



TIPPS FÜR VERSICHERTE 03

Schritt für Schritt für eine sichere Patientenversorgung

Eskalationsschema, wenn es nicht so läuft, wie es soll

In diesem Tipp haben wir aus den bisher eingegangenen Fallberichten Punkte zusammengefasst, die auf eine kritische und unsichere Behandlung hindeuten können und was Sie in solchen Situationen Schritt für Schritt in Form eines Eskalationsschemas machen können, insbesondere in Situationen mit schwerem Krankheitsgefühl.

Eine sorgfältige und zeitnahe Untersuchung und Diagnostik durch die jeweils zuständige Gesundheitseinrichtung ist von zentraler Bedeutung für die Patientensicherheit und unverzichtbar für eine erfolgreiche Behandlung und Therapie für Sie als Patient:innen und Angehörige. Sorgen, Ängste, Symptome und Beschwerden sollten vom Gesundheitspersonal immer ernst genommen, abgeklärt und weiterverfolgt werden.

In den bisher über 1.500 eingegangenen Fallberichten auf mehr-patientensicherheit.de von Patient:innen und Angehörigen sehen wir, dass Patient:innen sich sehr oft in ihrer

Behandlung bzw. Gesundheitsversorgung nicht ernst genommen und folglich unsicher fühlen. Vertrauen, Ernstnehmen, respektvolle und verständliche Kommunikation sowie das Eingehen auf Patient:innen- und Angehörigenbedürfnisse sind die wichtigsten genannten Anliegen bzw. Verbesserungsvorschläge.



Wenn es nicht so läuft, wie es soll...

Normalerweise kümmert sich das Personal in Gesundheitseinrichtungen gut um Ihre Versorgung. Ärzte/Ärztinnen, Pflegekräfte, Hebammen und alle anderen Fachkräfte sind in Deutschland sehr gut ausgebildet und Sie können sich meist auf eine gute Behandlung verlassen. Sollten Sie aber mal das Gefühl haben, dass etwas nicht gut bzw. richtig läuft, können Sie diesen Tipp hier nutzen.

Welche Aspekte können auf eine kritische und unsichere Versorgungssituation in einer Praxis, Notaufnahme, Klinik oder einer anderen Gesundheitseinrichtung hinweisen?



- › Patient:innen und Angehörige fühlen sich vom Gesundheitspersonal nicht ernst genommen.
- › Es wird Ihnen nicht richtig zugehört oder unverständlich mit Ihnen gesprochen (Fachwörter).
- › Die Wartezeiten sind sehr lang (teils mehrere Stunden) trotz sehr starkem Krankheitsgefühl oder einer Verschlechterung.
- › Es werden keine Untersuchungen durchgeführt (z. B. kein Blutbild) und keine weiteren Behandlungen angeboten.
- › Die Untersuchung dauert nur sehr kurz (weniger als 5 Minuten) und macht einen oberflächlichen oder ungenauen Eindruck.
- › Patient:innen und Angehörige werden nicht in ihre Behandlung und Gespräche dazu einbezogen.
- › Es gibt keine verständlichen Informationen über die Behandlung oder die nächsten Schritte.
- › Es gibt keine Informationen oder Abfrage zu Medikamenten.
- › Patient:innen werden trotz starker Beschwerden ohne gesicherte Anschlussversorgung entlassen oder nicht stationär aufgenommen.
- › Hoher Zeitdruck und Stress ist deutlich wahrnehmbar.
- › Patient:innen und Angehörige verlieren das Vertrauen in die medizinische Versorgung.
- › Sie fühlen sich unsicher im gesamten Ablauf der Behandlung.

Fallbeispiel:

Keine Behandlung bei Blinddarmentzündung bei Kind – in zweiter Klinik dann Not-OP.

„Ich war mit meiner Tochter in einer Kinderklinik zur Notaufnahme gegangen, da meine Tochter starke Bauchschmerzen hatte und zuhause 7-mal gespuckt hatte.

Nach 3 Stunden warten konnte meine Tochter endlich ins Behandlungszimmer und dort musste sie weitere 2 Stunden warten. Dann ging ich nach vorne zur Anmeldung und da ist man sehr unfreundlich gewesen und es wurde mir gesagt, dass meine Tochter ja kein Notfall sei und ich eben warten müsse.

Nach einer weiteren Stunde, als die Ärztin endlich kam, war die Aussage nur, das Mädchen habe Magen-Darm. Obwohl es meiner Tochter sehr schlecht ging und ich nicht das Gefühl hatte, dass es nur Magen-Darm war, sind wir gegangen.

