verdacht auf Fehlbehandlung oder aber auch bei schnarchendem Zimmernachbarn, falschem Essen oder Problemen mit dem Krankenhauspersonal: Fühlen sich Patienten im Krankenhaus belästigt oder ungerecht behandelt, können sie sich an eine Patientenfürsprecherin oder -fürsprecher wenden. Krankenhäuser machen in der Regel direkt auf den Stationen sowie auf ihren Internetseiten auf ihre Patientenfürsprecherin oder -fürsprecher aufmerksam und erklären, wie und wo man diesen erreichen kann. Er oder sie arbeitet ehrenamtlich und ist unabhängig – das heißt, er ist nicht weisungsgebunden gegenüber der Klinik. Diese Person hört sich die Beschwerden der Patienten oder Angehörigen an, setzt sich mit den Verantwortlichen aus der Klinik in Verbindung und bemüht sich um eine rasche und friedliche Lösung des Konflikts.

Leider gibt es nicht in jedem Krankenhaus einen Patientenfürsprecher bzw. -fürsprecherin. Der Bundesverband der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPiK), empfiehlt Krankenhäusern und Kliniken ausdrücklich, eine solche Person in ihre Organisationsstruktur zu integrieren. Patienten und deren Angehörige haben dann einen unabhängigen Ansprechpartner, der sich bei Konflikten und Irritationen zum Wohl des Patienten einbringt und dem Patienten wichtige Hilfestellung gibt.

#### Kontakt:

Bundesverband der Patientenfürsprecher  
in Krankenhäusern e. V.  
Hülsmannstraße 17  
45355 Essen  
[www.bpik.de](http://www.bpik.de)  
[info@bpik.de](mailto:info@bpik.de)



## Wie können Patienten mit Ärzten reden?



Wer durch einen Zwischenfall einen Schaden erlitten hat, ist verständlicherweise verletzt, verbittert, ängstlich, unsicher oder wütend. Auch wenn man einen Fehler bemerkt, der nicht zu einem Schaden geführt hat, ist die Verunsicherung oft groß. Ärzte und Pflegende ziehen sich vielleicht aus Unsicherheit oder Ängsten zurück und vermeiden nach einem Zwischenfall das Gespräch mit dem Patienten. Gerade ein Bedauern ist aber das, was Patienten nach einem unerwünschten Ereignis brauchen.

**Wichtig:** Wenn ein Arzt sein Bedauern ausdrückt, geht sein Versicherungsschutz nicht verloren. Dennoch haben Ärzte oft Angst davor und meiden deshalb das Gespräch mit Patienten. Auch das kann Patienten wütend

und hilflos machen. Es sind nach Zwischenfällen meist große Gefühle im Spiel. Die Kommunikation mit Ärzten und Pflegenden wird gerade in solchen Fällen als schlecht erlebt. Daher ist es gut, sich vor einem solchen wichtigen Gespräch erst einmal etwas zu beruhigen und eine Vertrauensperson hinzuzuziehen.

Wenn sich betroffene Patienten nicht gehört oder nicht ernst genommen fühlen, ist es wichtig, sich Gehör zu verschaffen und auch selbst für eine gute Kommunikation zu sorgen. Ein Gespräch ist keine Einbahnstraße. Wenn es gelingen soll, müssen beide Seiten dazu bereit sein.

## Krisenkommunikation kann man lernen, auch als Patient

Was wir sagen, hat immer auch etwas mit uns selbst und mit der Beziehung zum anderen zu tun. Der Psychologe und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun beschreibt, dass wir auf vier Ebenen reden und hören:

- **Sachebene:**

Hier geht es nur um die Sache. Zum Beispiel, wenn eine Tablette vertauscht wurde. Die Sachinformation ist: die Tablette

wurde vertauscht. Nicht mehr und nicht weniger.

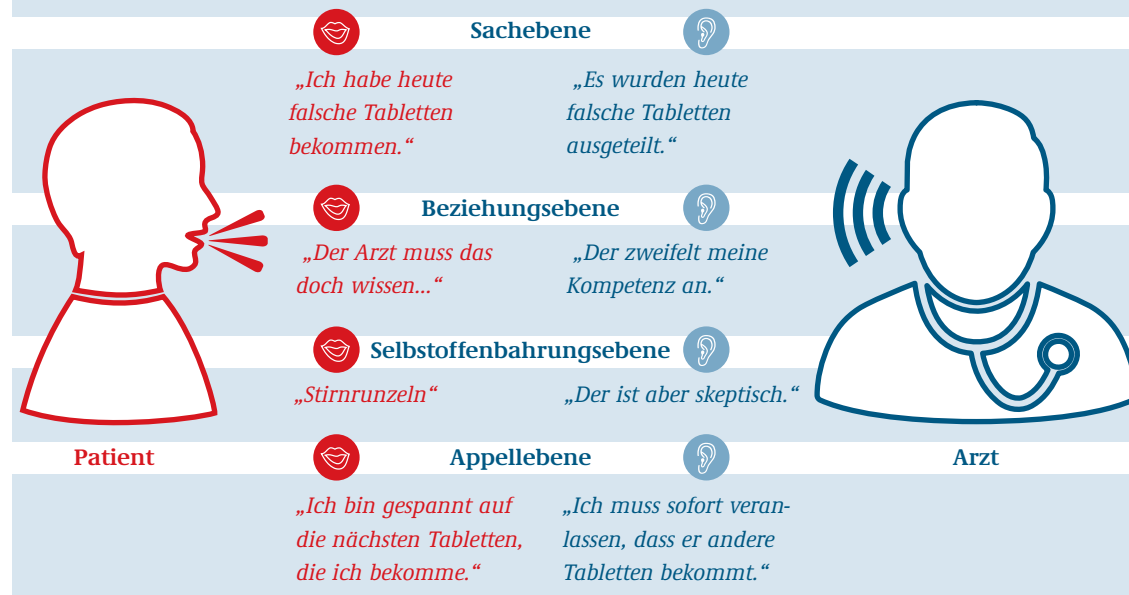
- **Beziehungsebene:**

Wie wir etwas sagen, ist ein Spiegel unserer Beziehung mit dem Anderen. Wie behandle ich den Anderen durch die Art, wie ich etwas sage oder wie ich es verstehe und meine.

