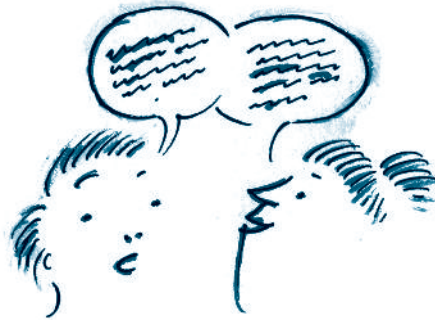


Fehler vermeiden – Helfen Sie mit!

Ihre Sicherheit im Spital



patientensicherheit schweiz

Impressum

Herausgeber

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Inhalt und Redaktion

PD Dr. rer. med. David Schwappach
Dr. sc. hum. Olga Frank
Dr. med. Marc-Anton Hochreutener
Zahlreiche Experten aus dem Gesundheitswesen

Illustrationen

PD Dr. med. Thomas J. Strasmann

Gestaltung

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zürich

Unterstützt

durch das Bundesamt für Gesundheit (BAG)

Copyright

Stiftung für Patientensicherheit, Zürich

3. Auflage

Zürich, April 2013

migesplus

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorununuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Në qoftë se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problèm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercümanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, consulte a un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- பாசைப்பிரச்சனை இருப்பின் மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவைஎன கேட்கவும்.

Inhalt

Seite

Fehler vermeiden – Helfen Sie mit! Ihre Sicherheit im Spital	2
Angehörige und Freunde	6
Kinder, bewusstlose und eingeschränkte Patienten	7
Bescheid geben – Bescheid wissen	8
Hände desinfizieren	10
Medikamente	12
Bei Eingriffen und Operationen	14
Vermeidung von Verwechslungen	16
Austritt	18
Was tun, wenn doch ein möglicher Fehler passiert?	20
Dieses Dokument gehört Meine Medikamente Diese Medikamente vertrage ich nicht Fragen, andere wichtige Informationen und Notizen	

Fehler vermeiden – Helfen Sie mit! Ihre Sicherheit im Spital



- Als Patientinnen und Patienten, Eltern und Angehörige können Sie mithelfen, dass bei Ihrem Spitalaufenthalt alles gut läuft.

Sie und wir – wir haben ein gemeinsames Ziel: Wir wollen, dass Sie einen guten Spitalaufenthalt haben. Wir setzen alles daran, dass bei Ihrer Behandlung keine Fehler auftreten. Trotzdem:

Auch in einem Spital können Fehler passieren – wie überall, wo Menschen arbeiten.

Als Patientin oder Patient, als Eltern oder Angehörige können Sie dazu beitragen, Fehler zu vermeiden.

- Stellen Sie Fragen.
- Sagen Sie uns, wenn Sie etwas beobachten, das Sie zweifeln lässt.

Das ist ein Beitrag zu Ihrer eigenen Patientensicherheit! Und Sie helfen damit generell: Wenn das Spital seine Fehler kennt, kann es daraus lernen und diese in Zukunft vermeiden.

Auf den folgenden Seiten finden Sie wichtige Empfehlungen. Sie finden Tipps, worauf Sie achten können und welche Fragen Sie stellen können. Vielleicht treffen nicht alle Empfehlungen auf Sie zu. Studieren Sie trotzdem alle Tipps genau. Bei Unklarheiten wenden Sie sich an Pflegende oder Ärzte.

Ganz wichtig: Gelegentlich trauen Sie sich vielleicht nicht, zu fragen oder etwas zu sagen. Wir wissen, dass das manchmal Mut braucht. Aber es lohnt sich. Lassen Sie sich nicht dazu verleiten, nichts zu sagen oder nicht zu fragen, nur weil Sie sich nicht getrauen!

Seien Sie bestimmt aber freundlich. Es geht nicht um Konfrontation sondern um Kooperation.

Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Übersetzer.

Wir sind froh, wenn Sie diese Empfehlungen berücksichtigen. Aber es ist freiwillig. Die Verantwortung für Ihre Sicherheit trägt immer das Spital. Wenn Sie aus gesundheitlichen oder anderen Gründen gewisse Empfehlungen nicht berücksichtigen, so wird das für Sie keine Nachteile haben.

