



## PATIENTENSICHERHEIT KOMPAKT

WAS SIE ZU EINEM SICHEREN  
KRANKENHAUSAUFENTHALT BEITRAGEN KÖNNEN





Geschätzte Patientinnen und Patienten, sehr geehrte Angehörige,

die Sicherheit unserer PatientInnen hier am Universitätsklinikum mit den Landeskrankenhäusern St. Veit und Tamsweg hat oberste Priorität. Sei es in Bezug auf die Hygiene, auf die Sicherheit im Operationsaal, bei der Eingabe der Medikamente oder wenn es darum geht, bei schwachen oder älteren PatientInnen Stürze zu vermeiden.

Das Salzburger Universitätsklinikum mit den Landeskrankenhäusern St. Veit und Tamsweg, setzt laufend Maßnahmen, um Ihre Sicherheit weiter zu optimieren. Dafür sind wir auch auf Ihre Hilfe angewiesen. Vor Ihrer Entlassung erhalten Sie unseren Patientenfragebogen, in dem wir abfragen, in welchen Bereichen noch Bedarf besteht, um eine noch bessere Versorgung und Betreuung anbieten zu können.

Regelmäßig werden an unseren Kliniken sogenannte Risk-Audits durchgeführt. Dabei prüfen unabhängige Unternehmen, wo im Klinikalltag noch Optimierungen, zum Beispiel im Tagesablauf oder bei Operationen, durchgeführt werden können. Wir orientieren uns hier an internationalen Standards – so handeln wir vor, während und nach einer Operation entsprechend den Richtlinien der WHO-OP-Checkliste, wo in mehreren Schritten die Identität des Patienten, das Operationsgebiet bis hin zur Vollständigkeit aller Tupfer und Instrumente am Ende der Operation überprüft wird.

Groß geschrieben wird bei uns auch die Hygiene. Ein eigener Bereich der Geschäftsführung – die „Krankenhaushygiene und Infektionskontrolle“ – sorgt hier täglich für höchste Qualität, kontrolliert die richtige Anwendung von Antibiotika, vermindert dadurch die Hospitalkeime und reagiert sensibel und schnell auf gehäufte Infektionen.

Alle Maßnahmen werden ständig von unserem Risk- und Qualitätsmanagement kontrolliert und verbessert. Hierher kommen auch die Meldungen unseres Beinahe-Fehler-Meldesystems (CIRS) – ein Begriff aus der Luftfahrt. Dies ist ein wichtiges unverzichtbares Instrument, um Fehler zu vermeiden. Gemeldet werden, wie der Name schon sagt, Fehler, die beinahe passiert wären. Das können z. B. auch „Beinahe – Verwechslungen“ auf Grund ähnlicher Verpackungen bei Medikamenten sein. So können Wiederholungen von Fehler nachhaltig verhindert werden.

Sie dürfen sich bei uns in den Salzburger Landeskliniken sicher fühlen!

Ich wünsche Ihnen nun alles Gute und baldige Besserung!

Ihr

**Priv.-Doz. Dr. Paul Sungler**

Geschäftsführer SALK





Liebe Patientin, lieber Patient!

Die Salzburger Landeskliniken als Zentralkrankenhaus und Universitätsklinikum bieten eine Vielfalt an Diagnostik und komplexen medizinischen und pflegerischen Behandlungsmöglichkeiten auf hohem Niveau an. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind hierbei stets um Ihre größtmögliche Zufriedenheit und Sicherheit bemüht. Denn unser Motto lautet:

**Geht es den PatientInnen gut, geht es auch den MitarbeiterInnen gut!**

Die Wichtigkeit der Patientensicherheit spiegelt sich auch im Bundesgesetz zur Qualität von Gesundheitsleistungen wider. Dieses besagt, dass „... die Qualität bei der Erbringung von Gesundheitsleistungen unter Berücksichtigung der Patientinnen- und Patientensicherheit nachhaltig zu fördern und zu gewährleisten [ist].“

Die zunehmende Bedeutung dieses Themas unterstreicht auch der neu eingeführte Internationale Tag der Patientensicherheit, der zum ersten Mal am 17. September 2015 stattfinden wird.

Um in den SALK die Patientensicherheit zu gewährleisten und eventuelle Fehler zu vermeiden, werden von den MitarbeiterInnen unterschiedliche Werkzeuge angewendet, diese werden auf der Seite 15 dieser Broschüre genauer beschrieben. Aber auch Sie als PatientIn können viel zu einem zufriedenen und sicheren Krankenhausaufenthalt beitragen!

