

## Erwartungen von KlientInnen

*Worüber gibt es die meisten Beschwerden?*



Symposium der Fachgruppe Pflege am 11. Mai 2011

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**„Schade um jeden Schaden,  
aus dem man nicht klug wird.“**

Dr. phil. Manfred Hinrich, (\*1926),  
deutscher Philosoph, Lehrer, Journalist,  
Kinderliedautor, Aphoristiker und Schriftsteller

Oft gehörte Aussage:

„Ich möchte, dass das, was meinem Vater oder meiner Mutter oder mir  
passiert ist, nicht noch einmal passiert.“

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Konkrete Erwartungen Stichwort - BewohnerInnen/PatientInnenrechte

- Jeder pflegebedürftige Mensch muss tgl. seine Mahlzeiten und Getränke in dem Tempo erhalten, in dem er kauen und schlucken kann.
- muss tgl. (wenn gewünscht) gewaschen, angezogen, gekämmt werden und seinen Zahnersatz erhalten.
- so oft zur Toilette gebracht werden, wie er es wünscht.
- die Möglichkeit haben, sein Bett (Umgebung) zu verlassen. (Bewegungsfreiheit)
- seinen Zimmerpartner frei zu wählen bzw. ablehnen dürfen.
- gute Schmerztherapie
- Sterben in Würde (Projekt: Hospizkultur u. Palliativ Care im PH)



© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Wenn etwas passiert ist ...

BewohnerInnen, PatientInnen,  
Angehörige haben ein Recht  
auf eine ?

### ENTSCULDIGUNG



---

---

---

---

---

---

---

---

## Angehörigenarbeit

Die Hauptaufgabe gegenüber Angehörigen besteht nicht darin, Frustration und ev. Ärger persönlich zu nehmen, oder sofort das zu machen, wonach sie verlangen, sondern viel mehr sie zu fragen, welche Informationen sie noch benötigen, um die Situation und den eingeschlagenen Weg zu verstehen.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Erwartungen der Angehörigen

- Pflegebedürftigen möglichst lange in der gewohnten Umgebung versorgen
- Dass ihre Liebsten gut versorgt sind
- Professionelle Pflege
- Ernst genommen werden
- Information
- gleicher Informationsstand für alle
- Wenn etwas „passiert“ ist, dass es nicht vertuscht wird.
- ev. eine Entschuldigung



---

---

---

---

---

---

---

---

## Welches Heim ist das richtige?

entnommen aus dem Buch: „Demenzgerechte Pflege – Flatz/Öhlinger/Schneider“

- Verfügt das Heim über Wohncharakter?
- Sind persönliche Einrichtungsgegenstände erlaubt?
- Machen die Bewohner einen gepflegten Eindruck?
- Verfügt das Haus über ein Qualitätssiegel? (z.B. E-Qalin)
- Wie ist der Umgang mit den Bewohnern und Angehörigen?
- Wird jeder mit seinem persönlichen Namen angesprochen?
- Ist die Atmosphäre entspannt, wird gelacht, ist es gemütlich?
- Erkundigt man sich beim Erstgespräch nach der Biographie u. den Vorlieben des Bewohners und fließt das in die Betreuung ein?
- Wird beim Betreten der Zimmer angeklopft?
- Werden Pflegemodelle praktiziert? z.B.: Validation, Reaktivierende Pflege od. Basale Stimulation, Eden – Alternative...
- Ausreichende Beleuchtung? Orientierungshilfen? Sicherer Garten?
- Bei ev. Problemen – Wer ist zuständig, Ansprechpartner?

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Der Patient der Zukunft

„The European Patient of the Future“

(8.000 Patienten in 8 europäischen Ländern)

- PatientInnen wünschen sich eine bessere **Kommunikation**
- mehr **Information** über **Behandlungsformen**
- mehr **Mitentscheidungsmöglichkeiten**