Am nächsten Tag fuhr ich mit meiner Tochter in eine andere Kinderklinik. Da stellte sich durch verschiedene Untersuchungen, die im ersten Krankenhaus nicht gemacht wurden, heraus, dass der Blinddarm meiner Tochter entzündet war und sie sofort operiert werden musste. Während der OP sah man, dass der Blinddarm schon geplatzt war. Ich bin der anderen Klinik so dankbar! Wirklich!“

Dieser Tipp für Versicherte wurde erstellt vom Experten- und Redaktionsteam der DGPS: Dr. phil. Saskia Huckels-Baumgart, Denis Boger, Clara Monaca & Dr. med. Marcus Rall, sowie unter Mitwirkung der Ersatzkassen im vdek.



Worauf Sie bei der Behandlung achten sollten

Hinweise für eine sichere Behandlung. Es gibt keinen Handlungsbedarf:

- ✓ Patient:innen fühlen sich in der gesamten medizinischen Versorgung sicher und werden aktiv einbezogen.
- ✓ Respektvoller und freundlicher Umgang auf Augenhöhe.
- ✓ Eine vollständige Aufklärung über geplante Maßnahmen findet statt.
- ✓ Es gibt die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen.
- ✓ Patient:innen werden über die verordneten Medikamente mit ihren möglichen Kontraindikationen und Nebenwirkungen aufgeklärt. Die sichere Einnahme wird erklärt.
- ✓ Alle durchgeführten medizinischen Maßnahmen werden lückenlos dokumentiert.
- ✓ Patient:innen hat zu jedem Zeitpunkt Einsicht in seine persönliche Akte und bekommt diese als Kopie ausgehändigt.
- ✓ Der Datenschutz wird vollumfänglich eingehalten.

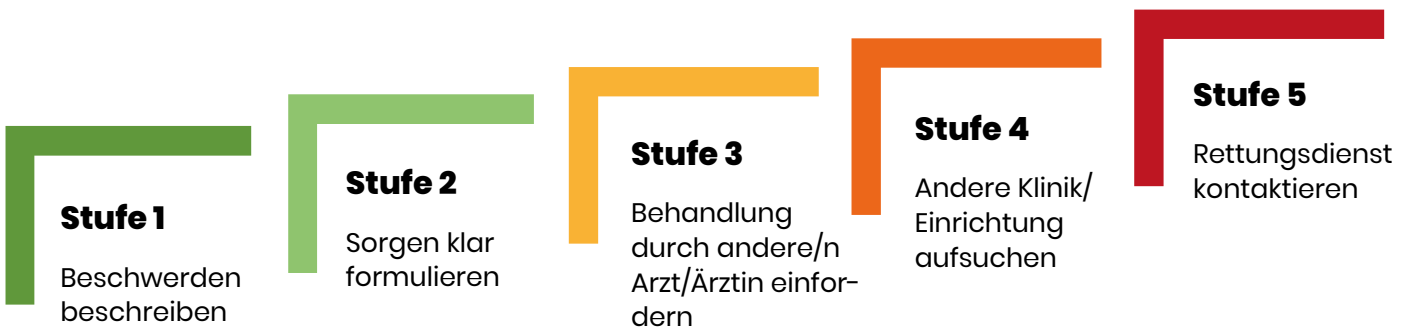
Hinweise für eine unsichere/kritische Behandlung. Hier besteht Handlungsbedarf:

- ! Patient:innen fühlen sich schwer krank und werden nicht schnell behandelt, nicht ernst genommen, oder ohne klare Behandlung nach Hause geschickt.
- ! Patient:innen fühlen sich in der medizinischen Versorgung unsicher und werden nicht miteinbezogen.
- ! Respektloser und unfreundlicher Umgang, evtl. „von oben herab“.
- ! Keine Kommunikation.
- ! Stress, Hektik und Zeitdruck zeigen sich deutlich.
- ! Es findet keine oder nur eine lückenhafte Aufklärung über geplante Maßnahmen statt.
- ! Rückfragen werden nicht beantwortet.
- ! Medikamente werden ohne Aufklärung und ohne Einbezug der Patientin / des Patienten sowie des bestehenden Medikationsplans verabreicht. Gegenanzeigen und Nebenwirkungen werden nicht erklärt.
- ! Patient:innen werden ohne Aufklärung und Zustimmung behandelt.
- ! Die Dokumentation der Anamnese, der Maßnahmen und der Behandlung ist lückenhaft bzw. fehlerhaft.
- ! Angehörige erhalten trotz Vollmacht keine Auskunft und werden nicht einbezogen.
- ! Ihre Patientenakte ist nicht auffindbar.



