

# Patientensicherheit

Informationen und Tipps für einen Klinikaufenthalt



**KKH**

Kaufmännische  
Krankenkasse



**„Drei Arten von Lebewesen kämpfen im Krankenhaus um ihr eigenes Überleben: das medizinische Personal, die Patienten und die Bakterien. Die erfolgreichsten sind die Bakterien.“**

Wenn ich das auf der Bühne, in einem Buch oder im Fernsehen sage, lachen die Menschen. Wenn man kurz vor einem Krankenhausaufenthalt ist, sieht das anders aus.

Götter mögen unfehlbar sein, Halbgötter nur so halb. Wo Menschen handeln, passieren Fehler – auch im Krankenhaus. Jeder zweite in einem Krankenhaus gemachte Fehler ist die Folge ungenügender Kommunikation. Meistens sind die Fehler gar nicht so spektakulär. Aber Sie sollten sich trauen, den Mund aufzumachen, wenn Sie das Gefühl haben, dass zum Beispiel die Medikation nicht stimmt. Also nicht zum Schlucken, sondern zum Nachfragen.

Es ist Ihr Recht, Ihr Körper und Ihr Leben. Und im Zweifelsfall lieber einmal zu viel zweifeln. Sie können mit Ihrem Feedback einen Unterschied machen, und gute Pflegekräfte und Ärzte werden es Ihnen danken!

Ich wünsche Ihnen alles Gute für Sie, Ihre Liebsten und Ihre Gesundheit.

Ihr  
**Dr. Eckart von Hirschhausen**  
Arzt, Wissenschaftsjournalist und Gründer  
der Stiftung Gesunde Erde Gesunde Menschen

**Informationen zur Erhebung:** Die vorliegende Broschüre basiert auf Ergebnissen einer 2019 bundesweit durchgeführten repräsentativen forsa-Umfrage im Auftrag der KKH Kaufmännische Krankenkasse unter 1.002 Personen im Alter zwischen 18 und 70 Jahren.

Alle Personenbezeichnungen in diesem Druckstück beziehen sich auf alle Geschlechter (m/w/d). Um unsere Druckstücke einfacher lesbar zu machen, werden jedoch nicht immer alle Geschlechter genannt.

## Ihre Checkliste

Auf den folgenden Seiten finden Sie viele Tipps und Informationen rund um Ihren geplanten Klinikaufenthalt:

- Fragen Sie Ihren behandelnden Arzt alles, was Sie zu dem bevorstehenden Eingriff wissen möchten.
- Recherchieren Sie vorab im Internet nur auf vertrauenswürdigen, seriösen Seiten.
- Machen Sie sich im Vorfeld oder während eines Gesprächs Notizen.
- Sichern Sie sich ab, ob der Eingriff wirklich nötig ist (Zweitmeinung).
- Checken Sie bei der Suche nach einem Krankenhaus Qualitätsmerkmale.
- Lassen Sie sich von einem Angehörigen oder Bekannten ins Krankenhaus begleiten.
- Unterschreiben Sie nur Dokumente, die Sie verstanden haben.
- Informieren Sie sich über notwendige Hygieneregeln. Achten Sie darauf, dass das Klinikpersonal, Sie selbst und Ihr Besuch die Hygieneregeln einhalten.

- Weisen Sie auf Komplikationen hin, die in der Vergangenheit bereits aufgetreten sind.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie mit Ihrem richtigen Namen angesprochen werden.
- Passen Sie auf, dass das zu operierende Körperteil an der richtigen Stelle markiert wird.
- Bewahren Sie einen Implantat-Pass gut auf.
- Teilen Sie Kritik sachlich und begründet mit. Lassen Sie sich dabei eventuell von einem Patientenführsprecher unterstützen.
- Fragen Sie nach dem Verlauf und dem Ergebnis des medizinischen Eingriffs. Lassen Sie sich für die Zeit nach der Entlassung den weiteren Behandlungsplan erklären.

### Weitere Informationen finden Sie hier:

- Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.
- Bundesverband Patientenführsprecher in Krankenhäusern e.V.
- Deutscher Patientenschutzbund e.V.

## Haben Sie Angst vor dem Krankenhaus?

Dann sind Sie damit nicht alleine: Fast jede dritte Frau und jeder vierte Mann in Deutschland haben Angst vor einem Krankenhausaufenthalt. Das haben wir mit einer von uns beauftragten forsa-Umfrage herausgefunden.

