



# Reden ist der beste Weg

**Ein Ratgeber für Patientinnen und Patienten  
und ihre Angehörigen nach einem Zwischenfall  
oder Behandlungsfehler**



**AKTIONSBÜNDNIS  
PATIENTENSICHERHEIT**

## Inhalt

Über diese Broschüre	3
Fehler in der Medizin	5
Die Rechte der Patientinnen und Patienten	8
Über Fehler reden	10
Mit wem sollen Patienten reden?	12
Wie können Patienten mit Ärzten reden?	13
Handeln, wenn Reden nicht hilft	18
Als Patient Fehler vorbeugen	20
Zum Nachlesen	22
Adressen	23
Impressum	26

## 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 Pflegende reden nicht mit Patienten, weil sie nach einem Zwischenfall 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 für Ärzte die Broschüre „Reden ist Gold“ he-

rausgebracht. 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 ausgeliefert, hilflos, ängstlich oder wütend. Deshalb wünschen sich Patientinnen und Patienten auch eine Empfehlung, was sie nach einem Zwischenfall oder Behandlungsfehler 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).

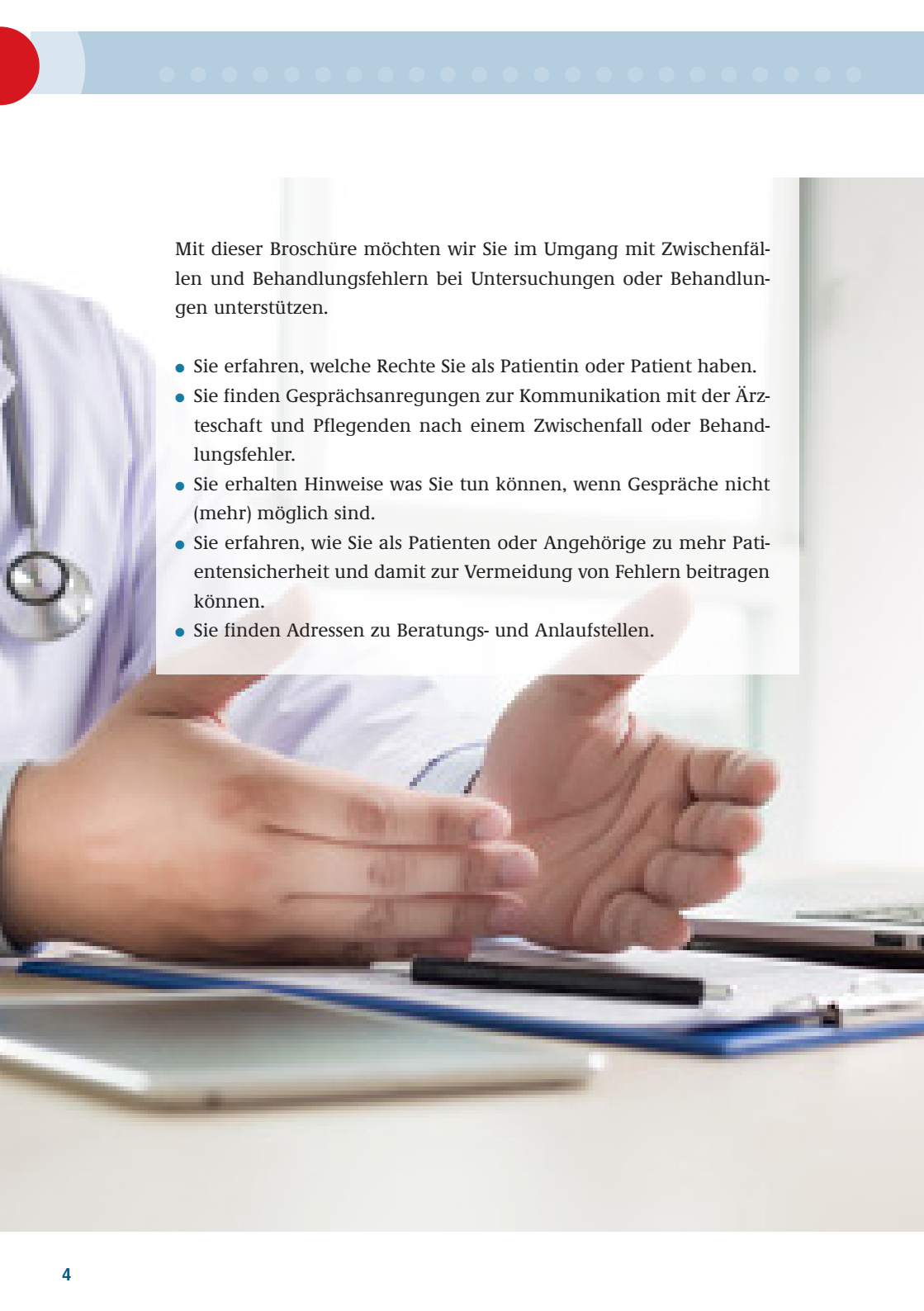
### Anmerkung:

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> „Ärzte“ und „Pflegende“ wird der Einfachheit und Klarheit wegen als Synonym für alle Gesundheitsberufe wie Medizinische Fachangestellte, Apotheker, Physiotherapeuten, auch niedergelassene Ärzte etc. verwendet.

<sup>3</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 und Behandlungsfehlern bei Untersuchungen oder Behandlungen unterstützen.

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

## Fehler in der Medizin

„Die Magensonde landete unbemerkt in der Lunge. Das Ergebnis war eine schwere Pneumonie. 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 erreichte durch intensives Auffordern, dass ich die Tablette doch 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.“

**D**as sind ausgewählte Beispiele der Patientenvertreter, die an der Broschüre mitgewirkt haben. Sicher kann jede Leserin oder jeder Leser 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 Be-

handlungsfehlern – in der Fachsprache zu unerwünschten Ereignissen – kommen. In den meisten Fällen sind die Folgen harmlos oder es gibt keine Folgen. Das lässt sich meist in einem guten Gespräch klären. Manchmal sind die Folgen nach einem unerwünschten Ereignis 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 Schicksal sein, weil Ärzte und Pflegende nun einmal nicht alles unter Kontrolle haben. Auch wenn sich Ärzte und Pflegende 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 durch: schlechte Organisation der Behandlung, gestörte Kommunikation, Fehler in der Bedienung von Apparaten, Fehler bei der Gabe von Medikamenten bzw. deren Wirkstoffe oder Verwechslungen.

Wenn verschiedene unglückliche Umstände aufeinandertreffen, bei Unachtsamkeit und wenn Sicherheitsbarrieren versagen, dann können Fehler entstehen. 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. 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, Ärzte und Pflegende können Fehler machen. So kann zum Beispiel ein überlasteter Krankenpfleger die Medikamente von Patienten verwechseln

oder eine Ärztin, die in großer Eile ist, das Händewaschen vergessen und so vielleicht einen gefährlichen Krankenhauskeim an andere Patienten weitergeben.

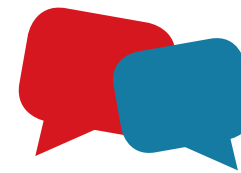
Jeder Mensch macht Fehler. Sie passieren nicht absichtlich. Wir sprechen hier nicht von den Menschen, die bewusst und in böser Absicht anderen schaden wollen. Die Krankenschwester, die den Patienten in unserem Beispiel dazu gedrängt hat, die Tablette unbedingt zu nehmen, hat dies nicht in böser Absicht 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 Pflegende 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 Fehlern leisten!



*Miteinander vernünftig reden ist das Wichtigste, wenn etwas in der Medizin nicht so läuft wie es soll! Das gilt für Ärzte und Pflegende ebenso wie für Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen.*

## Die Rechte der Patientinnen und Patienten

Die Rechte der Patientinnen und Patienten sind in einem Patientenrechtegesetz gesetzlich festgeschrieben. Dieses Gesetz gibt es seit 2013. Das Patientenrechtegesetz regelt:

- **die Patientenrechte bei der medizinischen Behandlung**

Dazu gehören Regelungen: zum Behandlungsvertrag, zur umfassenden Information und Aufklärung, zur Einwilligung in die Behandlung, zur Patientenakte, zum Einsichtsrecht in Krankenunterlagen und zu Individuellen Gesundheitsleistungen (IGel).