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

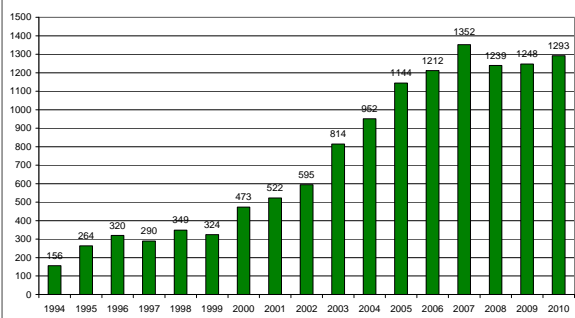
---

---

---

---

alle Geschäftsfälle von 1994 - 2010



© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

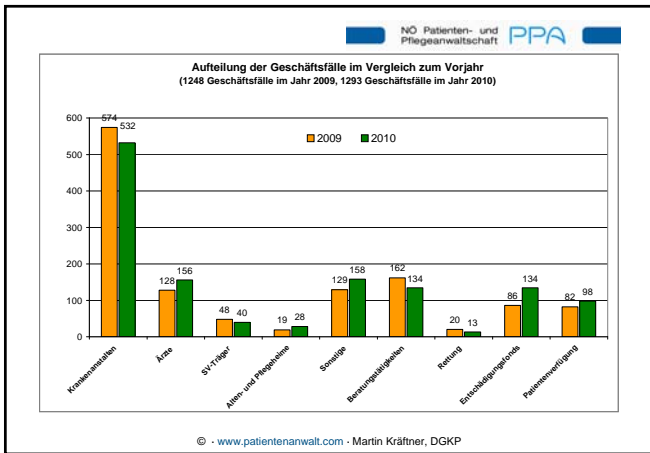
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

NO Patienten- und  
Pflegeanwaltschaft **PPA**

**Welche Beschwerden kommen zu uns?**

medizinische

pflegerische

zwischen-  
menschliche

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

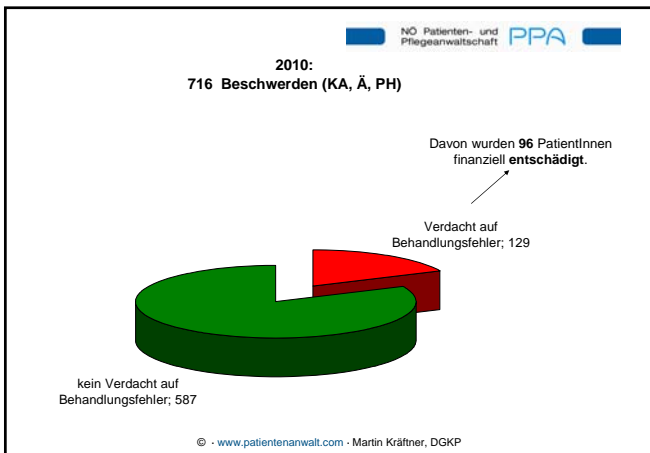
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

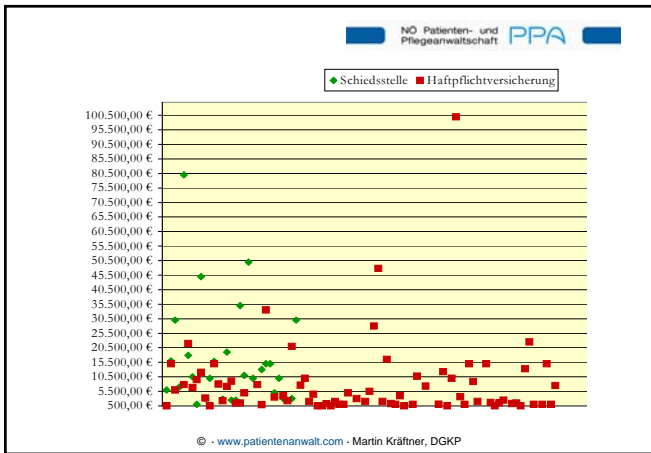
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Plattform Patientensicherheit: Broschüre

### Wenn etwas schief geht

Kommunizieren und Handeln nach einem Zwischenfall.

Kostenloser Download auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com)



---

---

---

---

---

---

---

---

## Wenn etwas „passiert“ ist

### Was wollen KlientInnen?

- Empathie spüren, offene und ehrliche Information (Respekt gegenüber dem Wissensbedürfnis)
- Aufrichtiges Bedauern und Entschuldigung
- Verstehen, was schief gelaufen ist
- Information über gesundheitliche Konsequenzen und wie die Behandlung weitergeht.
- Vor weiterem Schaden bewahrt werden
- Dass die Institution aus dem Fehler lernt und dieser sich nicht wiederholt.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vier Stufen der vollständigen Kommunikation

### 1.) Sagen Sie dem PatientInnen und seiner Familie, was geschehen ist.

- Unmittelbar nach dem Ereignis
  - Berichten Sie nur Fakten- was passierte, noch nicht, wie und weshalb es dazu gekommen ist.
  - Verlässliche Information zeitgerecht, sobald verfügbar
  - Empfehlungen für weitere diagnostische bzw. therapeutische Maßnahmen
  - Auswirkungen auf Prognose

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vier Stufen der vollständigen Kommunikation

