

# Die wichtigsten Tipps für eine sichere medizinische Versorgung



Herausgegeben von der Australian Commission  
on Safety and Quality in Health Care

Postanschrift: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001  
Telefon: (02) 9126 3600 International +61 2 9126 3600

E-mail: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
Webseite: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## Was Sie wissen sollten – für Sie selber, für Ihre Familie oder für jemanden, den Sie betreuen.

German | Deutsch

[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## Über diese Broschüre

Diese Broschüre ist dazu vorgesehen, den Verbrauchern, ihren Familien, ihren Betreuern und anderen Personen, die sie unterstützen, dabei zu helfen, den größten Nutzen aus ihrer medizinischen Behandlung zu ziehen.

Sich aktiv zu beteiligen und partnerschaftlich mit Gesundheitsdienstleistern zusammen zu arbeiten kann dabei helfen sicherzustellen, dass Sie die Behandlung bekommen, die für Sie die richtige ist.

Sie können sich auf die Informationen in dieser Broschüre berufen, wenn Sie mit Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin und Gesundheitsdienstleistern wie etwa Krankenpflegepersonal, Apothekern/ Apothekerinnen, Spezialisten/ Spezialistinnen, Beschäftigten in Heilhilfsberufen und Fachkräften im psychotherapeutischen Bereich sprechen.

Diese Broschüre wurde von der Australian Commission on Safety and Quality in Health Care hergestellt, eine australische Regierungsbehörde, die landesweite Verbesserungen bei der Sicherheit und Qualität der medizinischen Versorgung leitet und koordiniert.



Herausgegeben von der Australian Commission on Safety and Quality in Health Care  
Level 5, 255 Elizabeth Street, Sydney NSW 2001

Telefon: (02) 9126 3600  
Telefax: (02) 9126 3613

E-mail: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
Webseite: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

ISBN der gedruckten Ausgabe:  
978-1-925224-68-9  
ISBN der Online-Ausgabe: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Alle von der Australian Commission on Safety and Quality in Health Care hergestellten Materialien und Arbeiten sind durch das Urheberrecht des Commonwealth geschützt. Sie dürfen im Ganzen oder in Teilen zu Lern- oder Schulungszwecken reproduziert werden, unter der Voraussetzung, dass die Quelle angegeben wird.

Die Kommission würde es vorziehen, dass Sie diese Veröffentlichung (und alle ihr entnommenen Materialien) mit der folgenden Quellenangabe zitieren:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *Die wichtigsten Tipps für eine sichere medizinische Versorgung*; ACSQHC.

Wenn Sie Fragen zur Nutzung dieser Veröffentlichung haben, beantworten wir diese gerne unter: [communications@safetyandquality.gov.au](mailto:communications@safetyandquality.gov.au)

### Danksagungen

Eine Reihe von Personen und Organisationen haben großzügig ihre Zeit, ihre Fachkenntnisse und ihre Unterlagen zur Verfügung gestellt um die Entwicklung dieser Ressource zu unterstützen. Die Kommission möchte sich vor allem bei den Verbrauchern bedanken, deren Erfahrungen in den Entwicklungsprozess eingegangen sind. Wir wissen die Mitwirkung und Bereitschaft aller Beteiligten, ihre Erfahrungen und ihre Fachkenntnisse zu teilen, in höchstem Maße zu schätzen.

## So können Sie weitere Informationen erhalten

### Verbraucherorganisationen

Die folgenden Verbraucherorganisationen können Sie bei der Suche nach Hilfsnetzwerken und Gesundheitsdienstleistungen beraten:

**Consumers Health Forum of Australia (Australisches Verbraucherforum für Gesundheit)**

Webseite: [www.chf.org.au](http://www.chf.org.au)  
Telefon: 02 6273 5444

**Health Care Consumers' Association of the ACT (Verband der Gesundheitsdienstverbraucher des ACT)**

Webseite: [www.hcca.org.au](http://www.hcca.org.au)  
Telefon: 02 6230 7800

**Health Consumers NSW (Gesundheitsdienstverbraucher NSW)**

Webseite: [www.hcnsw.org.au](http://www.hcnsw.org.au)  
Telefon: 02 9986 1082

**Health Consumers QLD (Gesundheitsdienstverbraucher QLD)**

Webseite: [www.hcq.org.au](http://www.hcq.org.au)  
Telefon: 07 3012 9090

**Health Consumers Alliance of SA (Gesundheitsdienstverbraucherbündnis von SA)**

Webseite: [www.hcasa.asn.au](http://www.hcasa.asn.au)  
Telefon: 08 8231 4169

**Health Issues Centre VIC (Zentrum für Gesundheitsangelegenheiten VIC)**

Webseite: [www.healthissuescentre.org.au](http://www.healthissuescentre.org.au)  
Telefon: 03 9664 9343