Stufenplan/Eskalationsschema **während** der Behandlung

Sollten Sie sich während einer Behandlung, vor allem bei schwerem Krankheitsgefühl, nicht ernst genommen fühlen, sehr lange ohne Kontakt mit Gesundheitspersonal warten müssen und eine konstruktive Kommunikation von Ihrer Seite nicht gehört werden, sind folgende Schritte zu empfehlen:



Stufe 1: Beschwerden beschreiben

Weisen Sie nochmals klar und deutlich auf Ihre Beschwerden und Sorgen hin und darauf, dass Sie untersucht werden müssen, da es Ihnen sehr schlecht geht.

- **Formulierungsbeispiel:** „Mir geht es sehr schlecht und ich warte hier nun schon sehr lange. Ich verstehe, dass viel los ist, aber mir geht es immer schlechter. Kann mich bitte jemand zeitnah untersuchen?“

Stufe 2: Sorgen klar formulieren

Machen Sie Ihren Zustand und Ihre Sorgen noch einmal klar! Sagen Sie, dass Sie sich nach wie vor nicht ernst genommen bzw. nicht gehört fühlen, es Ihnen weiter sehr schlecht geht und Sie dringend Hilfe brauchen.

- **Formulierungsbeispiel:** „Ich habe mehrmals nachgefragt, aber ich fühle mich nicht ausreichend ernst genommen. Es geht mir wirklich schlecht! Kann sich bitte jemand meinen kritischen Zustand ansehen?“

Stufe 3: Behandlung durch andere/n Arzt/Ärztin einfordern

Sollten Sie sich weiter nicht ernst genommen fühlen, fragen Sie nach einem anderen Arzt/Ärztin innerhalb der Einrichtung.

- **Formulierungsbeispiel:** „Ich fühle mich leider weiterhin nicht ernst genommen und mir geht es weiter sehr schlecht. Kann mich bitte schnellstmöglich ein anderer Arzt oder eine andere Ärztin ansehen und mich behandeln?“

Stufe 4: Andere Klinik/Einrichtung aufsuchen

Sollten Sie keine adäquate Untersuchung bzw. Diagnostik erhalten oder Bedenken/ein ungutes bzw. unsicheres Gefühl sowie Zweifel an der Versorgungsqualität haben, holen Sie zeitnah eine Zweitmeinung in einer anderen Klinik bzw. bei einer/-m anderen Arzt/Ärztin ein. Lassen Sie sich alle bisherigen Befunde und Ihre Patientenakte mitgeben. Kontaktieren Sie für weitere Beratung Ihre Krankenkassen-Hotline bzw. für Terminvergabe die 116117.

- **Formulierungsbeispiel:** „Ich fühle mich hier nicht sicher und möchte in eine andere medizinische Einrichtung für eine Zweitmeinung verlegt werden.“

Stufe 5: Rettungsdienst kontaktieren

Falls Sie nicht bereits in einer Klinik sind, können Sie bei schwerwiegenden akuten Beschwerden den Rettungsdienst unter 112 anrufen und sich dort beraten lassen, was zu tun ist.

- **Beispiele:** Atemnot, starke Schmerzen, Blutungen, neu auftretendes Fieber/Schüttelfrost, starke Schwäche, Ohnmacht u. a.

Stufenplan/Eskalationsschema **nach** der Behandlung

Sollten Sie nach einer Behandlung unzufrieden mit dem Behandlungsergebnis sein und weiter unter Beschwerden leiden oder sogar neue Symptome/Einschränkungen haben, sind folgende Eskalationsschritte zu empfehlen:

Hinweis: Bei bedrohlich wirkenden Problemen können Sie direkt die 116117 kontaktieren oder bei lebensbedrohlichen Symptomen den Rettungsdienst unter 112 anrufen, ohne die Stufen 1-3 einzuhalten.

Stufe 1: Behandlungsteam informieren

Melden Sie bei Unzufriedenheit mit dem Behandlungsergebnis dies dem behandelnden Gesundheitsfachpersonal bzw. der Gesundheitseinrichtung und vereinbaren Sie dort einen Termin zur Nachbesprechung bzw. zur Besprechung des weiteren Vorgehens.