### 2.) Übernehmen Sie die Verantwortung

- Pat. möchte, dass jemand für ihn verantwortlich ist und die Situation zu beherrschen versucht.
- Nicht „das System“ beschuldigen

### 3.) Entschuldigen Sie sich

- Entschuldigungen erhöhen nicht das Risiko für gerichtliche Auseinandersetzungen

### 4.) Erklären Sie was getan wird, um derartige Ereignisse in Zukunft zu vermeiden.

- „Man kann nichts mehr rückgängig machen, aber es soll anderen Pat. nicht so wie mir ergehen“.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Dokumentieren Sie:

- Ort, Datum und Zeit
- Teilnehmer, Gesprächsinhalt
- Reaktionen des Pat.
- Die nächsten Schritte von Pat. und Mitarbeitern



Eine einwandfreie Dokumentation dient den Interessen sowohl des Pat. als auch der Betreuer und ist einer guten PatientInnenversorgung förderlich.

Jegliche abwertende Bemerkungen über andere Betreuer sowie Eintragungen, die selbstwertunterstützend erscheinen, sollten unterlassen werden.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Die professionelle Stellungnahme

- geht auf die Vorwürfe ein
- ist sachlich und doch empathisch
- erklärt das Geschehene aus eigener Sicht
- stellt die eigene Position dar
- bietet eventuell eine Entschuldigung an
- berichtet eventuell über getroffene Maßnahmen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Grundsätze Eden-Alternative

Es gibt drei Qualen:



Einsamkeit



Hilflosigkeit



Langeweile

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Zusammenarbeit mit den versch. Berufsgruppen



**Hochbetagte haben feine Antennen.**  
Sie merken rasch, ob ihnen Respekt und Wertschätzung entgegengebracht wird.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Möglichkeiten der Pflege? Zusammenarbeit mit den versch. Berufsgruppen

**Pflege und Begleitung ist immer eine Teamleistung.**

- Jedes Teammitglied wird in seiner Kompetenz anerkannt und übernimmt Verantwortung.
- Wir begegnen einander von Mensch zu Mensch und nicht von Position zu Position.
- Es ist für niemanden eine Schande, andere zu fragen, wenn man selber nicht weiter weiß.
- Voraussetzung dazu: **Respekt und gegenseitiges Vertrauen.**  
(Erarbeitung und Fortsetzung einer Teamkultur)



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



NO Patienten- und  
Pflegeanwaltschaft **PPA**

# Nicht: Wer ist zuständig ?



# Sondern: Wer kann's am besten ?



© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

NO Patienten- und  
Pflegeanwaltschaft **PPA**

Unabhängig    Weisungsfrei    Für Ihre Anliegen

Home

**Ihre Rechte**

**Kontakt & Team**

**Publikationen**


**Formulare**

Site-map

Impressum

Pflegehotline

English Documents



**Jeder Mitbürger hat das Recht auf Unterstützung und Beratung als Patient.**

Auch mit Ihren Rechtsfragen dürfen Patienten nicht allein gelassen werden.

- Vertretung der Patienteninteressen im NO Gesundheits- und Sozialwesen
- Kostenlos
- Unabhängig, weisungsfrei – für Ihre Anliegen

Aktuelle Newsletter / Formulare  
Patientenvertretung - NO Patienten-Entscheidungsfonds

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

NO Patienten- und  
Pflegeanwaltschaft **PPA**

Unabhängig    Weisungsfrei    Für Ihre Anliegen

Home

**Ihre Rechte**

**Kontakt & Team**

**Publikationen**

**Formulare**

Site-map

Impressum

Pflegehotline

English Documents



**Übersicht Expertenletter**

- Expertenletter zum Thema Pflege
- Expertenletter zum Thema Gesundheitswesen
- Expertenletter zum Thema Patient
- Expertenletter zum Thema Patientenvertretung
- Expertenletter zum Thema Kommunikation
- Expertenletter zum Thema Selbstvertretung

Aktuelle Newsletter / Formulare  
Patientenvertretung - NO Patienten-Entscheidungsfonds

© - www.patientenanwalt.com - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

„Ich bin nicht wichtig.  
Ich bin nur ein gutes Beispiel  
für Freundlichkeit, Offenheit  
und liebevolles Zugehen auf alle Menschen.

Liebe und Fürsorge kosten so wenig –  
sie sind eine Frage der persönlichen  
Entscheidungen.

Liebevolles Miteinander setzt Kräfte frei,  
die weit über jenen stehen,  
die in einem macht- oder angstgeprägtem  
Umfeld entstehen.“

*Patch Adams*

© - [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) - Martin Kräftner, DGKP

---

---

---

---

---

---

---

---