**Health Consumers' Council WA (Gesundheitsdienstverbraucher WA)**

Webseite: [www.hconc.org.au](http://www.hconc.org.au)  
Telefon: 1800 620 780

### Regierungswebseiten, die Informationen zur Gesundheit enthalten

**Better Health Channel (Hier kann man eine Reihe von Informationen zum Thema Gesundheit finden)**  
Webseite: [www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

**Healthdirect (Hier kann man direkte Beratung und Informationen zum Thema Gesundheit erhalten sowie nach einem Arzt/ einer Ärztin suchen)**

24-Stunden-Gesundheitsberatung  
Webseite: [www.healthdirect.gov.au](http://www.healthdirect.gov.au)  
Telefon: 1800 022 222

**Pregnancy, birth and baby support and information (Unterstützung und Informationen bei Schwangerschaft, Geburt und Babies)**

Webseite: [www.pregnancybirthbaby.org.au](http://www.pregnancybirthbaby.org.au)  
Telefon: 1800 882 436

**mindhealthconnect (Informationen zum Thema psychische Gesundheit)**

Webseite: [www.mindhealthconnect.org.au](http://www.mindhealthconnect.org.au)

**My Aged Care (Informationen zum Thema Altenpflege)**

Webseite: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)  
Telefon: 1800 200 422

**Poisons Information Centre (Giftinformationszentrale – bietet Informationen zu allen Typen von Vergiftungen)**

Webseite: [www.poisonsinfo.nsw.gov.au](http://www.poisonsinfo.nsw.gov.au)  
Telefon: 13 11 26

**Emergency assistance (Nothilfe)**

Webseite: [www.triplezero.gov.au](http://www.triplezero.gov.au)  
Telefon: 000

# 9

## Ihr Feedback hilft, die Sicherheit und Qualität der medizinischen Versorgung zu verbessern

**Gesundheitsdienstleister schätzen Ihr Feedback. Es hilft Organisationen, zu verstehen, was sie gut machen und was besser gemacht werden könnte.** Sie können Ihr Feedback den Beschäftigten persönlich mitteilen, es aufschreiben oder ein Feedback-Formular ausfüllen.

Wenn Sie eine Beschwerde über Ihre medizinische Versorgung haben, versuchen Sie, dies direkt mit dem Krankenhaus oder dem Gesundheitsdienstleister zu klären. Viele Krankenhäuser verfügen über einen Patientenanwalt/eine Patientenanwältin oder einen Verbindungsmann/eine Verbindungsfrau, mit denen Sie über Ihre Anliegen sprechen können.

Falls Ihr Gesundheitsdienstleister nicht reagiert, oder wenn Sie mit der Antwort, die Sie erhalten, nicht zufrieden sind, können Sie sich mit der zuständigen Behörde für Beschwerden im Gesundheitswesen in Ihrem Bundesstaat in Verbindung setzen. Diese Behörden sind unten aufgeführt:

**ACT Human Rights Commission (ACT Menschenrechtskommission)**  
Webseite: [www.hrc.act.gov.au/complaints](http://www.hrc.act.gov.au/complaints)  
Telefon: 02 6205 2222

**NSW Health Care Complaints Commission (NSW Kommission für Beschwerden im Gesundheitswesen)**  
Webseite: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)  
Telefon: 1800 043 159

**NT Health and Community Services Complaints Commission (NT Kommission für Beschwerden über Gesundheits- und kommunale Dienstleistungen)**  
Webseite: [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)  
Telefon: 1800 004 474

**QLD Office of the Health Ombudsman (QLD Büro des/der Bürgerbeauftragten im Gesundheitswesen)**  
Webseite: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)  
Telefon: 133 646

**SA Health and Community Services Complaints Commissioner (SA Kommissar/Kommissarin für Beschwerden über Gesundheits- und kommunale Dienstleistungen)**  
Webseite: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
Telefon: 1800 232 007

**TAS Health Complaints Commissioner (TAS Kommissar/Kommissarin für Beschwerden im Gesundheitswesen)**  
Webseite: [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)  
Telefon: 1800 001 170

**VIC Health Complaints Commissioner (VIC Kommissar/Kommissarin für Beschwerden im Gesundheitswesen)**  
Webseite: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)  
Telefon: 1300 582 113