- **die Rechte der Patienten als Krankenversicherte**

Dazu gehören Regelungen: zu Beiträgen, zur freien Wahl der Versicherung und zu genehmigungspflichtigen Leistungen.

- **die Rechte der Patienten bei Behandlungsfehlern**

Dazu gehören Regelungen: zu Behandlungs- und Aufklärungsfehlern und zu Rechten im Schadens- und Streitfall.

**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.



Der Ratgeber „Informiert und selbstbestimmt. Ratgeber für Patientenrechte“ ist im Internet frei zugänglich unter:

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

Er kann aber auch in Papierform kostenfrei bestellt werden:

Publikationsversand der Bundesregierung  
Postfach 48 10 09 · 18132 Rostock

E-Mail: [publikationen@bundesregierung.de](mailto:publikationen@bundesregierung.de)

Tel.: 030/182722721 · Fax: 030/18102722721

Wer ausführliche Broschüren nicht 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:

[https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/P/Praevention/Infoblatt\\_Patientenrechte.pdf](https://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 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.
- Gerade bei Behandlungsfehlern sind Patientenakten ein wichtiges Beweismittel.

Die Patientenakte muss enthalten:

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





## Über Fehler reden



„Ich habe nicht die Kraft gehabt, mich erfolgreich durch Nachfragen zu wehren.“

„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 unerwünschtes Ereignis 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 notwen-

dig 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 entsprechenden Stellen für eine Beratung zu wenden.

(siehe Übersicht im Kapitel ‚Adressen‘)

### Reden ist besonders wichtig, wenn:

- dem Patienten/der Patientin tatsächlich ein Schaden entstanden ist;
- der Patient einen Schaden vermutet (zum Beispiel, wenn sich Ihre Entlassung verzögert);
- der Patient/die Patientin einen drohenden Schaden voraussieht (zum Beispiel, wenn im Krankenhaus die falschen Tabletten auf Ihren Nachttisch gestellt werden);
- der Patient/die Patientin einen Fehler bemerkt, 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);
- der Patient/die Patientin eine Fehlerquelle entdeckt, durch die ein Fehler mit einem möglichen 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).

## 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 der zuständige Oberarzt oder der Klinikdirektor sein. Viele Krankenhäuser haben auch eine Patientenombudsperson oder einen Patientenfürsprecher. Auch an diese kann man sich wenden. Ihre Aufgabe ist es, die Patienten Anliegen schnell, unbürokratisch und vor Ort zu klären. Viele Krankenhäuser haben Broschüren, die Patienten bei der Aufnahme bekommen. Darin steht auch, wie Sie den Patientenfürsprecher erreichen können. Das kann man auch auf der Internetseite des entsprechenden Krankenhauses finden. Der Patientenfürsprecher kommt auch an das Krankenbett. Die Unterstützung ist vertraulich und kostenfrei.

In Arztpraxen gibt es keine Vorgesetzten. 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. Eine Übersicht über alle Kammern und KV'en bieten die Webseiten:

- der Bundesärztekammer:  
<http://www.bundesaerztekammer.de/ueber-uns/landesaerztekammern/adressen/>
- der Kassenärztlichen Bundesvereinigung:  
<http://www.kbv.de/html/432.php>

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

Im Internet unter:

<http://www.beschwerdestellen-pflege.de>

Telefon: 02 28 / 63 63 22

E-Mail:

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

## Wie können Patienten mit Ärzten reden?



Wer durch ein unerwünschtes Ereignis einen Schaden erlitten hat, oder gerade noch einmal Glück gehabt 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 es aber das, was Patienten nach einem unerwünschten Ereignis vermissen.

**Wichtig:** Wenn ein Arzt sein Bedauern ausdrückt, geht sein Versicherungsschutz nicht verloren. Davor haben Ärzte oft Angst und

meiden deshalb das Gespräch mit Patienten. Auch das kann Patienten wütend und hilflos machen. Es sind nach unerwünschten Ereignissen 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 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.

de. Die Sachinformation ist: die Tablette wurde vertauscht. Nicht mehr und nicht weniger.