Jeder dritte Befragte begründet seine Sorgen mit eigenen schlechten Erfahrungen. Geht es Ihnen ähnlich? Das muss nicht sein. Denn als informierter Patient können Sie Ihre Sicherheit bei einem Krankenhausaufenthalt erhöhen. Weil wir Sie dabei gern unterstützen möchten, sind wir Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit e. V.

## Ihre Sicherheit liegt uns am Herzen!

Uns ist es wichtig, dass unsere Versicherten qualitativ hochwertig versorgt werden und ein Krankenhaus zufrieden wieder verlassen. Deshalb möchten wir Sie in Ihrer Patientenrolle stärken und haben in dieser Informationsbroschüre wichtige Empfehlungen und Tipps für Sie und Ihre Angehörigen zusammengestellt. Je besser Sie die medizinischen Entscheidungen nachvollziehen können und je aufmerksamer Sie im Krankenhaus sind, desto weniger Ängste und Sorgen müssen Sie haben.

## Hoher Informationsbedarf

Viele Menschen haben bereits vor dem Krankenhausaufenthalt schlaflose Nächte: Zu viele Fragen, Sorgen oder Ängste gehen ihnen durch den Kopf. Was ist, wenn etwas schiefgeht? Was genau wird gemacht? Wie hoch sind die Heilungschancen? Viele solcher Fragen lassen sich somit leicht aus dem Weg räumen.

**Fragen Sie Ihren behandelnden Arzt alles, was Sie wegen des bevorstehenden Eingriffs auf dem Herzen haben – Ihnen muss nichts peinlich sein!** Machen Sie sich vor und während des Gesprächs Notizen. Je mehr Sie über den Ablauf der Behandlung, mögliche Risiken und die anschließende Therapie wissen, desto besser können Sie auftretende Komplikationen abschätzen.

Aber auch das Internet ist für viele eine beliebte Informationsquelle. Immerhin drei Viertel der Befragten würden online recherchieren. Zwei Drittel legen besonders viel Wert auf Erfahrungen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis. Jeder Dritte fragt wiederum direkt im Krankenhaus nach und fast ebenso viele bei ihrer Krankenkasse.

→ **Alle Versicherten der KKH können bei medizinisch notwendigen und stationär erforderlichen Behandlungen jedes zur Vertragsbehandlung zugelassene Krankenhaus aufsuchen.**

Außerdem unterstützen wir Sie gern mit Informationen zu schonenden Behandlungsmethoden. Lesen und fragen Sie sich schlau, aber machen Sie sich nicht verrückt!

Lassen Sie sich in diversen Internetforen keine Angst einjagen. Informieren Sie sich stattdessen lieber auf seriösen und vertrauenswürdigen Internetseiten.

## Ist der Eingriff wirklich notwendig?

Die Entscheidung für oder gegen einen medizinischen Eingriff ist schwierig. Schließlich ist jede Operation auch mit einem Risiko verbunden. Wenn Sie nicht sicher sind, ob die vorgeschlagene Therapie die richtige für Sie ist, kann Ihnen eine zweite unabhängige Meinung helfen.

Bei einigen Indikationen wie z. B. einer Gebärmutterentfernung (Hysterektomie) ist es sogar gesetzlich geregelt, dass der behandelnde Arzt die Patienten auf die Möglichkeit einer Zweitmeinung hinweisen muss.

Wir bieten darüber hinaus bei vielen weiteren medizinischen Eingriffen wie z. B. urologischen und orthopädischen Operationen bis hin zu Krebstherapien ein Zweitmeinungsverfahren an.

### Unser Tipp!

Wenn Sie daran zweifeln, ob der Eingriff medizinisch notwendig ist, informieren Sie sich über unser Angebot für eine ärztliche Zweitmeinung unter [kkh.de/zweitmeinung](http://kkh.de/zweitmeinung). Gemeinsam mit unseren Vertragspartnern bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die empfohlene Operation noch einmal objektiv beurteilen zu lassen. Das Ergebnis und die Empfehlung können Sie anschließend mit Ihrem behandelnden Arzt besprechen.



## Krankenhauswahl: Was ist wirklich wichtig?

Wer stationär behandelt werden muss, möchte sich gern in den besten Händen wissen. Daher müssen Krankenhaus, Station und das ärztliche Fachpersonal optimal zu der jeweiligen Behandlung passen.

Doch wie können Sie das herausfinden? Laut unserer Umfrage vertrauen dabei viele Menschen auf die Erfahrungen anderer: Die Befragten legen viel Wert auf einen guten Ruf des Krankenhauses und des behandelnden Arztes.