**WA Health and Disability Services Complaints Office (WA Beschwerdebüro für Gesundheitsdienstleistungen und Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen)**  
Webseite: [www.hadscow.wa.gov.au](http://www.hadscow.wa.gov.au)  
Telefon: 1800 813 583

# 1

## Stellen Sie Fragen

**Sie haben das Recht, über Ihre Gesundheit und Ihre medizinische Versorgung Fragen zu stellen. Scheuen Sie sich nicht, Fragen zu stellen, wenn Sie sich hinsichtlich der Ihnen gegebenen Informationen unsicher sind.**

Wenn Sie Fragen stellen, kann das auch Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin und anderen Gesundheitsdienstleistern helfen zu verstehen, was Ihnen in Bezug auf Ihre Gesundheit Sorgen macht und was Ihnen bei der Entscheidung für eine bestimmte Behandlung wichtig ist.

Wenn Sie sich nicht trauen, Fragen zu stellen, bringen Sie ein Familienmitglied, einen Freund/eine Freundin oder eine/n Bevollmächtigte/n mit, die Ihnen behilflich sein können. Sie können auch darum bitten, dass Ihnen ein Dolmetscher/eine Dolmetscherin des Translating and Interpreting Service (Übersetzungs- und Dolmetscher-Service) – ein landesweiter von der australischen Regierung bereitgestellter Service – zur Verfügung gestellt wird (Telefon: 131 450).

Wenn Sie Ihre Fragen vor Ihrem Termin aufschreiben, fühlen Sie sich eventuell besser vorbereitet, sodass Sie die benötigten Antworten eher bekommen. Ein Hilfsprogramm zur Entwicklung von Fragen steht Ihnen zur Verfügung, um Sie beim Verfassen von Fragen zu unterstützen, die Sie zu Ihrem Termin mitbringen können. Dieses Hilfsprogramm finden Sie unter: [www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder](http://www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder).



### Fragen, die Sie stellen können:

- Können Sie mir das bitte noch einmal erklären?
- Brauche ich weitere Untersuchungen oder eine Behandlung und welche Behandlungsmöglichkeiten stehen mir zur Verfügung?
- Wo kann ich weitere Informationen und Unterstützung erhalten?
- Muss ich einen Folgetermin machen und sollte ich jemanden dazu mitbringen?

# 2

## Suchen Sie sich qualitativ hochwertige und zuverlässige Informationen zum Thema Gesundheit.

**Qualitativ hochwertige und zuverlässige Informationen zum Thema Gesundheit können Ihnen dabei helfen, gut fundierte Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung zu treffen.** Die beste Methode, Informationen zum Thema Gesundheit zu bekommen, besteht darin Ihren Arzt/Ihre Ärztin oder andere Gesundheitsdienstleister zu fragen.

Falls Sie einen Alternativmediziner/eine Alternativmedizinerin zu Rate ziehen (z. B. einen Heilpraktiker/eine Heilpraktikerin, einen Osteopathen/eine Osteopathin oder jemanden, der traditionelle chinesische Medizin praktiziert), ist es sehr wichtig, dass Sie den Gesundheitsdienstleister,

den Sie für gewöhnlich sehen, über jegliche Behandlung oder Beratung durch die Alternativmediziner informieren. Das kann dabei helfen, das Risiko zu verringern, dass etwas schiefgeht.

Die Informationen, die Sie online finden, sind nicht immer zuverlässig. Von der Regierung unterstützte Webseiten zum Thema Gesundheit wie etwa Healthdirect Australia, der Better Health Channel, professionelle Verbände wie etwa die Australian Medical Association, und Organisationen wie beyondblue und der Cancer Council Australia verfügen über zuverlässige Informationen.



# 8

## Über Datenschutz und den Zugang zu Ihrer Krankengeschichte Bescheid wissen

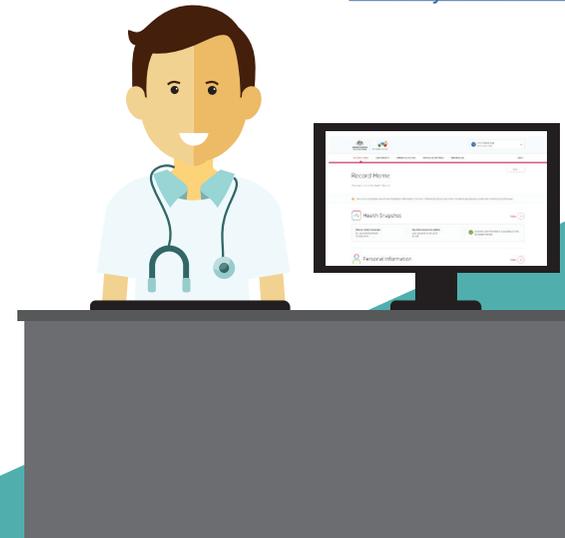
**Ihr Arzt/Ihre Ärztin und andere Gesundheitsdienstleister bewahren Aufzeichnungen über Ihre Krankengeschichte und medizinische Behandlung auf.**

