

Krankenhaus

So werden Sie gut behandelt

In guten Händen

Gut behandelt im Krankenhaus – von Anfang an

Den Weg ins Krankenhaus treten die meisten nur schweren Herzens an. „Werde ich dort gut behandelt?“ ist eine Frage, die zumeist im Vordergrund steht.

Eine wichtige Voraussetzung für die richtige Behandlung im Krankenhaus ist der mündige und gut informierte Patient. Schließlich soll er über die Untersuchungsmethode, die Therapie und andere wichtige Fragen mitentscheiden. Deshalb informiert Ihre AOK – Die Gesundheitskasse mithilfe der Checklisten in diesem Falblatt über Voraussetzungen und Bedingungen einer guten Behandlung im Krankenhaus. Die Infos sollen Ihnen helfen:

- sich gut auf den Krankenhausaufenthalt vorzubereiten,
- die Qualität der Beratung zu bewerten und
- nicht zuletzt die Erfolgsaussichten der Behandlung zu verbessern.

Persönlicher Eindruck

Selbstverständlich gilt: Alle Infos sind nur eine Hilfe. Manche Inhalte der Listen sind in vielen Einzelfällen nicht oder nur von geringer Bedeutung. Wichtig ist der persönliche Eindruck, den sich jeder Patient von der Behandlung im Krankenhaus macht.

Die Suche nach dem „Richtigen“

Die erste Frage vor jeder Behandlung lässt sich am schwersten beantworten: „In welchem Krankenhaus werde ich am besten behandelt?“

Informieren Sie sich zunächst in Ihrem privaten Umfeld. Oft kann Ihnen der Hausarzt eine hilfreiche Info zum richtigen Krankenhaus geben. Vielleicht kennen Sie auch Menschen, die bereits ein Krankenhaus in der Region aufgesucht haben. Welche Erfahrungen haben diese dabei gesammelt?

Der AOK Krankenhaus-Navigator

Eine ganz besondere Hilfe für die Suche nach dem richtigen Krankenhaus ist der AOK-Krankenhaus-Navigator auf www.aok.de. Hier bekommen AOK-Versicherte exklusiv wichtige Infos über die Krankenhäuser in ihrer Region: Wie häufig wird die anstehende Behandlung durchgeführt? Oder: Wie oft wird die „eigene“ Diagnose dort gestellt? Die Antworten auf diese Fragen geben Auskunft darüber, wie groß die Erfahrung des Ärzte- und Pflegeteams ist. Dazu gibt es Basisinfos über jedes Krankenhaus (Adresse, Internetseite, Zahl der Planbetten usw.) sowie Infos über weitere Angebote der AOK.

Eine Information Ihrer AOK

© wdv Medien & Kommunikation GmbH & Co OHG, Siemensstraße 6, 61352 Bad Homburg

Das Äußere im Blick

Äußere Umstände sind wichtig, wenn man sich wohl fühlen will. Wie weit ist zum Beispiel das Krankenhaus vom eigenen Wohnort entfernt?

JA

Das Krankenhaus ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht zu erreichen und hat ausreichend Parkplätze für Gäste zur Verfügung.

Die Klinik ist nicht weit von Ihrem Wohnort entfernt.

In der Nähe gibt es Grünflächen oder Cafés.

Es stehen Aufenthaltsräume zur Verfügung, die von Raucherecken getrennt sind.

Die Einkaufsmöglichkeiten im Krankenhaus oder im Umfeld sind gut und zahlreich.

Die Lage ist insgesamt ruhig.

Die Klinik bietet Info-Veranstaltungen an (zum Beispiel für werdende Mütter).

Die Besuchsregelung ist möglichst „offen“. Väter können zum Beispiel Mutter und Neugeborenes jederzeit besuchen.

Es gibt die Möglichkeit, eine Begleitperson unterzubringen (Rooming-in).

Die Einrichtung der Klinik ist rollstuhlgerecht.

Die Zimmer haben eine eigene Nasszelle (Waschbecken, Dusche/Bad,WC).

Ein eigener Telefonanschluss im Zimmer ist möglich, und es gibt auf Wunsch Fernseher und Radio.

Die Zahl der Patienten pro Zimmer entspricht Ihren Vorstellungen.

Es gibt einen Speiseplan mit Menüauswahl (z. B. Diät-, Schonkost, vegetarische Gerichte).

Die Essenszeiten entsprechen Ihren Lebensgewohnheiten.

Auf Wunsch gibt es eine religiöse Betreuung.

Spezielle Ansprechpartner bei Fragen und ein „Kummerkasten“ stehen zur Verfügung.

Eine Information Ihrer AOK

© wdv Medien & Kommunikation GmbH & Co OHG, Siemensstraße 6, 61352 Bad Homburg

Gut vorbereitet

Vor dem stationären Aufenthalt im Krankenhaus gibt es vieles zu regeln. Wir haben das Wichtigste für Sie zusammengefasst.