- **Selbstoffenbarungsebene:**

Wenn Sie etwas sagen, wird auch deutlich, wer Sie sind und „wie Sie ticken“. Haben Sie ein ängstliches Zittern in der Stimme oder sind Sie selbstsicher? Was hören Sie, was der andere über sich selbst sagt?

Wie unser Beispiel zeigt, spielt nicht nur die Sachinformation eine Rolle, wenn zwei Menschen miteinander reden:



### • Appellebene:

Wer etwas sagt, will auch etwas bewirken. Wer etwas hört, fühlt sich auch angesprochen und aufgefordert.

Auch nach einem Zwischenfall muss der Gesprächspartner mit Wertschätzung behandelt werden, wenn ein Gespräch gelingen soll. Das ist in unserem Fall der Arzt oder ein Pfleger. Die betroffenen Patienten erwarten ja auch Wertschätzung. Sie möchten in ihren Sorgen, Ängsten und Unsicherheiten wahrgenommen werden. Die alte Volksweisheit „wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus“ gilt gerade bei schwierigen Gesprächen, die sehr gefühlsbetont sind.

Wertschätzung zeigt man nicht allein durch das, was man sagt. Auch wie man es sagt, spielt eine Rolle. Körperhaltung, Gestik, der Gesichtsausdruck, die Entfernung zum Gesprächspartner und die Lautstärke der Stimme haben einen Einfluss darauf, ob ein Gespräch gelingt. Wenn ich eine abwertende Handbewegung mache, einen verächtlichen Gesichtsausdruck aufsetze und dann noch die Stimme erhebend sage: „Bekommt man in dem Laden hier immer die falschen Tabletten“, ist es für den Pfleger und die Ärztin sehr viel schwieriger, sich mit Ihnen über diesen Zwischenfall klärend zu verständigen. Sie werden eher versuchen, Ihnen aus dem Weg zu gehen.

### Gesagt ist nicht gemeint

Das, was Sie meinen, das, was Sie sagen, und das, was der andere dann hört und versteht, ist oft nicht dasselbe. Wissenschaftler sprechen von der „Informationsverlusttreppe“. Nicht immer kommt beim Gesprächspartner genau das an, was der andere gesagt hat. „Das habe ich doch gar nicht so gemeint.“ Diesen Satz hat wohl jeder schon einmal gesagt oder gehört: Immer dann, wenn man an den Reaktionen des Anderen merkt, dass nicht angekommen ist, was man gesagt hat.

Blieben wir bei unserem Beispiel mit der Tablette:

Was der Patient sagen möchte:

*Ich habe große Angst eine falsche Tablette zu nehmen, weil ich dann nicht weiß, was mit mir passiert.*

Was der Patient sagt:

*Auf Ihrer Station kann man sich gar nicht sicher fühlen. Man muss ja dauernd Angst haben.*

Was der Arzt hört:

*Ihre Station ist nicht sicher.*

Was der Arzt versteht:

*Ihr wollt mir schaden.*

Gute Kommunikation kann man lernen. Das hilft übrigens auch „im normalen Leben“. Sagen Sie immer ganz genau das, was Sie auch meinen. Denken Sie an die vier Ebenen! In unserem Fall könnte der Patient sagen: „Ich habe bemerkt, dass ich eine andere Tablette bekommen habe. Würden Sie das bitte prüfen?“

### Anregungen zum Gespräch nach einem Zwischenfall

- Bereiten Sie sich - am besten mit einem Angehörigen oder einer Freundin / einem Freund - auf das Gespräch mit Ihrem Arzt/ Ihrer Ärztin vor. Machen Sie sich eine Fragencheckliste. Wir haben einen Vorschlag für Sie zusammengestellt.

- Bitten Sie bei schwierigen Gesprächen eine Angehörige/einen Angehörigen, einen Freund oder eine Freundin darum Sie zu begleiten. Manche scheuen sich davor, weil sie denken, der Arzt könnte das für einen Vertrauensbruch halten. Sagen Sie Ihrer Ärztin/Ihrem Arzt einfach, dass das für Sie selbst wichtig ist, damit Sie nichts vergessen von dem, was der Arzt Ihnen erzählt. In Studien konnte nachgewiesen werden, dass mehr als die Hälfte der befragten Patienten nicht mehr wussten, was der Arzt ihnen erzählt hat, nachdem sie das Sprechzimmer verlassen haben. Deshalb gilt: Vier Ohren hören mehr als zwei.
- Führen Sie das Gespräch bald nach dem Ereignis, aber besser nicht in dem Mo-

### Fragencheckliste für das Gespräch nach einem Zwischenfall

1. Was genau ist passiert?
2. Wie ist es dazu gekommen?
3. Welche Folgen hat der Zwischenfall für mich und meine gewohnte Lebensführung?
4. Was muss nun geschehen?
5. Ist eine Behandlung notwendig, um die Folgen des Zwischenfalls zu verringern? Wenn ja, welche Möglichkeiten gibt es und welchen Nutzen und Nebenwirkungen haben diese Möglichkeiten?
6. Was muss/kann ich selbst tun, um den Zwischenfall positiv zu beeinflussen?





ment, in dem Sie besonders wütend oder verbittert sind. Lassen Sie die großen Gefühle erst etwas abklingen. Wenn Sie wütend sind, wird Ihr Gesprächspartner eher versuchen, so schnell wie möglich das Gespräch zu beenden. Außerdem könnten Sie selbst mit Wut im Bauch auch nicht richtig zuhören.

