



**Ihr Patientenhandbuch –
Leitfaden für einen sicheren
Krankenhausaufenthalt**

The background is a solid teal color. On the left side, there are several dashed white circles of varying sizes, arranged in a roughly diagonal pattern from the top left towards the bottom right. A vertical dashed white line runs along the right edge of the page.

Vorworte

Liebe Patientinnen und Patienten!

Im Gesundheitsbereich begegnen wir zunehmend komplexen Herausforderungen – die Behandlungsqualität, Patientensicherheit und Ihre individuelle Zufriedenheit stehen dabei im Vordergrund. Wir als Gesundheitsexperten sehen Patientinnen und Patienten als wichtige Partner. Daher haben wir erstmals in Österreich ein Patientenhandbuch für Sie und Ihre Vertrauenspersonen entwickelt. Es ist uns ein großes Anliegen, Sie aktiv in Ihren Behandlungsprozess miteinzubeziehen. Wir brauchen gut informierte, interessierte und aktive Patientinnen und Patienten. Das vorliegende Buch soll Ihnen Wege und Möglichkeiten zeigen, wie Sie mit uns gemeinsam diese Partnerschaft leben können. Es soll Ihnen aufzeigen, welche Fragen Sie uns stellen können, was Sie selber tun können und es soll erklären, warum Ihre aktive Mitarbeit für uns so wichtig und wertvoll ist. Anhand vieler Beispiele werden Sie erfahren, worauf es uns dabei ankommt.

Wir wünschen uns, dass Ihnen dieses Patientenhandbuch ein hilfreicher Begleiter wird.



Drⁱⁿ Brigitte Ettl
Präsidentin der Österreichischen
Plattform Patientensicherheit
Ärztliche Direktorin Krankenhaus Hietzing
mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel



Foto: Johannes Zimmer

Liebe Patientinnen und Patienten!

Patientinnen und Patienten stehen im Zentrum unseres Gesundheitssystems und sind unsere wichtigsten Partnerinnen und Partner. Erklärtes Ziel aller Reformbestrebungen ist es, unser Gesundheitswesen noch patientenfreundlicher zu gestalten, das heißt: näher an die Patientinnen und Patienten heranzurücken.

Fragt man Patientinnen und Patienten nach ihren Erfahrungen, die sie bei einem Spitalsaufenthalt gemacht haben, dann erhält man überwiegend positive und sehr positive Antworten. Und doch gibt es gerade in den Spitälern einen großen Spielraum, in dem Qualitätsverbesserungen möglich sind. Die Integration von Qualitätsstandards in medizinische Behandlung und pflegerische Betreuung verstärkt die Patientensicherheit und ist deshalb Gebot der Stunde. Das nun vorliegende Patientenhandbuch informiert die Patientinnen und Patienten sehr detailliert, welche Anforderungen der Spitalsalltag mit sich bringt, welche Probleme auf Sie zukommen und wie diese vernünftig zu bewältigen sind.



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Alois Stöger'. The signature is written in a cursive style.

Alois Stöger
Bundesminister für Gesundheit

Liebe Patientinnen und Patienten!

Viele Patientinnen und Patienten, die aufgrund einer Erkrankung das erste Mal einen längeren Krankenhausaufenthalt vor sich haben, sind unsicher und wissen nicht, welche Gegebenheiten und Behandlungen im Spital auf sie zukommen.

Dieses Handbuch soll Ihnen, liebe Patientinnen und Patienten, helfen, sich auf Ihre Zeit im Krankenhaus optimal vorbereiten zu können und Ihren Aufenthalt so angenehm und sicher wie möglich zu gestalten. Egal, ob es darum geht, welche Dokumente, Befunde und persönliche Gegenstände Sie mitnehmen sollten oder welche Rechte Sie als Patientin oder Patient haben – dieser Leitfaden unterstützt Sie mit wichtigen Informationen und Sicherheitstipps. Denn je besser Sie vorbereitet und informiert sind, desto leichter ist es auch für uns Ärztinnen und Ärzte, Sie im Spital bestmöglich versorgen zu können. Unser Ziel ist es, dass Sie sich im Krankenhaus sicher und wohlfühlen, und hoffen, dazu mit dem vorliegenden Handbuch einen wertvollen Beitrag zu leisten.



A handwritten signature in black ink, which appears to be 'W. Dorner', is shown below the logo.

MR Dr. Walter Dorner
Präsident der Wiener und
der Österreichischen Ärztekammer



Foto: Stefan Seelig

Liebe Patientinnen und Patienten!

Patienteninformation und Patientenaufklärung nehmen heute eine zentrale Position im Tätigkeitsbereich aller Gesundheitsberufe ein. Die vielfältigen Untersuchungs- und Behandlungsmethoden erfordern eine aktive Einbindung von Patientinnen und Patienten.

Pflegefachpersonen unterstützen durch individuell angepasste Pflegekonzepte die Patientinnen und Patienten, um mit ihrem krankheitsbedingten Selbstversorgungsdefizit besser zurechtzukommen. Diese Aufgabe erfordert hohe Fachkompetenz und Sensibilität, wobei die Förderung der Patientensouveränität einen wesentlichen Bestandteil des Pflegeprozesses darstellt. Das nun vorliegende Patientenhandbuch bietet dem Patienten eine Fülle von wichtigen Informationen, um aktiv und mit mehr Selbständigkeit seine Rolle in den Behandlungs- und Pflegekonzepten wahrzunehmen. Damit erhöhen sich gleichzeitig die Transparenz und die Qualität im Gesundheitssystem.

Der hohe Informationsgehalt und die übersichtliche Darstellung machen das Handbuch zu einem wertvollen Instrument zur Unterstützung der Patientenautonomie.



Ursula Frohner

Ursula Frohner
Vorstandsmitglied der Österreichischen
Plattform Patientensicherheit
Präsidentin des Österreichischen Gesundheits-
und Krankenpflegeverbandes (ÖGKV)

Österreichische Plattform Patientensicherheit (ANetPAS Austrian Network for Patient Safety)

Gemeinsame Anstrengungen von vielen Berufen und Einrichtungen sind notwendig, damit die Gesundheit von Patientinnen und Patienten wiederhergestellt werden kann. Dabei ist es wichtig, ein besonderes Augenmerk auf die Patientensicherheit zu legen. Die nationalen und internationalen Bemühungen unter dem Stichwort „Patientensicherheit“ zielen darauf ab, das Gesundheitssystem für Patientinnen und Patienten, aber auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen selbst sicherer und transparent zu machen.

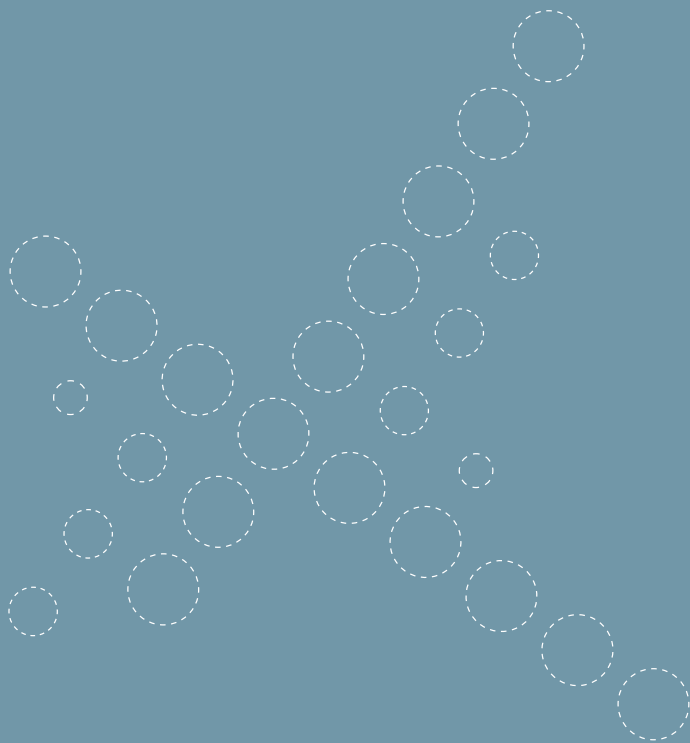
Die Österreichische Plattform Patientensicherheit ist ein unabhängiges nationales Netzwerk, dem alle relevanten Einrichtungen sowie Expertinnen und Experten des österreichischen Gesundheitssystems angehören, die sich mit Patientensicherheit und Qualitätssicherung beschäftigen. Sie wurde 2008 mit Unterstützung des damaligen Bundesministeriums für Gesundheit, Frauen und Jugend am Institut für Ethik und Recht in der Medizin errichtet und ist als Collaborating Partner ins Netzwerk EUNetPAS eingebunden.

Es wurden bereits einige Publikationen zum Thema Patientensicherheit – u.a. OP-Sicherheits-Checklisten und Kommunikationsleitfäden – veröffentlicht.

Für nähere Informationen zur Plattform Patientensicherheit besuchen Sie bitte unsere Website unter:
www.plattformpatientensicherheit.at



Plattform
Patientensicherheit



10 Sicherheitstipps für Patientinnen und Patienten



- 01 Stellen Sie **Fragen** und äußern Sie Ihre **Bedenken**.
- 02 Teilen Sie uns **Ihre Gewohnheiten** mit.
- 03 Machen Sie **während Ihres Aufenthalts Notizen**.
- 04 **Mehrere Ohren** hören mehr.
- 05 Sie können sich auch von einer **Person Ihres Vertrauens** unterstützen lassen.
- 06 Überprüfen Sie Ihre **persönlichen Daten**.
- 07 Stellen Sie **Fragen zu Ihrer Operation und Behandlung**.
- 08 **Sagen Sie**, wenn Sie **Schmerzen** haben.
- 09 Informieren Sie sich **vor der Entlassung über Ihre Nachbehandlung**.
- 10 Es ist wichtig, dass Sie **über Ihre Medikamente Bescheid wissen**.

Für nähere Informationen zu den 10 Sicherheitstipps für Patientinnen und Patienten blättern Sie bitte auf Seite 128.

Ihr Patientenhandbuch – der Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt

Das Patientenhandbuch ist primär für erwachsene Patientinnen / Patienten gedacht, die / der sich wegen einer physischen Erkrankung im Krankenhaus befindet.

Das Krankenhaus – eine große, komplexe Organisation – setzt sich aus verschiedenen Abteilungen und Instituten zusammen. Sie alle bieten verschiedene Behandlungen und Untersuchungen an. Das Patientenhandbuch bietet Ihnen einen Überblick über die verschiedenen Schritte einer Behandlung. Es zeigt auf, was auf Sie zukommen könnte und worauf Sie während Ihres Krankenhausaufenthalts besonders achten sollten.

Sie können das Patientenhandbuch auch wie ein Tagebuch verwenden. Sie haben die Möglichkeit, darin persönliche Notizen zu Ihrer Behandlung festzuhalten. Dadurch können Sie mögliche Probleme vorzeitig erkennen und ihnen vorbeugen. Ihre Eintragungen enthalten persönliche Gesundheitsinformationen und Informationen zu Ihrer Behandlung. Darüber hinaus werden Sie im Patientenhandbuch reichlich Platz für zusätzliche für Sie wichtige Eintragungen vorfinden.

Wie Sie sehen, kann dieses Patientenhandbuch vielseitig verwendet werden, und wir ermutigen Sie, Ihren persönlichen Zugang dazu zu finden. Wir hoffen, dass das Patientenhandbuch dazu beiträgt, Ihnen einen sicheren und komfortablen Krankenhausaufenthalt zu ermöglichen.

Mit besten Wünschen

**Die Österreichische Plattform Patientensicherheit
und Ihr Krankenhaus**



Inhalt

Handhabung des Patientenhandbuchs	16
01 Ihre persönlichen Daten	21
Meine persönlichen Daten	23
Kontaktdaten meiner Angehörigen	24
Kontaktdaten meiner Hausärzte / Fachärzte	26
Patientensicherheit im Krankenhaus	30
Teilen Sie uns Ihre Bedenken mit	32
02 Ihr Behandlungsplan	35
Erfassung Ihrer Beschwerden und Symptome	39
Durchführung einer Untersuchung	48
Aufnahme im Krankenhaus	58
Medikamentöse Behandlung	66
Vorbereitung auf die Operation.....	70
Narkose (Anästhesie)	74
Entlassung und Nachbehandlung	77
03 Ihr aktiver Beitrag als Patientin / Patient sowie hilfreiche Patientenwerkzeuge und Arbeitshilfen	87
Stürze vermeiden	88
Hygiene im Krankenhaus	91
Medikamentenliste	92
Schmerzen und andere Unannehmlichkeiten	99
Ernährungsempfehlungen – Diät	107
Körperliche Aktivität	108
Rauchen	109
Alkohol	109
Weiterführende nützliche Informationen	110
04 Patientenrechte	113
Sicherheitstipps für Patientinnen und Patienten im Detail	128
Informationen für Angehörige und Vertrauenspersonen	137
Informationen für Behandlungsteams	140

01

02

03

04

Handhabung des Patientenhandbuchs

Das Patientenhandbuch ist ein Leitfaden für Patientinnen und Patienten. Es kann vom Moment Ihres ersten Kontakts mit Gesundheitseinrichtungen bis zur Beendigung Ihrer Behandlung oder der Nachsorge durch weitere Gesundheitsorganisationen verwendet werden. Der Zweck des Patientenhandbuchs besteht darin, Sie mit Informationen zu versorgen, die Sie benötigen, um einen aktiven Beitrag für Ihren sicheren Krankenhausaufenthalt leisten zu können.

Im Folgenden finden Sie einen Überblick über die verschiedenen Kapitel dieses Handbuchs.

Kapitel 1 – Ihre persönlichen Daten

Dieses Kapitel gibt Ihnen die Möglichkeit, Namen, Adressen, Telefonnummern und andere relevante Informationen von Ihnen, Ihren Angehörigen und weiteren an Ihrer Behandlung beteiligten Personen und Institutionen festzuhalten.

Kapitel 2 – Ihr Behandlungsplan

Dieses Kapitel bietet einen Überblick über die verschiedenen Abschnitte, die normalerweise in einem Behandlungsplan enthalten sind. Wir geben Ihnen auch einen groben Überblick über Behandlungsschritte, die Sie in Folge vermutlich mit dem medizinischen Personal besprechen werden.

Dieses Kapitel bietet Ihnen auch Beispiele für Fragen, die Sie vielleicht durch das Krankenhauspersonal beantwortet haben möchten. Auf leeren Seiten haben Sie Platz für Ihre persönlichen Fragen und Notizen. Wir ermuntern Sie, sich während des gesamten Behandlungsplans Notizen zu machen. Sie können in diesem Kapitel auch Ihre Termine notieren.

Dies kann Ihnen dabei helfen, das Behandlungsteam daran zu erinnern, falls Sie unter Umständen Testergebnisse nicht bekommen sollten.

Kapitel 3 – Ihr aktiver Beitrag als Patientin / Patient sowie hilfreiche Patientenwerkzeuge und Arbeitshilfen

Dieses Kapitel enthält eine Reihe von Vorschlägen, wie Sie die Stärke Ihrer Schmerzen oder andere Unannehmlichkeiten angeben können. Auch hilft es Ihnen, Ihre Medikation im Auge zu behalten. Es bietet Ihnen Unterstützung, dabei den Überblick zu behalten.

Kapitel 4 – Patientenrechte

Dieses Kapitel verschafft Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Patientenrechte in Österreich und enthält Informationen, wo Sie weitere Unterstützung finden können.

10 Sicherheitstipps für Patientinnen und Patienten im Detail

In diesem Buchabschnitt sind Sicherheitstipps noch einmal mit detaillierten Ausführungen beschrieben.

Auf den letzten Seiten des Patientenhandbuchs finden Sie Informationen für Angehörige und Vertrauenspersonen sowie für medizinisches Personal.



Sie können das Handbuch vom Anfang bis zum Ende lesen – oder Sie lesen nur jene Abschnitte, die für Sie momentan von Bedeutung sind.



Die Sprechblase „Wussten Sie, dass ...“ weist auf hilfreiche Vorschläge und kurze Erklärungen hin.

Kapitel 1, 2, 3 und 4 sind zur einfacheren Handhabung farbkodiert.

In Merkkästen finden Sie Fragen, die Sie dem Behandlungsteam stellen können.



Ein Zeigefinger auf farbigem Hintergrund weist auf hilfreiche Tipps hin.

Falls Sie Fragen oder Verbesserungsvorschläge haben, würden wir uns freuen, von Ihnen zu hören.

Kontaktieren Sie uns unter folgender Adresse:

Österreichische Plattform Patientensicherheit

(Austrian Network for Patient Safety – ANetPAS)

Spitalgasse 2–4, Hof 2.8, Campus, Altes AKH, 1090 Wien

www.plattformpatientensicherheit.at





01
Ihre
persönlichen Daten



Meine persönlichen Daten

Name

.....
.....

Sozialversicherungsnummer

.....

Straße

.....
.....

PLZ / Wohnort

.....

Telefonnummer

privat

.....

beruflich

.....

mobil

.....

E-Mail

.....

Kontaktdaten meiner Angehörigen

Wenn Sie in ein Krankenhaus eingeliefert werden, werden Sie nach den Kontaktdaten einer / eines Angehörigen bzw. einer Vertrauensperson gefragt werden.

Sie können dabei Ihre Frau / Ihren Mann, eine Verwandte / einen Verwandten oder eine enge Freundin / einen engen Freund bestimmen.

Meine Angehörige / Mein Angehöriger

Name

Straße

PLZ / Wohnort

Telefonnummer

privat

beruflich

mobil

E-Mail

Name

Straße

PLZ / Wohnort

Telefonnummer

privat

beruflich

mobil

E-Mail

Mit Ihrer Zustimmung kann das Krankenhauspersonal Ihren Angehörigen Informationen über Ihre Erkrankung und Ihre Behandlungsmöglichkeiten geben. Wenn Sie das wünschen, ist es wichtig, dass Sie dem Krankenhauspersonal Ihre Vertrauensperson bekannt geben. Sie können dies gleich bei der Aufnahme oder auch später während des Krankenhausaufenthalts festlegen. Es ist für das Krankenhauspersonal wichtig, diese Informationen in der Krankengeschichte festzuhalten.

