

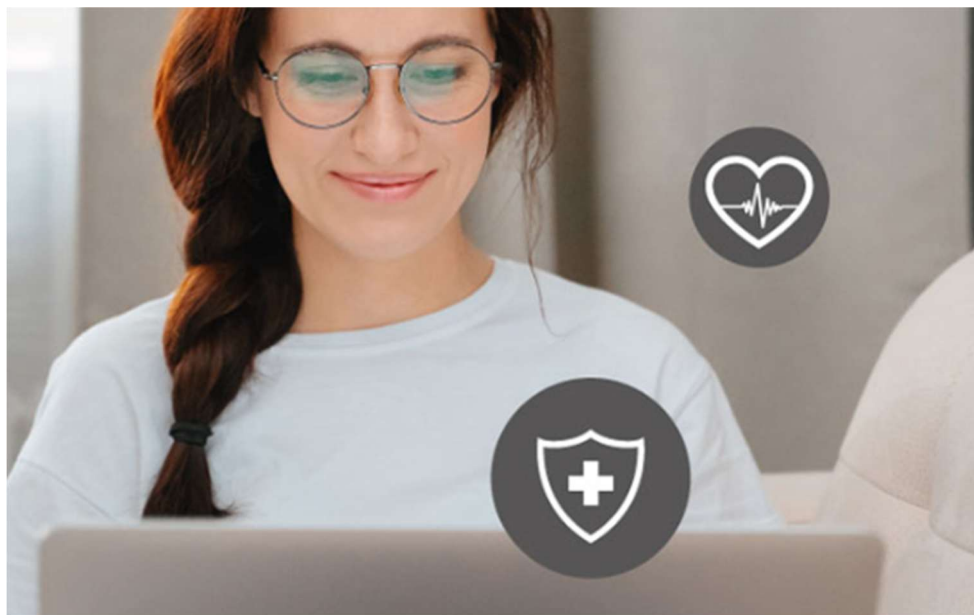


Deutsche Gesellschaft
für Patientensicherheit

Positive Patientenerfahrungen

Beispielhafte Auswertung von Berichten
aus dem Portal „Mehr-Patientensicherheit.de“

Dezember 2025



INHALT

Einleitung	3
Methodisches Vorgehen	4
Ergebnisse	5
Zusammenfassung	11
Impressum	12

EINLEITUNG

Das Portal „Mehr-Patientensicherheit.de“ (siehe Tabelle 1) stellt eine wegweisende Innovation im Gesundheitswesen dar. Es eröffnet Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen erstmals eine zentrale, niedrighschwellige Möglichkeit, ihre persönlichen Erlebnisse rund um die Sicherheit von Behandlungen und Versorgungen zu teilen. Die gesammelten Berichte liefern wertvolle Einblicke aus Sicht der Betroffenen und ermöglichen es, Risiken frühzeitig zu erkennen, Verbesserungsbedarf zu identifizieren und Best-Practice-Beispiele sichtbar zu machen. So trägt das Portal entscheidend dazu bei, die Patientensicherheit kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Meldewegen legt das Portal den Fokus nicht nur auf negative Ereignisse oder Fehler, sondern lädt ausdrücklich dazu ein, sämtliche Erfahrungen einzubringen – von kritischen Vorfällen bis hin zu positiven Beispielen. Dies knüpft an den „Safety-II-Ansatz“ an, der sich auf das konzentriert, was im Versorgungsalltag richtig und gut läuft und was positive Auswirkungen auf die Patientensicherheit hat.

Das Portal „Mehr-Patientensicherheit.de“ ist eine bundesweite Online-Plattform, die Patientinnen, Patienten und Angehörigen eine niederschwellige Möglichkeit gibt, ihre Erfahrungen aus dem Gesundheitswesen zu berichten – sowohl positive als auch kritische Erlebnisse. Ziel des Portals ist es, die Patientensicherheit zu stärken, indem aus realen Erfahrungen gelernt und Verbesserungen im Gesundheitssystem angestoßen werden.

Alle eingereichten Berichte werden von einem interdisziplinären Expertenteam nach der WHO Klassifikation und dem NCCMerp Index kategorisiert. Bei der Analyse der Fälle geht es nicht um die individuelle Klärung von Einzelfällen, sondern um das systematische Erkennen von Schwachstellen und vorbildlichen Abläufen im Versorgungsalltag. Die Ergebnisse und Empfehlungen aus den Analysen werden regelmäßig veröffentlicht, etwa als „Fall des Monats“ oder in Form von Tipps für Versicherte.

Das Portal wurde Anfang 2024 vom Verband der Ersatzkassen (vdek) mit Unterstützung des Patientenbeauftragten der Bundesregierung und des Aktionsbündnisses Patientensicherheit ins Leben gerufen.