- Sprechen Sie den Aufnahmetermin so früh wie möglich ab.
- Informieren Sie Angehörige über Adresse und Telefonnummer des Krankenhauses.
- Sorgen Sie – falls Sie alleine leben – für Ihren Haushalt: Strom, Wasser, Gas abstellen. Fenster schließen. Alle laufenden Zahlungen sicherstellen.
- Achten Sie auch auf Alltägliches. So sollte sich jemand um den Briefkasten und die Blumen kümmern.
- Klären Sie mit Ihrem Hausarzt ab, ob etwaige Medikamente, die Sie dauerhaft einnehmen, vor der Behandlung abgesetzt werden müssen.
- Sprechen Sie bereits im Vorfeld mögliche Besuche ab. In den ersten Tagen nach einer größeren Operation oder einer Geburt sind Besuche meistens zu anstrengend.
- Nehmen Sie alle relevanten Unterlagen (z. B. Impfpass, aktuelle Medikamente, Untersuchungsergebnisse etc.) mit.

Hygiene im Krankenhaus

Im Vergleich zu anderen Orten ist die Ansteckungsgefahr im Krankenhaus sehr groß (Nosokomiale Infektionen). Etwa 500.000 Infektionen werden pro Jahr hier verursacht. Die Ansteckungsgefahr geht in der Regel vom Patienten selbst aus, sie kann aber auch von Mitpatienten oder dem medizinischen Personal hervorgerufen werden. Die wichtigsten Infektionsquellen sind menschliche Körperflüssigkeiten und Hautkontakt. Auch der Übertragungsweg über die Kleidung ist bei einigen Keimen möglich.

Das können Sie als Patient tun:

- Nehmen Sie genügend eigene Wäsche und Körperpflegeartikel mit.
- Achten Sie darauf, dass es sich um Wäsche handelt, die bei mindestens 60 Grad Celsius gewaschen werden kann.
- Ihre Wäsche, Handtücher etc. sollten nicht mit denen Ihrer Mitpatienten in Berührung kommen.

○

Darauf sollten Ihre Angehörigen achten:

- Nutzen Sie nur die Besucher- und nicht die Patiententoilette.
- Setzen Sie sich nicht auf das Bett.
- Besuche von kleinen Kindern oder abwehrgeschwächten Menschen sollten nur nach Rücksprache mit Ärzten oder dem Pflegepersonal erfolgen.
- Auf Intensivstationen oder auf Stationen mit abwehrgeschwächten Patienten sollten Sie Blumen ebenfalls nur nach Rücksprache mit dem Personal mitbringen.

Wird Hygiene in Ihrem Krankenhaus groß geschrieben?

JA

Gibt es in jedem Patientenzimmer bzw. vor dem Zimmer oder am Verbandswagen Desinfektionsmittelspender, und nutzt das ärztliche und pflegerische Personal diese?

Nutzen Ärzte und Pflegekräfte Handschuhe, wenn sie Ihnen Blut abnehmen oder sonstige Therapien/Pflege an Ihnen durchführen, bei denen sie mit Ihren Körperflüssigkeiten in Berührung kommen?

Gibt es Informationen oder Hinweise zum Umgang mit Krankenhaus-Problemkeimen (MRSA)?

PROBLEMKEIM MRSA:

MRSA (Methicillin-resistente Staphylococcus aureus) sind Bakterien, gegen die viele Antibiotika nicht wirken. MRSA muss jedoch nicht immer zu einer Erkrankung führen. Sollten Sie Träger von solchen Keimen sein, müssen Sie im Krankenhaus isoliert werden, und es werden weitere Schutzmaßnahmen berücksichtigt. In diesem Fall sollten Sie sich auch für das weitere Vorgehen zu Hause beraten lassen.

Gut behandelt

Gerade im Krankenhaus sind die Gespräche zwischen Ärzten und Patienten wichtig – für den Erfolg der Behandlung und damit sich der Patient wohl fühlen kann.

Die folgenden Kriterien sind ein kleiner Leitfaden für das Gespräch mit den Ärzten (und Pflegekräften) im Krankenhaus. Von einem aufgeschlossenen Arzt müssen Sie erwarten können, dass er Ihnen zuhört. Aber auch Sie sollten sich bemühen, Ihrem Arzt gut zuzuhören.

Arzt und Patient im Gespräch

JA

Infos und Empfehlungen der Ärzte sind verständlich.

Die Ärzte und Pflegekräfte nehmen sich ausreichend Zeit für Sie und fragen sorgfältig nach.

Sie ermuntern Sie, selbst Fragen zu stellen.

Ärzte und Pflegekräfte hören aktiv zu – das heißt: Sie haben Blickkontakt mit Ihnen, ergänzen Ihre Ausführungen und stellen Nachfragen.

Eine Information Ihrer AOK

© wdv Medien & Kommunikation GmbH & Co OHG, Siemensstraße 6, 61352 Bad Homburg

Sie können sich aussprechen und auch Gefühle äußern.

Ärzte und Pflegekräfte wirken nicht autoritär auf Sie.