Denn gerade selbstbestimmte PatientInnen, die den eigenen Behandlungsprozess achtsam und kritisch betrachten, haben die Möglichkeit, auf eventuelle Fehler oder Missverständnisse aufmerksam zu werden und das medizinische Personal sofort darauf anzusprechen. Auf den folgenden Seiten finden Sie Informationen, wie Ihre Mithilfe aussehen kann.

Im Sinne der Patientensicherheit wünsche ich Ihnen nun viel Interesse beim Durchblättern,

Ihre

**Univ.-Doz.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Mack, MSc**

Leiterin der Stabsstelle Qualitäts- und Riskmanagement, SALK

## KOMMUNIKATION: INFORMATIONEN KÖNNEN LEBEN RETTEN!

*Während eines Aufenthaltes im Krankenhaus werden von den ÄrztInnen und PflegerInnen meist viele Fragen gestellt, um ein möglichst ganzheitliches Bild von Ihnen zu erhalten. Es ist aber auch sehr wichtig, dass Sie über Ihre Krankheit Bescheid wissen, Ihre Befunde, Ihre Therapie und die Gründe für Ihre Behandlung kennen und verstehen.*

- Deshalb ist es wichtig, dass Sie als PatientIn den ÄrztInnen bzw. dem Pflegepersonal möglichst genaue Auskünfte über sich selbst geben können. Machen Sie sich Gedanken darüber, welche Krankheiten in Ihrer Familie schon vorgekommen sind, über Ihre medizinische Vorgeschichte und bisherige Befunde. Dadurch können Sie Fragen präziser beantworten.
- Bitte informieren Sie das medizinische Personal unbedingt darüber, falls Sie eine Allergie haben! Dabei sind für uns nicht nur Allergien gegen Medikamente, sondern auch Allergien gegen Nahrungsmittel, Getränke, Pflaster, Salbe etc. sehr wichtig.
- Teilen Sie dem Krankenhauspersonal mit, wenn Sie unter starken Schmerzen, Übelkeit oder sonstigen Beschwerden leiden. Dadurch kann Ihre Schmerztherapie optimal angepasst und Ihr Wohlbefinden gesteigert werden.
- Fragen Sie beim medizinischen Personal nach, wenn Ihnen etwas unklar ist.
- Schreiben Sie sich offene Fragen auf, damit Sie alle Unklarheiten im Gespräch mit den medizinischen MitarbeiterInnen klären können.
- Bitte reden Sie mit uns auch über Ihre Sorgen und Bedenken.
- Besonders vor der Entlassung ist es wichtig, alle Unklarheiten auszuräumen. Um gut informiert nach Hause zu gehen, erkundigen Sie sich, welche medizinische Versorgung, wie etwa die weitere Medikation, Folgebehandlungen oder Therapien, nötig sein wird.

## CHECKLISTE WAS SIE UNBEDINGT MIT DEM MEDIZINISCHEN PERSONAL BESPRECHEN SOLLTEN!



**BEI DER AUFNAHME:**

- ✓ Allergien
- ✓ Medizinische Vorgeschichte
- ✓ Bisherige Befunde
- ✓ Krankheiten in der Familie
- ✓ Schmerzen
- ✓ Bisher eingenommene Medikamente

**WÄHREND DES AUFENTHALTES:**

- ✓ Ihr aktuelles Befinden
- ✓ Schmerzen
- ✓ Fragen Sie bei Unklarheiten nach
- ✓ Sprechen Sie auch Sorgen und Bedenken an

**BEI DER ENTLASSUNG:**

- ✓ Weitere Medikation
- ✓ Folgebehandlungen
- ✓ Therapien
- ✓ Eventuelle Hilfsmittel
- ✓ Kurzarztbrief





## PATIENTENIDENTIFIKATIONSBAND

TRAGEN SIE DAS PATIENTENIDENTIFIKATIONSBAND  
ZU IHRER EIGENEN SICHERHEIT!

Um eventuelle Patientenverwechslungen zu vermeiden und PatientInnen mit Allergien schnellstmöglich wahrnehmen zu können, ist das Tragen des Patientenidentifikationsbandes für stationäre PatientInnen in den SALK verpflichtend.

Geben Sie bei Ihrer Aufnahme bekannt, dass Sie unter einer Allergie leiden, erhalten Sie ein rotes Band. So ist es für ÄrztInnen und Pflege jederzeit ersichtlich, dass Sie gegen einen oder mehrere Wirkstoffe allergisch reagieren. Auch dabei können Sie selbst mithelfen:

- Überprüfen Sie den Namen und das Geburtsdatum auf Ihrem Patientenidentifikationsband
- Falls Sie eine Allergie haben, muss ihr Band rot sein
- Haben Sie keine Allergie, erhalten Sie ein weißes Band.

Sollte die Information auf dem Patientenidentifikationsband nicht richtig sein, melden Sie dies bitte sofort einem Mitarbeiter!