Abbildung 1: Beschreibung des Portals „Mehr-Patientensicherheit.de“

METHODISCHES VORGEHEN

Analyse 1: Häufigkeit von positiven Erfahrungen

Die Datenbank „Mehr-Patientensicherheit.de“ wurde am 14. April 2025 nach positiven Rückmeldungen durchsucht. Dazu wurden zunächst alle Berichte im Portal in eine Exceltabelle exportiert (n=1.596 Fälle). Untersucht wurde das folgende Freitextfeld (*freiwillige Angabe*):

Was ist aus Ihrer Sicht besonders gut gelaufen? (falls zutreffend)

Oft beinhalten kritische Ereignisse auch positive Aspekte, bei denen ein noch größerer Schaden abgewendet werden konnte. Teilen Sie gerne mit, was andere daraus lernen können.

Es wurde überprüft, wie häufig das Feld Informationen enthielt und wie häufig es ohne Inhalt war. Dann wurden die Felder mit Informationen überprüft und es wurde festgestellt, ob die Informationen positive Erfahrungen oder Aspekte beschreiben.

Bei einer Gesamtzahl von 1.596 Berichten war das Freitextfeld in 1.028 Fällen (64 %) mit Inhalten ausgefüllt, während es in 568 Fällen (36 %) leer blieb. Von den 1.028 ausgefüllten Freitextfeldern enthielten 758 Berichte positive Aspekte (47 %). In 270 Berichten wurden im Freitextfeld keine positiven Aspekte dokumentiert. Typische Beispiele für Angaben im Freitextfeld ohne positiven Inhalt (n=270)

- *Nichts, gar nichts, nichts ist gut gelaufen*
- *ich kann mich an keine positive Sache erinnern; wenigstens habe ich überlebt; das Praxisteam war konsequent unfreundlich und ohne Empathie, der Arzt auch mit fragwürdigen Wissensstand.*
- Nur ein Zeichen wie Fragezeichen oder Bindestrich

Typische Beispiele für positive Aspekte (n=758)

- *Alle waren nett, Op ist gut und komplikationslos gelaufen*
- *Die MFAs waren sehr freundlich und zugewandt.*
- *Die Assistenzärztin hat mich ernstgenommen.*
- *Es gab Rückmeldungen auf meine Kritik. Probleme wurden gelöst.*
- *Kompetente Aufklärung, gut gelaufene Operation, sehr nettes Personal.*

Analyse 2: Qualitative Analyse

Es wurden 19 Berichte (1.2 % bei einer Gesamtzahl von 1596 Berichten) tiefergehend analysiert, deren Fallbeschreibung (Pflichtfeld) ausschließlich positive Aspekte enthielten. Diese Berichte wurden während der Routine-Analyse der Berichte identifiziert.

ERGEBNISSE

Die Auswertung der positiven Berichte zeigt, dass Patientinnen und Patienten die Versorgung im Gesundheitswesen differenziert wahrnehmen und durchaus bereit sind, Anerkennung und Lob für gelungene medizinische Leistungen, empathische Betreuung und eine gute Organisation auszusprechen.

Die positiven Rückmeldungen ermöglichen es, Stärken und gelungene Praxisbeispiele sichtbar zu machen, von denen andere Einrichtungen lernen können. Gleichzeitig werden durch die positiven Rückmeldungen das Engagement und die hohe Qualität vieler Leistungserbringer im Gesundheitswesen bestätigt, was dazu beiträgt, das Vertrauen in die Versorgung zu stärken und die Motivation der Mitarbeitenden zu fördern.

Insgesamt zeigt sich, dass das Portal „Mehr-Patientensicherheit.de“ nicht nur für Beschwerden und kritische Rückmeldungen, sondern auch für Wertschätzung und konstruktives Feedback genutzt wird. Damit leistet es einen wichtigen Beitrag zu einer offenen, differenzierten und lernorientierten Feedbackkultur im Gesundheitswesen, in der sowohl Kritik als auch Anerkennung ihren berechtigten Platz haben.

Im Folgenden werden die Aspekte beschrieben, die von Patientinnen und Patienten geschätzt und in positiven Rückmeldungen hervorgehoben wurden. Diese sind im Überblick:

- ❖ Gute Kommunikation
- ❖ Verhalten des Personals
- ❖ Patientenzentrierte Versorgung
- ❖ Gute Koordination der Versorgung
- ❖ Zufriedenheit mit der Behandlung und dem Behandlungsergebnis

GUTE KOMMUNIKATION

Patientinnen und Patienten heben in den Berichten die verständliche und empathische Kommunikation sowie die umfassende Aufklärung im Behandlungsverlauf positiv hervor.