- Achten Sie selbst darauf, dass schwierige Gespräche in einem geschützten Rahmen stattfinden. Lassen Sie sich nicht zwischen Tür und Angel oder auf dem Flur abspeisen, sondern vereinbaren Sie einen Gesprächstermin.

- Meist kommen mehrere unglückliche Umstände und Fehler zusammen, ehe aus einem Zwischenfall ein Schaden passiert und dass Ihnen niemand willentlich schaden will. Beginnen Sie daher das Gespräch wertschätzend und höflich und nicht mit einer Schuldzuweisung: „Ich fühle mich hier eigentlich ganz gut aufgehoben, aber nun habe ich Angst, weil xy passiert ist.“ Oder: „Ich weiß, dass alle hier ihr Bestes geben und wenig Zeit haben. Es ist jetzt aber xy passiert und darüber möchte ich mit Ihnen reden...“

- Senden Sie „Ich“-Botschaften: „Ich habe das Gefühl, dass...“ oder „Aus meiner Sicht ist das so, dass...“. Das gibt Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, seine/ihre Sicht der Dinge zu erklären.
- Erzählen Sie im Gespräch was Sie beobachtet haben, wie das auf Sie gewirkt hat, welche Folgen es aus Ihrer Sicht hatte und was Sie sich nun wünschen bzw. was Sie nun brauchen. Machen Sie sich während des Gespräches Notizen zu den Antworten auf Ihre Fragen.
- Neben den Fragen, die Sie stellen, können Sie ruhig Ihre Gefühle in Worte fassen. Haben Sie jetzt Ängste, Unsicherheiten, etc., dann sprechen Sie darüber. „Es macht mir Angst, dass xy nun mit mir passiert ist. Ich weiß nicht, wie das weitergehen soll. Das verunsichert mich.“ Ihr Arzt oder Ihre Ärztin kann dann viel besser auf Ihre Gefühle eingehen.
- Wenn Sie Antworten auf Ihre Fragen nicht verstehen, haben Sie den Mut und das Selbstbewusstsein nachzufragen oder um eine nochmalige und verständliche Erklärung zu bitten. Am besten Sie wiederholen mit Ihren eigenen Worten, was Sie verstanden haben.
  - > Habe ich das richtig verstanden, dass...?
  - > Es hört sich so an, als ob...?
  - > Meinten Sie, dass...?
  - > Und das heißt jetzt für mich, dass...?

- Bitten Sie um eine zeitnahe(!) Zusammenstellung sämtlicher Befunde, Arztbriefe und Berichte Ihrer vorliegenden Krankenakte. Sie haben ein gesetzlich geregeltes Recht auf eine Übermittlung aller erhobener Befunde in Kopie.
- Bedanken Sie sich nach dem Gespräch, wenn es in Ihrem Sinne gut gelaufen ist, und treffen Sie gemeinsam Vereinbarungen für das weitere Vorgehen.

Machen Sie sich während Ihres Krankenhausaufenthaltes Notizen über Ihre Beschwerden, Medikamente, die Behandlung etc. Sie können ein „Patiententagebuch“ führen. Was dort dokumentiert wird, hängt von der Grunderkrankung ab und ist unterschiedlich. Für bestimmte Erkrankungen, wie zum Beispiel Asthma gibt es Vordrucke bei den Krankenkassen oder Selbsthilfeorganisationen. Sie können aber auch formlos ein Heftchen führen.

Wer gerne mit seinem Smartphone arbeitet, kann sich auch eine „Patiententagebuch-App“ herunterladen. Die Bewertungsplattform [www.healthon.de](http://www.healthon.de) bietet den Zugang zu geprüften Anwendungen.

## Handeln, wenn Reden nicht hilft



**W**enn ein Schaden eingetreten ist und eine gewünschte Kommunikation mit den Ärzten oder Pflegenden nicht möglich ist, sollten Patienten eine Beratung aufsuchen. Da die gesundheitlichen Schäden Patienten dauerhaft belasten und beeinträchtigen können, spielen auch Fragen des Schadenersatzes eine Rolle. Betroffene können Anspruch auf Schmerzensgeld bzw. Schadenersatz haben. Es kann ja schließlich darum gehen, einen Ausgleich für eine durch den Fehler entstandene Arbeitsunfähigkeit zu bekommen bzw. zusätzliche Behandlungskosten abzusichern. Im Todesfall können auch Unterhaltsaufwendungen für Angehörige eingeklagt werden. Der Arzt muss dann haften, wenn er durch Miss-

achtung anerkannter fachlicher Standards einen Gesundheitsschaden verursacht hat. Neben dem Arzt haftet in der Regel auch der Träger der Einrichtung.

Wenn der Patient / die Patientin nach einem Zwischenfall zu Schaden gekommen ist, oder einen Schaden vermutet und eine Kommunikation bzw. Klärung nicht möglich ist, dann kann er Beratung suchen bei:

- **der eigenen Krankenkasse**

Gesetzliche Kassen sind nicht nur Ansprechpartner für diese Fälle, sondern auch zur Unterstützung der Patienten verpflichtet, wenn Behandlungsfehler vorliegen.