Den Patienten sind Qualitätsanforderungen wie Spezialisierung der Klinik wichtiger als Annehmlichkeiten wie Wohnortnähe oder Unterbringung im Einzel- oder Zweibettzimmer.

## Unser Tipp!

Achten Sie bei der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus auf **Qualitätsmerkmale wie Spezialisierung auf dem Fachgebiet oder Anzahl der durchgeführten Behandlungen.**

Je häufiger ein medizinischer Eingriff durchgeführt wird, desto besser sind die Erfahrungen – auch mit möglichen Komplikationen. Wir unterstützen Sie dabei mit unserer Krankenhaussuche unter [kkh.de/krankenhaussuche](http://kkh.de/krankenhaussuche). Das Online-Angebot umfasst **deutschlandweit 2.000 Krankenhäuser mit über 900.000 Patientenbewertungen!**

### Aufklärung im Krankenhaus

Vor dem Eingriff muss der behandelnde Arzt den Patienten im Krankenhaus umfassend über Notwendigkeit, Risiken und mögliche Komplikationen informieren. Ein bloßer Verweis auf den sogenannten Aufklärungsbogen reicht nicht aus. Dieser sollte erst nach einem Gespräch unterschrieben werden.

→ **Lassen Sie sich wenn möglich von einem Angehörigen oder Bekannten begleiten. Vier Ohren hören mehr als zwei.** Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen. Unterschreiben Sie Dokumente nur, wenn Sie diese verstanden haben, und bewahren Sie eine Kopie für Ihre Unterlagen auf.

### Sorge vor Krankenhauskeimen

Viele Menschen haben Angst, dass sie sich während ihres Krankenhausaufenthalts mit einem Krankenhauskeim infizieren. Diese Bakterien kommen auf der Haut und den Schleimhäuten von vielen gesunden Menschen vor. Sie werden von Mensch zu Mensch oder über verunreinigte Gegenstände übertragen. Erst wenn sie über Wunden in den Körper gelangen, können sie eine Infektion verursachen, die nur schwer behandelbar ist. Denn gegen einige Erreger sind Antibiotika immer häufiger unwirksam.

→ **Achten Sie darauf, dass das Klinikpersonal im Krankenhaus die Hygieneregeln einhält.**

Dazu gehören regelmäßiges sorgfältiges Händewaschen und gründliche Desinfektion der Hände. Außerdem dürfen Wunden und Hautverletzungen nur mit sterilen Verbänden und Pflastern abgedeckt werden. Auch Sie selbst und Ihr Besuch sollten die Hände desinfizieren. Fassen Sie keine Drainagen, Schläuche oder Ähnliches an: Wenn sich etwas gelöst hat, wenden Sie sich an das Pflegepersonal.



## Komplikationen im Krankenhaus

Jeder Zweite, der Angst vor einem Krankenhausaufenthalt hat, fürchtet sich vor einer erneuten Operation oder Komplikationen bei der Narkose. Auch eine mögliche schlechte Wundheilung und mangelhafte Qualität der verwendeten Produkte bereiten fast der Hälfte der Befragten Sorgen. Deutlich seltener ist hingegen die Angst vor vergessenem OP-Besteck im Körper oder vor einer Medikamenten-Unverträglichkeit.

→ **Teilen Sie dem behandelnden Arzt oder Anästhesisten im Aufklärungsgespräch mit, ob es bei Ihnen in der Vergangenheit bereits zu Komplikationen kam, zum Beispiel im Rahmen der Narkose.**

→ **Fragen Sie immer nach, warum Sie ein neues Medikament erhalten und welche Nebenwirkungen dies haben kann.**

Wenn Sie befürchten, dass Ihnen ein falsches Medikament ausgeteilt wurde oder Sie sich durch das neue Arzneimittel unwohl fühlen, sollten Sie sich sofort beim Pflegepersonal melden! Eine Liste Ihrer aktuell benötigten Medikamente (Medikationsplan) hilft, mögliche Unverträglichkeiten oder Allergien zu vermeiden.

**Vergewissern Sie sich, dass die Ärzte und Pflegenden Sie mit dem richtigen Nachnamen ansprechen und Sie aktiv nach Ihrem Vornamen und Geburtsdatum fragen.** Außerdem sollten Sie ein Patienten-Identifikationsarmband erhalten. Achten Sie darauf, dass Röhrchen für die Blutentnahme oder Urinbecher richtig beschriftet sind. Passen Sie auf, dass das zu operierende Körperteil an der richtigen Stelle markiert wird. Wenn Sie Zweifel haben, äußern Sie diese in jedem Fall!