Lesen Sie mehr darüber auf der Seite 119 und ab Seite 137.

Kontaktdaten meiner Hausärzte / Fachärzte

Meine Hausärztin / Mein Hausarzt

Name

Straße

PLZ / Ort

Telefonnummer

E-Mail

Es könnte eine Situation entstehen, in der es für Sie wichtig ist, jene Personen, die mit Ihrer Erkrankung und Behandlung vertraut sind, zu kontaktieren. Dies könnte Ihre Hausärztin / Ihr Hausarzt, Ihre Fachärztin / Ihr Facharzt oder Ihre Therapeutin / Ihr Therapeut bzw. auch eine ambulante Gesundheitseinrichtung sein.



Halten Sie daher immer die **Namen und Telefonnummern Ihrer behandelnden Ärzte und Gesundheitseinrichtungen bereit**. Das stellt sicher, dass Sie diese bei Bedarf jederzeit zur Verfügung haben.

Meine Fachärztin / Mein Facharzt

Name

Straße

PLZ / Ort

Telefonnummer

E-Mail

Weitere behandelnde Personen / Institutionen

(z.B. Therapeutinnen / Therapeuten, Pflegedienst, Rehabilitationszentren)

Name

.....

Straße

.....

PLZ / Ort

.....

Telefonnummer

.....

E-Mail

.....

Name

.....

Straße

.....

PLZ / Ort

.....

Telefonnummer

.....

E-Mail

.....



Patientensicherheit im Krankenhaus

Patientensicherheit bedeutet, Patientinnen und Patienten vor Schäden infolge einer medizinischen Behandlung zu bewahren.

Die meisten medizinischen Dienstleistungen verlaufen gut. Doch kann es gelegentlich zu Vorfällen kommen, die den Patientinnen und Patienten schaden. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass alle Beteiligten ihr Bestes tun, um das Fehlerrisiko während einer Behandlung bzw. Pflege so gering wie möglich zu halten.

Ein Krankenhaus ist eine große und komplexe Institution, in der täglich sehr viele Patientinnen und Patienten von einer Vielzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgenommen, behandelt und entlassen werden. Dadurch kann es passieren, dass wichtige Informationen verloren gehen oder nicht zu all jenen gelangen, die sie benötigen. Als gut informierte Patientin / gut informierter Patient können Sie durch Ihr Wissen dazu beitragen, dass die nötigen Daten über Sie und Ihre Behandlung zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses sind dafür verantwortlich, dass den Patientinnen und Patienten angemessene Pflege und sichere Behandlung zukommen. Sie bemühen sich wie alle anderen, ihr Bestes zu geben, um ihrer Arbeit sehr sorgfältig und gewissenhaft nachzugehen. Als Patientin / Patient können Sie die Bemühungen des Behandlungsteams unterstützen, indem Sie selbst gut über Ihre Krankheit und Behandlung Bescheid wissen und etwaige Fragen umgehend stellen. Dadurch können Sie möglichen Missverständnissen zwischen Ihnen und dem behandelnden Personal vorbeugen, wie etwa Kommunikationsschwierigkeiten, Medikationsfehlern oder der Verwechslung von Patientinnen / Patienten.

Ein Merkmal eines Fehlers ist, dass er nicht beabsichtigt war. Fehler sind ein Resultat von Sicherheitsmängeln. Als Patientin / Patient können Sie aktiv gemeinsam mit dem Krankenhauspersonal an der Patientensicherheit mitarbeiten.

Das Patientenhandbuch versorgt Sie mit Hilfestellungen und Informationen, die es Ihnen ermöglichen, das Behandlungsteam zu unterstützen.



Teilen Sie uns Ihre Bedenken mit

Für eine neu aufgenommene Patientin / einen neu aufgenommenen Patienten kann es schwierig sein, die Krankenhausroutine zu verstehen. Sie und Ihre Angehörigen wollen wissen, wie Sie sich während Ihres Aufenthalts verhalten sollen bzw. was von Ihnen erwartet wird. Es ist unmöglich, bereits im Vorhinein genau zu wissen, wie Ihr Krankenhausaufenthalt ablaufen wird. Fragen Sie also immer, wenn Sie sich nicht sicher sind. Je schneller Sie die Krankenhausroutine kennen- und verstehen lernen, desto sicherer wird Ihr Aufenthalt sein.

Bedenken Sie, dass das Krankenhauspersonal nicht wissen kann, was in Ihnen vorgeht, solange Sie es nicht aussprechen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Fragen auch nur dann beantworten, wenn sie gefragt werden. Scheuen Sie also nicht davor zurück, all Ihre Fragen zu stellen. Informieren Sie Ihr Behandlungsteam in jedem Fall, wenn Sie etwas nicht verstehen oder Bedenken haben.

So wie Sie nicht wissen können, was das Personal denkt und aus welchen Beweggründen es handelt, kann auch das Personal nicht wissen, was Sie denken und warum Sie so handeln, wie Sie es tun. Daher bitten wir Sie, Ihre Gewohnheiten und Ihren Tagesablauf bekannt zu geben, damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Informationen bei Ihrer Betreuung berücksichtigen können.

Medizinische Begriffe sind oft kompliziert und schwierig zu verstehen. Akzeptieren Sie daher bitte keine Antworten, die Sie nicht verstehen. Es ist eine gute Idee, das, was Sie verstanden haben, in eigenen Worten zu wiederholen. So könnten Sie zum Beispiel sagen: „Das ist neu für mich – verstehe ich das richtig?“.

Beschreiben Sie in eigenen Worten, was Sie gerade gehört haben. Falls Ihnen das schwerfällt, versuchen Sie, so zu tun, als würden Sie das eben Gehörte einer / einem guten Bekannten erklären.

Wenn Sie das Gehörte in Ihren eigenen Worten wiederholen, zeigt das sowohl Ihnen als auch Ihrem Behandlungsteam, ob Sie einander richtig verstanden haben. Wenn dem nicht so ist, kann das sogleich geklärt werden.



Fragen Sie nach! Es ist besser, einmal zu viel als einmal zu wenig zu fragen.



02

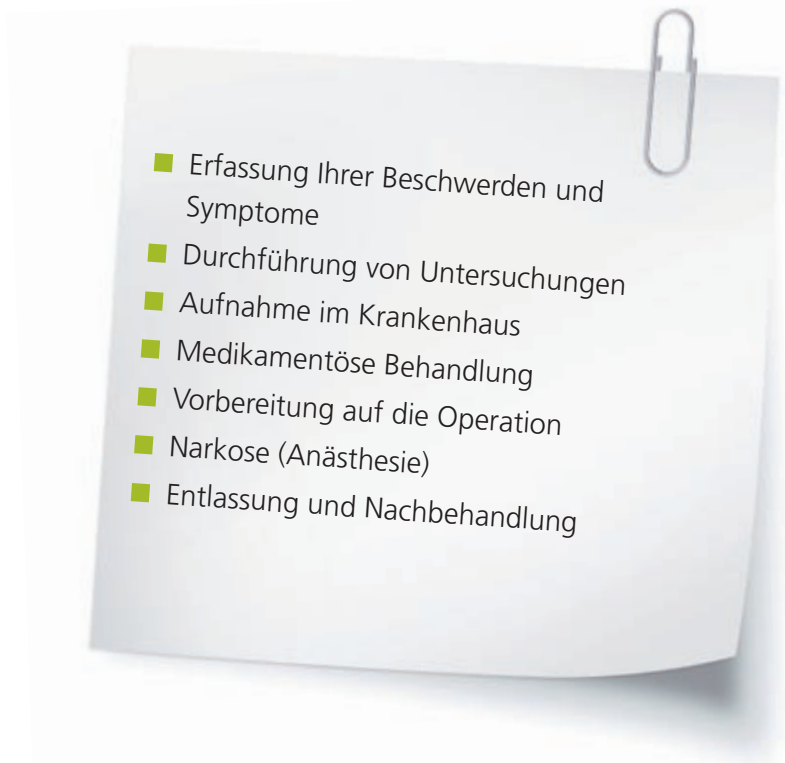
Ihr
Behandlungsplan





Ihr Behandlungsplan – vom Erstkontakt bis zur Nachbehandlung

Die meisten Behandlungspläne beinhalten folgende Punkte:

- 
- Erfassung Ihrer Beschwerden und Symptome
 - Durchführung von Untersuchungen
 - Aufnahme im Krankenhaus
 - Medikamentöse Behandlung
 - Vorbereitung auf die Operation
 - Narkose (Anästhesie)
 - Entlassung und Nachbehandlung

Eine richtige Behandlung hängt maßgeblich von der genauen Diagnose ab. Sie als Patientin / Patient sind für die behandelnde Ärztin / den behandelnden Arzt die allerwichtigste Informationsquelle. Durch Ihre Angaben kann sie / er Ihre Symptome und den Verlauf Ihrer Krankheit beurteilen.

Es werden wahrscheinlich auch viele Fragen gestellt, die indirekt mit den Beschwerden, aufgrund derer Sie untersucht werden, zusammenhängen können.

Viele Patientinnen / Patienten sind mit der Vielzahl der Fragen, die ihnen bei der ersten Begegnung in diversen Gesundheitseinrichtungen – wie beispielsweise bei Ihrem Hausarztbesuch oder beim ersten Krankenhausbesuch – gestellt werden, überfordert. Daher ist es ratsam und hilfreich, auf diese Fragen bereits vorbereitet zu sein. Es empfiehlt sich auch, Informationen über Ihren Gesundheitszustand sowie Fragen an Ihre Ärztin / Ihren Arzt niederzuschreiben und gleich zur Untersuchung mitzubringen.

Die folgenden Seiten geben Ihnen die Möglichkeit, Ihr eigenes „**Gesundheitstagebuch**“ zu führen. Hier können Sie Ihre Antworten auf typische Fragen Ihres Behandlungsteams anlässlich Ihrer Aufnahme ins Krankenhaus oder vor Ihrer Behandlung notieren.

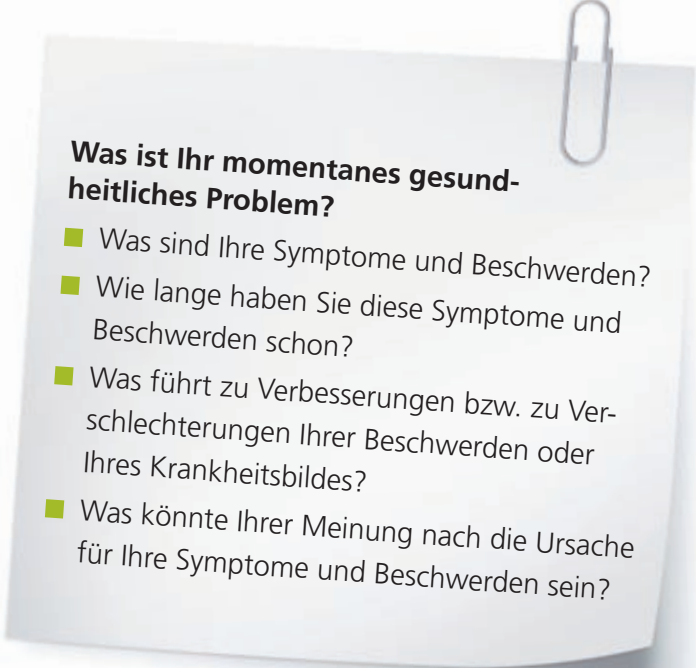


Führen Sie ihr Gesundheitstagebuch.



Erfassung Ihrer Beschwerden und Symptome

Die behandelnde Ärztin / Der behandelnde Arzt wird normalerweise folgende Fragen stellen:



Was ist Ihr momentanes gesundheitliches Problem?

- Was sind Ihre Symptome und Beschwerden?
- Wie lange haben Sie diese Symptome und Beschwerden schon?
- Was führt zu Verbesserungen bzw. zu Verschlechterungen Ihrer Beschwerden oder Ihres Krankheitsbildes?
- Was könnte Ihrer Meinung nach die Ursache für Ihre Symptome und Beschwerden sein?

Sie werden diese Fragen möglicherweise wiederholt von verschiedenen Ärztinnen / Ärzten und vom Krankenpflegepersonal gestellt bekommen, wofür es mehrere Gründe geben kann:

- Je detaillierter das Behandlungsteam Ihren derzeitigen Gesundheitszustand kennt, desto besser kann der Behandlungsplan erstellt werden.
- Das Behandlungsteam möchte Ihre Situation neu bewerten.

- Aus Ihren Antworten sind wichtige neue Erkenntnisse hervorgegangen.
- Mehrere Ohren hören mehr.
- Wiederholung stellt Verständnis sicher.



Falls es Sie verunsichert, immer dieselben Fragen beantworten zu müssen, äußern Sie Ihre Bedenken und erkundigen Sie sich nach dem Grund des wiederholten Fragens.

Die behandelnde Ärztin / Der behandelnde Arzt wird vermutlich auch Folgendes fragen:

Waren Sie schon einmal krank?

- Waren Sie schon einmal ernsthaft krank?
- Haben Sie eine chronische Erkrankung?
- Haben Sie schon eine Operation hinter sich?
- Waren Sie schon einmal in einem Krankenhaus?
- Wann und wo war Ihr letzter Krankenhausaufenthalt?

Gibt es in der Familie erbliche Krankheiten?

Wie zum Beispiel ...

- Diabetes
- Herzerkrankungen
- Krebserkrankungen

Haben Sie Allergien oder Unverträglichkeiten?

- Medikamente
- Pflaster
- Essen
- Getränke
- oder andere ...

Nehmen Sie Medikamente?

Nennen Sie Ihrer behandelnden Ärztin / Ihrem behandelnden Arzt alle Medikamente, die Sie einnehmen. Nennen Sie auch pflanzliche, homöopathische und nicht verschreibungspflichtige Medikamente. Diese können Ihre Behandlung beeinflussen, indem sie aufgrund von Wechselwirkungen die Wirkung von Medikamenten abschwächen oder verstärken. Daher ist es wichtig, dass die Ärztin / der Arzt über sämtliche Medikamente, die Sie einnehmen, informiert wird.

Verschaffen Sie sich mithilfe der **Medikamentenliste** auf den Seiten 94–97 dieses Handbuchs einen Überblick über alle Medikamente, die Sie einnehmen.

Rauchen Sie? Trinken Sie Alkohol?

Um die Wahrscheinlichkeit verschiedener Erkrankungen bei Ihnen einschätzen zu können, braucht das Behandlungsteam folgende Informationen:

- Was, wie viel und wie lange Sie schon rauchen.
- Wie viel Alkohol Sie z.B. pro Woche konsumieren.

Schließlich werden Sie auch zu einigen Symptomen befragt werden, die möglicherweise nichts mit Ihrer aktuellen Erkrankung zu tun haben, wie z.B.:

- Kopfwahl, Sehstörungen, Schwindel
- Herzrasen, Schmerzen in der Brust, anhaltender Husten, Atemnot
- Übelkeit, Brechreiz, Bauchschmerzen, unerklärlicher Gewichtsverlust, Verstopfung
- Probleme beim Harnlassen
- Schmerzen oder Beschwerden in Armen, Beinen oder im Rücken
- Unterleibsbeschwerden

Wenn Sie im Krankenhaus aufgenommen werden, wird sich das Pflegepersonal üblicherweise nach Ihren Essgewohnheiten sowie nach Ihrem Appetit erkundigen. Sie werden auch gefragt werden, inwieweit Sie vielleicht bei folgenden Aktivitäten Hilfe benötigen ...

