

Patientensicherheit

Sind Sie sicher, dass Sie dieses Thema im Blick haben?

Von Sabine Loh

Susanne Kreis (Name verändert), 48 Jahre alt, geht in der Ankunftszone vor dem ambulanten OP-Zentrum auf und ab. Welche Gedanken ihr wohl durch den Kopf gehen? Ich habe sie angesprochen. Sie hat sich im Vorfeld mit Krankenhäusern, Berichterstattungen und Ratschlägen von Freunden auseinandergesetzt. Gelesen hat sie im Internet: Jeder zehnte Patient in bundesdeutschen

Die Patientin ist froh, als eine freundliche Mitarbeiterin Zeit für sie hat, die Abläufe in Ruhe mit ihr durchspricht, geduldig ihre Fragen beantwortet und ihr schließlich ein Patientenarmband anlegt. Es enthält ihren Namen, ihr Geburtsdatum sowie in verschlüsselter Form den Eingriff, die behandelnde Klinik und Zielstation sowie Besonderheiten, wie ihre Blutgruppe und Allergien. Jede zuständige Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter überprüft bei den nun folgenden Abläufen, ob es sich tatsächlich um die Patientin handelt. Das geschieht beim Übergang in den OP, bei der Verabreichung der Narkose, unmittelbar vor der Operation nochmals und dann, wenn die Patientin schon tief schläft.

Die Patientin ist sichtlich erleichtert. Am Beispiel „Patientenarmband“, das eine von vielen Maßnahmen darstellt, mit denen sichergestellt werden soll, dass diese Patientin nicht verwechselt werden kann, sehe ich, dass die Frage nach der Sicherheit für die betroffene Person höchst relevant ist – und zwar sowohl für die Patientin, den Patienten also auch für die Mitarbeitenden.

Nach dieser Begegnung erreichte mich per Email ein Update zum diesjährigen Hauptstadttagkongress, mit einer Einladung zum HSK Lab. Das Thema: „Second victim Fachpersonal. Patientensicherheit als mögliche Lösung“.

Natürlich dienen die Strukturen und Maßnahmen der Sicherheit von Patienten. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Behandlungsfehler vermeiden und sich eben auch sicher fühlen wollen, bei dem was sie tun, sind sie mindestens genauso wichtig.

Aus Marketingsicht bedeutet das, dass mit diesem Thema eine wichtige Botschaft nach außen und innen kommuniziert werden kann, die mit Sicherheit wahrgenommen wird. Die Klinik wirkt stark, da sie dem Personalmangel und den finanziellen Schwierigkeiten eine Struktur gegenüberstellt, die für die Patientenversorgung elementar ist. Hinzu kommt, dass die Mitarbeitenden deutlich sehen, dass die Krankenhausleitung ihre Arbeit unterstützt, mit den Mitteln, die ihr zur Verfügung stehen. Das schafft Vertrauen und bindet an das Haus.

Susanne Kreis jedenfalls hätte es sehr geholfen, zu wissen, dass in dem Krankenhaus, wo sie bald operiert werden muss, Abläufe für ihre Sicherheit sukzessive optimiert und bereits etabliert wurden. Und nicht zu vergessen: Die Mitarbeiterin hätte bei der Aufnahme weniger Zeit darauf verwenden müssen, eben diese Prozesse erstmalig vorzustellen, bevor der eigentliche Behandlungsweg überhaupt besprochen werden konnte. Wie sicher sind Sie, dass Sie das Potenzial hinsichtlich der Patientensicherheit schon heben? ■

Der nachfolgende Beitrag befasst sich mit dem Thema Patientensicherheit und damit, wie Krankenhäuser in der Kommunikation damit umgehen sollten.

Keywords: Patientensicherheit, Mitarbeiterbindung, Kommunikation

Krankenhäusern käme durch eine Behandlung zu Schaden. Narkosen könnten schief gehen, es gebe sogenannte „Zwischenfälle“. Es könne sogar zu fatalen Patientenverwechslungen kommen. Dann würde man Gefahr laufen, am Magen statt an der Schilddrüse operiert zu werden und umgekehrt. Manchmal würden auch Medikamente verwechselt. Krebspatienten hätten sogar schon die falsche Chemotherapie erhalten. Sie nannte noch weitere Beispiele, die ihr Sorgen bereiten.



Sicherheit spielt für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitende eine große Rolle. Das Patientenarmband ist eine Maßnahme, die auch für das Marketing von Bedeutung ist; Quelle: Universitätsklinikum Mannheim/ Dennis Mätzig & Sabine Loh



Sabine Loh

Gesamtleitung Unternehmenskommunikation, ÖA und Marketing
Brand & Media Management
Universitätsklinikum Mannheim & Akademie
Gründerin von create for care
Agentur für Gesundheitsmanagement