



Speak up!

Was Patientinnen und Patienten für ihre eigene Sicherheit tun können

Eines ist sicher: Alle Personen im Gesundheitswesen möchten die bestmögliche Versorgung für Patientinnen und Patienten erzielen. Dennoch können Fehler passieren. Wichtig ist, daraus zu lernen, um Fehler nicht zu wiederholen. Zur Patientensicherheit können alle beitragen, auch Sie als Patientin oder Patient und Ihre Angehörigen.

Werden Sie aktiv in eigener Sache. Wie das geht, erfahren Sie in dieser Broschüre.

Auch wenn es vielleicht schwerfällt: Kommunizieren Sie Bedenken

- Ihnen geht gerade etwas, was vielleicht wichtig sein könnte, durch den Kopf?
- Irgendetwas macht für Sie überhaupt keinen Sinn?
- Sie haben vielleicht sogar ein richtig ungutes Bauchgefühl?
- Oder passiert hier gerade etwas aus Ihrer Sicht absolut Gefährliches?

Seien Sie mutig, formulieren Sie Bedenken, stellen Sie Fragen. Oder kurz gesagt: „Speak Up!“

Denn niemand möchte Fehler machen. Jeder ist dankbar, vor folgeschweren Fehlern bewahrt zu werden – auch das medizinische und pflegerische Personal.

Speak up! bedeutet:

„Probleme oder Bedenken anzusprechen, Vorschläge zu machen, Ideen einzubringen und Meinungen zu äußern, um etwas zu verändern und das Arbeiten einer Gruppe oder einer Organisation zu verbessern.“ *

Tipps für eine sichere Gesundheitsversorgung von Patient:innen und für Patient:innen

- 
- Eine Begleitung (Vertrauensperson) mitnehmen
 - Vor, während und nach dem Arztbesuch Notizen machen
 - Befunde, Arztbriefe, Allergie-, Gerätepass oder andere Gesundheitspässe und den Medikationsplan mitnehmen
 - Der Ärztin/dem Arzt alle Symptome und Erfahrungen berichten – auch scheinbar Unwichtiges kann wichtig sein
 - Nach Risiken, Neben- und Wechselwirkungen fragen und ob gegebenenfalls Medikamente weggelassen werden können
 - Hinweise und Empfehlungen im Gespräch wiederholen, um sicher zu gehen, dass Sie diese richtig verstanden haben
 - Fragen, ob das Gespräch oder wenigstens die Zusammenfassung des Gespräches aufgenommen werden darf
 - Vergewissern, dass über anstehende Eingriffe und Untersuchungen ausreichend aufgeklärt wurde und darüber, was nach Eingriffen beachtet werden muss
 - Bei Unklarheiten, Unverständnis oder Ängsten nachfragen
 - Bei unsicherem Gefühl, die Behandlung hinterfragen
 - Das Recht, eine zweite Meinung einzuholen, nutzen
 - Experten oder spezialisierte Zentren aufsuchen z. B. bei chronischen und/oder seltenen Krankheiten oder Krebsdiagnosen
 - Auf Hygienemaßnahmen bei sich und anderen achten, zum Beispiel Händedesinfektion. Sprechen Sie bei Bedarf das Personal darauf an
 - Auf eigene Erfahrungen aufmerksam machen, zum Beispiel vergangene unerwünschte Nebeneffekte oder positiv Erlebtes
 - Aktiv an der Entscheidungsfindung der Therapie beteiligen
 - Arztbriefe geben lassen, sammeln, lesen, verstehen und ggf. mit Vertrauensperson besprechen
 - Hartnäckig bleiben und nicht abwimmeln lassen
 - Eigene Krankengeschichte dokumentieren
 - Selbsthilfeangebote und Beratungsmöglichkeiten nutzen

Seien Sie umsichtig und selbstbewusst. Werden Sie zur Expertin und zum Experten der eigene Krankheit!



Speak up! Aber wie?

- Gesprächspartner/-in mit Namen ansprechen
- Blickkontakt herstellen
- Ich-Botschaften verwenden, keine „Du-Botschaften“
- Klare und direkte Sprache verwenden
- Bedenken ohne Anzeichen von Ärger oder Wut ausdrücken
- Das Problem beschreiben, wie man es selbst sieht
- Kurz, bündig und genau erläutern – keine vagen Aussagen machen
- Nach Möglichkeit einen konkreten Lösungsvorschlag anbieten
- Die Sichtweise des Gegenübers einbinden
- Die Bestätigung einholen, dass das Vorgebrachte Gehör findet

Speak up! So stellen Sie Fragen.

„Frau XY, ich sehe ein Problem ... Wie sehen Sie das?“

„Herr XY, ich habe etwas gesehen, was ich nicht verstehe. Sind Sie sicher, dass das richtig ist?“

„Frau Dr. / Herr Dr., ich habe Angst, dass ... können wir das bitte noch einmal besprechen?“

„Bei der letzten Untersuchung habe ich die Erfahrung gemacht, dass ... Können Sie da bitte berücksichtigen?“

„Ich habe in dem letzten Arztbrief eine Sache nicht verstanden, können wir da bitte noch einmal zusammen reinschauen? Ich denke das ist wichtig für die weitere Therapie.“

„Die Diagnose XY ist gestellt, was denken Sie, Frau XY?“

Das Aktionsbündnis Patientensicherheit

Das Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS) spielt als neutrale und gemeinnützige Organisation eine wichtige Rolle dabei, die Patientensicherheit in Deutschland zu verbessern, indem es Wissen vermittelt, Dialog fördert und konkrete Maßnahmen zur Fehlervermeidung und Risikominimierung anbietet. Das Aktionsbündnis Patientensicherheit hat darüber hinaus eine Reihe von Informationsbroschüren und Checklisten für Patientinnen und Patienten erstellt, wie z. B. zu den Themen:

- Sicher im Krankenhaus
- Sicher in der Arztpraxis
- 5 Fragen, wenn es um Ihre Medikamente geht.

Sie finden alle Materialien zum Download auf der APS-Webseite: www.aps.de



Stimmen für Patientensicherheit #dieMutmacherInnen

Das Projekt gibt Patientinnen, Patienten und Angehörigen selbst eine Stimme. Durch Video-botschaften, die in die Öffentlichkeit getragen werden. Die sehr persönlichen Erlebnisse sind dabei nicht abstrakt, sondern haben einen Namen und ein Gesicht. Die Berichte machen anderen Menschen Mut (Patient:innen sowie dem Gesundheitspersonal), auch ihre Stimme zu erheben oder sich generell mit dem Thema Patientensicherheit auseinanderzusetzen.

stimmen-fuer-patientensicherheit.de



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

**Aktionsbündnis
Patientensicherheit e.V.**
Alte Jakobstraße 81
10179 Berlin
Tel. +49 (0)30 36 42 816-0
info@aps-ev.de