- **der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland UPD**

Die UPD berät im gesetzlichen Auftrag kostenfrei Patienten zu gesundheitlichen und rechtlichen Fragen.

telefonisch gebührenfrei aus allen Netzen: 0800 0117722

[www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

- **der Apotheke vor Ort**

Bei Medikationsfragen ist der/die Apotheker/in meistens der beste Ansprechpartner, denn hier werden Fragen zu Nebenwirkungen oder der Veränderung von Arzneimitteln beantwortet. Apotheken haben darüber hinaus eine gute Verbindung zu Ärzten, um mögliche Verständnisfragen aufzuklären oder Rückfragen zu stellen und zwischen Arzt und Patient zu vermitteln.

- **dem Deutschen Patienten Schutzbund e.V.**

Der DPSB bietet kostenlose Erstberatung zu Zwischenfällen. Auf Wunsch werden Behandlungsunterlagen angefordert und es erfolgt eine Begleitung zu Gerichtsterminen.

[www.dpsb.de](http://www.dpsb.de)

- **den Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen bei den Ärztekammern**

Der Patient kann einen schriftlichen Antrag auf Prüfung seines Sachverhaltes stellen. Das Verfahren ist für Patienten kostenfrei.

- **dem Verein Rechtsanwälte für Patienten e.V.**

Dieser Verein ist ein Zusammenschluss von Anwälten, die sich speziell für Patientenrechte einsetzen. Der Service ist kostenfrei. Die Rechtsanwälte sind ausschließlich für medizingeschädigte Patienten tätig.

Tel.: 0211 5067702

[info@ra-fuer-patienten.de](mailto:info@ra-fuer-patienten.de)

[www.ra-fuer-patienten.de](http://www.ra-fuer-patienten.de)

- **dem Verein Medizinrechtsanwälte e.V.**

Der Verein ist ein Zusammenschluss von Rechtsanwälten, deren Tätigkeitsschwerpunkt das Arzthaftungsrecht und die Vertretung von Geschädigten in allen Angelegenheiten mit medizinischem Bezug (z.B. Personenschäden und Sozialversicherungsrecht) auf Patientenseite darstellt. Der Verein setzt sich gezielt für die Förderung der Rechte und der Rechtspositionen von Patienten ein.

Telefon: 0800 0 73 24 83

[info@medizinrechts-beratungsnetz.de](mailto:info@medizinrechts-beratungsnetz.de)

[www.medizinrechts-beratungsnetz.de](http://www.medizinrechts-beratungsnetz.de)

- **den Verbraucherzentralen auf Landesebene**

<https://www.vzbv.de/ueber-uns/mitglieder>



Im Falle von vermuteten oder eingetretenen Behandlungsfehlern sind folgende Unterlagen hilfreich:

- alle in Verbindung mit der Erkrankung und dem Zwischenfall wichtigen Notizen aus dem Patiententagebuch.
- eine Kopie der Patientenakte mit allen erhobenen Befunden, Berichten und Arztbriefen.
- Gedächtnisprotokolle möglichst aller Gespräche mit den Ärzten, Pflegenden und anderen Beteiligten.

## Als Patient Fehlern vorbeugen



**V**iele Patienten haben großen Respekt vor Ärzten und viel Verständnis für die Überlastung von Ärzten und Pflegenden. Sie sind von Titeln beeindruckt und trauen sich oft nicht, auf ihre Bedürfnisse aufmerksam zu machen oder kritisch nachzufragen. Gedanken wie: „Der Professor wird das schon wissen“, oder „Die Schwestern haben doch so viel zu tun, da kann ich jetzt nicht auch noch klingeln mit meiner Frage“, können Sie in Gefahr bringen, wenn Sie selbst eine Unregelmäßigkeit bemerkt haben und sich dann nicht melden.

Das APS hat für Sie zwei Checklisten entwickelt: „Sicher im Krankenhaus“ und „Sicher in der Arztpraxis (Hinweise zum Download am Ende im Abschnitt „Informationsmaterial des APS“)

Reden ist der erste Schritt zu mehr Patientensicherheit. Durch Reden können Fehler vermieden werden. Oft sind Pflegenden und Ärzte sogar froh, wenn Sie sie auf mögliche Fehlerquellen hinweisen. Deshalb gilt:

### Keine Angst vor Titeln und weißen Kitteln!

- **Ihre Tabletten sehen anders aus als sonst?** Dann bitten Sie vor der Einnahme dieser Tabletten Ihre Ärzte oder Pflegenden, Ihnen das zu erklären. Es kann seine Richtigkeit haben, es kann aber auch eine Verwechslung vorliegen.

- **Sie werden mit dem falschen Namen angesprochen, oder Sie haben den Namen nicht richtig verstanden?**

Stellen Sie das bitte gleich richtig oder bitten Sie um eine nochmalige Anrede. Damit Sie nicht mit einem anderen Patienten verwechselt werden, achten Sie darauf, dass Sie mit Ihrem Vornamen und Ihrem Nachnamen angesprochen werden. Außerdem sollten Sie auch nach Ihrem Geburtsdatum gefragt werden. Am besten nennen Sie selbst Ihren Vor- und Nachnamen und Ihr Geburtsdatum.