**MEDIKAMENTE**  
**ACHTEN SIE DARAUF, WAS**  
**SIE EINNEHMEN!**



**Trotz größter Aufmerksamkeit kann es in einem Krankenhaus dazu kommen, dass Medikamente (z. B.: Tabletten, Infusionen, Zäpfchen, Tropfen, ...) verwechselt werden.**

- Bitte achten Sie selbst auf Anzahl und Aussehen der täglich vorbereiteten Medikation. Ist Ihnen irgend etwas unklar, weil sich z. B. die Anzahl, die Farbe

oder die Form der Medikamente im Vergleich zum Vortag geändert hat, fragen Sie bitte vor der Einnahme beim medizinischen Personal nach!

- Fragen Sie bitte beim medizinischen Personal nach, wenn Sie Genaueres über die Wirkungen bzw. mögliche Nebenwirkungen oder die Dosierung der Ihnen verordneten Medikamente wissen wollen.

**HYGIENE**  
**GESUNDHEIT BEGINNT MIT**  
**SAUBEREN HÄNDEN**



**Hygiene ist vor allem an Orten, an denen sich viele kranke Personen aufhalten, von größter Bedeutung.**

- Waschen Sie sich daher bitte regelmäßig Ihre Hände mit Seife.
- Sie können aber auch das Desinfektionsmittel aus den angebotenen Desinfektionsmittelspendern verwenden.



## OPERATION GUT VORBEREITET IN DEN OPERATIONSSAAL



Besonders bei Operationen ist eine gewissenhafte Vorbereitung, sowohl vom Behandlungsteam, als auch von Ihnen als PatientIn unumgänglich.

- Eine umfassende Aufklärung zu der geplanten **Operation** ist besonders wichtig. Dabei müssen Ihnen Ihre Diagnose, der zu erwartende Krankheitsverlauf, die Art der geplanten Operation, ggf. bestehende Behandlungsalternativen und mögliche Risiken erklärt werden. Wenn Ihnen dabei etwas unklar ist, fragen Sie bitte nach!
- Zusätzlich werden Sie über die **Narkose** aufgeklärt. Dabei wird Ihnen der Anästhesist bzw. die Anästhesistin beispielsweise erklären, welche Narkoseart geplant ist.  
  
Zusätzlich ist es wichtig, dass Sie den Anästhesisten bzw. die Anästhesistin informieren falls Sie:
  - lockere Zähne, eine Zahnprothese oder Piercings im Mund haben
  - Medikamente einnehmen
  - Allergien haben
  - bei einer vorherigen Narkose Nebenwirkungen hatten
- Falls Sie an einem paarigen Organ (z. B. den Nieren) oder einer Extremität (z. B. am Bein) operiert werden, achten Sie darauf, dass die zu operierende Seite gut sichtbar markiert ist, bevor Sie zum Operationssaal gefahren werden.

## STÜRZE VERMEIDEN EIN STURZ KANN IHRE SELBSTSTÄNDIGKEIT EINSCHRÄNKEN!



Leider passiert es auch in Krankenhäusern immer wieder, dass jemand stürzt. Sie können dazu beitragen, Stürze zu verhindern.

- Wenn Sie aufstehen wollen und Sie sich beispielsweise schwach fühlen, Ihnen schwindlig ist oder Sie schlecht sehen, bitten Sie das Krankenhauspersonal um Hilfe.
- Tragen Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit rutschfeste Schuhe.
- Drehen Sie nachts oder bei schlechten Lichtverhältnissen das Licht an, wenn Sie Ihr Bett verlassen wollen.

## MASSNAHMEN DER SALK RISIKEN ERKENNEN – FEHLER VERMEIDEN!

**OP-SICHERHEITS-CHECKLISTE**

**VOR ANÄSTHESIEBEGINN**  
Anästhesiepflege und AnästhesistIn

Ist am Patienten die Identität, Operation, OP-Gebiet bzw. Seite und die Einwilligung überprüft worden?  
 ja

Ist das OP-Gebiet /- Seite markiert?  
 ja  
 Seitenangabe nicht notwendig

Ist das notwendige Anästhesieequipment vorhanden und gecheckt?  
 ja

Ist das Monitoring am Patienten angelegt und funktioniert?  
 ja

**Hat der Patient:**  
**bekannte Allergien?**  
 nein  
 ja

**einen Schwierigen Atemweg oder ein Aspirationsrisiko?**  
 nein  
 ja

**ein Risiko für Blutverlust von > 500ml (> 7ml/kg KG bei Kindern)**  
 nein  
 ja, adäquate iv-Zugänge u. Blutprodukte vorhanden

**VOR HAUTSCHNITT**  
OP-Pflege, ChirurgIn und AnästhesistIn

Alle Teammitglieder haben sich mit Namen und Funktion vorgestellt.