Beispiel 1

Frau Schweizer liegt wegen eines Herzleidens im Spital. Die Ärztin im Spital hat ihr neue Medikamente verordnet. Sie erhält die neuen Tabletten seit einigen Tagen. Sie weiss, wie sie aussehen und wie viele sie nehmen muss. An einem Morgen bringt ihr die Pflegende vom Nachtdienst die Medikamente, die sie vor dem Frühstück einnehmen soll. Frau Schweizer schaut sich die Medikamente an. Sie stellt fest, dass eine Tablette mehr dabei ist als sonst. Sie weist die Pflegende darauf hin. Diese überprüft die Medikamente und bestätigt, dass tatsächlich eine Tablette zu viel dabei ist. Sie ist froh über den Hinweis. Frau Schweizer konnte durch ihre Aufmerksamkeit einen Fehler abwenden.

Beispiel 2

Herr Zürcher und Herr Basler liegen nach einer Operation im gleichen Spitalzimmer. Beide haben eine Operationswunde mit einem Verband. Bei der Visite öffnet der Arzt den Verband bei Herrn Zürcher. Er kontrolliert seine Operationswunde. Er will danach auch die Operationswunde bei Herrn Basler anschauen. Er ist etwas im Stress und vergisst, sich dazwischen die Hände zu desinfizieren. Herr Basler fragt den Arzt, ob seine Hände zwischen dem Verbandswechsel von zwei Patienten nicht desinfiziert werden müssten. Der Arzt bedankt sich für den Hinweis. Er holt sein Versäumnis nach und desinfiziert seine Hände bevor er die Operationswunde von Herrn Basler kontrolliert. Durch die Nachfrage hat Herr Basler vermieden, dass eventuell Keime über die Hände des Arztes auf seine Operationswunde übertragen werden.

Angehörige und Freunde



- Auch Ihre Angehörigen oder Freunde können zu Ihrer Sicherheit beitragen und die Hinweise beachten.

Ihre Angehörigen können aufmerksam sein und für Sie Fragen stellen. Vier Augen sehen mehr als zwei. Vier Ohren hören mehr als zwei. Wenn es eine Unterstützung für Sie ist, fragen Sie einen Angehörigen oder Freund, Sie zu begleiten.

Kinder, bewusstlose und eingeschränkte Patienten

Alle Tipps und Empfehlungen dieser Broschüre gelten besonders auch

- für Eltern von Kindern
- für Angehörige von erwachsenen Patienten mit eingeschränkter Entscheidungsfähigkeit: zum Beispiel Patienten mit Demenz, Bewusstlosigkeit oder geistiger Behinderung.

Als Eltern kennen Sie Ihr Kind am besten. Als Angehöriger kennen Sie den Patienten besser als Ärzte und Pflegende. Ihre Eindrücke sind daher wichtig und wertvoll für unsere Mitarbeiter!

Sie haben als Eltern das Recht, bei Ihrem Kind zu sein. Dies gilt auch bei der Durchführung von Untersuchungen, Behandlungen und pflegerischen Massnahmen. Falls Ihre Anwesenheit nicht gewünscht oder möglich ist, bitten Sie um eine Erklärung.



- Dasselbe gilt für Angehörige erwachsener Patienten mit eingeschränkter Entscheidungsfähigkeit.

Bescheid geben – Bescheid wissen



- Je mehr Sie von uns und wir von Ihnen erfahren, umso sicherer wird Ihr Spitalaufenthalt.

Fragen Sie bei Spitaleintritt, welche Ärzte und Pflegefachpersonen für Sie verantwortlich sind.

Informieren Sie Ärzte und Pflegende über Ihre Erkrankungen und Medikamente. Vergessen Sie nicht, Ihre Allergien anzugeben. Zum Beispiel Allergien auf

- Medikamente
- Nahrungsmittel
- im Spital verwendete Materialien wie Desinfektionsmittel, Pflaster, Kontrastmittel etc.
- Allergien auf andere Dinge

Sie sollten bei jeder Untersuchung und Behandlung und bei jedem neuen Medikament verstanden haben,

- warum Sie diese benötigen,
- welche Folgen und Wirkungen sie haben
- wie die Untersuchungen oder Behandlungen durchgeführt werden,
- von wem sie ausgeführt werden.

Fragen Sie nach, wenn Sie dies nicht verstanden haben! Es ist hilfreich, im Gespräch mit Pflegenden oder Ärzten die Informationen in eigenen Worten zu wiederholen. Versuchen Sie es!

Wenn Sie unsicher sind, ob alles korrekt verläuft, fragen Sie nach. Fragen Sie, bis Sie es verstehen.