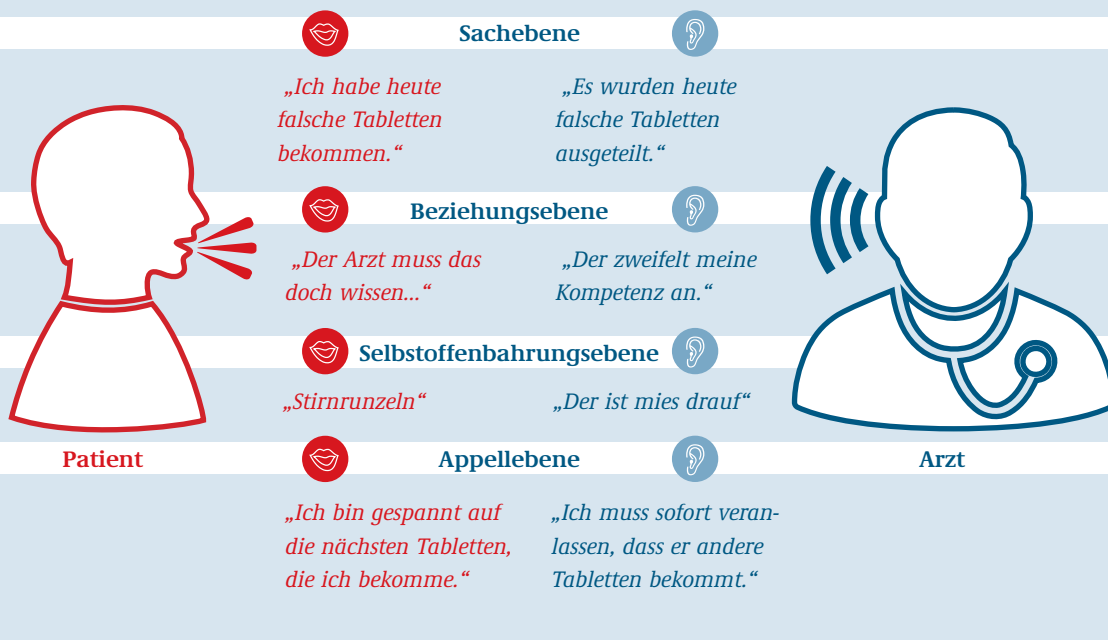
### • Beziehungsebene:

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 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.

Wenn ein Gespräch nach einem Behandlungsfehler gelingen soll, muss der Gesprächspartner mit Wertschätzung behandelt werden. 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“, hat der Arzt oder die Schwester praktisch keine Chance mehr, sich mit Ihnen über diesen Fehler 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 in den meisten Fällen 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.

Bleiben wir bei unserem Beispiel mit der Tablette:

Was der Patient sagen möchte:	<i>Ich habe große Angst eine falsche Tablette zu nehmen, weil ich dann nicht weiß, was mit mir passiert.</i>
Was der Patient sagt:	<i>Auf Ihrer Station kann man sich gar nicht sicher fühlen. Man muss ja dauernd Angst haben.</i>
Was der Arzt hört:	<i>Ihre Station ist nicht sicher.</i>
Was der Arzt darin versteht:	<i>Ihr wollt mir schaden.</i>



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 Zungen und vier Ohren! In unserem Fall könnte der Patient sagen: „Ich habe bemerkt, dass ich eine falsche Tablette bekommen habe. Würden sie das bitte prüfen? Ich bin nämlich sehr ängstlich, wissen sie?“

### 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 Moment in dem Sie besonders wütend oder verbittert sind. Lassen Sie die großen Ge-

fühle sich erst einmal setzen. 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 auch 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.
- Es ist nachgewiesen, dass immer mehrere unglückliche Umstände zusammenkommen müssen, ehe ein Fehler 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 Krankenakte. Sie haben ein gesetzlich geregeltes Recht darauf!
- Bedanken Sie sich nach dem Gespräch, wenn es in Ihrem Sinne gut gelaufen ist und treffen Sie gemeinsam Vereinbarungen für das weitere Vorgehen.