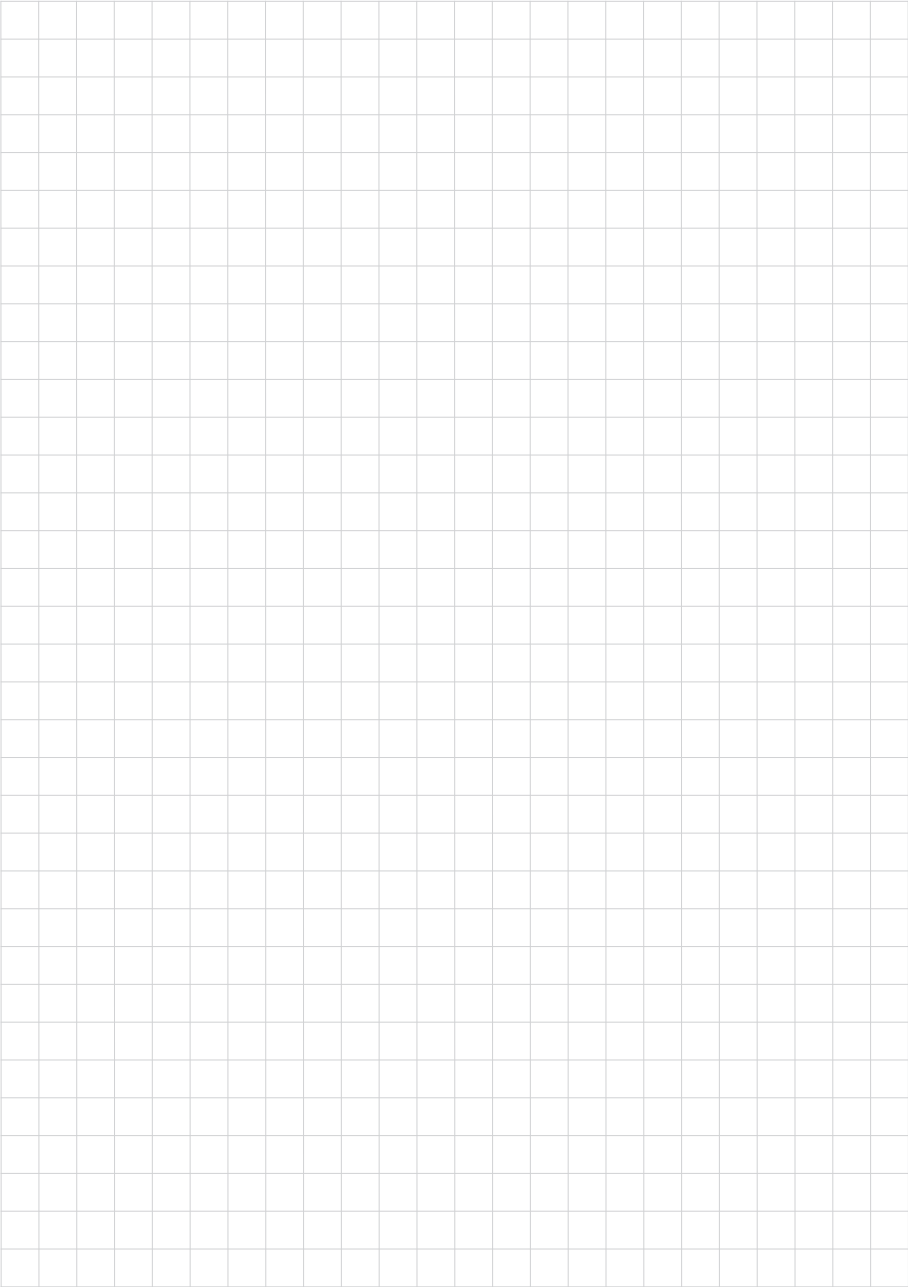
- Essen
- Ins Bett legen
- Aus dem Bett aufstehen
- Körperpflege
- Toilettengang
- Anziehen
- Gehen

... und ob Sie folgende Hilfsmittel verwenden:

- Brille
- Hörgeräte
- Zahnersatz
- Prothesen
- Orthopädische Schuhe oder Einlagen
- Gehstock, Rollator, Rollstuhl oder sonstige Hilfen



Notieren Sie, worüber Sie das Behandlungsteam weiters informieren möchten

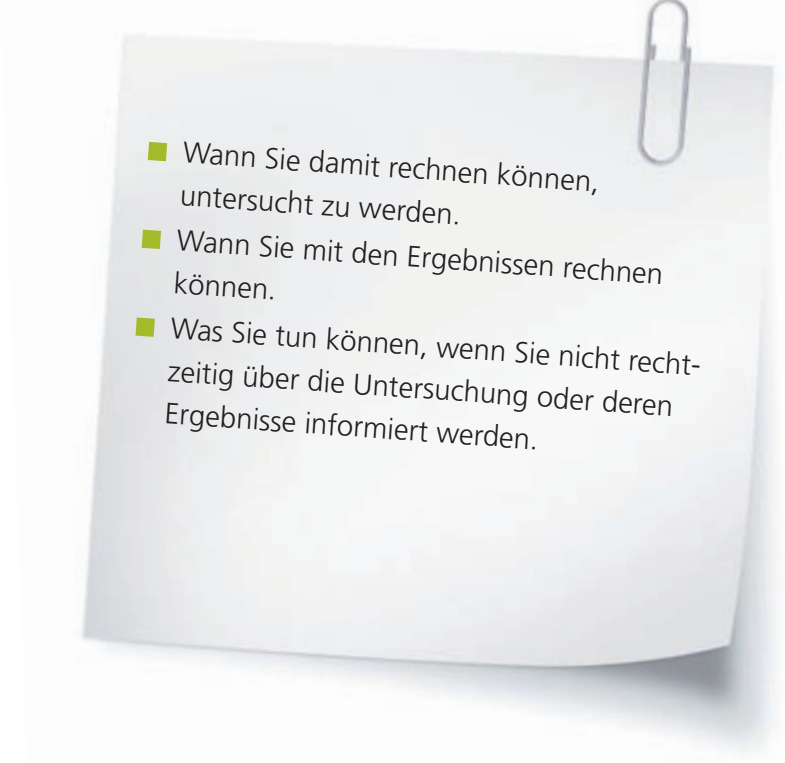
A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares. The grid is intended for the user to write down information they want to share with their treatment team.

Durchführung einer Untersuchung

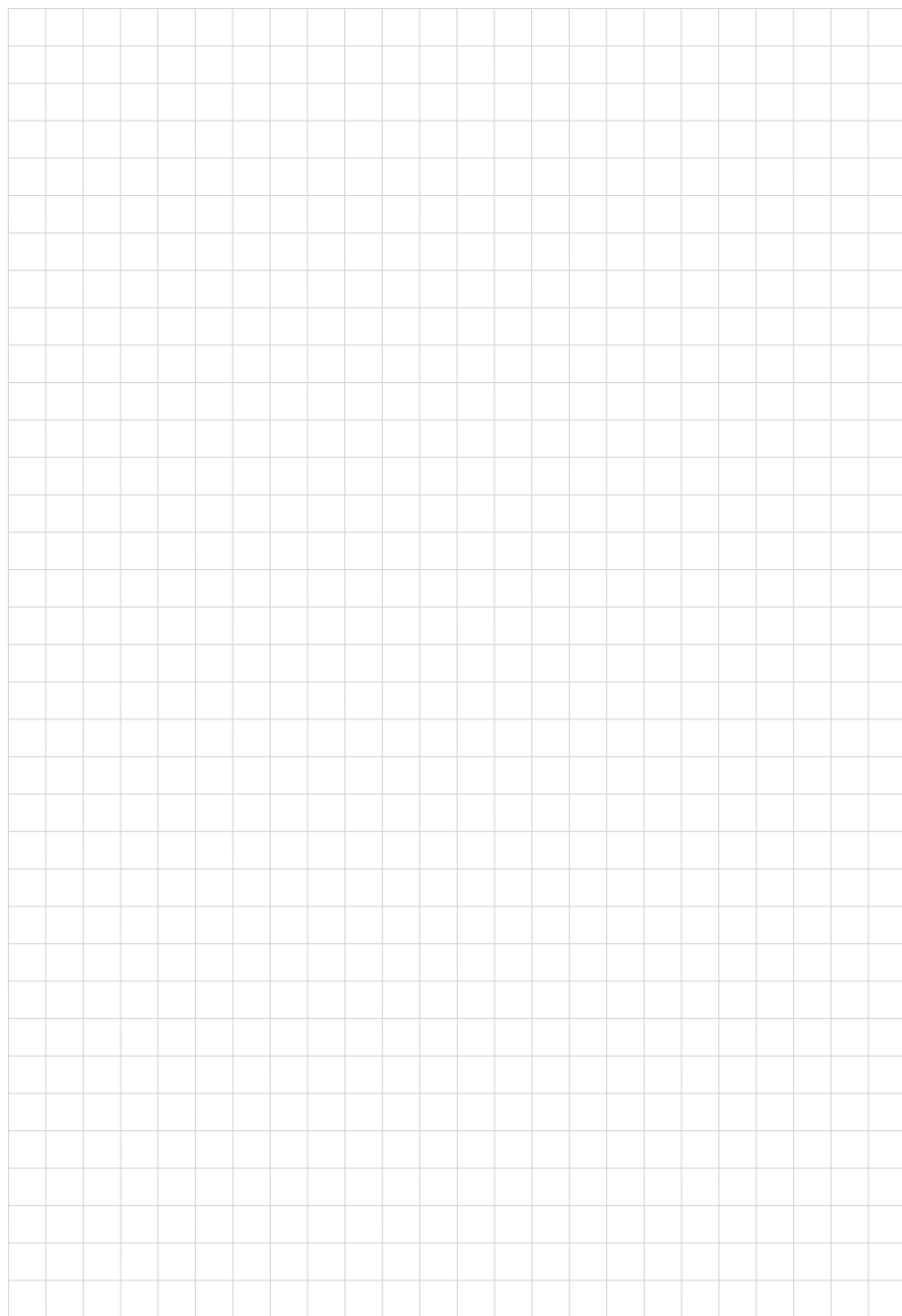
Um Ihre Krankheit zu diagnostizieren, kann es nötig sein, eine oder mehrere Untersuchungen durchzuführen, die unter Umständen von Spezialistinnen / Spezialisten durchgeführt werden müssen.

Je größer die Zahl der Untersuchenden und der Untersuchungen ist, desto größer ist auch die Gefahr, dass Ihre Testergebnisse und andere essentielle Informationen nicht alle Personen erreichen, die diese benötigen.

Sie können helfen, dieses Risiko zu minimieren, indem auch Sie über folgende Punkte Bescheid wissen:

- 
- Wann Sie damit rechnen können, untersucht zu werden.
 - Wann Sie mit den Ergebnissen rechnen können.
 - Was Sie tun können, wenn Sie nicht rechtzeitig über die Untersuchung oder deren Ergebnisse informiert werden.

Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin grey lines forming a series of small squares. The grid is empty and occupies most of the page.

Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin gray lines forming small squares. On the left side of the page, there is a vertical green bar with a dashed white border. On the right side, there is a vertical dashed yellow line.

Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows, intended for taking notes. The grid is composed of thin grey lines forming a series of small squares. The grid is empty and occupies most of the page area below the title.

Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin gray lines forming small squares. On the left side of the page, there is a vertical green bar with a dashed white border. On the right side, there is a vertical dashed yellow line.

Wir fragen Sie öfter nach Ihrem Namen.



... Patientinnen und Patienten mit gleichem oder ähnlichem Namen bei Untersuchungen oder Behandlungen eventuell miteinander verwechselt werden könnten?

Daher ist es wichtig, dass Sie Ihre Identität bestätigen. Das bedeutet für Sie, dass Sie jedes Mal, wenn Sie untersucht, behandelt oder mit Medikamenten versorgt werden, Ihren Namen mit dem Personal abgleichen. Diese Sicherheitsmaßnahme soll gewährleisten, dass Sie die richtige Medikation und Behandlung erhalten.

Falls eine Mitarbeiterin / ein Mitarbeiter Ihre Identität nicht prüft, geben Sie diese Informationen von sich aus. Sie können zum Beispiel sagen:

- Ich würde gerne, bevor wir anfangen, nur zur Sicherheit meinen Namen und mein Geburtsdatum mit Ihnen abgleichen.

Ihr Behandlungsplan kann sich verzögern, wenn eine Untersuchung wiederholt werden muss oder nicht zu Ende geführt werden kann, weil Sie nicht ausreichend vorbereitet waren. Manche Untersuchungen verlangen besondere Vorbereitungen, wie z.B. nüchtern zu sein oder eine volle Blase zu haben.

Für Untersuchungen, die solche Maßnahmen erfordern, werden Sie oft Informationsmaterial im Voraus erhalten. Es klärt Sie genau darüber auf, wie Sie sich vorzubereiten haben.

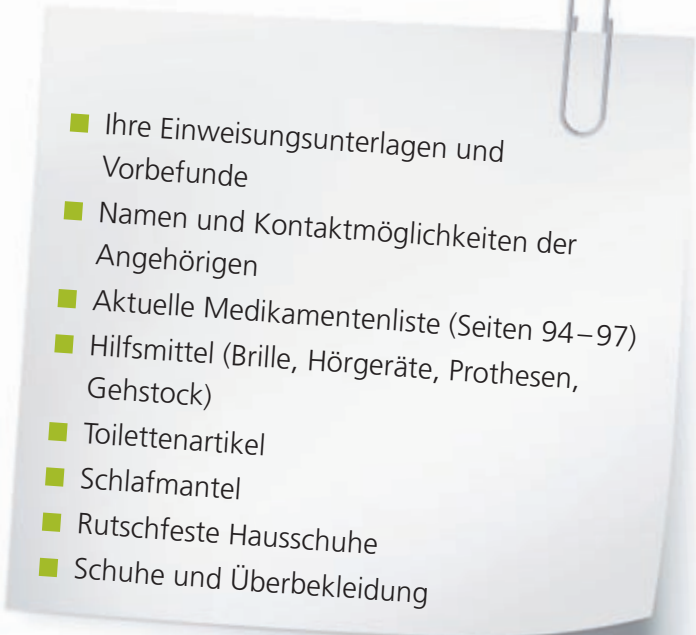
Aufnahme im Krankenhaus

Bei den meisten geplanten Aufnahmen verläuft der Behandlungsplan nach einem vorgefertigten Muster. In diesem Fall ist es für das Personal relativ einfach, Ihnen mitzuteilen, welche Untersuchungen Sie erwarten, wann diese stattfinden und wie diese ablaufen.

Falls Sie hingegen als Notfall aufgenommen werden, erfolgen die Entscheidungen bezüglich Ihrer Behandlung erst nach und nach.

Vorbereitung zur Aufnahme

Es ist ratsam, zu einer geplanten Aufnahme in ein Krankenhaus Folgendes mitzunehmen:

- 
- Ihre Einweisungsunterlagen und Vorbefunde
 - Namen und Kontaktmöglichkeiten der Angehörigen
 - Aktuelle Medikamentenliste (Seiten 94–97)
 - Hilfsmittel (Brille, Hörgeräte, Prothesen, Gehstock)
 - Toilettenartikel
 - Schlafmantel
 - Rutschfeste Hausschuhe
 - Schuhe und Überbekleidung

Falls Sie in der Vergangenheit in anderen Krankenhäusern aufgenommen waren oder bei Ihrer Ärztin / Ihrem Arzt bereits wegen Ihres aktuellen Leidens behandelt wurden, ist es empfehlenswert, den Entlassungsbrief und Vorbefunde mitzunehmen.

Sie dürfen auch Ihr Mobiltelefon mitnehmen – vergessen Sie nicht Ihr Ladegerät. Die meisten Stationen erlauben den Gebrauch von Mobiltelefonen.

Ein Krankenhaus übernimmt in der Regel keine Haftung für persönliche Wertgegenstände. Es besteht aber meist die Möglichkeit, und wird auch empfohlen, diese in einem Depot im Krankenhaus aufbewahren zu lassen.

Während Ihres Aufenthalts

Voraussichtlich wird eine Vielzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus unterschiedlichen Berufsgruppen, Abteilungen und Instituten an Ihrer Behandlung beteiligt sein. Je mehr Personen und Stationen beteiligt sind, desto größer ist die Möglichkeit, dass Wartezeiten oder Missverständnisse entstehen.

Sie können mithelfen, diese Risiken zu minimieren, indem Sie sich der Entscheidungen bewusst sind, die in Hinblick auf Ihre Therapie getroffen wurden. Weiters ist es hilfreich, den Überblick über Untersuchungstermine, Testergebnisse und alle Überlegungen, die während Ihres Aufenthalts angestellt werden, zu bewahren.

Da Sie nicht damit rechnen können, bei jeder Visite die gleiche Ärztin / den gleichen Arzt zu sehen, kann es von Nutzen sein, sich die Namen der Ärztinnen und Ärzte sowie das Datum der letzten Visite zu notieren. Das ist vor allem dann wichtig, wenn Sie mit einer Ärztin / einem Arzt Entscheidungen treffen, die Folgemaßnahmen erfordern.

Es ist allgemein eine gute Idee, die erhaltenen Informationen schriftlich festzuhalten. Notieren Sie auch, mit wem Sie Ihre Therapie besprechen, wann und wo Sie untersucht werden und wann Sie mit Ihren Testergebnissen rechnen können.

Wenn Sie nicht in der Lage sind, all diese Informationen zu behalten, bitten Sie eine / einen Ihrer Angehörigen oder andere Vertrauenspersonen, das für Sie zu tun.

Vor der Behandlung

Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt wird mit Ihnen gemeinsam entscheiden, welche Untersuchungen durchgeführt werden. Ihr Behandlungsplan wird auf Basis dieser Ergebnisse erstellt.

Sie werden darüber informiert, ob Sie Medikamente verordnet bekommen und / oder operiert werden. Zusätzlich erhalten Sie Informationen, was Sie von der empfohlenen Behandlung sowohl kurz- als auch langfristig erwarten können. Sie werden auch über mögliche Nebenwirkungen oder Komplikationen in Zusammenhang mit Ihrer Therapie informiert.



Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin grey lines forming small squares. On the left side of the page, there is a vertical green bar with a dashed white border. On the right side, there is a vertical dashed yellow line.

TIPP

Es kann hilfreich sein, das Datum Ihrer Notizen niederzuschreiben.

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares, intended for taking notes.

Medikamentöse Behandlung

Wenn Sie eine medikamentöse Behandlung bekommen, ist es wichtig, dass Sie über die Medikamente, die Sie erhalten, bestmöglich informiert sind. Dies beinhaltet, dass Sie sowohl den Namen jedes Präparats, dessen Wirkweise, die Art der Anwendung und auch die Dauer der Anwendung kennen. Führen Sie eine Liste über alle Medikamente, die Sie einnehmen sollen. Fragen Sie nach möglichen Nebenwirkungen. Bringen Sie auch in Erfahrung, ob Sie auf bestimmte Speisen oder Getränke verzichten sollten, die sich nicht mit Ihren Medikamenten vertragen.

Medikamentensicherheit ist uns ein Anliegen.



- ... in Österreich täglich Millionen Medikamente verabreicht werden?
- ... jeden Tag bei der Verabreichung von Medikamenten unbeabsichtigt Fehler passieren?
- ... versehentlich falsche Medikamente verabreicht werden können?
- ... ein kleiner Teil dieser Fehler den beteiligten Patientinnen und Patienten Schaden zufügt?
- ... Patientinnen und Patienten die Medikamente des öfteren nicht korrekt einnehmen?

Wenn Sie Ihre Medikamente kennen, fällt es Ihnen leichter, diese auch richtig einzunehmen und dadurch die Wirkung der medikamentösen Behandlung zu optimieren. Und wenn Sie die Wirkungen und Nebenwirkungen Ihrer Medikamente kennen, fällt es Ihnen auch leichter, unerwartete und unerwünschte Reaktionen zu erkennen und zur Sprache zu bringen.

Informieren Sie das Personal, wenn Sie ...