- **Sie vermissen eine gründliche Aufklärung und wissen gar nicht was los ist?**

Fordern Sie eine gründliche Aufklärung über Ihre Erkrankung und alle infrage kommenden Maßnahmen ein, einschließlich Nutzen, Risiken und Konsequenzen. Keine Behandlung darf stattfinden, ohne dass Sie Ihre Zustimmung geben. Unterschreiben Sie keine Aufklärungsbögen, wenn Sie keine Aufklärung erhalten haben oder die Aufklärung nicht verstanden haben. Sie haben durch das Patientenrechtegesetz ein gesetzlich verbrieftes Recht auf eine verständliche Aufklärung!

- **Der Arzt / die Ärztin erklärt Ihnen etwas und Sie verstehen nur Bahnhof?**

Bitten Sie um eine nochmalige Erklärung. Fragen Sie so lange nach, bis Sie alles verstanden haben. Eine gute Möglichkeit ist auch, dem Arzt oder der Ärztin zu wiederholen, was Sie verstanden haben.

- **Sie haben Ängste, zum Beispiel vor einer bestimmten Untersuchung oder Behandlung?**

Sprechen Sie mit Ihren Ärzten, wenn Sie Fragen, Ängste oder Befürchtungen haben. Bitten Sie bei wichtigen Gesprächen mit Ihren Ärzten einen Angehörigen teilzunehmen. Vier Ohren hören mehr als zwei.

- **Sie haben Schmerzen?**

Sagen Sie immer, wenn Ihnen etwas wehtut oder etwas an Ihrem Körper sich verändert hat. Das könnte ein Zeichen für eine Komplikation sein, auf die die Ärzte dann schnell reagieren können. Bestehen Sie auch darauf, dass ein Arzt kommt, wenn Sie Schmerzen haben und die verabreichten Medikamente nicht wirken.

- **Sie sollen ein Medikament erhalten, von dem Sie wissen, dass Sie darauf allergisch reagieren?**

Auch wenn Sie im Aufnahmefragebogen angegeben haben, dass Sie Medikamentenallergien haben, kann es vorkommen, dass diese Angaben übersehen werden. Informieren Sie unbedingt auch immer, wenn Sie neue Medikamente erhalten sollen, die behandelnden Ärzte über Allergien und Unverträglichkeiten, die Ihnen bekannt sind und wie Sie auf die einzelnen Medikamente reagiert haben.

## Zum Nachlesen

### Patientenrechte

Über Ihre Rechte im gesamten Behandlungsprozess einschließlich Ihrer Rechte bei Behandlungsfehlern informiert Sie die Broschüre „Informiert und selbstbestimmt. Ratgeber für Patientenrechte“. Sie wurde vom Patientenbeauftragten der Bundesregierung gemeinsam mit dem Bundesministerium für Gesundheit und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herausgegeben. Sie finden diese Broschüre im Internet unter der Adresse:

[www.bundesregierung.de/Content/Infomaterial/BMG/\\_45.html](http://www.bundesregierung.de/Content/Infomaterial/BMG/_45.html)

Der Ratgeber kann aber auch in Papierversion kostenfrei bestellt werden bei:

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09 · 18132 Rostock  
[publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)  
Tel.: 030 182722721 · Fax: 030 18102722721

Das Informationsblatt „Patientenrechte im Klartext“ gibt einen schnellen Überblick über die Rechte der Patienten und ist im Internet verfügbar unter:

[www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/P/Praevention/Infoblatt\\_Patientenrechte.pdf](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/P/Praevention/Infoblatt_Patientenrechte.pdf)

### Zweitmeinung

Wenn Sie eine zweite Meinung einholen möchten, sollten Sie sich an ein Zentrum bzw. eine Ärztin oder einen Arzt mit besonderer Kompetenz zu Ihrem gesundheitlichen Problem wenden. Bei Menschen mit einer Tumorerkrankung sind das zum Beispiel zertifizierte Organkrebszentren, deren Qualität ständig überprüft wird. Adressen zu kompetenten Stellen haben Selbsthilfegruppen, die Unabhängige Patientenberatung oder Verbraucherzentralen.

Auch die Erfahrungen anderer Patienten sind eine wertvolle Informationsquelle. Wer sie im Internet sucht, sollte entsprechende Foren über die Selbsthilfe erfragen. Auch das Portal [www.krankheitserfahrungen.de](http://www.krankheitserfahrungen.de) ist eine verlässliche Quelle.

## Verlässliche Gesundheitsinformationen

Die Verlässlichkeit und Qualität von Gesundheitsinformationen im Internet kann oft nur schwer eingeschätzt werden. Wir haben für Sie ausgewählte seriöse Adressen zusammengestellt (mit Angabe des Medieninhabers):

[www.gesundheitsinformation.de](http://www.gesundheitsinformation.de)

Verlässliche, dem aktuellen Stand der Wissenschaft entsprechende Informationen zu verschiedenen Erkrankungen (IQWiG - Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen).

[www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de)

Es gibt für medizinische Fachleute sogenannte Leitlinien. Sie enthalten das derzeit aktuellste Wissen zur Behandlung von Erkrankungen. Diese ärztlichen Leitlinien existieren meist auch in einer laienverständlichen Version. Für viele Erkrankungen gibt es auch mehrsprachige Informationsblätter. (Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung)

[www.wissenwaswirkt.org](http://www.wissenwaswirkt.org)

Wissenschaftlergruppen aus aller Welt beschäftigen sich damit, die Ergebnisse von klinischen Studien auszuwerten und in einer großen Datenbank zu sammeln. Bisher gab es diese Übersichten nur in englischer Sprache, jetzt werden sie auch in deutscher

Sprache verfügbar gemacht. (Donau-Universität Krems, Department für Evidenzbasierte Medizin und Klinische Epidemiologie).

