



## TIPPS FÜR VERSICHERTE 01

# Tipps zur Kommunikation bei „schwerwiegenden Erkrankungen“ für Patientinnen, Patienten und Angehörige

### Hintergrund

Es kann auch bei schwerwiegenden Erkrankungen (z. B. Herzinfarkt, Sepsis, Schlaganfall, HELLP-Syndrom/Schwangerschaftsvergiftung) passieren, dass diese nicht rechtzeitig erkannt werden und somit sehr wertvolle Zeit vergeht.

Oftmals werden Untersuchungen bzw. Diagnostik durchgeführt, jedoch sind sie manchmal nicht umfassend genug, und das medizinische Personal kann sich zu schnell auf eine weniger ernste Erkrankung oder Diagnose konzentrieren, insbesondere bei Kindern und Jugendlichen. Diese Spirale kann zu sehr tragischen Verläufen führen, die durch klare Kommunikation seitens der Patientinnen, Patienten oder ihrer Angehörigen verhindert werden könnten.

Dies ist zum Beispiel im [Fall des Monats 01](#) einer Patientin mit Schwangerschaftsvergiftung (HELLP-Syndrom) geschehen.

Mit diesem Tipp für Versicherte möchten wir Patientinnen, Patienten und Angehörige für diese äußerst wichtige Thematik sensibilisieren und konkrete Kommunikationstipps für derartige kritische Situationen geben.



Unsere Empfehlungen für Patientinnen, Patienten und Angehörige werden aus Ihren Berichten abgeleitet, die Sie über unsere Plattform ...

<https://mehr-patientensicherheit.de>

... mit uns teilen können.

# Worauf können Sie als Patientin, Patient und Angehöriger bei schwerem Krankheitsgefühl achten?

- ✓ Suchen Sie umgehend eine Ärztin/einen Arzt oder eine Klinik/Notaufnahme auf oder alarmieren Sie den Rettungsdienst.
- ✓ Es ist wichtig, dass Sie als Patientin, Patient und Angehörige auf das schwere Krankheitsgefühl und eventuelle Bedenken sehr klar hinweisen (Beispielformulierungen: „Ich habe noch nie in meinem Leben solche starken Schmerzen oder Beschwerden gehabt.“ „Ich habe mich noch nie so krank gefühlt.“ „Ich habe meinen Angehörigen noch nie in so einem schlechten Zustand gesehen und mache mir sehr große Sorgen.“)
- ✓ Stellen Sie sicher, dass sich das Gesundheitspersonal Ihnen bzw. Ihren Angehörigen annimmt und Sie mit Ihren Beschwerden bzw. Sorgen wirklich ernst nimmt (Beispielformulierungen: „Bitte nehmen Sie mich/uns ernst und helfen Sie uns bitte! Irgendwas ist anders als sonst und stimmt nicht. Ich mache mir sehr große Sorgen.“)
- ✓ Sagen Sie sehr deutlich, was Sie bewegt (Speak Up)! Fragen Sie lieber einmal zu viel, als einmal zu wenig nach. Weisen Sie mit Nachdruck auf besondere Symptome, starke Schmerzen bzw. ein schweres Krankheitsgefühl hin (Beispielfragen: „Haben Sie wirklich alle kritischen Erkrankungen ausgeschlossen? Sind Sie sicher, dass keine Sepsis, kein Herzinfarkt, Schlaganfall etc. vorliegt?“).
- ✓ Sie können auch auf kritische Diagnosebeispiele verweisen und fragen, ob diese sicher ausgeschlossen wurden (z. B. Herzinfarkt, Sepsis, Schlaganfall, HELLP-Syndrom/Schwangerschaftsvergiftung). Dies kann auch besonders relevant bei (kleinen) Kindern sein (z. B. Sepsis, Hirnhautentzündung).
- ✓ Sie kennen sich und Ihre Angehörigen am besten und wissen, wenn etwas nicht mit Ihnen stimmt! Kommunizieren Sie sehr deutlich, wie es Ihnen geht! Es geht um Ihren Körper bzw. Ihre Gesundheit.
- ✓ Angehörige können Sie zusätzlich, wenn immer möglich, unterstützen und Bedenken ebenfalls klar gegenüber dem Gesundheitspersonal äußern.
- ✓ Sollte Sie trotz Ihrer klaren Kommunikation keiner ernst nehmen oder sie wieder nach Hause schicken, suchen Sie umgehend eine andere Anlaufstelle auf (z. B. andere Klinik/Notaufnahme, Arztpraxis, Notdienst).

Es gibt bereits sehr wichtige Kampagnen und Informationen für Gesundheitspersonal sowie Patienten und Angehörige. Diese haben wir nachfolgend für Sie zur Information verlinkt:

- › **Informationen zur Kampagne „#DeutschlandErkenntSepsis“**  
<https://www.deutschland-erkennt-sepsis.de/>
- › **Mehrsprachige Sepsis-Checkliste für Patientinnen/Patienten und Angehörige**  
<https://www.deutschland-erkennt-sepsis.de/was-tun-im-notfall/>
- › **Patienten-Broschüre „Sicher im Krankenhaus“ sowie weitere Materialien**  
<https://www.aps-ev.de/Projekte/sicher-im-Krankenhaus/>



## Das Projekt:

Wenn wir uns als Patientinnen und Patienten in medizinische Behandlung begeben, vertrauen wir darauf, dass alles unternommen wird, um uns zu helfen. Doch medizinische Eingriffe bergen auch Risiken. Wir erwarten daher zu Recht, dass alles unternommen wird, um Schaden zu vermeiden. Patientensicherheit umfasst daher sowohl das, was uns hilft, als auch das, was uns schützt.

Die Ersatzkassen – das sind Techniker Krankenkasse (TK), BARMER, DAK-Gesundheit, KKH Kaufmännische Krankenkasse, Handelskrankenkasse (hkk) und HEK – Hanseatische Krankenkasse – sowie der Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek) setzen sich seit vielen Jahren für die Patientensicherheit ein.

Die Ersatzkassen und der vdek haben das Portal „Mehr Patientensicherheit“ ins Leben gerufen, mit dem Ziel, die Patientensicherheit kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln.



Weitere Infos auf:  
<https://mehr-patientensicherheit.de/>



**BARMER**

**DAK**  
Gesundheit

**KKH**

**hkk**  
KRANKENKASSE

**HEK**  
HANSEATISCHE KRANKENKASSE



Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)  
Askanischer Platz 1  
10963 Berlin

Bei inhaltlichen oder technischen Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:

Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit,  
gemeinnützige GmbH  
Gründer & Geschäftsführer Dr. med. Marcus Rall  
August-Bebel-Straße 13 | 72762 Reutlingen

Telefon: +49 (0)7121 159 58 00  
E-Mail: [info@patientensicherheit.de](mailto:info@patientensicherheit.de)