- eine andere Dosierung als verordnet (mehr oder weniger) anwenden,
- Medikamente bekommen haben, die anders aussehen als die, die Sie normalerweise einnehmen,
- Medikamente zu einer anderen Uhrzeit als gewohnt einnehmen,

... weil diese Punkte auf mögliche Fehler hinweisen können.

02



Vorbereitung auf die Operation

Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt wird Sie unter Umständen auffordern, vor der Operation einige Ihrer Gewohnheiten zu verändern, um möglichen Komplikationen vorzubeugen. So kann es zum Beispiel nötig sein, mehr Bewegung zu machen oder die Essgewohnheiten zu ändern.

Sie werden dringlichst dazu angehalten, 12 Wochen vor der Operation keine alkoholischen Getränke zu konsumieren und 6 bis 8 Wochen vor dem Eingriff nicht zu rauchen. Das wird der Wundheilung dienen und dafür sorgen, dass Sie sich schneller wieder erholen. Darüber hinaus wird dadurch auch das Infektionsrisiko gesenkt.

Wenn Ihnen eine Operation bevorsteht, müssen Sie mit Informationen zu diesem Eingriff versorgt werden. Es sollte Ihnen deutlich gemacht werden, weshalb diese Maßnahme nötig ist, und wie Sie sich sowohl davor als auch danach zu verhalten haben.

Sie können zum Beispiel fragen:

- Gibt es etwas, was ich vor der Operation wissen oder tun sollte?
- Wie soll ich mich nach der Operation verhalten?
- Welche Symptome bzw. Beschwerden werden durch die Operation beseitigt?
- Welche Faktoren sind für einen guten Ausgang der Operation maßgeblich?
- Wie kann ich mich persönlich auf die Operation vorbereiten?
- Welche Risiken sind mit dieser Operation verbunden?
- Besteht die Gefahr, dass sich einige meiner Symptome durch die Operation verschlechtern?

Ergänzen Sie Ihre eigenen Fragen

02



Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin gray lines forming small squares. On the left side of the page, there is a vertical green bar with a dashed white border. On the right side, there is a vertical dashed yellow line.

Meine Notizen

A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares.

Narkose (Anästhesie)

Wenn Sie operiert werden müssen, werden Sie mit Begriffen wie Anästhesie, Sedierung und Schmerzmanagement konfrontiert werden.

Ihre Anästhesistin / Ihr Anästhesist sollte so viel wie möglich über Sie wissen, bevor er Ihnen die Narkose verabreicht. Er muss über Ihren Gesundheitszustand, Ihre Krankheiten sowie über die Medikamente, die Sie einnehmen, informiert sein. Sie sollten auch Nahrungsergänzungsmittel, Vitamine oder nicht verschreibungspflichtige Medikamente bekannt geben, da diese die Wirkung der Narkose beeinträchtigen oder verstärken können.

Während der Operation wird die Anästhesistin / der Anästhesist sicherstellen, dass Sie über eine Atemmaske oder einen Schlauch, der in Ihre Luftröhre eingeführt wird, mit Sauerstoff versorgt werden. Es ist daher wichtig, dass Sie bekannt geben, falls Sie lockere Zähne, Zahnprothesen oder ein Piercing im Mundbereich haben und ob Sie in der Lage sind, Ihren Mund vollständig zu öffnen.

Es ist weiters wichtig, dass die Anästhesistin / der Anästhesist weiß, ob Sie schon eine Narkose hinter sich haben. Sie werden danach gefragt werden, ob alles nach Plan verlaufen ist oder ob Sie Nebenwirkungen verspürt haben, wie z.B. Übelkeit, Schmerzen oder andere Unannehmlichkeiten.

Die zeitgerechte Aufklärung zur Anästhesie ist wichtig.



... Sie vor einer Narkose ein Gespräch mit der Anästhesistin / dem Anästhesisten haben.

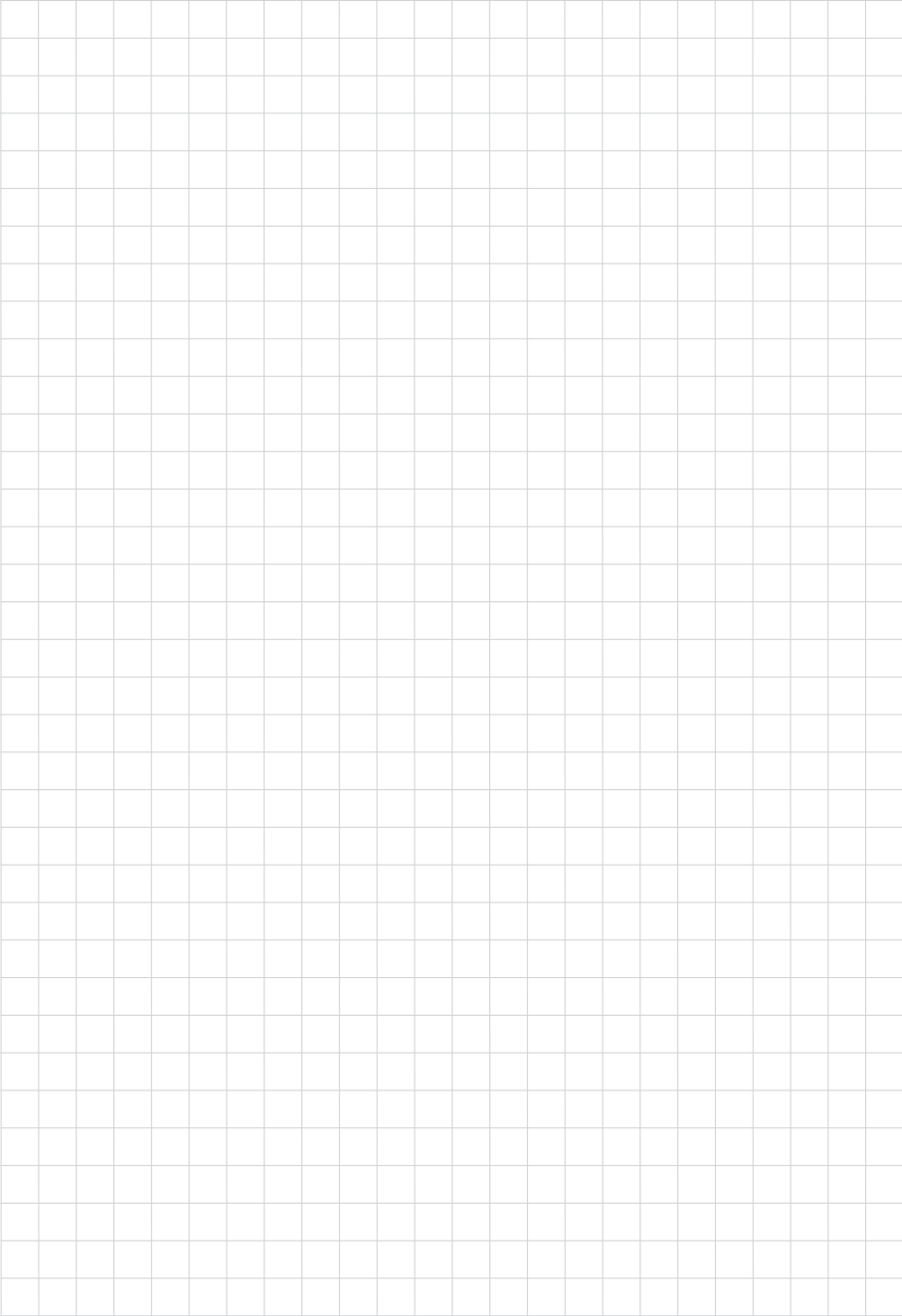
Dabei wird besprochen, welche Art der Narkose Sie erhalten werden und was Sie erwartet, wenn Sie aus der Narkose aufwachen.

... Ihnen im Rahmen dieses Gesprächs ein Anästhesierevers zur Unterschrift übergeben wird?

Sie können zum Beispiel fragen:

- Was für Möglichkeiten gibt es bei meiner Anästhesie – ist eine Vollnarkose nötig oder reicht eine lokale Betäubung?
- Welche Risiken sind mit der Anästhesie verbunden?
- Werde ich nach dem Aufwachen Übelkeit verspüren? Wenn ja, wie wird diese behandelt?
- Werde ich nach der Operation Schmerzen verspüren? Wenn ja, wie werden diese behandelt?
- Kann ich direkt nach der Operation selbständig auf die Toilette gehen?
- Wie lange dauert es, bis ich informiert werde, falls die Operation verschoben wird?
- Könnten Sie mir eine kurze Erklärung zu meiner Anästhesie geben, damit ich die Anästhesistin / den Anästhesisten darüber informieren kann, falls ich noch einmal eine Operation benötige?

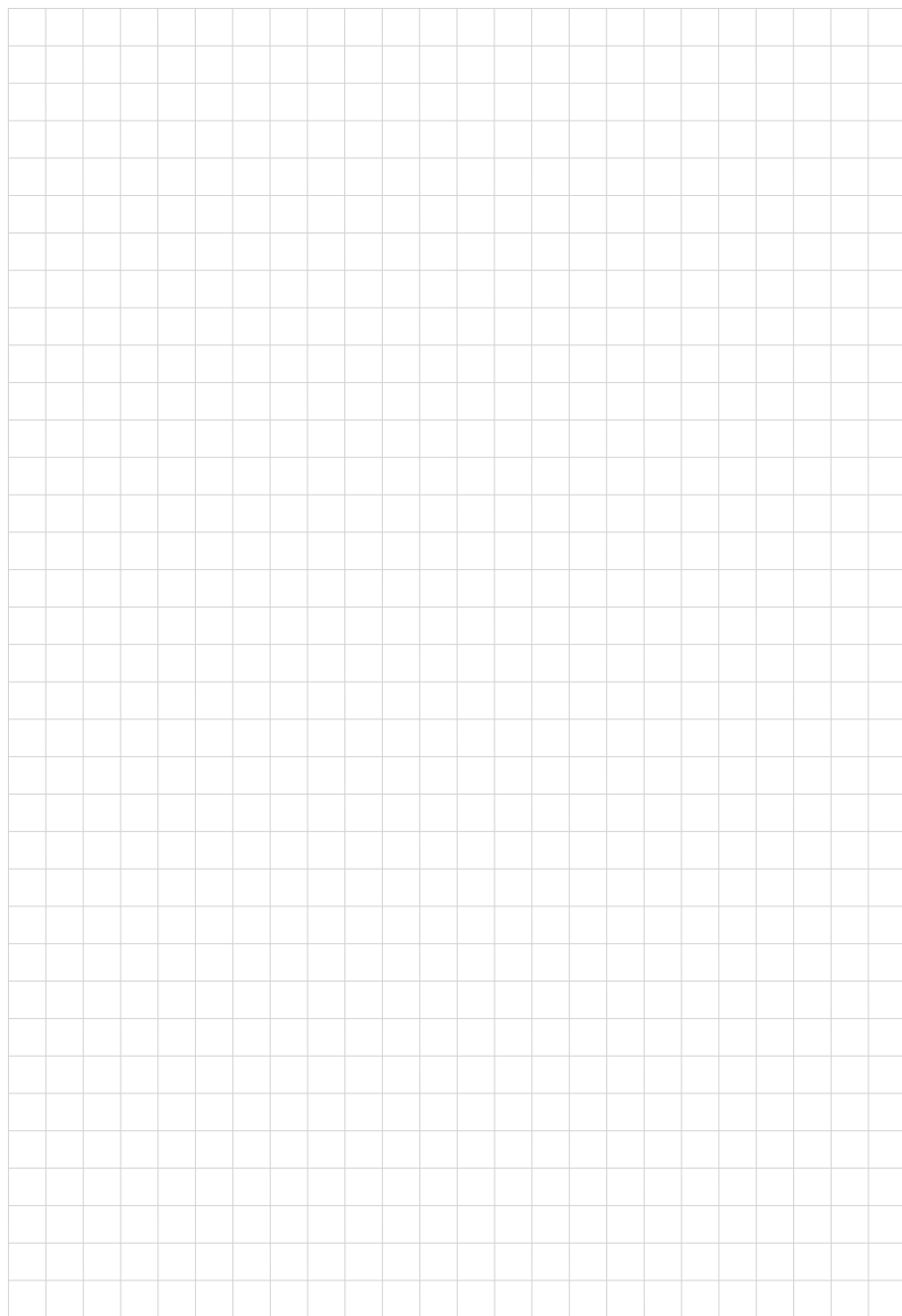
Ergänzen Sie Ihre eigenen Fragen



A large grid of graph paper for writing questions. The grid consists of 20 columns and 30 rows of small squares. A solid green vertical bar is on the left side, and a dashed green vertical line is on the right side.



Meine Notizen

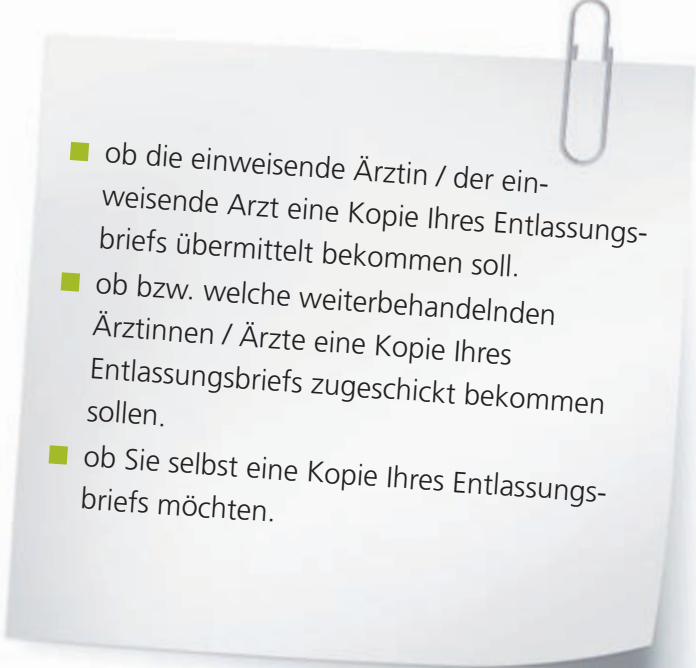
A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin grey lines forming a series of small squares. The grid is empty and occupies most of the page.

02

Ihre Entlassung aus dem Krankenhaus

Die behandelnde Ärztin / Der behandelnde Arzt bereitet einen **Entlassungsbrief** vor. Dieser gibt einen Überblick über Ihren Krankenhausaufenthalt, enthält Ihre Diagnosen, Informationen über Untersuchungen und deren Ergebnisse und über Ihre Behandlung. Der Entlassungsbrief dient auch und vor allem dazu, allen mit Ihrer weiteren Behandlung befassten Personen die dazu notwendigen Informationen und Empfehlungen des Krankenhauses zur Verfügung zu stellen.

Sie als Patientin / Patient entscheiden, wer Ihren Entlassungsbrief erhalten soll. Bitte geben Sie Ihrer behandelnden Ärztin / Ihrem behandelnden Arzt bekannt,

- 
- ob die einweisende Ärztin / der einweisende Arzt eine Kopie Ihres Entlassungsbriefs übermittelt bekommen soll.
 - ob bzw. welche weiterbehandelnden Ärztinnen / Ärzte eine Kopie Ihres Entlassungsbriefs zugeschickt bekommen sollen.
 - ob Sie selbst eine Kopie Ihres Entlassungsbriefs möchten.



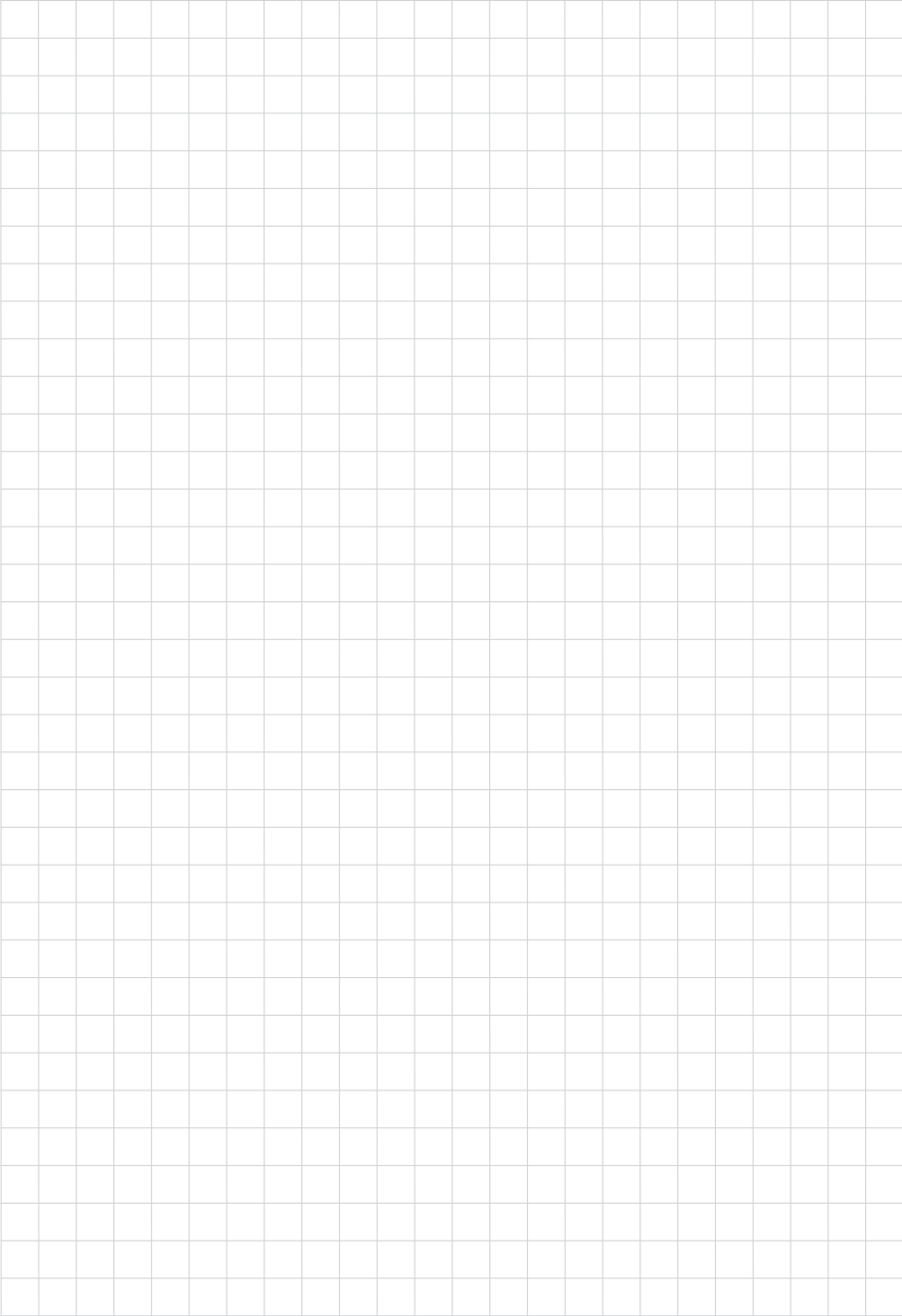
- ... der Entlassungsbrief ein medizinisches Dokument ist und daher im Fachjargon verfasst ist?
- ... der Entlassungsbrief Teil Ihrer Krankengeschichte ist?
- ... es sein kann, dass Ihr Entlassungsbrief bei der Entlassung noch nicht vollständig ist?
- ... ausständige Befunde und daraus resultierende Empfehlungen nachgereicht oder / und mit Ihnen bei einem ambulanten Kontrolltermin besprochen werden?
- ... Sie das Krankenhauspersonal bitten können, mit Ihnen Ihren Entlassungsbrief durchzugehen, um sicherzustellen, dass Sie ihn auch verstehen?