Das Team hat den Namen des Patienten, die OP und das OP-Gebiet überprüft.

Ist die Antibiotika-Prophylaxe innerhalb der letzten 60 Minuten gegeben worden?  
 ja  
 nicht notwendig

**Vorhersehbare Schwierigkeiten:**  
**ChirurgIn:**  
 Gibt es schwierige oder nicht-routine Operationsschritte?  
 Wie lange dauert die Operation?  
 Wie groß ist der voraussichtliche Blutverlust?

**AnästhesistIn:**  
 Gibt es patientenspezifische Besonderheiten?

**OP-Pflege:**  
 Ist die Sterilität überprüft worden?  
 Ist das benötigte Equipment einsatzbereit?

**Sind alle Bildunterlagen vorhanden?**  
 nein

**BEVOR DER PATIENT DEN OP VERLÄSST**  
OP-Pflege, ChirurgIn und AnästhesistIn

**Das Team bestätigt:**  
 den Namen der Operation  
 die Vollständigkeit der benutzten Instrumente, Tücher und Nadeln  
 die Proben sind sachgerecht assen und beschriftet  
 ob Probleme mit dem Equipment aufgetreten sind

**ChirurgIn und AnästhesistIn besprechen**  
 postoperatives Management des Patienten

*Bei der Versorgung von PatientInnen ist die Patientensicherheit den Salzburger Landes-  
kliniken ein besonderes Anliegen. Deshalb wenden die SALK unterschiedliche Werkzeuge an,  
um Risiken zu erkennen und dadurch Fehler zu vermeiden. Einige Methoden wollen wir  
Ihnen auf der nächsten Seite vorstellen.*

■ **CIRS** (Critical Incident Reporting System) ist ein Meldesystem, in dem MitarbeiterInnen anonym Ereignisse melden können, bei denen fast ein Fehler passiert wäre. Diese Meldungen werden von ExpertInnen analysiert und entsprechende Maßnahmen mit dem Ziel, solche Ereignisse in Zukunft zu verhindern, erarbeitet.

■ **Risikoaudits** sind Begehungen durch externe ExpertInnen, die sich jeweils eine gesamte Klinik genau anschauen, um mögliche Risiken aufzudecken. Die kontrollierte Klinik erhält dann einen Ergebnisbericht, der eventuelle Schwachstellen aufzeigt und Verbesserungsvorschläge empfiehlt.

■ **Checklisten** werden erstellt, um den MitarbeiterInnen eine Unterstützung bei ihrer Arbeit zu bieten. Dabei können die MitarbeiterInnen, ähnlich wie im Flugzeug die Checkliste Punkt für Punkt durchgehen. Ein Beispiel dafür ist die OP-Checkliste, in der unter anderem kontrolliert werden muss ob die Seitenmarkierung der zu operierenden Seite vorhanden ist.

■ **Das Sicherheitsblatt** ist ein extra Blatt, welches bei allen stationären PatientInnen angelegt wird. In diesem Blatt ist für das medizinische Personal auf einen Blick ersichtlich, ob der Patient/die Patientin an Allergien leidet und falls ja, an welchen. Es sind aber auch

Informationen wie z. B. vorhandene Implantate (Herzschrittmacher, Prothese ...) vermerkt.

■ **Analysen unerwarteter Ereignisse** sind Analysen, die gemacht werden, wenn im Rahmen einer Behandlung etwas nicht optimal gelaufen ist. Dabei können die Ursachen solcher Störungen aufgedeckt und durch Verbesserungen in Zukunft vermieden werden.

■ **Patientenbeschwerden** können von PatientInnen direkt an die Stabsstelle für Qualitäts- und Riskmanagement gerichtet werden. Dabei können PatientInnen, die mit einer ambulanten Behandlung oder Ihrem stationären Aufenthalt nicht zufrieden waren, Ihre Beschwerde schildern und Verbesserungsvorschläge vorbringen.

■ **Patientenbefragungen** werden durchgeführt, um die Zufriedenheit von vielen PatientInnen zu erfassen und damit ein generelleres Stimmungsbild zu erhalten und Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

■ **Zertifizierte RisikomanagerInnen** sind MitarbeiterInnen, die eine spezielle Ausbildung zum Thema klinisches Risikomanagement absolviert haben. In der Ausbildung wird ein besonderer Fokus auf die Erhaltung und Steigerung der Patientensicherheit gelegt.





Universitätsklinikum Salzburg | A-5020 Salzburg | Müllner Hauptstraße 48  
E-Mail: [Patientensicherheit@salk.at](mailto:Patientensicherheit@salk.at) | [www.salk.at](http://www.salk.at)