[www.igel-monitor.de](http://www.igel-monitor.de)

Manche Patienten erleben Konflikte oder Kommunikationsstörungen, wenn es um die Angebote sogenannter Individueller Gesundheitsleistungen (auch IGeL) geht. Sind sie wirklich notwendig? Wurden Sie als Patient ausreichend aufgeklärt und haben Ihre Zustimmung gegeben? Der Igel-Monitor bewertet Nutzen und Schaden solcher Leistungen. Auf dieser Informationsgrundlage kann man dann gut entscheiden. (Medizinischer Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e.V. (MDS))

[www.aps-ev.de/patienteninformation/](http://www.aps-ev.de/patienteninformation/)

Das Aktionsbündnis Patientensicherheit hat Broschüren und Informationsblätter zu verschiedenen Maßnahmen zur Patientensicherheit erstellt. Dazu gehören die Materialien zur Patientensicherheit im Krankenhaus, zur Patientensicherheit in der Arztpraxis, zur Vorbeugung von Thrombose in den Beinen nach Operationen und Verletzungen, zur Vermeidung von Stürzen im Krankenhaus, zur Vorbeugung von Krankenhausinfektionen und zum häuslichen Umgang mit Arzneimitteln. (Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.)

## Adressen

### Aufklärung und Beratung

Der erste Schritt bei einem Schaden oder vermuteten Schaden ist es, die eigenen Befunde zu verstehen. Das war in der Vergangenheit für medizinische Laien nicht leicht. Nun übersetzen Medizinstudenten Befunde in eine laienverständliche Sprache. Auf der Internetplattform [www.washabich.de](http://www.washabich.de) kann man den Arztbrief einsenden. Der Service ist verlässlich und kostenfrei.

[www.washabich.de](http://www.washabich.de)

### Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Fragen zu Patientenrechten, Kassenleistungen und Behandlungskosten

[onlineberatung@patientenberatung.de](mailto:onlineberatung@patientenberatung.de)

[www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

Gebührenfreies Beratungstelefon aus allen deutschen Netzen

**Beratungstelefon auf Deutsch:**

0800 0117722

Montag - Freitag 8:00 - 22:00 Uhr,

Samstag 8:00 - 18.00 Uhr

**Beratungstelefon auf Türkisch:**

0800 0117723

Montag - Samstag 8:00 - 18:00 Uhr

**Beratungstelefon auf Russisch:**

0800 0117724

Montag - Samstag 8:00 - 18:00 Uhr

### Bürgertelefon des Bundesgesundheitsministeriums

Beratung zu Krankenversicherung, Pflegeversicherung und Prävention

[www.bundesgesundheitsministerium.de/service/buergertelefon.html](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/buergertelefon.html)

Erreichbarkeit des Bürgertelefons

Montag - Donnerstag 8:00 - 12:00 Uhr

**Bürgertelefon zur Krankenversicherung:**

030 340606601

**Bürgertelefon zur Pflegeversicherung:**

030 340606602

**Bürgertelefon zur gesundheitlichen**

**Prävention:**

030 340606603

**Bürgertelefon für Gehörlose und Hörgeschädigte:**

Fax 030 340606607

[info.deaf@bmg.bund.de](mailto:info.deaf@bmg.bund.de)

[info.gehoerlos@bmg.bund.de](mailto:info.gehoerlos@bmg.bund.de)

**Gebärden ISDN-Bildtelefon:**

030 340606608

**Gebärden ISDN-Bildtelefon:**

[gebaerdentelefon.bmg@sip.bmg.buerger-service-bund.de](http://gebaerdentelefon.bmg@sip.bmg.buerger-service-bund.de)

### Beratung durch Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen

Es gibt viele Selbsthilfegruppen und auch Einrichtungen, die die Selbsthilfe unterstützen. Sie einzeln anzuführen würde den Rahmen dieser Broschüre sprengen. Bei den Dachorganisationen der Selbsthilfe und Selbsthilfeunterstützung erhalten Sie kompetente Auskunft und Weitervermittlung.

## Bundesarbeitsgemeinschaft

### SELBSTHILFE e.V. (BAGS)

Kirchfeldstr. 149, 40215 Düsseldorf

Tel.: 0211 310060

[info@bag-selbsthilfe.de](mailto:info@bag-selbsthilfe.de)

[www.bag-selbsthilfe.de](http://www.bag-selbsthilfe.de)

## NAKOS- Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen

Otto-Suhr-Allee 115,

10585 Berlin-Charlottenburg

Tel.: 030 31018980

[selbsthilfe@nakos.de](mailto:selbsthilfe@nakos.de)

[www.nakos.de](http://www.nakos.de)

Servicetelefon 030 31018960

Dienstag, Mittwoch, Freitag 10:00 - 14:00 Uhr,

Donnerstag 14:00 - 17:00 Uhr

## Arbeitskreis Medizingeschädigter e.V.

### (AKMG) – Patientenbüro des AKMG

Salzstraße 18, 88316 Isny im Allgäu

Tel.: 07562 - 39 9

[m.hauser@akmg.de](mailto:m.hauser@akmg.de)

[www.akmg.de](http://www.akmg.de)

Manche Bundesländer haben Patientenbeauftragte. Auch dort kann man sich beraten lassen.