Sie erhalten auch von Ihrem Pflorgeteam einen **pflegerischen Entlassungsbrief**, welcher Auskunft über einen noch eventuell bestehenden Pflegebedarf gibt. Die darin enthaltenen Informationen sind für jene Pflegepersonen wichtig, die mit Ihrer weiteren Pflege betraut werden. Auch für Ihre Hausärztin / Ihren Hausarzt können darin wichtige Hinweise enthalten sein.



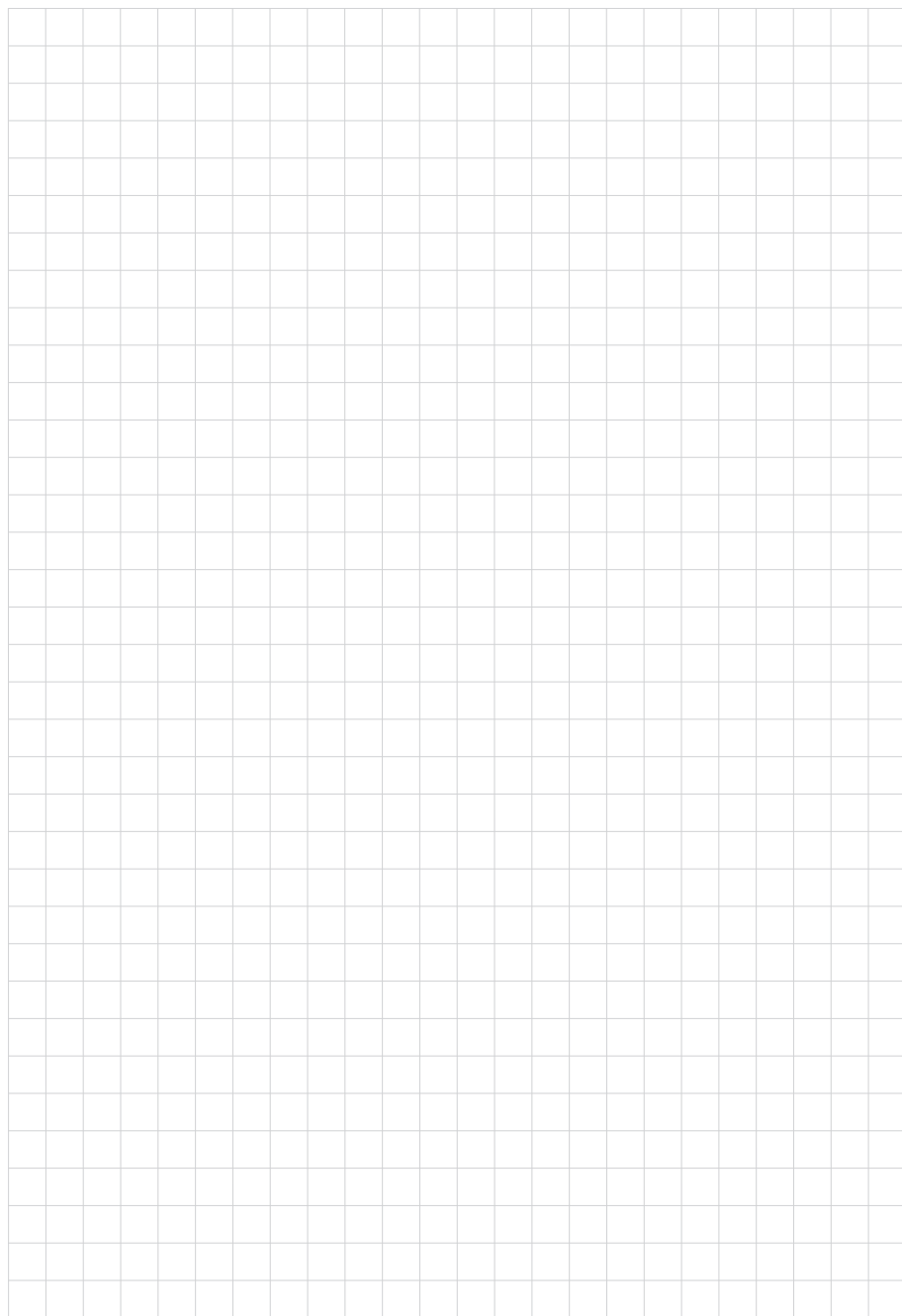
Falls Sie Fragen oder Bedenken haben, können Sie dies vor Ihrer Entlassung immer mit einer Ärztin / einem Arzt oder einer Pflegeperson besprechen.

Meine Notizen

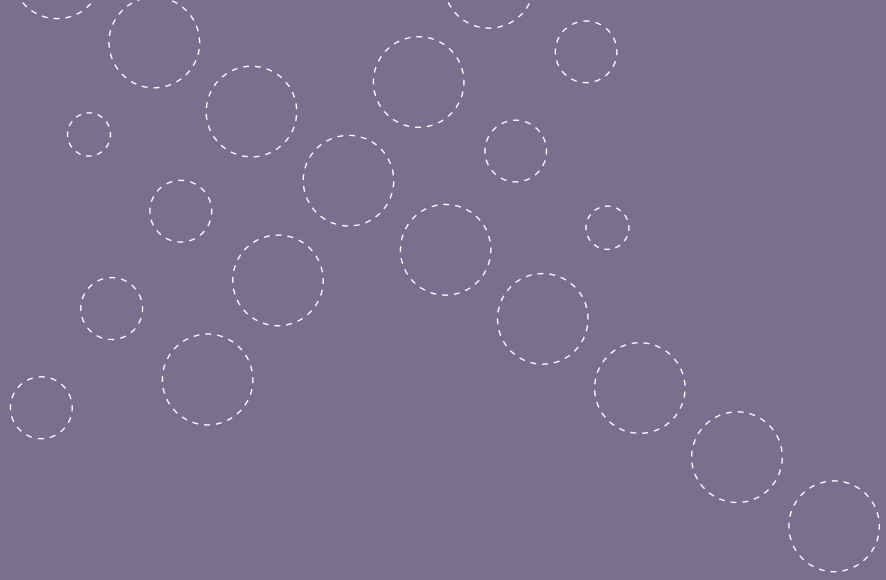


A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares. The grid is empty and occupies most of the page.

Meine Notizen

A large grid of 20 columns and 30 rows for taking notes. The grid is composed of thin grey lines forming a series of small squares. The grid is empty and occupies most of the page.

02



03
Ihr
aktiver Beitrag

Sie finden hier Anregungen und praktische Hilfestellungen, die bereits für viele Patientinnen und Patienten während ihres Krankenhausaufenthalts nützlich waren.

Stürze vermeiden

Es kommt oft vor, dass Patientinnen und Patienten während ihres Krankenhausaufenthalts unglücklich stürzen und sich, abgesehen vom Schrecken, Verstauchungen, Verrenkungen oder Brüche zuziehen. Eine häufige Ursache dieser Stürze ist, dass Patientinnen und Patienten dem Krankenhauspersonal keine Umstände machen wollen, indem sie beim Aufstehen um Hilfe bitten. Weiters können ein rutschiger Boden oder Hindernisse – wie zum Beispiel im Weg stehende Sessel und Ähnliches – zu Unfällen führen. Es ist daher empfehlenswert, dass Sie sich in diesen Situationen besonders vorsichtig verhalten.

Sie haben ein erhöhtes Sturzrisiko, wenn Sie ...

- sich unwohl fühlen.
- schwach sind.
- schlecht sehen.
- Medikamente einnehmen, die das Gleichgewicht beeinflussen.



... die meisten Stürze am Weg auf die Toilette passieren oder beim Versuch aus dem Bett aufzustehen?

Viele Stürze könnten leicht verhindert werden, wenn man seinen Hausverstand nutzt und die nötigen Vorkehrungen trifft.

Stellen Sie sich zum Beispiel ein Krankenhausbett vor. Es ist oft höher als Ihr eigenes Bett zu Hause. Daher müssen Sie sich permanent vor Augen halten, dass es beim Aufstehen weiter bis zum Boden ist, als Sie es gewohnt sind. Wenn Sie am Bettrand sitzen und mit den Füßen nicht bis zum Boden reichen, können Sie das Krankenhauspersonal bitten, das Bett passend für Sie einzustellen bzw. darum bitten, dass Ihnen beim Verlassen des Bettes geholfen wird.

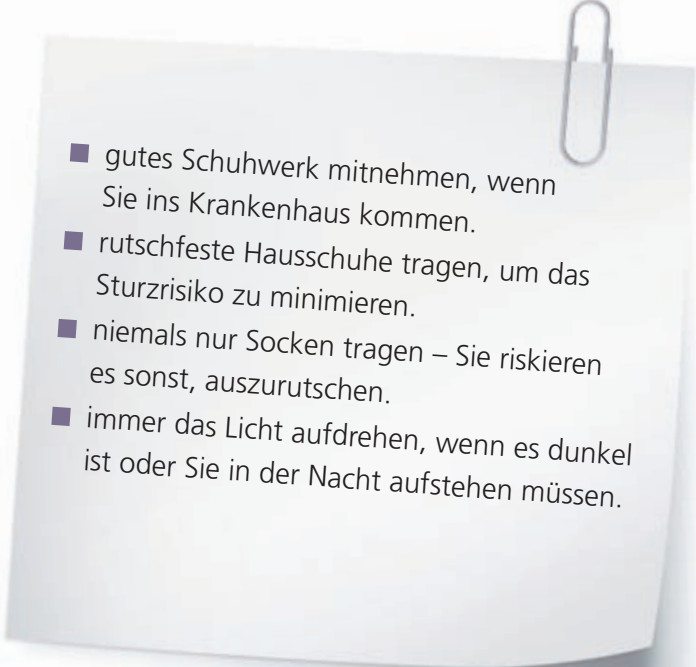


Nasse und rutschige Böden sind gefährlich!

Viele Krankenhäuser haben lange Gänge. Diese können dunkel sein und rutschige Böden haben. Vor allem, wenn frisch aufgewaschen wurde oder es draußen regnet oder schneit und die Besucher deshalb nasses Schuhwerk tragen.



Wir empfehlen Ihnen, dass Sie ...

- 
- gutes Schuhwerk mitnehmen, wenn Sie ins Krankenhaus kommen.
 - rutschfeste Hausschuhe tragen, um das Sturzrisiko zu minimieren.
 - niemals nur Socken tragen – Sie riskieren es sonst, auszurutschen.
 - immer das Licht aufdrehen, wenn es dunkel ist oder Sie in der Nacht aufstehen müssen.



Falls Sie sich beim Gehen unsicher fühlen, rufen Sie bitte stets das Krankenhauspersonal um Hilfe! Es ist besser, einmal mehr um Hilfe zu bitten, als einmal zu wenig!

Das Risiko zu stürzen ist erhöht, wenn Sie z.B. dringend auf die Toilette müssen. Bitten Sie in einer solchen Situation Ihnen behilflich zu sein – ganz besonders dann, wenn Sie nachts aufstehen müssen.

Informieren Sie das betreuende Krankenhauspersonal, falls Sie innerhalb des letzten Jahres (mehrmals) gestürzt sind.

Hygiene im Krankenhaus

Zum Schutz Ihrer eigenen Gesundheit sollten Sie es vermeiden, Besucherinnen oder Besucher zu empfangen, die selbst eine ansteckende Erkrankung haben.

Händehygiene

Waschen Sie sich bitte regelmäßig Ihre Hände. Vor allem dann, wenn Sie jemandem die Hand gegeben haben und bevor Sie eine Mahlzeit zu sich nehmen. Wenn Sie nicht ständig Seife verwenden wollen, können Sie auch die Desinfektionsmittelspender benutzen. Diese hängen im Krankenhaus neben dem Waschbecken.



- ... das Reinigen mit Desinfektionsmittel mehr Bakterien entfernt als mit Seife?
- ... auch das Krankenhauspersonal bevorzugt Desinfektionsmittel statt Seife verwendet?
- ... wirksames Desinfizieren der Hände mit Desinfektionsmittel nur ca. 30 Sekunden dauert, während wirksames Waschen mit Seife 1½ Minuten benötigt?



Erklären Sie Ihren Besucherinnen und Besuchern, wie notwendig und wichtig gute Händehygiene ist. Gerade bei Krankenhausbesuchen ist dies besonders bedeutsam und unbedingt zu beachten.

Medikamentenliste

Das Führen einer Medikamentenliste erleichtert es Ihnen, den Überblick über Ihre regelmäßig einzunehmenden Medikamente zu behalten.

Wenn Sie bereits eine solche Liste führen, nehmen Sie diese bitte ins Krankenhaus oder zu Arztbesuchen mit.

Selbstverständlich können Sie während des Krankenhausaufenthalts Ihre persönliche Medikamentenliste weiterführen. Um dies tun zu können ist es notwendig, dass Sie sich über Änderungen Ihrer Medikation genau informieren lassen und diese Änderungen selber in Ihre Liste eintragen.

Im Entlassungsbrief sind all jene Medikamente aufgelistet, die Sie nach der Entlassung aus dem Krankenhaus einnehmen sollen. Möglicherweise haben sich während Ihrer Krankenhausbehandlung Änderungen ergeben. In diesem Fall müssen Sie diese Änderungen auch bei Entlassung selbst in Ihre persönliche Medikamentenliste eintragen. Wenn sie dazu Hilfe benötigen, wenden Sie sich an das Personal.

Falls sie noch keine persönliche Medikamentenliste erstellt haben, ist die Entlassung aus dem Krankenhaus ein guter Zeitpunkt, eine solche Liste anzulegen.

Im folgenden Abschnitt finden Sie Anleitungen zum Erstellen und Führen einer Medikamentenliste. Auf den Seiten 94–97 finden Sie ein Musterbeispiel.



**Notieren Sie alle Medikamente,
die Sie einnehmen.**

- Verschreibungspflichtige Arzneimittel
- Medikamente, die Sie laut Entlassungs-
brief einnehmen sollen
- Nicht verschreibungspflichtige
Medikamente
- Homöopathische und pflanzliche Mittel
- Nahrungsmittelergänzungen z.B. Vitamin-
präparate

Es ist eine gute Idee, auch die Gründe, weshalb Sie welche Medika-
mente zu sich nehmen müssen, aufzuschreiben. Wenn Sie diese nicht
kennen, fragen Sie Ihre zuständige Ärztin / Ihren zuständigen Arzt.

Denken Sie auch an jene Medikamente, die Sie **nicht täglich** einneh-
men! Sie können diese Medikamentenliste verwenden oder eine, die Sie
von Ihrer Ärztin / Ihrem Arzt erhalten haben.



Halten Sie Ihre Medikamentenliste immer aktuell.

Streichen Sie Medikamente, die Sie nicht mehr einneh-
men und fügen Sie neue hinzu, falls Sie sie verschrieben
bekommen. Notieren Sie außerdem alle Nebenwirkungen.

Hat sich der Name Ihres Medikaments geändert?

Ersatzmedikamente (häufig auch Generika genannt) stellen eine wirkungsgleiche Alternative zum ursprünglichen Medikament dar. Diese Generika beinhalten immer die gleichen aktiven Inhaltsstoffe und erzielen dieselbe gewünschte Wirkung. Der Unterschied zeigt sich nur in einem anderen Namen sowie eventuell in einer anderen Farbe, Form, Größe oder Verpackung des Medikaments.



... es sich, wenn Sie von der Apotheke ein Medikament bekommen, das anders aussieht und einen anderen Namen hat als Ihr übliches Medikament, dabei um ein Generikum handeln könnte? Wenn Ihnen etwas unklar ist, fragen Sie gleich in der Apotheke nach.

Der Grund, warum Sie ein Ersatzmedikament erhalten, liegt darin, dass Ärztinnen und Ärzte verpflichtet sind, das kostengünstigste gleich wirksame Medikament zu verschreiben.

Medikamentenpreise verändern sich oftmals. Das kann dazu führen, dass auch Ihre Medikamente durch preisgünstigere Medikamente ersetzt werden.

Schmerzen und andere Unannehmlichkeiten

Krankheiten führen bei Patientinnen und Patienten oft zu Schmerzen und anderen Beschwerden. Auch medikamentöse Behandlungen und Operationen können mit Schmerzen und Unannehmlichkeiten verbunden sein.