Stufe 2: Hausarzt oder Krankenkasse informieren

Kontaktieren Sie Ihren Hausarzt und/oder Ihre Krankenkasse, um diese über das Behandlungsergebnis und Ihre weiter bestehenden Einschränkungen zu informieren und sich über das weitere Vorgehen beraten zu lassen.

Stufe 3: Meldung an Beschwerdemanagement

Teilen Sie Ihre Unzufriedenheit dem klinischen Risikomanagement bzw. Beschwerdemanagement der Gesundheitseinrichtung schriftlich mit und bitten Sie um eine schriftliche Stellungnahme innerhalb von zwei Wochen.

Stufe 4: Zweitmeinung einholen oder 116117 kontaktieren

Sollten Sie keine Unterstützung von Ihrer bisher behandelnden Einrichtung erhalten, holen Sie zeitnah eine Zweitmeinung in einer anderen Klinik bzw. Gesundheitseinrichtung ein. Lassen Sie sich alle bisherigen Befunde und Ihre Patientenakte aushändigen. Als Unterstützung können Sie die 116117 kontaktieren. Zusätzlich können Sie Ihre Krankenkasse oder die Unabhängige Patientenberatung kontaktieren (s. u.).

Stufe 5: Rettungsdienst kontaktieren

Bei schwerwiegenden, akuten Beschwerden können Sie im Zweifel den Rettungsdienst anrufen und sich dort beraten lassen, was zu tun ist.

Beispiele: Atemnot, starke Schmerzen, Blutungen, neu auftretendes Fieber/Schüttelfrost, starke Schwäche, Ohnmacht u. a.

Unabhängige Patientenberatung Deutschland UPD:

<https://patientenberatung.de> | Tel. 0800/0117722

Wir hoffen, dass unsere Tipps hier für Sie hilfreich sind. Mehr Informationen erhalten Sie auf der Seite von „Mehr-Patientensicherheit.de“ und bei Ihrer Krankenkasse.

Wir freuen uns über Feedback zu unseren Tipps unter info@patientensicherheit.de.

Vielen Dank und alles Gute für Sie und Ihre Angehörigen!

Das Team von „Mehr-Patientensicherheit.de“

Ein Service Ihrer Ersatzkassen und des vdek e. V.

Das Portal „mehr-patientensicherheit.de“ bietet allen Patient:innen und Angehörigen in Deutschland die Möglichkeit, Erfahrungen zu ihrer Patientenbehandlung zu berichten. Es wird vom Verband der Ersatzkassen (vdek e. V.) und den Ersatzkassen angeboten und von der Deutschen Gesellschaft für Patientensicherheit (DGPS) betrieben. Mehr Infos finden Sie unter dem Link unten.

Das Projekt:

Wenn wir uns als Patientinnen und Patienten in medizinische Behandlung begeben, vertrauen wir darauf, dass alles unternommen wird, um uns zu helfen. Doch medizinische Eingriffe bergen auch Risiken. Wir erwarten daher zu Recht, dass alles Notwendige getan wird, um Schaden zu vermeiden. Patientensicherheit umfasst daher sowohl das, was uns hilft, als auch das, was uns schützt.

Die Ersatzkassen – das sind Techniker Krankenkasse (TK), BARMER, DAK-Gesundheit, Kaufmännische Krankenkasse – KKH, Handelskrankenkasse (hkk) und HEK – Hanseatische Krankenkasse – sowie der Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek) setzen sich seit vielen Jahren für die Patientensicherheit ein.

Die Ersatzkassen und der vdek haben das Portal „Mehr Patientensicherheit“ ins Leben gerufen, mit dem Ziel, die Patientensicherheit kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln.



Weitere Infos auf:
<https://mehr-patientensicherheit.de/>



BARMER

DAK
Gesundheit

KKH

hkk
KRANKENKASSE

HEK
HANSEATISCHE KRANKENKASSE



Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)
Askanischer Platz 1
10963 Berlin

Bei inhaltlichen oder technischen Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:

Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit,
gemeinnützige GmbH
Gründer & Geschäftsführer Dr. med. Marcus Rall
August-Bebel-Straße 13 | 72762 Reutlingen

Telefon: +49 (0)7121 159 58 00
E-Mail: info@patientensicherheit.de



Deutsche Gesellschaft
für Patientensicherheit

inworks[®]

BQS
INSTITUT FÜR QUALITÄT
& PATIENTENSICHERHEIT



AKTIONSBÜNDNIS
PATIENTENSICHERHEIT