Sie sind gesetzlich verpflichtet (*Privacy Act 1988*), Ihre Krankengeschichte vertraulich zu behandeln. Im Verlauf Ihrer Behandlung kann es gelegentlich vorkommen, dass relevante Teile Ihrer Krankengeschichte zwischen unterschiedlichen Gesundheitsdienstleistern ausgetauscht werden müssen.

Falls Sie Zugang zu Ihrer Krankengeschichte erhalten möchten, können Sie darum bitten, diese einzusehen. Falls Sie beim elektronischen My Health Record (eine von der australischen

Regierung angebotene Online-Plattform, mittels der Sie Ihre Krankengeschichte und alle für Ihre Gesundheit relevanten Daten online speichern können) angemeldet sind, können Sie auf diese selbst im Internet zugreifen. Falls Ihnen auffällt, dass etwas in Ihrer Krankengeschichte oder im My Health Record fehlt, bitten Sie Ihren Gesundheitsdienstleister darum, dies zu korrigieren.

Um sich für eine elektronische Krankengeschichte anzumelden, besuchen Sie bitte: [www.myhealthrecord.gov.au](http://www.myhealthrecord.gov.au), und für eine Orientierungshilfe dazu, wie Sie Zugang zu Ihrer Krankengeschichte erhalten und diese korrigieren können: [www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information](http://www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information).



# 7

## Kennen Sie Ihre Rechte

**Alle Personen, die im australischen Gesundheitssystem behandelt werden möchten oder behandelt werden, haben bestimmte Rechte im Hinblick auf ihre Behandlung.**

Sie haben das Recht:

- auf Zugang zu medizinischer Versorgung
- auf eine sichere und qualitativ hochwertige Behandlung
- mit Respekt behandelt zu werden
- über Dienstleistungen, Behandlungen, Optionen und Kosten auf klare und offene Weise informiert zu werden
- in Entscheidungen über Ihre Behandlung und die Auswahl Ihrer Behandlung einbezogen zu werden
- auf vertrauliche Behandlung Ihrer Daten
- Ihre Behandlung zu kommentieren und darauf, dass auf Ihre Bedenken eingegangen wird.

Mehr über Ihre Rechte können Sie in der Australian Charter of Healthcare Rights (Australische Charta der Rechte im Gesundheitswesen) nachlesen, die von der Commission entwickelt wurde. Sie finden diese unter:

[www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights](http://www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights).



# 3

## Verstehen Sie die Risiken und den Nutzen von medizinischen Untersuchungen, Behandlungen und Eingriffen

**Bevor Sie eine Entscheidung über Ihre medizinische Behandlung treffen ist es wichtig, dass Sie die Risiken und den Nutzen aller von Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin empfohlener medizinischer Untersuchungen, Behandlungen und Eingriffe voll und ganz begreifen.**

Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin oder anderen Gesundheitsdienstleistern Fragen zu Ihren Untersuchungen und Behandlungsmöglichkeiten zu stellen hilft Ihnen dabei, zusammen bessere Entscheidungen zu treffen.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Ergebnisse Ihrer Untersuchungen erhalten. Gehen Sie nicht davon aus, dass es eine gute Nachricht ist, wenn Sie keine Nachricht erhalten.

Choosing Wisely Australia (Die richtige Wahl Australien) stellt eine nützliche Quelle für Personen dar, die mehr über ihre Behandlungsmöglichkeiten herausfinden möchten. Auf dieser Webseite werden Empfehlungen für bestimmte Untersuchungen, Behandlungen und Eingriffe aufgeführt, die womöglich nicht notwendig sind und dem Verbraucher unter Umständen sogar schaden könnten. Die Choosing-Wisely-Webseite finden Sie unter: [www.choosingwisely.org.au](http://www.choosingwisely.org.au).