Es ist sehr wichtig, dass Sie es dem Personal mitteilen, wenn Sie Schmerzen haben oder sich unwohl fühlen. Schmerzen und andere Beschwerden, wie z.B. Übelkeit, können auch Ihren Appetit, Ihre Schlafgewohnheiten und Ihren Allgemeinzustand wesentlich beeinträchtigen. Es ist für Ihre Genesung äußerst wichtig, dass Sie möglichst schmerzfrei sind, damit Ihre Bewegungsfähigkeit nicht durch Schmerz eingeschränkt wird.

Falls Sie für eine Operation im Krankenhaus aufgenommen wurden, werden Schmerzmittel Teil Ihres Behandlungsplans sein. Medikamente zur Linderung von Übelkeit und Brechreiz können Ihnen ebenfalls im Rahmen Ihrer Behandlung verschrieben werden.

Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt und das Pflegepersonal werden mit Ihnen voraussichtlich über mögliche Schmerzen und deren Behandlung sprechen. Falls Sie Bedenken haben, fragen Sie Folgendes:

- Mit welchen Symptomen oder Beschwerden muss ich rechnen?
- Werde ich Schmerzen haben?
- Wie stark müssen die Schmerzen sein, bevor ich das Personal informieren soll?
- Soll ich dem Personal auch leichte Schmerzen melden?
- Worüber sollte ich das Personal noch informieren?
- Werde ich eine Schmerztherapie bekommen?

Ergänzen Sie Ihre eigenen Fragen

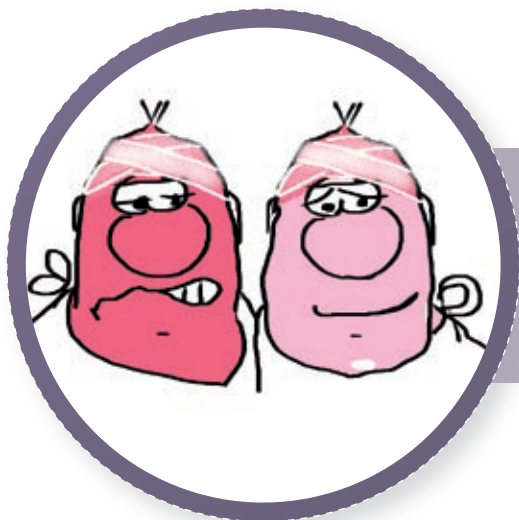
A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares, intended for writing questions. The grid is positioned below the title and occupies most of the page's width and height. To the left of the grid, there is a vertical purple bar with a dashed white border. To the right of the grid, there is a vertical dashed line.



Wenn Sie Schmerzen oder andere Beschwerden haben, informieren Sie das Personal. Geben Sie dem Personal Bescheid, falls Sie zusätzliche Medikamente gegen Schmerzen, Übelkeit oder andere Beschwerden benötigen.

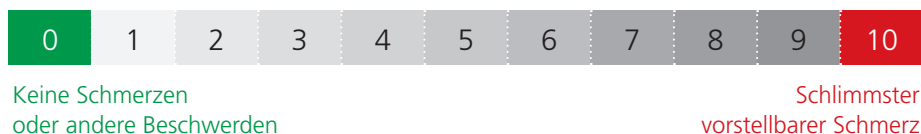


... die Stärke des Schmerzes oder anderer Beschwerden, die nach einer Behandlung oder Operation auftreten können, sehr unterschiedlich wahrgenommen wird? Jeder Mensch empfindet Schmerzen unterschiedlich.



Schmerzskala

Wenn Sie Ihre Schmerzen beschreiben, können Sie dies tun, indem Sie die folgende Schmerzskala benutzen. Die Zahl 0 bedeutet hier, dass Sie überhaupt keine Schmerzen verspüren; die Zahl 10 steht für den schlimmsten Schmerz, den Sie sich vorstellen können.



Diese Schmerzskala kann Ihnen helfen, die Stärke Ihres Schmerzes für andere verständlich zu machen und den Verlauf über längere Zeit zu dokumentieren. Anhand Ihrer Aufzeichnungen können Sie und Ihr Behandlungsteam erkennen, ob sich Ihr Schmerzzustand verbessert oder verschlechtert.

Die Schmerzskala kann auch dazu benutzt werden, die Schmerztherapie zu optimieren, damit Sie die effektivste Dosierung an Schmerzmitteln erhalten.

Ihre Aufzeichnungen über Schmerzen und andere Symptome

Wir bitten Sie, die Stärke Ihres Schmerzes (von 0 bis 10) während Ihres Aufenthalts im Krankenhaus in diesem Handbuch zu dokumentieren, indem Sie Tag, Uhrzeit und Intensität des Schmerzes aufschreiben. Sie können auch weitere Beschwerden, wie z.B. Übelkeit oder Durchfall, notieren.



... es wichtig ist, das Personal über Veränderungen der Schmerzen oder anderer Beschwerden zu informieren?

Schreiben Sie täglich auf, wie es Ihnen geht und notieren Sie Ihre Symptome. Notieren Sie auch den genauen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit). Falls Ihre Symptome auftreten, nachdem Sie z.B. gehustet, gegessen oder gelacht haben, notieren Sie das bitte zusätzlich.

Manche Ärztinnen und Ärzte werden Sie über Ihre **Ruheschmerzen** befragen – das sind Schmerzen, die Sie verspüren, wenn Sie sich nicht bewegen. Sie werden Sie eventuell auch über Ihre **Bewegungsschmerzen** befragen – darunter versteht man Schmerzen, die während des Gehens oder anderer körperlicher Aktivitäten auftreten.



... die Schmerzskala von 0 bis 10 eine anerkannte Methode ist, die häufig im Gesundheitsbereich angewandt wird?

... Sie die Schmerzen auch danach bewerten können, welche Unannehmlichkeiten sie Ihnen bereiten und nicht nur nach dem Stärkegrad?



Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Schmerzmittel rechtzeitig vor Ihren geplanten körperlichen Aktivitäten einnehmen – dies verbessert Ihre Leistungsfähigkeit.

Mein Schmerztagebuch

Beispiel

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum	2.5.2012		Uhrzeit	6.30		Anmerkungen	gerade aufgestanden			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit			Anmerkungen				

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Datum			Uhrzeit				Anmerkungen			

Ernährungsempfehlungen – Diät

Ihre Ernährung spielt für Ihren allgemeinen Gesundheitszustand eine wesentliche Rolle – vor allem, wenn Sie krank sind.



- ... ein starker Gewichtsverlust infolge einer Krankheit zu Muskelschwäche führt, die Auswirkungen auf Lungenfunktion, Wundheilung und Muskelkraft haben kann?
- ... eine ausgewogene Ernährung die Wundheilung fördert und das Immunsystem stärkt?

Wenn Sie stationär in einem Krankenhaus aufgenommen sind, wird das Behandlungsteam Ihren Ernährungszustand ermitteln und entscheiden, ob besondere Diätmaßnahmen in Ihren Behandlungsplan aufgenommen werden.

Sofern Sie spezielle Essenswünsche, Essgewohnheiten haben oder manche Speisen von Ihnen schlecht vertragen werden, informieren Sie jemanden aus Ihrem Behandlungsteam darüber.

Körperliche Aktivität

Eine verringerte körperliche Aktivität infolge einer schweren Krankheit oder einer Operation kann – besonders bei älteren Menschen – zu Muskelschwäche führen. Dadurch kann es in der Folge zu Bewegungsschwierigkeiten kommen, die das Sturzrisiko erhöhen.



- ... Bettruhe zu einer Verringerung der Muskelkraft um 5 bis 7 % führen kann?
- ... Training und Rehabilitation die Muskeln stärken und das Gleichgewicht verbessern können?
- ... körperliche Aktivität Kreislauf und Stoffwechsel anregt und die Muskeln stärkt?
- ... körperliche Aktivität sich auch positiv auf die Stimmung und das seelische Wohlbefinden auswirkt?



Ein persönliches Rehabilitationsprogramm kann helfen, postoperative Muskelschwäche und Funktionsstörungen zu vermeiden.



Rauchen

Rauchen beeinträchtigt Ihr Immunsystem negativ, und auch die Wundheilung dauert bei Raucherinnen und Rauchern wesentlich länger als bei Nichtraucherinnen und Nichtrauchern.



... Rauchen das Risiko für Lungenprobleme, Blutgerinnsel, Infektionen und Blutungen nach einer Operation erhöht?

... man diese Risiken drastisch verringern kann, wenn man 6 bis 8 Wochen vor einer Operation mit dem Rauchen aufhört?



Neben weiteren Vorteilen hilft das Aufhören mit dem Rauchen, das Risiko von postoperativen Komplikationen zu verringern.

Alkohol

Alkohol beeinträchtigt Ihren Genesungsprozess und somit auch Ihre Rehabilitation. Auch der Nutzen, den Sie von Ihrer Therapie haben, kann durch Alkohol verringert werden.

Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt wird Schwierigkeiten haben, Ihre Behandlung genau auf Sie einzustellen, wenn Sie Alkohol zu sich nehmen. Daher ist es ratsam zu fragen, wie der Genuss von Alkohol eine Behandlung beeinflusst. In jedem Fall ist es wichtig, die behandelnden Ärztinnen und Ärzte darüber zu informieren.

Weiterführende nützliche Informationen

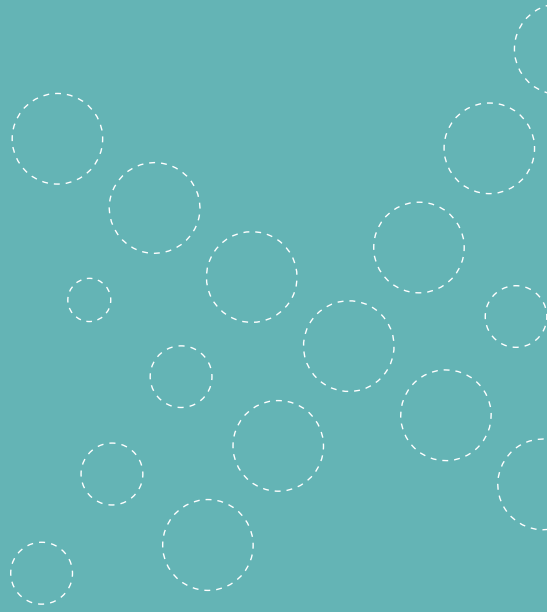
Viele Menschen sind daran interessiert, Informationen über ihre Krankheiten, ihren Behandlungsplan und damit in Zusammenhang stehende Gesundheitsaspekte zu sammeln. Diese Informationen kann man in Bibliotheken, Selbsthilfegruppen und Patientenorganisationen, oder auch im Internet finden.

Wenn Sie nach bestimmten Informationen suchen, müssen Sie sicherstellen, dass diese aktuell und zuverlässig sind, was für den medizinischen Laien jedoch schwierig zu bewerten ist. Suchen Sie im Internet nur auf gut bekannten Seiten.

Das öffentliche Gesundheitsportal Österreichs – www.gesundheit.gv.at – bietet Ihnen unabhängige, qualitätsgesicherte und serviceorientierte Informationen rund um die Themen Gesundheit und Krankheit.

Sehr viele Informationen zum Thema Gesundheit sind auch in Internetforen zu finden. Es ist unwahrscheinlich, dass Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt genau diejenigen Artikel, die Sie selbst gelesen haben, kennt. Wenn Sie medizinisches Fachpersonal zu bestimmten Publikationen befragen wollen, ist es empfehlenswert, folgende Details zu wissen:

- die Autorin / den Autor des Artikels (eventuell auch dessen Arbeitsbereich, Position und Qualifikation)
- das Jahr der Veröffentlichung des Artikels
- die Website, auf der Sie diese Information gefunden haben



04

Patientenrechte

Als Patientin / Patient sehen wir Sie als unsere Partnerin / unseren Partner im Behandlungsprozess. Sie spielen eine aktive Rolle bei den Untersuchungen, denen Sie sich unterziehen, und bei der Behandlung, die Sie erhalten.

Dieser Abschnitt bietet Ihnen Informationen über **einige wichtige, ausgewählte Rechte** als Patientin bzw. als Patient.

Recht auf Aufklärung und Patientenzustimmung

Jede Patientin / Jeder Patient hat das Recht, über die Vornahme medizinischer Maßnahmen selbst zu entscheiden. Dazu gehört auch die Möglichkeit, jede Behandlung abzulehnen.

Für manche Erkrankungen stehen verschiedene Behandlungsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Ärztin / Der Arzt kann eine spezielle Therapie empfehlen, aber Sie entscheiden, ob Sie diesem Vorschlag zustimmen oder ihn ablehnen. Wenn Sie sich dazu entscheiden, eine bestimmte Behandlung abzulehnen, ist es wichtig, in der Folge mit Ihrer behandelnden Ärztin / Ihrem behandelnden Arzt andere Therapiemöglichkeiten zu besprechen.

Sie können grundsätzlich keine spezielle Therapie von Ihrer behandelnden Ärztin / Ihrem behandelnden Arzt verlangen. Insbesondere bei Fällen, wo keine medizinische Notwendigkeit vorliegt bzw. ein unverhältnismäßiges Risiko gegeben ist, kann bzw. muss Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt diese Therapie aus medizinischen Gründen ablehnen.

Sie haben das Recht, in einem ärztlichen Aufklärungsgespräch umfassend und verständlich über die Möglichkeiten und Risiken Ihrer Behandlung informiert zu werden. Ihr Recht auf Zustimmung dieser Behandlung setzt diese Aufklärung voraus.

Die Aufklärung muss rechtzeitig, umfassend und verständlich erfolgen: Zwischen Aufklärungsgespräch und Eingriff muss eine ausreichende Bedenkzeit liegen. Sie haben auch das Recht, sich eine zweite Meinung einzuholen. Die Ärztin / Der Arzt muss Sie über alle möglichen Risiken im Zusammenhang mit dieser Behandlung oder Operation aufklären. Zur Unterstützung können Aufklärungsbögen verwendet werden.



- ... es die Pflicht Ihrer behandelnden Ärztin / Ihres behandelnden Arztes ist, Sie über die zur Verfügung stehenden Behandlungsmethoden für Ihre Erkrankung und über die gesundheitlichen Folgen und Risiken aufzuklären, wenn Sie dieser Behandlung zustimmen?
- ... jede Behandlung Ihre Zustimmung voraussetzt (Ausnahmen: medizinischer Notfall, Patientin / Patient ist nicht ansprechbar)?

Recht auf Ablehnung der Krankenbehandlung

Gegen Ihren Willen dürfen Sie nicht behandelt werden. In medizinischen Notfällen, in denen Sie nicht ansprechbar sind und eine Behandlung lebensnotwendig ist, kann eine Behandlung ohne Ihre Einwilligung durchgeführt werden.

Einwilligung bei Kindern und nicht einwilligungsfähigen Erwachsenen

Besondere Regelungen gelten für die Einwilligung in die Krankenbehandlung für Minderjährige oder für Erwachsene, die entweder vorübergehend oder dauerhaft nicht in der Lage sind, ihre Einwilligung selbst abzugeben.

Bei Kindern (bis 14 Jahren) entscheidet ein gesetzlicher Vertreter (ein Elternteil genügt) zum Wohl des Kindes. Ist das Kind einsichts- und urteilsfähig kann es grundsätzlich selbst entscheiden. Ausgenommen sind Behandlungen mit schwerwiegenden Folgen. In diesem Fall muss zusätzlich noch der gesetzliche Vertreter zustimmen.

Ist Ihr Kind stationär in einem Krankenhaus aufgenommen, haben Sie als ein Elternteil das Recht, gemeinsam mit dem Kind aufgenommen zu werden.

Sorgen Sie rechtlich vor

Für Erwachsene, die nicht einwilligungsfähig sind und wo kein medizinischer Notfall vorliegt, entscheidet eine Sachwalterin / ein Sachwalter. Ein Antrag auf Sachwalterbestellung ist beim zuständigen Bezirksgericht einzubringen. Es gibt mehrere rechtliche Möglichkeiten, für den Fall vorzusorgen, wenn man nicht mehr selbst entscheiden kann:



1. Patientenverfügung

Wollen Sie für eine künftige Situation, in der Sie nicht ansprechbar sind, bestimmte Krankenbehandlungen ablehnen, dann können Sie eine Patientenverfügung unterzeichnen. Mit einer Patientenverfügung können Sie bestimmte medizinische Maßnahmen ablehnen, wie zum Beispiel die künstliche Ernährung.

2. Vorsorgevollmacht

Viel umfassender ist die Vorsorgevollmacht, in der Sie eine andere Person (Ehe- oder Lebenspartnerin / Ehe- oder Lebenspartner, gute Freundin / guten Freund, etc.) bitten, für Sie zu entscheiden. Soll diese Person auch in schwerwiegenden medizinischen Angelegenheiten entscheiden können, müssen Sie die Vorsorgevollmacht vor einem Notar, Rechtsanwalt oder dem Gericht unterzeichnen.

Die Österreichische Plattform Patientensicherheit empfiehlt, eine Vorsorgevollmacht zu errichten sowie die Begleitung schwer erkrankter Patientinnen und Patienten durch eine Person ihres Vertrauens während des gesamten Behandlungsverlaufs.



... wenn Sie rechtlich vorgesorgt haben und einen oder mehrere Vorsorgebevollmächtigte gewählt haben, man in Fällen, in denen Sie nicht mehr selbst entscheiden können, keine Sachwalterin / keinen Sachwalter mehr braucht? Die Vorsorgebevollmächtigte / Den Vorsorgebevollmächtigten suchen Sie aus! Die Sachwalterin / Der Sachwalter wird von der RichterIn / vom Richter bestellt und kann unter Umständen auch eine fremde Person sein.