### Fragencheckliste für das Gespräch nach einem Zwischenfall

1. Was genau ist passiert?
2. Wie ist es dazu gekommen?
3. Welche Folgen hat der Fehler für mich und meine gewohnte Lebensführung?
4. Was muss nun geschehen?
5. Ist eine Behandlung notwendig um die Folgen des Fehlers/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 das unerwünschte Ereignis positiv zu beeinflussen?

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 Selbsthilfeorga-

nisationen. Sie können aber auch formlos ein Heftchen führen.

Wer gerne mit seinem Smartphone arbeitet, kann sich auch eine „Patiententagebuch-App“ laden. 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 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 abzuschern. Im Todesfall können auch Unterhaltsaufwendungen für Angehörige eingeklagt werden. Der Arzt muss dann haften, wenn er durch Missachtung 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 unerwünschten Ereignis zu Schaden gekommen ist, oder einen Schaden vermutet und eine Kommunikation nicht möglich ist, dann kann er Beratung suchen bei:

- **der eigenen Krankenkasse.** Gesetzliche Kassen sind nicht nur kompetente 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. UPD im Internet: [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)  
telefonisch gebührenfrei aus allen Netzen: 0800 0 11 77 22
- **dem Deutschen Patienten Schutzbund e.V.**  
Der DPSB ist Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit. Er bietet kostenlose Erstberatung zu Behandlungsfehlern. Auf Wunsch werden Behandlungsunterlagen angefordert und es erfolgt eine Begleitung zu Gerichtsterminen. Im Internet: <http://www.dpsb.de>
- **den Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen der Ärztekammer:**  
Der Patient kann einen schriftlichen formlosen Antrag auf Prüfung seines Sachverhaltes stellen. Das Verfahren ist für Patienten kostenfrei.

„Die Gutachterkommission erarbeitet ein schriftliches Gutachten zu der Frage, ob ein dem Arzt vorwerfbarer Behandlungsfehler festgestellt werden kann, durch den der Patient einen Gesundheitsschaden erlitten hat (oder erleiden wird). Die Schlichtungsstelle klärt den Sachverhalt auf und gibt auf der Grundlage eines Gutachtens schriftlich einen Vorschlag zur Behebung der Streitigkeit ab.“\*

- **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.  
Telefon: 0211 / 50 67 70 2  
E-Mail: [info@ra-fuer-patienten.de](mailto:info@ra-fuer-patienten.de)  
Internet: <http://www.ra-fuer-patienten.de>

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

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

\* zitiert aus der Broschüre „Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen bei den Ärztekammern. Ein Wegweiser.“  
Verfügbar unter: [http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user\\_upload/downloads/Brosch\\_Gutachterkommissionen\\_14062013.pdf](http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/Brosch_Gutachterkommissionen_14062013.pdf)

## Als Patient Fehlern vorbeugen



Viele 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.

Reden ist der erste Schritt zu mehr Patientensicherheit. Durch Reden können Fehler vermieden werden. Oft sind Pflegenden und Ärzte sogar froh, wenn Sie sie in höflicher Form auf mögliche Fehlerquellen hinwei-

### 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 Ansprache. 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 Sie nennen 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 Patientenrechtgesetz 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 oder die verabreichten Medikamente nicht wirken.

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

Auch wenn Sie im Aufnahmebogen angegeben haben, dass Sie Medikamentenallergien haben, kann es vorkommen, dass diese Angaben nicht beachtet werden. Informieren Sie in einem solchen Fall also unbedingt auch immer die behandelnden Ärzte über Allergien und Unverträglichkeiten die Ihnen aus den letzten fünf Jahren bekannt sind.

## 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:

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

E-Mail: [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:

[https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/P/Praevention/Infoblatt\\_Patientenrechte.pdf](https://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 gesundheit-

lichen 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:

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

Verlässliche, dem aktuellen Stand der Wissenschaft entsprechende Informationen zu verschiedenen Erkrankungen.

[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.

[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.

[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.

[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.