## Patientenbeauftragte

**Berlin** > Tel.: 030 90282010

Montag - Freitag 10:00 - 14:00 Uhr

[patientenbeauftragte@sengpg.berlin.de](mailto:patientenbeauftragte@sengpg.berlin.de)

**Bayern** > Tel.: 089 540 233 951

Montag, Mittwoch, Freitag 9:00 - 11:00 Uhr,

Dienstag, Donnerstag 13:00 - 15:00 Uhr

[pp-beauftragter@stmgp.bayern.de](mailto:pp-beauftragter@stmgp.bayern.de)

**Niedersachsen** > Tel.: 0511 1204090

[peter.wuest@ms.niedersachsen.de](mailto:peter.wuest@ms.niedersachsen.de)

**NRW** > Tel.: 0234 915351940

Montag - Freitag 9.00 - 18.00 Uhr

[info@patientenbeauftragter.nrw.de](mailto:info@patientenbeauftragter.nrw.de)

## Videodolmetscher

Ein besonderes Angebot für den Arztbesuch für Menschen, die nicht Deutsch sprechen, bietet das Projekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ aus Österreich, das den gesamten deutschsprachigen Markt bedient. Videodolmetscher stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Der Service muss vorher angemeldet werden und ist kostenpflichtig. Mehr unter: [www.videodolmetschen.com](http://www.videodolmetschen.com)

## Arzneimitteltherapiesicherheit

Notieren Sie alle Medikamente, die Sie einnehmen, solche die Sie vom Arzt bekommen und auch solche, die Sie sich selbst kaufen. Vordrucke gibt es im Internet:

[www.aps-ev.de/wp-content/uploads/2016/08/Medikamentenplan.pdf](http://www.aps-ev.de/wp-content/uploads/2016/08/Medikamentenplan.pdf)

Seit Oktober 2016 haben Sie als Patient, wenn Sie regelmäßig mehr als drei Medikamente pro Tag einnehmen müssen, das Recht, von Ihrem Arzt einen Medikationsplan zu erhalten. Diesen Medikationsplan sollten Sie bei jedem Arztbesuch mitnehmen und in der Apotheke vorlegen.

## Hilfe im Streitfall

### Krankenkassen

Wenden Sie sich auf jeden Fall an Ihre Krankenkasse, die verpflichtet ist, Sie zu beraten und zu unterstützen.

### Gutachter- und Schlichtungsstellen

Die Adressen der Gutachter- und Schlichtungsstellen bei den Landesärztekammern hat die Bundesärztekammer auf ihrem Internetangebot zusammengestellt:

[www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/](http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/)  
Wer keinen Zugang zum Internet hat, kann die Adressen erfragen unter der Telefonnummer 030 4004560

### Rechtsanwälte für Medizinrecht e.V.

Der Verein Rechtsanwälte für Patienten e.V. ist ein Zusammenschluss von Anwälten, die sich speziell für Patientenrechte einsetzen. Der Service ist kostenfrei. Die Rechtsanwälte sind ausschließlich für medizingeschädigte Patienten tätig.

Tel.: 0211 5067702

[info@ra-fuer-patienten.de](mailto:info@ra-fuer-patienten.de)

[www.ra-fuer-patienten.de](http://www.ra-fuer-patienten.de)

### Verein Medizinrechtsanwälte e.V.

Verein Medizinrechtsanwälte e.V. ist ein Zusammenschluss von Rechtsanwältinnen, deren Tätigkeitsschwerpunkt das Arzthaftungsrecht und die Vertretung von Geschädigten in allen Angelegenheiten mit medizinischem Bezug (z.B. Personenschäden und

Sozialversicherungsrecht) auf Patientenseite darstellt. Der Verein setzt sich gezielt für die Förderung der Rechte und der Rechtspositionen von Patienten ein.

Tel.: 0800 0732483

[info@medizinrechts-beratungsnetz.de](mailto:info@medizinrechts-beratungsnetz.de)

[www.medizinrechts-beratungsnetz.de](http://www.medizinrechts-beratungsnetz.de)

## Beratungsstellen, die auf Patientenrechte spezialisiert sind

### Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen (BAGP)

Die BAGP berät zu Patientenrechten und hilft bei der Durchsetzung von Patientenrechten z.B. bei Behandlungsfehlern.

Tel.: 089 76755131

[www.patientenstellen.de](http://www.patientenstellen.de)

[mail@bagp.de](mailto:mail@bagp.de)

### Deutscher Patienten Schutzbund e.V.

Kostenlose Erstberatung zu medizinischen Behandlungsfehlern. Auf Wunsch werden Behandlungsunterlagen angefordert und es erfolgt eine Begleitung zu Gerichtsterminen.

Tel.: 02133 46753

[www.dpsb.de](http://www.dpsb.de)

### Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen

Ein Angebot der Bundesarbeitsgemeinschaft für Krisentelefone.

Tel.: 0228 636322

[info@beschwerdestellen-alter-und-pflege.de](mailto:info@beschwerdestellen-alter-und-pflege.de)

[www.beschwerdestellen-pflege.de](http://www.beschwerdestellen-pflege.de)



## Glossar

### Patientensicherheit

(engl.: patient safety)

wird definiert als Abwesenheit unerwünschter Ereignisse während des Behandlungs- und Versorgungsprozesses.

Weil dies ein kaum erreichbares Ideal ist, wird Patientensicherheit auch definiert als Reduktion des Risikos vermeidbarer Patientenschäden auf ein akzeptables Minimum. Patientensicherheit ist einerseits das Ergebnis des klinischen Risikomanagements, andererseits das Resultat optimaler Behandlungspraxis.

### Unerwünschtes Ereignis (UE)

(engl.: adverse event):

ein schädliches Vorkommnis, das eher auf der Behandlung denn auf der Erkrankung beruht. Es kann vermeidbar oder unvermeidbar sein.

### Vermeidbares unerwünschtes Ereignis (VUE)

(engl.: preventable adverse event):

ein unerwünschtes Ereignis, das vermeidbar ist.