Wenn Sie widersprüchliche Informationen erhalten, bitten Sie immer um eine Klarstellung!

Wenn Sie Fragen haben, fragen Sie möglichst umgehend. Warten Sie mit keiner Frage bis zum nächsten Tag! Scheuen Sie sich nicht, auf ein Problem mehrmals hinzuweisen oder zu fragen. Auch weil Mitarbeiter wechseln. Sie können sich Fragen auch im Umschlagblatt dieser Broschüre notieren.

Wenn Sie neue Symptome haben, sagen Sie der Pflegenden oder dem Arzt sofort Bescheid. Sagen Sie z.B. sofort, wenn Sie Schmerzen oder Atemnot haben!

Wenn Sie als Eltern oder Angehöriger bemerken, dass sich der Gesundheitszustand Ihres Kindes oder Angehörigen verschlechtert, dann melden Sie dies sofort einer Pflegenden oder einem Arzt. Fragen Sie nach, bis deren Erklärungen klar und befriedigend sind.

Hände desinfizieren



■ Helfen Sie mit, Infektionen zu verhindern.

Infektionen im Spital sind häufig. Um Infektionen zu verhindern, ist es wichtig, dass keine Keime (Bakterien, Viren) zwischen Patienten übertragen werden. Das beste Mittel ist, die Hände zu desinfizieren (die Hände mit einer Alkohollösung einzureiben)!

Vor jeder Handlung an einem Patienten und vor jedem Körperkontakt sollten sich Pflegende, Ärzte und andere Therapeuten die Hände desinfizieren. Dies wird jedoch manchmal vergessen.

Auch beim Tragen von Handschuhen: Die Desinfektion der Hände sollte vor dem Anziehen der Handschuhe erfolgen.

Achten auch Sie darauf, ob die Mitarbeiter die Hände desinfizieren. Das ist eine grosse Hilfe.

Falls die Mitarbeiter die Hände nicht direkt vor Ihnen mit einer Alkohollösung einreiben,

- fragen Sie vor jeder Handlung an Ihnen, ob sie sich die Hände desinfiziert haben
- Scheuen Sie sich nicht, auch Ärzten diese Frage zu stellen!

Wie können Sie fragen? Sie können zum Beispiel sagen: «Ich bin dankbar, wenn sich alle die Hände desinfizieren. Deshalb möchte ich nachfragen, ob Sie die Hände desinfiziert haben». Oder Sie können sagen: «Ich mache mir Sorgen wegen Infektionen und bin froh, wenn sich die Leute die Hände immer desinfizieren. Haben Sie Ihre Hände desinfiziert?».

Achten Sie darauf, dass auch Sie und Ihre Angehörigen während des Spitalaufenthalts regelmässig die Hände waschen. Hände waschen nach dem Toilettengang ist ein Muss!

Medikamente



■ Bei Ihren Medikamenten soll alles stimmen.

Informieren Sie den Arzt oder eine Pflegende über alle Ihre Medikamente, die Sie zur Zeit einnehmen. Am besten bringen Sie eine Liste mit. Geben Sie auch sogenannte «sanfte» Heilmittel an. Das sind zum Beispiel Kräuter, pflanzliche oder homöopathische Mittel, chinesische Medizin, Vitamine, Mineralien (Spurenelemente), Nahrungsergänzungsmittel oder Anti-Aging-Produkte. Vergessen Sie auch nicht Arzneimittel, die Sie nur gelegentlich einnehmen (z.B. Kopfschmerzmittel). Und nennen Sie die Medikamente, die Sie nicht vertragen.

Teilen Sie dem Arzt oder der Pflegenden alle Allergien mit. Zum Beispiel Allergien auf

- Medikamente
- Nahrungsmittel

- im Spital verwendete Materialien wie Desinfektionsmittel, Pflaster, Kontrastmittel etc.
- Allergien auf andere Dinge

Sie finden am Schluss dieses Büchleins Listen, auf denen Sie all diese Dinge eintragen können.

Fragen Sie vor jeder Einnahme eines neuen Medikaments nach,

- wofür es ist
- was Sie über die Anwendung und Nebenwirkungen wissen müssen
- ob die Medikamente, die Sie einnehmen, miteinander verträglich sind.

Wenn Sie nach Einnahme eines Medikaments eine ungewöhnliche Reaktion bemerken, melden Sie dies sofort einer Pflegenden oder einem Arzt.

Schauen Sie sich jedes Medikament an. Überprüfen Sie, ob es das richtige Medikament ist.

