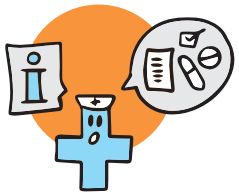
Universitätsmedizin Essen
Institut für PatientenErleben

BQS
INSTITUT FÜR QUALITÄT & PATIENTENSICHERHEIT

PATIENTENSICHERHEIT

Eindrücke des Patienten, die zum individuellen PatientenErleben führen:

Kommunikation und Information



+

- Schlechte Ergebnisse positiv erklärt
- Erfüllung von Wünschen, Mitbestimmung
- Häufiges Nachfragen nach dem Wohlbefinden
- Individuelle Unterstützung
- Persönliches und zugewandtes Personal
- Zeit und Möglichkeiten für Fragen
- Aufmerksame, freundliche und beruhigende Kommunikation

–

- Unzureichende Informationen über Patient*innen
- Unvollständige Informationen über Untersuchungsergebnisse
- Unverständlicher Umgang mit Krankenhauskeimen
- Unbekannte Informationen im Arztbrief
- Fehlerhafte Dokumentation, unzureichender Kenntnisstand
- Nichteinhaltung von Zeitangaben
- Hierarchischer Ton und Gespräche ohne Augenhöhe
- Mangelnde Kommunikation und fehlende empathische Reaktion im Ernstfall

Aspekte wahrgenommener Patientensicherheit

+

- Informationen ohne Widersprüche
- Ausreichende Aufklärung und Untersuchungen
- Händedesinfektion
- Patienten-identifikationsband
- Tragen von Handschuhen
- Abfragen von Allergien, bisheriger Medikation etc.

–

- Fehlende Information über Krankenhauskeim
- Fehlende Untersuchungs-ergebnisse und Medikamente
- Fehlentscheidung durch Informationsverlust
- Mangelnde Hygiene
- Leere Desinfektionsgeräte
- Missachtung der Schutzmaßnahmen
- Fehlerhafte Information über Medikamentengabe

Organisation der Behandlung

+

- Terminvergabe einfach und unkompliziert
- Rücksichtsvolle Untersuchung
- Fehlerfreies Blutabnehmen, Blutdruckmessen und Zugang legen
- Gute Vernetzung mit niedergelassenen Ärzten*Ärztinnen
- Gelungener Austausch zwischen den Krankenhäusern

–

- Fehlende Informationen für / über Patient*innen
- Schlechte Erreichbarkeit von Ansprechpartnern
- Wartezeiten (Zimmerbezug, Erstuntersuchung, OP)

Ausstattung und physische Umgebung

+

- Kompetentes Personal
- Überblick bei hoher Arbeitslast

–

- Personalmangel
- kein eigener Sanitärbereich und Kosten für Fernseher
- Kaputte Geräte und fehlende OP-Materialien

EXKURS: Digitalisierungs-wünsche

+

- Einmaliges Ausfüllen von Formularen und Informationen liegen allen Behandlern vor
- Digitaler Entlassbrief

–

- Persönlicher Kontakt könnte leiden

EXKURS: Änderungs-wünsche

+

- Wartezeiten verkürzen
- Termineinhaltung
- Respektvoller Umgang
- Förderung von Innovation & Forschung
- Kostenfreies Fernsehen und Getränke
- Patientenfahrdienst
- Saubere Bettwäsche
- Hervorragendes Essen
- Mehr Grünflächen
- Bessere Orientierungs-möglichkeiten

© www.dab-hamburg.de