### Kritisches Ereignis

(engl.: critical incident):

ein Ereignis, das zu einem unerwünschten Ereignis führen könnte oder dessen Wahrscheinlichkeit deutlich erhöht.

### Fehler (F)

(engl.: error)

eine Handlung oder ein Unterlassen bei dem eine Abweichung vom Plan, ein falscher Plan oder kein Plan vorliegt. Ob daraus ein Schaden entsteht, ist für die Definition des Fehlers irrelevant.

### Beinahe-Schaden

(engl.: near miss):

ein Fehler ohne Schaden, der zu einem Schaden hätte führen können.

### Zwischenfall

Als Zwischenfälle gelten unerwünschte Ereignisse (Schäden, engl. adverse events) im Zusammenhang mit einer medizinischen oder pflegerischen Versorgung, die vermeidbar oder unvermeidbar sein können. Ebenso zählen fehlerbedingte Beinaheschäden (engl. near misses) als Zwischenfälle.

### Hinweis

Ein ausführliches „Glossar Patientensicherheit. Definitionen und Begriffsbestimmungen“ des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin (ÄZQ) finden Sie im Internet unter

[www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/patientensicherheit/glossar-patientensicherheit.pdf](http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/patientensicherheit/glossar-patientensicherheit.pdf)

## APS-Informationsmaterialien und Empfehlungen für Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen

Alle APS-Broschüren und Informationsmaterialien stehen kostenlos für Sie im Internet als PDF-Dokumente bereit unter:

<http://www.aps-ev.de/patienteninformation/>



### Sicher im Krankenhaus



### Nach Operation oder Verletzung: Thrombose in den Beinen vorbeugen



### Sicher in der Arztpraxis



### Checkliste für die Nutzung von Gesundheits-Apps



### Tipps des APS zum häuslichen Umgang mit Arzneimitteln



### Medikationsplan für Patienten



### Prävention von Krankenhausinfektionen und Infektionen durch multiresistente Erreger



### Reden ist Gold – Kommunikation nach einem Zwischenfall



### Vermeidung von Stürzen im Krankenhaus

## Impressum

### Herausgeber:

Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.  
Alte Jakobstraße 81  
10179 Berlin

### Konzeption und Text:

Sylvia Sänger, Conny Wiebe-Franzen, Hedwig  
François-Kettner  
als Patientenvertreter: Ludwig Hammel  
(Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew)

### Fotos:

Wiebke Peitz I Charité (Titelfoto)  
WavebreakMediaMicro/fotolia.com (S. 2, 22)  
Daisy Daisy/fotolia.com (S. 4)  
APS e.V. (S. 7, 10, 15)  
momius/fotolia (S. 9)  
Rido/fotolia.com (S. 11, 12, 25)  
UBER IMAGES/fotolia.com (S. 16)  
romankosolapov/fotolia.com (S. 20)  
Frank Tubel/fotolia.com (S. 24)

Diese Patienteninformation finden Sie zum  
kostenlosen Download im Internet unter  
[www.aps-ev.de/patienten/](http://www.aps-ev.de/patienten/)

Die Patienteninformation ist urheberrechtlich  
geschützt und darf weder in Text noch Layout  
verändert werden.

DOI: 10.21960/201805.2

Berlin, 2. überarbeitete Auflage, August 2018

### An der Planung und Begutachtung der Broschüre waren beteiligt:

BAG Selbsthilfe  
Bundesselbsthilfverband für Osteoporose e.V.  
Bundesverband Herzranke Kinder e.V.  
Bundesverband Impfschaden e.V.  
Deutsche Rheuma-Liga Bundesverband e.V.  
Deutsche Syringomyelie und  
Chiari Malformation e.V.  
Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew  
Deutscher Patientenschutzbund  
Endometriose Vereinigung Deutschland e.V.  
Hilfe zur Selbsthilfe e.V.  
IEB e.V. DEBRA Deutschland  
Klippel-Feil-Syndrom e.V.  
Patientenfürsprecherin Charité  
PatientInnenstelle Bremen (BAGP)  
Selbsthilfe Chronische Nierenerkrankung  
Patientenbeauftragte des Landes Berlin  
SHG für Krebsbetroffene

### Mit Dank an

Prof. em. Dr. Friedhelm Dietze und Prof. em.  
Dr. Walter Schär (beide früher Charité Univer-  
sitatsmedizin Berlin) für ihre Beratung und  
Mitarbeit,  
Dr. Christiane Becker-Stopppler (Fachärztin für  
Innere Medizin und Nephrologie, Osnabrück)  
für die Moderation des Patientenworkshops,  
Dr. Swetlana Philipp (Uniklinikum der  
Friedrich-Schiller-Universität Jena, Institut für  
Psychosoziale Medizin und Psychotherapie) für  
die Gesprachsbeispiele

## War diese Broschüre hilfreich für Sie?

Diese Seite können Sie ausfüllen, austrennen und an das Aktionsbündnis Patien-  
tensicherheit schicken. Sie helfen uns damit, die Broschüre weiter zu verbessern.

Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.

Geschäftsstelle

Alte Jakobstraße 81

10179 Berlin

## Wie sind Sie auf die Broschüre „Reden ist der beste Weg“ aufmerksam geworden?

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Internet       | <input type="radio"/> Zeitung/Zeitschriften      |
| <input type="radio"/> Empfehlung     | <input type="radio"/> Auslage Arzt/Klinik        |
| <input type="radio"/> Funk/Fernsehen | <input type="radio"/> Anderes<br>und zwar: _____ |

## Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

---

---

---

---

## Was hat Ihnen gefehlt / Was können wir besser machen?

---

---

---

---

**Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!**