Die Ärzte sprechen in Ihrer Gegenwart mit Ihnen, nicht über Sie, und die Behandlung wird ausreichend erklärt.

Sie sind insgesamt mit den Gesprächsverläufen zufrieden.

Sie werden über Risiken der Behandlung und ihre Folgen genau aufgeklärt.

Die Wirkung und der Nutzen der verschiedenen Maßnahmen sind Ihnen bekannt.

Auch etwaige Alternativen werden Ihnen vorgestellt.

Ihnen wird erklärt, wenn Medikamente umgestellt werden.

Die Entscheidung für eine Behandlung treffen Sie gemeinsam mit dem Arzt.

Der Arzt erkundigt sich nach der Wirkung der Behandlung und möglichen Heilungserfolgen.

Sie besprechen mit dem Arzt auch einen eventuellen Behandlungsabbruch und dessen Folgen.

Sie haben einen Ansprechpartner unter den Ärzten.

Eine Vertrauensperson kann beim Behandlungsvorgespräch anwesend sein.

Organisation im Blick

Bei der Aufnahme oder vor Untersuchungen warten Sie nicht zu lange, und die Visite kommt pünktlich.

Untersuchungstermine werden rechtzeitig mitgeteilt.

Sie werden darüber informiert, wann und wie Sie den Arzt und die Pflegekräfte erreichen können.

Für Routineabläufe (Telefon anmelden, Essen bestellen) gibt es Info-Blätter.

Die Ausschilderung im Krankenhaus ist verständlich.

Auf Wunsch erhalten Sie eine Patientenquittung, die Aufschluss über die durchgeführten Behandlungsmaßnahmen sowie die entstandenen Kosten gibt.

Eine Information Ihrer AOK

© wdv Medien & Kommunikation GmbH & Co OHG, Siemensstraße 6, 61352 Bad Homburg

Auch „danach“ gut versorgt

Sie werden über Informations- oder Hilfsangebote informiert (z. B. über Schulungen).

Sie bekommen Tipps und Infos zur Selbsthilfe – z. B. über Organisationen, in denen sich Patienten mit Ihrer Erkrankung zusammengeschlossen haben.

Der Arzt gibt Ihnen Alltagstipps – z. B. zur Ernährung oder Bewegung.

Nachsorgemaßnahmen werden Ihnen genau erklärt.

Nicht zufrieden?

Was können Sie tun, wenn Sie mit der Behandlung und dem Aufenthalt nicht zufrieden waren? Informieren Sie Ihre AOK, den Hausarzt, nutzen Sie den Kummerkasten des Krankenhauses oder schreiben Sie nach dem Aufenthalt dem Chefarzt. Ein sachlicher Brief (oder eine E-Mail), in dem Sie die Mängel detailliert beschreiben, kann für die Organisation des Krankenhauses schließlich eine Hilfe sein. Nur so können Mängel aufgedeckt und das Angebot verbessert werden.

WENN SIE UNTERSTÜTZUNG BRAUCHEN ...

- Der Sozialdienst des Krankenhauses berät Sie über Hilfe und Unterstützung nach der Entlassung aus dem Krankenhaus.
- Ein/e Pflegeberater/in organisiert und begleitet Ihre Heimkehr, wenn Sie in eine Pflegestufe eingruppiert sind.
- Klären Sie auch, ob Freunde oder Angehörige Sie zu Hause unterstützen können.
- Weitere Infos bekommen Sie von Ihrer AOK.

Internet

www.aok.de

- Wählen Sie in der Rubrik „Gesundheit“ den Menüpunkt „Verbraucherschutz“ aus – mit Infos zu Beratung und Hilfe, Patientenrechten und qualitativ hochwertigen Internetseiten zum Thema.
- Der „Krankenhaus-Navigator“ bietet wertvolle Infos zu Krankenhäusern in Ihrer Region (siehe Innenteil).

www.patientenstelle.info (Hilfe bei der Suche nach Selbsthilfegruppen, Patientenverbänden, Überblick über Anbieter im Gesundheitswesen)

www.vdk.de (Verbraucher- und Patientenberatung, in erster Linie für behinderte und chronisch kranke Menschen)

www.g-k-v.com (Übersicht über die von der GKV geförderten Einrichtungen zur unabhängigen Patienten- und Verbraucherberatung) www.bmj.bund.de (Download des Dokumentes „Patientenrechte in Deutschland“)

Eine Information Ihrer AOK

© wdv Medien & Kommunikation GmbH & Co OHG, Siemensstraße 6, 61352 Bad Homburg

Adressen

Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD gGmbH

Littenstr. 10

10179 Berlin

Beratungstelefon: 01803 / 11 77 22 (Mo. – Fr.: 10 – 18 Uhr; 9 Cent/Min. aus dem dt. Festnetz)

www.unabhaengige-patientenberatung.de

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Markgrafenstr. 66

10969 Berlin

Tel.: 030 25800-0

www.vzbv.de

Sozialverband Deutschland e. V.

Stralauer Str. 63,

10179 Berlin,

Tel.: 030 726222-0

www.sozialverband.de