3. Gesetzliche Vertretungsmacht naher Angehöriger



... nahe Angehörige (Ehepartner, Kinder, Eltern) ohne Vorsorgevollmacht für den Fall, dass Sie nicht ansprechbar sind und keine Vorsorgevollmacht unterzeichnet haben, nur sehr kleine Entscheidungsmöglichkeiten haben?

Nahe Angehörige können – nur wenn sie vom Notar die Bestätigung haben, dass sie vertretungsbefugt sind – über Alltagsgeschäfte oder die Organisation der Pflege oder über kleine medizinische Angelegenheiten Entscheidungen treffen.

Recht auf Dokumentation und Einsicht in Ihre Krankengeschichte

Ihre behandelnde Ärztin / Ihr behandelnder Arzt ist verpflichtet, Aufzeichnungen über Ihre Krankheitsgeschichte und den Verlauf der Behandlung zu dokumentieren. Als Patientin / Patient haben Sie das Recht zu erfahren, welche Informationen Ihre Krankengeschichte enthält. Sie haben auch das Recht, eine Kopie (kostenpflichtig) Ihrer Krankengeschichte (umfasst auch Röntgenbilder) zu erhalten. Dieses Patientenrecht wird als das „Recht auf Einsicht in die Krankengeschichte“ bezeichnet.

Musterschreiben:

Ersuchen um Abschrift der Krankengeschichte

An die Ärztliche Direktion
Krankenhaus

Adresse
PLZ, Ort

Ort, Datum

Betreff: Ersuchen um Abschrift meiner Krankengeschichte

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich ersuche hiermit um vollständige Abschrift meiner kompletten Krankengeschichte und aller Dokumente, die sich auf meinen Krankenhausaufenthalt im Krankenhaus in der Zeit von bis beziehen.

Bitte senden Sie mir die Kopie sobald wie möglich an folgende Adresse:

.....
.....

Mit freundlichen Grüßen

Name
Adresse
PLZ, Ort
Sozialversicherungsnummer
Telefonnummer

Für Patientinnen und Patienten können Aufzeichnungen in der Krankengeschichte schwierig zu verstehen sein, weil ihnen das medizinische Hintergrundwissen fehlt. Während Ihres Krankenhausaufenthalts können Sie das ärztliche Personal ersuchen, mit Ihnen den Inhalt Ihrer Krankengeschichte zu besprechen.

Bei Ihrer Entlassung muss ein Entlassungsbrief erstellt werden. Sie entscheiden, wem dieser Brief zugestellt werden soll.

Es ist zu empfehlen, Kopien Ihrer Entlassungsbriefe aufzubewahren, insbesondere dann, wenn Sie an mehr als einer Erkrankung leiden und wenn Sie in verschiedenen Gesundheitseinrichtungen behandelt wurden.

Verschwiegenheit und Datenschutz

Das Krankenhauspersonal ist zur Verschwiegenheit über Ihre persönlichen Daten, insbesondere über medizinische Daten verpflichtet. Bei Aufnahme ins Krankenhaus befragt Sie das Krankenhauspersonal nach den Namen Ihrer nächsten Angehörigen und danach, wer für den Fall, dass Informationen über Sie oder von Ihnen weitergegeben werden sollen, kontaktiert werden soll.



... das Krankenhauspersonal ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung keine Informationen an Ihre nächsten Angehörigen weitergeben darf?

04

Denken Sie daran, das Personal zu informieren, wer Informationen über Sie und Ihre Behandlung erhalten darf.

Information über Patientenrechte und Patientenpflichten

Die Arzt-Patienten-Beziehung wird von verschiedenen Rechtsvorschriften berührt. So entstehen zum Beispiel aufgrund des Behandlungsvertrags für beide Seiten zahlreiche Rechte und Pflichten (z.B. auf Seiten der behandelnden Ärztin / des behandelnden Arztes: Pflicht zu einer bestmöglichen Behandlung, Schweigepflicht, Dokumentationspflicht; auf Seiten der Patientin / des Patienten: Zahlung des Honorars bzw. Vorweis der e-card, Auskunfts-, Duldungs- und Mitwirkungspflicht, etc.).

Die Patientenrechte wurden in einer Patientencharta (Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte) zusammengefasst. Die Krankenhäuser sind verpflichtet, die Rechte der Patientin / des Patienten zu beachten. Jedes Krankenhaus hat eine Anstaltsordnung, die auch nähere Regelungen zu den Patientenrechten und Patientenpflichten enthält.

Informieren Sie sich in der Anstaltsordnung über die Besuchszeiten, den Tagesablauf und Ihre Rechte. Die Anstaltsordnung ist in jedem Krankenhaus öffentlich bekannt zu machen.

Recht auf möglichst schmerzarme Behandlung und Pflege

Die Patientin / Der Patient hat das Recht auf möglichst schmerzarme Behandlung und Pflege. In der Patientencharta ist ausdrücklich das Recht auf bestmögliche Schmerztherapie festgelegt. Auch palliativmedizinische Maßnahmen wie zum Beispiel Schmerzlinderung, Basispflege, Ernährung und Flüssigkeitszufuhr gehören zu den rechtlich gebotenen ärztlich-pflegerischen Leistungen.

Fehler?

Wenn Sie das Gefühl haben, dass bei Ihnen ein medizinischer Behandlungsfehler geschehen ist oder dass Sie eine unangemessene Behandlung erhalten haben, ist es immer empfehlenswert, dies umgehend mit dem Behandlungsteam zu besprechen. Dies kann dazu beitragen, mögliche Missverständnisse zu klären, und es gibt der Krankenhausabteilung die Möglichkeit sicherzustellen, dass sich ein entsprechender Vorfall nicht wieder ereignet.

Das lernende Gesundheitssystem

Es ist für Sie als Patientin / Patient genauso wie für das Krankenhauspersonal wichtig, über entdeckte Risiken, kritische oder unerwünschte Ereignisse und vor allem auch über Fehler möglichst offen sprechen zu können. In den Krankenhäusern beschäftigt sich das Qualitätsmanagement oder auch das Risikomanagement mit solchen Ereignissen, um entsprechende Maßnahmen zu treffen, damit in Zukunft solche oder ähnliche Vorfälle verhindert werden können.

Um diesen Prozess zu unterstützen, bedarf es auch Ihrer Mithilfe durch Ihre aktive Beteiligung im Behandlungsgeschehen. Das Krankenhauspersonal wiederum hat die Möglichkeit, in Fehlerberichts- und Lernsystemen über kritische Ereignisse zu berichten. Damit kann für die Zukunft daraus gelernt und Abhilfe geschaffen werden.



... seit 2009 ein anonymes, freiwilliges Fehlerberichts- und Lernsystem unter www.cirsmedical.at für das österreichische Gesundheitssystem eingerichtet ist, das es dem Krankenhauspersonal ermöglicht, auch aus Fehlern anderer zu lernen?

Ombudsstelle und Beschwerdemanagement

Viele Krankenhäuser bieten Ihnen Möglichkeiten, Ihre Beschwerden aber auch Lob und Anerkennung einzubringen. Beispielsweise über eine Ombudsstelle, Beschwerdebriefkästen oder durch Patientenbefragungen. Eine Ombudsstelle nimmt Ihre positiven wie auch Ihre negativen Rückmeldungen entgegen und versucht im Falle einer Beschwerde, gemeinsam mit Ihnen eine für Sie zufriedenstellende Lösung herbeizuführen. Gleichzeitig werden alle Beschwerden gesammelt und ausgewertet und dienen dem Krankenhaus zur Erkennung von Verbesserungsmöglichkeiten.



Wenn Sie mit irgendetwas unzufrieden sind, sprechen Sie es an. Am besten gleich und vor Ort.

Die Patientenanwaltschaft



... zu den Patientenrechten auch das Recht auf kostenlose Hilfe durch eine Patientenvertretung zur Prüfung allfälliger Beschwerden und zur Wahrnehmung der Patienteninteressen gehört?

In allen österreichischen Bundesländern gibt es Patientenanwaltschaften, die den Patientinnen und Patienten kostenlose Beratung und Information anbieten, sowie im Falle von Beschwerden zur Verfügung stehen.

Die Patientenanwaltschaften verstehen sich als:

- Sprachrohr für Patientinnen / Patienten, die sich – aus welchen Gründen auch immer – nicht ausreichend verständlich machen können.

- Spiegel für das Personal in den Krankenhäusern und im niedergelassenen Bereich – somit als ein externer Feedback-Geber.
- externen Beitrag zur Qualitätssicherung, da sie die Beschwerden auswerten und die Ergebnisse an die Entscheidungsträger weitergeben.
- Möglichkeit, um emotional aufgeladene Situationen zu entspannen, Emotionen zu kanalisieren und die Gesprächsbereitschaft zu fördern.
- außergerichtliche Einrichtung, um rechtliche Ansprüche unbürokratisch durchzusetzen, mit dem gleichzeitigen Anspruch, dass alle Beteiligten ihr Gesicht wahren können.

Die Patientenanwältin / Der Patientenanwalt kann Sie beraten, wenn Sie eine Beschwerde oder ein Ansuchen um Entschädigung benötigen.

Die Patientenanwältin / Der Patientenanwalt hält für Sie auch weitere Informationen über die Grundlagen und gesetzlichen Rahmenbedingungen des österreichischen Gesundheitswesens bereit. Die Patientenanwaltschaft ist da, um Sie zu unterstützen.

Vertretungen in Österreich

Hier finden Sie sämtliche Patientenanwaltschaften aller Bundesländer in ganz Österreich.

04

Wiener Patientenanwaltschaft

Schönbrunner Straße 108, 1050 Wien

Telefon: +43 / 1 / 587 12 04

post@wpa.wien.gv.at

Burgenländische Patienten-anwaltschaft

Europaplatz 1, 7000 Eisenstadt

Telefon: +43 / 57 / 600 2153

post.patientenanwalt@bgld.gv.at

Patientenanwalt für Kärnten

St.-Veiter-Straße 47, 9020 Klagenfurt

Telefon: +43 / 463 / 572 30

patientenanwalt@ktn.gv.at

Patienten- und Pflegeanwaltschaft Niederösterreich

Rennbahnstraße 29, 3109 St. Pölten

Telefon: +43 / 2742 / 90 05 15575

post.ppa@noel.gv.at

Patientenvertretung Oberösterreich

Bahnhofplatz 1, 4021 Linz

Telefon: +43 / 732/ 77 20 14215

ppv.post@ooe.gv.at

Patientenvertretung Salzburg

Sigmund-Haffner-Gasse 18, 5020 Salzburg

Telefon: +43 / 662 / 80 42 2030

patientenvertretung@salzburg.gv.at

Patientenvertretung Steiermark

Friedrichgasse 9, 8010 Graz

Telefon: +43 / 316 / 877 3350

ppo@stmk.gv.at

Patientenvertretung Tirol

Meranerstraße 5, 6020 Innsbruck

Telefon: +43 / 512 / 508 7700

patientenvertretung@tirol.gv.at

Patientenanwalt für das Land Vorarlberg

Marktplatz 8, 6800 Feldkirch

Telefon: +43 / 5522 / 815 53

anwalt@patientenanwalt-vbg.at

Schlichtungsstellen

In den meisten Bundesländern gibt es Schlichtungsstellen (Schiedsstellen), die von den Landesärztekammern betrieben werden. Ihre Hauptaufgabe ist die außergerichtliche Herbeiführung einer Einigung bei Konflikten zwischen Patientin / Patient und Ärztin / Arzt, wenn eine medizinische Fehlbehandlung behauptet wird.

Patienten-Entschädigungsfonds

Als neue Unterstützung und Ergänzung der bestehenden Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung sind Patienten-Entschädigungsfonds geschaffen worden. Über nähere Details kann Sie Ihre Patienten-anwaltschaft informieren.



10 Sicherheitstipps
für Patientinnen und
Patienten im Detail



Die 10 Sicherheitstipps für Patientinnen und Patienten bieten eine hilfreiche Unterstützung, wie Sie als Patientin / Patient dazu beitragen können, Ihre Krankenbehandlung sicherer zu machen.

Die 10 Sicherheitstipps stammen ursprünglich aus einer von der dänischen Gesellschaft für Patientensicherheit herausgegebenen Broschüre aus dem Jahr 2005. Die folgenden Seiten bieten eine Kurzversion der 10 Sicherheitstipps für Patientinnen und Patienten.

01 Stellen Sie Fragen und äußern Sie Ihre Bedenken.

Es ist sehr wichtig, dass Sie Ihre Therapie, Ihre Testergebnisse und die Gründe für Ihre Behandlung verstehen. Fragen Sie nach, bis Sie die Antworten wirklich verstehen.

02 Teilen Sie uns Ihre Gewohnheiten mit.

Informieren Sie das behandelnde Personal über Medikamente, die Sie einnehmen, sowie über alternative Behandlungen, Diäten, Nahrungsergänzungsmittel und pflanzliche und homöopathische Arzneimittel, falls Sie solche anwenden. Informieren Sie das Personal darüber, wenn Sie unter einer Medikamentenallergie, einer Allergie auf Nahrungsmittel oder unter anderen Allergien oder Unverträglichkeiten leiden.

03 Machen Sie während Ihres Aufenthalts Notizen.

Führen Sie ein Tagebuch über Ihre Erfahrungen während Ihrer Erkrankung. Für gewöhnlich ist es hilfreich, allfällige Fragen an das Personal niederzuschreiben, damit Sie sich daran erinnern, diese an das Personal zu richten.

04 Mehrere Ohren hören mehr.

Es ist eine gute Idee, ein Familienmitglied oder eine Person Ihres Vertrauens zum Beratungsgespräch über Untersuchungen und deren Ergebnisse mit der Ärztin / dem Arzt mitzunehmen. Es ist ein Vorteil, wenn mehrere Personen hören, was die Ärztin / der Arzt zu sagen hat, weil dies das Risiko eines Missverständnisses oder einer Missinterpretation verringert.

05 Sie können sich auch von einer Person Ihres Vertrauens unterstützen lassen.

Für den Fall, dass Sie selbst nicht in der Lage sind, das Arztgespräch zu führen, steht es Ihnen frei, das betreuende Behandlungsteam zu ersuchen, mit einer Person Ihres Vertrauens dieses Gespräch zu führen.

06 Überprüfen Sie Ihre persönlichen Daten.

Vor einzelnen Untersuchungen, Behandlungen oder Medikamenteneinnahmen gleichen Sie bitte gemeinsam mit dem betreuenden Behandlungsteam Ihren Namen und Ihr Geburtsdatum ab.

07 Stellen Sie Fragen zu Ihrer Operation und Behandlung.

Wenn Sie sich einem operativen Eingriff unterziehen müssen, sollten Sie vor der Operation mit der Chirurgin / dem Chirurgen den Ablauf besprechen. In den meisten Fällen markiert die Chirurgin / der Chirurg jene Körperstelle, an welcher der Eingriff vorgenommen werden wird.

08 Sagen Sie, wenn Sie Schmerzen haben.

Es ist sehr wichtig, dass all Ihre Beschwerden bekannt sind – auch wenn diese nicht direkt mit der Erkrankung, wegen der Sie in Behandlung sind, in Zusammenhang stehen.

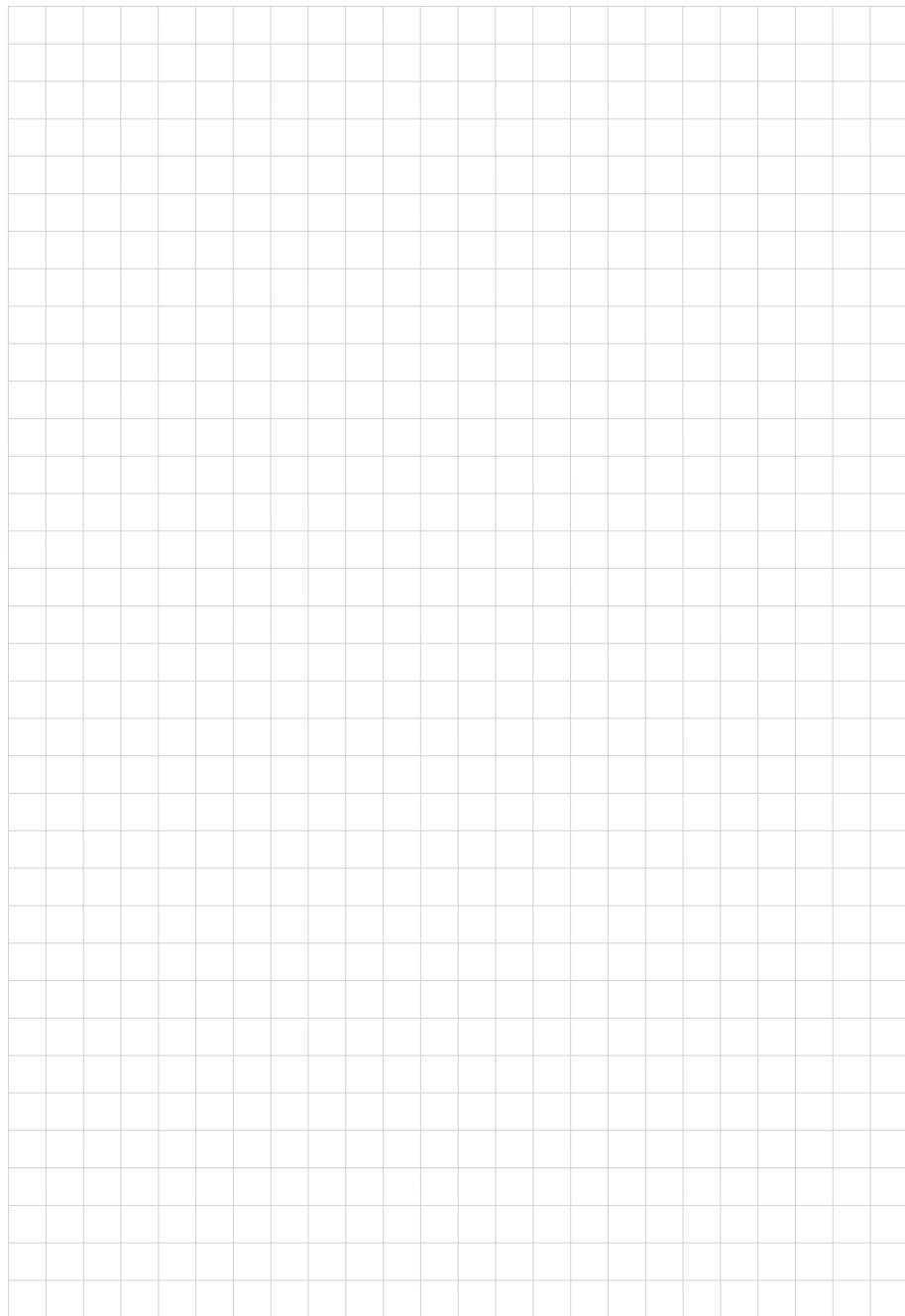
09 Informieren Sie sich vor der Entlassung über Ihre Nachbehandlung.