## Verwechslung am OP-Tisch

Dass Patienten im Krankenhaus verwechselt werden, ist zum Glück zwar selten, kann aber gefährliche Auswirkungen haben. Auch dass das falsche Körperteil, zum Beispiel rechtes statt linkes Knie oder Auge operiert wird, ist leider schon vorgekommen.

Die Ursache dafür können Zeitnot, mangelnde Kommunikation sowie fehlerhafte Übergaben zwischen Pflegepersonal und behandelnden Ärzten sein. Solche unnötigen Behandlungsfehler müssen unbedingt vermieden werden. Immer mehr Krankenhäuser setzen deshalb Checklisten und standardisierte Verfahren, zum Beispiel aus der Luftfahrt, ein.

So trainiert das Klinikpersonal die Abläufe am Patienten, was die Sicherheit im OP-Saal signifikant erhöht.



## Probleme durch fehlerhafte Medizinprodukte

Defekte Herzschrittmacher, Hüftprothesen mit Metallabrieb, sich selbst auflösende Stents: Leider gab es in der Vergangenheit negative Schlagzeilen über fehlerhafte Medizinprodukte. Grund ist der steigende Bedarf an medizinischen Innovationen. Diese wurden aber häufig nicht ausreichend auf Wirksamkeit und Haltbarkeit geprüft. Um die Patienten besser zu schützen, werden neue Verfahren und Produkte bei der Zulassung künftig stärker kontrolliert und ein Register aufgebaut.

### Unser Tipp!

**Wir wissen nicht, welche Produkte bei unseren Versicherten eingesetzt wurden. Deshalb ist es wichtig, dass Sie den sogenannten Implantat-Pass, den Sie nach der Operation erhalten, gut aufbewahren.** Sollte es gegebenenfalls zu einer Rückruf-Aktion kommen, können Sie anhand des Passes zurückverfolgen, ob Sie betroffen sind. Denn dieser enthält Angaben zu Typ, Seriennummer und Hersteller. Sollte es bei anderen Medizinprodukten zu Beschwerden kommen, wenden Sie sich an Ihren behandelnden Hausarzt oder direkt an das Krankenhaus, in dem Sie operiert wurden.

## Unzufrieden? Äußern Sie Ihre Kritik!

Wenn Patienten oder Angehörige mit dem Verlauf oder dem Ergebnis einer Behandlung unzufrieden sind, sollten sie dies nicht verschweigen.

Konflikte stören die Genesung und sollten deshalb schnell gelöst werden. Unterstützen können unabhängige Patientenfürsprecher, die in vielen Kliniken tätig sind. In vertraulichen Gesprächen vermitteln sie zwischen Patienten und Klinikpersonal.

### → Nutzen Sie das Angebot der Patientenfürsprecher, wenn die behandelnde Klinik über eine solche Organisationsstruktur verfügt.

Ist dies nicht der Fall, sollten Sie Ihre Kritik trotzdem sachlich und begründet vortragen. Ein Krankenhaus, das an einer optimierten Versorgung interessiert ist, nimmt die Rückmeldungen seiner Patienten ernst.

## Heilungserfolg nach der Entlassung

Damit Patienten auch nach einem Krankenhausaufenthalt bestmöglich versorgt sind, ist das Entlassmanagement gesetzlich geregelt. Dazu arbeiten das Krankenhaus und die Kranken- oder Pflegekasse eng zusammen. Sie kümmern sich z. B. darum, dass Hausarzt, Pflegedienst, Rehaklinik etc. nach der Entlassung eines Patienten einsatzbereit sind und sie organisieren u. a. pflegerische Maßnahmen, Physiotherapie oder eine Anschlussreha. Außerdem erhält der Patient einen Entlassungsbrief mit Labor- oder Röntgenbefunden sowie einen Medikationsplan. Wenn der Patient dies möchte, wird ein Arztbrief an den weiterbehandelnden Arzt geschickt.

→ Lassen Sie sich vom behandelnden Arzt den Verlauf und das Ergebnis des medizinischen Eingriffs genau erläutern. Nur wenn Sie wissen, was Ihrem Körper nach der Behandlung gut tut, können Sie Ihre Heilung zu Hause unterstützen!





**KKH Kaufmännische Krankenkasse**  
Hauptverwaltung  
30125 Hannover  
Service-Telefon: 0800 5548640554  
service@kkh.de  
kkh.de