### ? Fragen, die Sie stellen können:

- Brauche ich irgendwelche Untersuchungen oder Behandlungen?
- Wie könnte diese Untersuchung meine Behandlung beeinflussen oder verändern?
- Was sind die potenziellen Risiken dieser Untersuchung/Behandlung?
- Gibt es andere Optionen?
- Was könnte passieren, wenn wir einfach abwarten und weitersehen?
- Was sollten ich und/oder meine Familie über diese Behandlung/ diesen Eingriff wissen (mögliche Komplikationen, wie lange bleibt man im Krankenhaus, wie lange bin ich krankgeschrieben)?
- Wie kann ich herausfinden, ob mir irgendwelche Kosten entstehen?
- Wie kann ich eine zweite Meinung einholen?

# 4

## Bewahren Sie eine Liste aller Ihrer Medikamente auf

Sie können diese Liste verwenden, um Ihren Arzt/Ihre Ärztin und Ihren Apotheker/Ihre Apothekerin darüber zu informieren, welche Medikamente Sie einnehmen. Fügen Sie Ihrer Liste auch Vitamine und andere Nahrungsergänzungsmittel, die Sie einnehmen, hinzu.

Es ist wichtig, dass Sie sich darüber im Klaren sind, wie Sie Ihre Medikamente einnehmen sollten, insbesondere falls Sie mehr als ein Medikament einnehmen. Falls Sie irgendwelche Fragen zu den Anweisungen auf den Etiketten Ihrer Medikamente haben, können Sie jederzeit Ihren Apotheker/Ihre Apothekerin fragen. Falls Sie eine Reihe von Medikamenten einnehmen und Hilfe dabei benötigen herauszufinden, wie und wann Sie diese Medikamente einnehmen sollten, können Sie Ihren Arzt/Ihre Ärztin um eine Überweisung für einen Home Medicines Review (Hausbesuch zur Überprüfung der Medikamenteneinnahme) bitten. Dabei besucht ein Apotheker/eine Apothekerin Sie zuhause und spricht mit Ihnen über die Medikamente, die Sie einnehmen.

NPS MedicineWise stellt eine Menge von hilfreichen Informationen über Medikamente zur Verfügung. Sie finden die Webseite von NPS MedicineWise unter: [www.nps.org.au/medicines](http://www.nps.org.au/medicines).

# 5

## Informieren Sie sich vor einer Operation oder einem anderen Eingriff darüber, was dabei passieren wird

Fragen Sie nach, welcher Arzt/welche Ärztin oder andere Gesundheitsdienstleister für diesen Eingriff verantwortlich ist, und erkundigen Sie sich bei diesen, welche Operation sie durchzuführen planen.

Falls Sie zu irgendeinem Zeitpunkt nicht verstehen, was man Ihnen sagt, bitten Sie darum, dass die Information wiederholt oder in anderen Worten erklärt wird. Man sollte Ihnen eine Reihe von Fragen stellen um zu bestätigen, welcher Eingriff bei Ihnen durchgeführt werden soll, und die Körperstelle, an der der Eingriff durchgeführt werden soll, sollte mit einem Stift markiert werden.

Informieren Sie Ihren Arzt/Ihre Ärztin oder andere Gesundheitsdienstleister über jegliche Allergien und Reaktionen auf Medikamente, von denen Sie wissen, und bitten Sie sie darum, diese in Ihrer Krankengeschichte zu vermerken.

# 6

## Erkundigen Sie sich danach, welche Behandlung Sie erhalten sollen, nachdem Sie aus dem Krankenhaus entlassen werden

Bitten Sie darum, dass Ihre Familie, Ihr Betreuer/Ihre Betreuerin und/oder Ihre Bevollmächtigten in Diskussionen über Ihre Entlassung aus dem Krankenhaus einbezogen werden.

Bitten Sie um einen schriftlichen Entlassungsplan oder Behandlungsplan, der zusammenfasst, warum Sie ins Krankenhaus eingewiesen wurden, welche Behandlung Sie dort erhalten haben, welche Maßnahmen nach Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus geplant sind und welche Folgetermine eventuell vereinbart wurden.



### ? Fragen, die Sie stellen können:

- Können Sie mir erklären, was ich machen muss, um für meine Nachsorge zuhause zu sorgen?
- Brauche ich jemanden, der sich nach meiner Operation um mich kümmert?
- Wie kann ich jemanden finden, der mir behilflich ist?
- Was soll ich machen, wenn sich meine Symptome verschlechtern?
- An wen kann ich mich wenden, wenn ich mit jemandem sprechen muss?
- Werde ich einen schriftlichen Entlassungsplan oder Behandlungsplan erhalten?
- Werden Sie den Entlassungsplan oder Behandlungsplan an meinen Hausarzt/meine Hausärztin schicken?