Denken Sie daran, zu fragen, wie Ihre Behandlung nach dem Krankenhausaufenthalt fortzusetzen ist und was Sie selbst tun sollen.

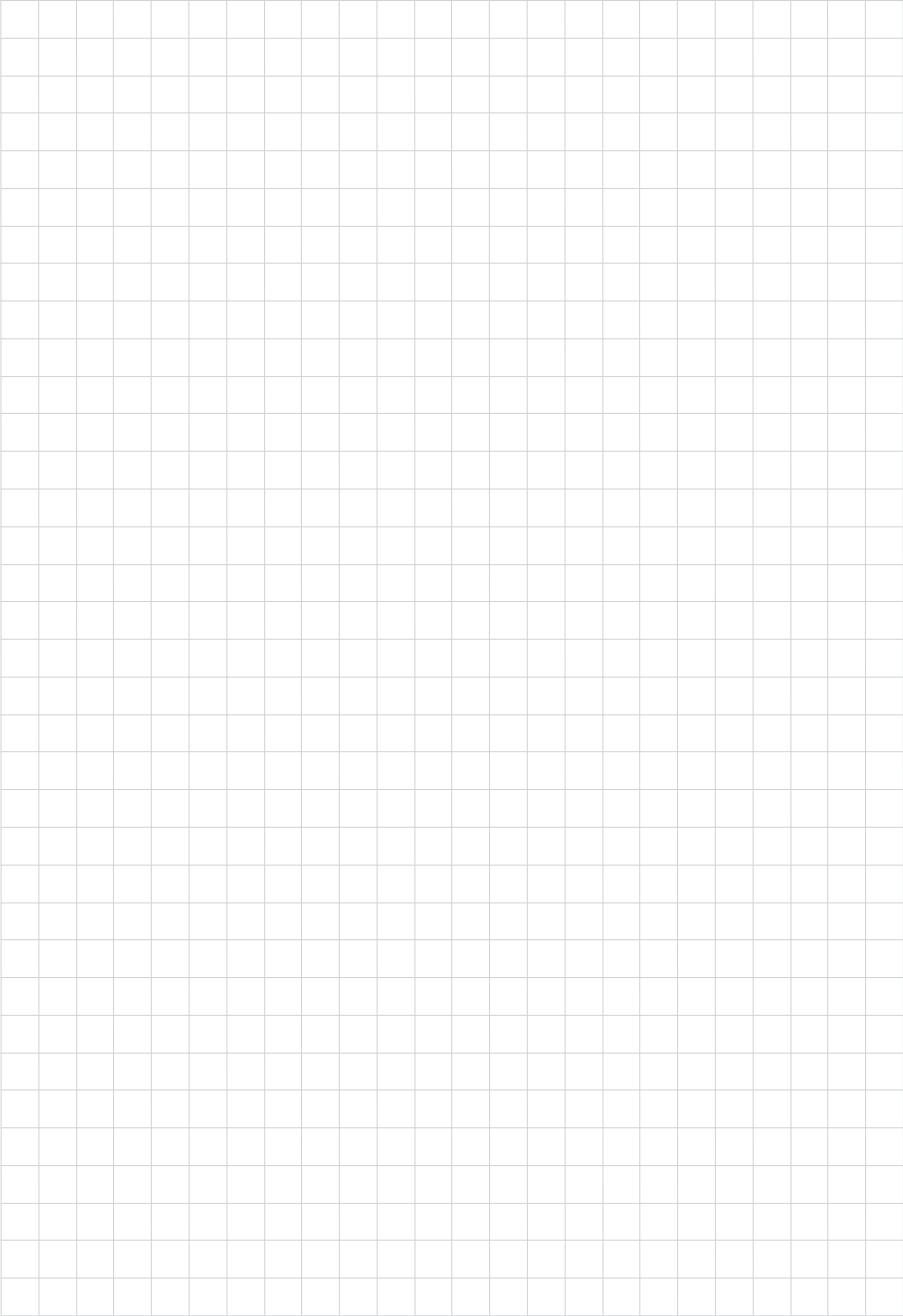
10 Es ist wichtig, dass Sie über Ihre Medikamente Bescheid wissen.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Namen all Ihrer Medikamente sowie deren Wirkung und die Art und Dauer der Anwendung kennen. Führen Sie dazu eine Medikamentenliste und informieren Sie sich auch über mögliche Nebenwirkungen und Wechselwirkungen z.B. mit bestimmten Getränken oder Nahrungsmitteln.

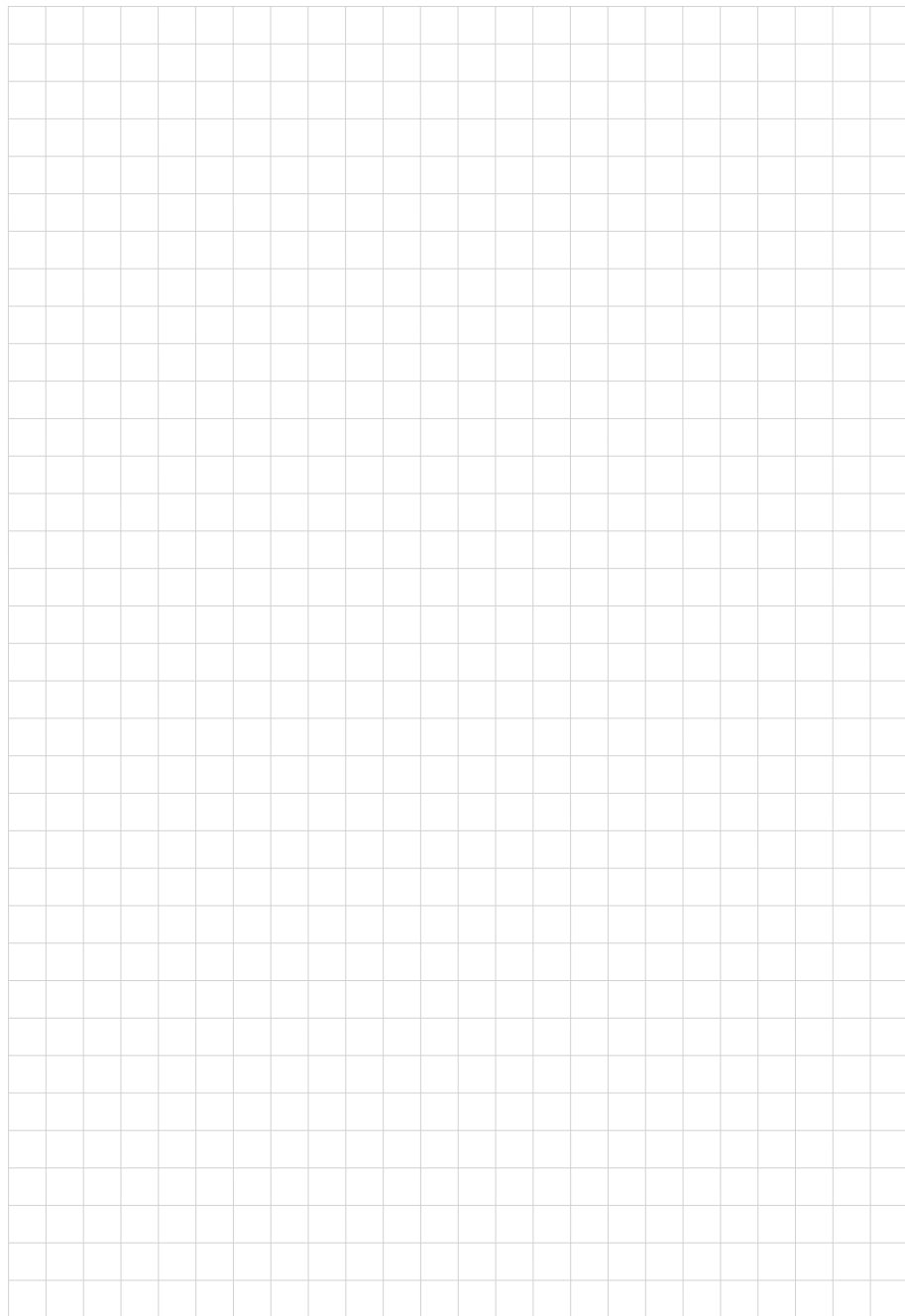
Meine Notizen



Meine Notizen



Meine Notizen





Informationen für Angehörige und Vertrauenspersonen

Wenn wir krank sind, sind wir oft vergesslich, verwirrt und nicht gut organisiert.

Dies beruht zum einen darauf, dass eine Krankheit sowohl körperlich als auch seelisch sehr belastend sein kann. Zum anderen erfordert eine Behandlung in einem Krankenhaus auch, dass man sich in einem gänzlich neuen Umfeld mit vielen neuen Personen und Abläufen zurechtfinden muss. Unter diesen besonderen Umständen kann es sein, dass Patientinnen und Patienten das Bedürfnis nach einem vertrauten Menschen haben, der sie dabei unterstützt, den Überblick über alle erhaltenen Informationen zu behalten.

Als Angehörige / Angehöriger oder enge Vertraute / enger Vertrauter einer Person, die im Krankenhaus aufgenommen ist, können Sie mit dem Behandlungsteam zusammenarbeiten. Sie können die Sicherheit der Behandlung zusätzlich erhöhen, indem Sie uns informieren, wenn Ihnen etwas seltsam oder unangebracht vorkommt.



... **das Behandlungsteam verpflichtet ist, über alle Patientendaten Stillschweigen zu bewahren?**

Das Behandlungsteam muss von der Patientin / dem Patienten ausdrücklich dazu berechtigt werden, Informationen betreffend den Gesundheitszustand, die gegenwärtige Verfassung, die Diagnose, die Prognose und die Therapie an andere Personen weiterzugeben.



Wenn die Patientin / der Patient es wünscht, dass Sie als Angehörige / Angehöriger oder Vertrauensperson medizinische Auskunft erhalten sollen, so muss sie / er dies ausdrücklich dem Behandlungsteam mitteilen und Ihren Namen bekanntgeben (ein bis zwei Personen).

Für den Fall, dass die Patientin / der Patient selbst nicht mehr in der Lage ist, medizinische Entscheidungen zu treffen, kann sie / er bereits vorweg entscheiden, wer dazu bevollmächtigt sein soll.

Lesen Sie mehr darüber im Kapitel Patientenrechte auf den Seiten 114–127.

Empfehlungen für Angehörige

- Bieten Sie Ihre Begleitung zu einem Termin bei der Hausärztin / beim Hausarzt und im Krankenhaus an.
- Sie können der Patientin / dem Patienten Unterstützung bieten und ihr / ihm dabei helfen, sich alles Gesagte zu merken bzw. Fragen stellen, auf die eventuell vergessen wurde. Außerdem können Sie im Anschluss an den Arzttermin gemeinsam mit der Patientin / dem Patienten über ihre / seine Bedenken sprechen.
- Falls die Patientin / der Patient nicht in der Lage sein sollte, an den Arztgesprächen teilzunehmen, können Sie anbieten, diese an ihrer / seiner Stelle zu führen.

- Besuchen Sie die Patientin / den Patienten nur, wenn Sie selbst nicht ansteckend krank sind – das Immunsystem kranker Menschen ist geschwächt. Falls Sie verkühlt sind oder eine ansteckende Krankheit haben, rufen Sie in diesem Fall lieber an.
- Achten Sie darauf, sich die Hände zu waschen, wenn Sie jemanden im Krankenhaus besuchen.
- Fühlen Sie sich nicht als Eindringling, wenn Sie jemanden im Krankenhaus besuchen. Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie die Patientin / den Patienten während des Aufenthalts unterstützen können, fragen Sie das Krankenhauspersonal um Rat.



Falls die Patientin / der Patient mehrere Angehörige hat, führen Sie eine Telefonliste, um sich miteinander über Besuche und wie Sie die Patientin / den Patienten unterstützen können abzusprechen.

Informationen für Behandlungsteams

TrygFonden und die dänische Gesellschaft für Patientensicherheit haben gemeinsam „Das Patientenhandbuch: Ein Ratgeber für Patientinnen und Patienten für einen sicheren Krankenhausaufenthalt“ herausgegeben. Die Österreichische Plattform Patientensicherheit hat dieses beispielgebende Handbuch mit deren Zustimmung übersetzt und an österreichische Verhältnisse angepasst.

Das Ziel dieses Handbuchs ist es, die Sicherheit für Patientinnen und Patienten zu verbessern und ihnen dazu einen Ratgeber in die Hand zu geben. Dieser beinhaltet Anregungen und Vorschläge, wie sie sich verhalten und ihren Teil zu ihrer Behandlung beitragen können.

Aus diesem Grund streicht das Patientenhandbuch die Wichtigkeit hervor, den Patientinnen und Patienten die notwendigen Informationen zu vermitteln. Damit sollen sie in die Lage versetzt werden, verantwortungsvolle und angemessene Entscheidungen im Hinblick auf ihre Erkrankung und Behandlung zu treffen.

Das Patientenhandbuch bietet zu diesem Zweck eine Vielzahl von Empfehlungen und Anregungen, wie Patientinnen und Patienten

- sich auf Gespräche mit Angehörigen der Gesundheitsberufe vorbereiten können.
- Fragen über ihre Erkrankung, den Behandlungsplan, die Behandlung selbst und zu erwartende Ergebnisse stellen können.
- einen Überblick über die erhaltenen Informationen behalten können.
- einen aktiven Beitrag zur Vermeidung von Fehlern und unerwünschten Vorfällen leisten können.

Für viele Patientinnen und Patienten ist das Zusammentreffen mit Gesundheitseinrichtungen wie eine Begegnung mit einer fremden Kultur. Die täglichen Tätigkeiten, Routinen und Arbeitsprozesse, mit denen Sie als Angehörige / Angehöriger eines Gesundheitsberufs so vertraut sind, können vielen Patientinnen und Patienten verwirrend und merkwürdig vorkommen. Das Patientenhandbuch ist als ein Instrument gedacht, das die Patientinnen und Patienten dabei unterstützen soll, mit der „fremden“ Welt des Krankenhauses in Verbindung zu treten.

Wir hoffen, dass Sie dieses Patientenhandbuch begrüßen und die Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige dabei unterstützen, es zu verwenden. Das Patientenhandbuch kann auch als ein Instrument herangezogen werden, um Sie und Ihre Patientinnen und Patienten in Ihrer Kommunikation zu unterstützen. Wir sind offen und dankbar für Ihre Anregungen und Vorschläge, die uns helfen können, das Patientenhandbuch zu verbessern.

Mit besten Grüßen

Österreichische Plattform Patientensicherheit

Projektmanagement

Die Österreichische Plattform Patientensicherheit will die Gelegenheit nutzen, sich bei allen Expertinnen und Experten, die an der Entstehung des Handbuchs mitgewirkt haben, bedanken.

Mitglieder der Arbeitsgruppe „Patientenhandbuch“:

Brigitte Ettl, Rita Offenberger, Maria Kletecka-Pulker, Simon Bluma, Mirjana Savic, Sonja Maria Grünsteidl, Astrid Engelbrecht, Manfred Zottl, Brigitta Senkyr, Britta Formann, Florian Sterneder, Michael Nebosis, Gudrun Steininger.



Besonderen Dank wollen wir den Patientinnen und Patienten, ihren Angehörigen und dem Krankenhauspersonal, die an den Testgruppen und Pilotversuchen des Patientenhandbuchs teilgenommen haben, aussprechen.

Sponsoren

Unser Dank gilt unseren Sponsoren, die dieses Handbuch als wichtiges Instrument zur Verbesserung der Patientensicherheit im Krankenhaus verstanden und die Entwicklung großzügig unterstützt haben.



Achten Sie auf sich – auch im Krankenhaus!

Ihr Patientenhandbuch ist der Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt und wird Ihnen dabei helfen,

- die nötigen Informationen Ihre Behandlung betreffend zu erhalten.
- Ihre eigene Krankengeschichte zu führen.
- gute Gewohnheiten bei der Medikamenteneinnahme zu entwickeln.
- die richtigen Fragen zu Ihrer Behandlung zu stellen.

Das Krankenhauspersonal ist für die Patientensicherheit während des Krankenhausaufenthalts verantwortlich. Aus diesem Grund hat jedes Krankenhaus Systeme und Prozesse festgelegt, die dazu dienen, Fehler zu vermeiden. Als Patientin / Patient können Sie aktiv dazu beitragen, diese Sicherheitssysteme zu stärken – indem Sie gut informiert sind, den Überblick behalten und sich auch zu Wort melden, wenn etwas nicht korrekt abläuft.

Das Patientenhandbuch ist für den Gebrauch durch Patientinnen und Patienten bestimmt, aber auch Angehörige können daraus Nutzen ziehen. Es begleitet Sie durch wesentliche Abschnitte im Rahmen eines Krankenhausaufenthalts.

Sie können das Handbuch vom Anfang bis zum Ende lesen – oder Sie lesen nur jene Abschnitte, die für Sie momentan von Bedeutung sind.