Sagen Sie es, wenn Sie glauben, dass Sie

- ein falsches Medikament erhalten
- eine falsche Dosis erhalten
- das Medikament zum falschen Zeitpunkt erhalten
- zu viele Medikamente erhalten

Nehmen Sie es nicht ein, bis Ihr Zweifel ausgeräumt ist.

Fragen Sie die Pflegenden oder den Arzt nach einer Liste mit den Medikamenten, die Sie im Spital erhalten.

Nehmen Sie niemals Medikamente von Anderen ein. Geben Sie ihre Medikamente keiner anderen Person! Was für Sie gut ist, kann einem anderen Menschen schweren Schaden zufügen.

Lassen Sie Ihre Medikamente immer nur auf Ihrem eigenen Nachttisch stehen und nirgendwo sonst im Zimmer. Damit vermeiden Sie, dass Medikamente versehentlich von falschen Personen eingenommen werden.

Bei Eingriffen und Operationen



- Vor und nach Eingriffen und Operationen ist Ihre Aufmerksamkeit hilfreich.

Fragen Sie den Arzt über die geplante Operation, bis Sie alles verstehen. Im Gespräch können Sie das Verstandene in eigenen Worten wiedergeben. So überprüfen Sie, ob Sie alles begriffen haben. Bilder oder Skizzen von der geplanten Operation helfen, es besser zu verstehen. Fragen Sie danach!

Fragen Sie den Arzt nach einer Kopie des Aufklärungsprotokolls über Ihre geplante Operation.

Wird die Operationsstelle an Ihrem Körper vorher mit einem Stift markiert, helfen Sie mit, dass die richtige Stelle markiert wird. Sagen Sie sofort Bescheid, wenn Sie Zweifel haben, ob es die richtige Stelle ist. Falls die Operationsstelle nicht markiert wird, fragen Sie nach, warum dies nicht geschieht.

Helpen Sie mit, die Operationswunde zu schützen.

Der Verband darf nur von Ärzten oder Pflegenden mit desinfizierten Händen gewechselt werden. Informieren Sie den Arzt oder die Pflegenden umgehend bei Schmerzen, Pochen, Rötungen, Feuchtwerden, Ablösung des Verbands oder anderen Problemen an der Operationswunde.

Die Kontrolle der Operationswunde und der Verbandswechsel sind nur durch Pflegende oder Ärzte durchzuführen!

Vermeidung von Verwechslungen



■ Das Richtige am richtigen Patienten tun.

Im Spital halten sich sehr viele Menschen auf, manchmal nur für kurze Zeit. In der modernen Medizin werden oft komplizierte und vielfältige Aufgaben gleichzeitig erledigt. Dabei kann es trotz aller Sorgfalt vorkommen, dass Dinge, Informationen oder Menschen verwechselt werden. Wir tun alles, dass dies nicht geschieht. **Trotzdem ist es hilfreich, wenn Sie dazu beitragen, dass keine Verwechslungen passieren.**

Achten Sie darauf, dass Ärzte, Pflegende und Therapeuten immer sicherstellen, dass Sie der richtige Patient sind. Dazu werden Sie zum Beispiel nach Ihrem Namen, Vornamen und Geburtsdatum gefragt. Dies ist vor jeder Untersuchung und Behandlung wichtig. Es kann vorkommen, dass man Sie mehrfach nach Ihrer Identität fragt. Helfen Sie jedes Mal mit! Nennen Sie Ihren korrekten Vor- und Nachnamen, damit Sie nie verwechselt werden.

Wenn Sie mit dem falschen Namen oder undeutlich angesprochen werden, korrigieren Sie die Verwechslung sofort und sagen Sie, wer Sie sind.

Wenn man an Ihnen etwas macht und Sie nicht sicher sind, ob wirklich Sie gemeint sind, fragen Sie nach.

Wenn Sie eine Bluttransfusion erhalten, kontrollieren Sie, ob Ihr Vor- und Nachname und Geburtsdatum korrekt auf dem Blutprodukt (Beutel) stehen. Machen Sie diese Kontrolle gemeinsam mit der Pflegenden oder dem Arzt.

Gebärabteilungen und Stationen für Neugeborene und Säuglinge: Wenn Sie Muttermilch abpumpen, schauen Sie, dass die Milchgefäße und Schoppen für Ihr Kind mit dem richtigen Vor- und Nachnamen angeschrieben sind.