## Adressen

### Aufklärung und Beratung

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

Der erste Schritt bei einem Schaden oder vermuteten Schaden ist es, die eigenen Befunde zu verstehen. Das war in der Vergangenheit für medizinische Laien fast nicht möglich. 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.

### 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 01177 22

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

Samstag 8:00 - 18:00 Uhr

**Beratungstelefon auf Türkisch:**

0800 01177 23

Montag - Samstag 8:00 - 18:00 Uhr

**Beratungstelefon auf Russisch:**

0800 01177 24

Montag - Samstag 8:00 - 18:00 Uhr

## Bürgertelefon des Bundesgesundheitsministeriums

Beratung zu Krankenversicherung, Pflegeversicherung und Prävention

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/buergertelefon.html>

Erreichbarkeit des Bürgertelefons

Montag - Donnerstag 8:00 - 12:00 Uhr

**Bürgertelefon zur Krankenversicherung:**

030 340 6066 01

**Bürgertelefon zur Pflegeversicherung:**

030 340 6066 02

**Bürgertelefon zur gesundheitlichen**

**Prävention:**

030 340 60 66 03

**Bürgertelefon für Gehörlose und Hörgeschädigte:**

Fax 030 340 6066 07

[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:**

030 340 6066 08

**Gebärden ISDN-Bildtelefon:**

[gebaerdentelefon.bmg@sip.bmg.buergerservice-bund.de](mailto:gebaerdentelefon.bmg@sip.bmg.buergerservice-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  
0211 31006 0

[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  
030 310 189 80

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

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

Servicetelefon 030 310 189 60

Dienstag, Mittwoch, Freitag 10:00 – 14:00 Uhr,  
Donnerstag 14:00 -17:00 Uhr

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

## Patientenbeauftragte

**Berlin**

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)

**Bayern**

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

0511 120 4090

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

## NRW

0234 915351940

Montag – Freitag 9.00 - 18.00 Uhr

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

## Videodolmetscher

Der dritte Mann. Nein, damit ist nicht der berühmte britische Thriller von Carol Reed aus dem Jahr 1949 gemeint, sondern ein besonderer Begleiter für den Arztbesuch von Menschen, die nicht Deutsch sprechen. In Österreich gibt es ein Projekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“, 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:

<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

### Adressen der Gutachter- und Schlichtungsstellen

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

<http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/>

Wer keinen Zugang zum Internet hat kann die Adressen erfragen unter der Telefonnummer 030 400 456 0

### Rechtsanwälte für Medizinrecht

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.

0211 506 770 2

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

<http://www.ra-fuer-patienten.de>



## Beratungsstellen, die auf Patientenrechte spezialisiert sind

### Unabhängige Patientenberatung Deutschland UPD

Kostenfreie Beratung im gesetzlichen Auftrag zu gesundheitlichen und rechtlichen Fragen.

0800 01177 22 gebührenfrei aus allen Netzen

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

### Deutscher Patienten Schutzbund e.V.

Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit

Kostenlose Erstberatung zu medizinischen Behandlungsfehlern. Auf Wunsch werden Behandlungsunterlagen angefordert und es erfolgt eine Begleitung zu Gerichtsterminen.  
02133 46753

<http://www.dpsb.de>

### Beratungs- und Beschwerdestellen für alte Menschen

Internet:

Ein Angebot der Bundesarbeitsgemeinschaft für Krisentelefone.

0228 6363 22

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

<http://www.beschwerdestellen-pflege.de>

## Impressum

### Herausgeber:

Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.  
Am Zirkus 2  
10117 Berlin

### Konzeption und Text:

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

### Fotos:

XXXXXXXXXXXX

### 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 Dr. Swetlana Philipp (Uniklinikum der Friedrich-Schiller-Universität Jena, Institut für Psychosoziale Medizin und Psychotherapie) für die Gesprächsbeispiele

Berlin, September 2017

## War diese Broschüre hilfreich für Sie?

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

Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V.

Geschäftsstelle

Am Zirkus 2

10117 Berlin

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

Internet

Zeitung / Zeitschriften

Empfehlung

Auslage Arzt/Klinik

Funk/Fernsehen

Anderes

und zwar: \_\_\_\_\_

## Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

---

---

---

---

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

---

---

---

---

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