Austritt



■ Damit es nach dem Spital gut weitergeht.

Sie sollten über folgendes Bescheid wissen, wenn Sie aus dem Spital entlassen werden:

- wer für die weitere Behandlung verantwortlich ist
- wer den Austrittsbericht erhält
- auf was Sie achten müssen
- welche Medikamente Sie wie weiter nehmen sollen
- welche neuen Medikamente Sie weiter nehmen müssen
- welche früheren Medikamente ersetzt wurden durch andere
- was Sie für Ihre Genesung beachten sollten
- bei welchen Anzeichen Sie sich wo melden müssen

- **wohin** Sie entlassen werden
- **wie** Sie dorthin gelangen
- **wie** und **von wem** Sie dort versorgt werden

Lassen Sie sich eine **Kopie des Austrittsberichtes oder des Kurzberichts** geben. Dieser enthält Ihre Diagnosen, Verordnungen und Medikamente.

Wenn Sie weiterhin Medikamente nehmen müssen, fragen Sie nach einem **Medikamentenplan**. Auf diesem soll stehen, welche Medikamente Sie wann, wie, wie lange und in welcher Dosis nehmen müssen.

Fragen Sie, ob Sie die benötigten **Medikamente für die nächsten Tage und ein Rezept** mitbekommen.

Fragen Sie nach der nächsten Kontrolluntersuchung und nach einem Arzzeugnis für Arbeitsunfähigkeit, falls Sie eines benötigen.

Was tun, wenn doch ein möglicher Fehler passiert?



Wenn Sie einen möglichen Fehler erlebt oder beobachtet haben, informieren Sie sofort den Arzt oder die Pflegenden. Sie können sich auch an eine andere Stelle wenden. Einige Spitäler haben eine Patientenstelle, eine Ombudsstelle oder ein Beschwerdebüro. Es gibt aber auch externe Anlaufstellen. Lassen Sie sich von einer Pflegenden oder von einer Stelle im Spital sagen, wohin Sie sich wenden können.

Kam es bei Ihnen zu einem möglichen Fehler, fragen Sie den Arzt, was genau passiert ist. Fragen Sie, welche Auswirkungen der Fehler auf Ihre Gesundheit hat und was unternommen wird, um weiteren Schaden abzuwenden.

Sie können sich zudem immer wenden an:

spo – Patientenschutz
Häringstrasse 20
8001 Zürich
Telefon +41 (0)44 252 54 22
www.spo.ch

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
Hofwiesenstrasse 3 / Postgebäude Schaffhauserplatz
8042 Zürich
Telefon +41 (0)44 361 92 56
www.patientenstelle.ch

Dieses Dokument gehört

Name _____

Vorname _____

Geburtsdatum _____

Station (bitte anpassen, wenn diese ändert)

- Es hilft, wenn man sich auf Gespräche mit Ärzten und Pflegenden vorbereitet. Hier können Sie wichtige Dinge aufschreiben. Die Listen können Sie brauchen, um Ärzte und Pflegende zu informieren, wenn Sie nicht schon einen vollständigen Medikamentenplan und Allergiepass dabei haben.

- Schreiben Sie hier alle Ihre Allergien auf. Zum Beispiel Allergien auf Medikamente, Nahrungsmittel, im Spital verwendete Materialien wie Desinfektionsmittel, Pflaster, Kontrastmittel etc. und Allergien auf andere Dinge.

■ Meine Allergien:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Meine Medikamente

- Schreiben Sie hier alle Ihre Medikamente auf, die Sie zur Zeit nehmen. Denken Sie auch an sogenannte «sanfte» Heilmittel wie Kräuter, pflanzliche oder homöopathische Präparate, chinesische Medizin, Vitamine, Mineralien (Spurenelemente), Nahrungsergänzungsmittel oder Anti-Aging-Produkte. Vergessen Sie auch nicht Arzneimittel, die Sie nur gelegentlich einnehmen (z.B. Kopfschmerztabletten). Schreiben Sie auch die Medikamente auf, die Sie nicht vertragen.

■ Diese Medikamente **nehme ich zur Zeit ein:**

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

■ Diese Medikamente **vertrage ich nicht:**

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Fragen, andere wichtige Informationen und Notizen





patientensicherheit schweiz

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Die Realisation der Broschüre
wurde finanziell unterstützt durch

Interpharma
Novartis International AG
Stadtpital Triemli
Stadtpital Waid
Streuli Pharma AG