Im Kreißaal wurde mir immer in leicht verständlicher Sprache erklärt, was gerade passiert, welche Optionen es gibt und was sie empfehlen würden.

Wurde über alle Behandlungen genau aufgeklärt.

Ich wurde immer nach meinem Einverständnis gefragt.

Ich habe mich durchgehend gut beraten gefühlt, wertschätzend begleitet und unterstützt.

Die Beispiele zeigen, wie entscheidend eine verständliche und respektvolle Kommunikation für das Sicherheitsempfinden von Patientinnen und Patienten ist: Ob im Kreißaal, bei einer Operation oder während einer Behandlung – gut erklärte Abläufe, ausführliche Aufklärung und die Einbindung in Entscheidungen schaffen Transparenz und Vertrauen. Besonders die einfühlsame Sprache, das Nachfragen nach Einverständnis und die wertschätzende Begleitung stärken das Gefühl, ernst genommen und unterstützt zu werden.

Wenn ärztliche Empfehlungen nachvollziehbar erläutert und zugleich individuelle Lebensumstände, wie etwa aktive Freizeitgestaltung, berücksichtigt werden, fühlen sich Betroffene in ihrer Situation gesehen. Solche Erfahrungen können nicht nur das Vertrauen in die Behandelnden fördern, sondern auch direkte positive Effekte auf das körperliche Befinden haben – wie die Reduktion von Angst, Stresssymptomen und Unsicherheit.

Schon die Übereinstimmung des Erlebten mit dem Gesagten gab mir das Vertrauen zurück. In der Folge der Behandlungen gingen auch die physiologischen Symptome wie Angstschweiß, hoher Puls und Übelkeit zurück, auch weil ich aufmerksam auf meine Körperspannung bzw. physiologische Stresssymptome gemacht wurde, die ich daraufhin selbstregulierend während der Behandlungen in den Griff bekam.

VERHALTEN DES PERSONALS

Die Berichtenden loben das freundliche und wertschätzende Verhalten des Personal:

Mein Zahnarzt ist immer für mich da. Werde freundlich und zuvorkommend von allen behandelt.

Das gesamte medizinische Personal - Ärzte, Schwestern, Pfleger - ist sehr freundlich und zeigt eine liebevolle Patientennähe.

Ich fühlte mich schnell wieder fit. Ganz sicher hat auch die menschliche Wärme der behandelnden Ärzte zu diesem Erfolg beigetragen.

Besonders betont wird die wertschätzende Begleitung in sensiblen Situationen wie einer Geburt, die sowohl durch kontinuierliche Anwesenheit als auch durch Ruhe, Fürsorglichkeit und Empathie der Hebammen vermittelt wurde.

Von da an, war permanent eine Hebamme an meiner Seite, die sich nur um mich kümmerte und liebevoll auf all meine Bedürfnisse einging.

Sehr gute und wertschätzende Begleitung während der Geburt im Krankenhaus

Die betreuende Hebamme nahm mich freundlich in Empfang. Sie war sehr verständnisvoll und fürsorglich und strahlte viel Ruhe aus, was sich auf mich projizierte.

Herzliche, einfühlsame und erfahrene Hebammen im Krankenhaus!

Ebenso wird das positive Arbeitsklima innerhalb des Behandlungsteams als spürbar beschrieben und unmittelbar mit dem Vertrauen und Wohlbefinden der Betroffenen in Verbindung gebracht.

Das ganze Team, auch die Schwestern und Pfleger, sind sehr gut, und man spürt förmlich das gute Arbeitsklima.

Das gute Betriebsklima des Krankenhauses fällt sehr schnell auf.

Die genannten Beispiele machen deutlich, wie stark zwischenmenschliche Faktoren das Erleben von Patientinnen und Patienten prägen. Sie zeigen, dass Freundlichkeit, Zuwendung und ein respektvoller Umgang durch alle Berufsgruppen entscheidend zum Sicherheitsempfinden und zur Zufriedenheit beitragen. Insgesamt zeigen die Beispiele, dass neben der fachlichen Kompetenz vor allem Menschlichkeit, Herzlichkeit und empathisches Verhalten einen zentralen Beitrag zu nachhaltigem Vertrauen, Genesung und einem positiven Behandlungsergebnis leisten.

Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit gGmbH. Dezember 2025. *Positive Patientenerfahrungen. Beispielhafte Auswertung von Berichten aus dem Portal „Mehr-Patientensicherheit.de“*

PATIENTENZENTRIERTE VERSORGUNG

Die individuelle und persönliche Betreuung wird als positiv erlebt und als zentraler Beitrag zur erfolgreichen Behandlung und zum Wohlbefinden wahrgenommen. Die Berichtenden heben hervor, dass sie als Menschen mit ihren individuellen Bedürfnissen im Mittelpunkt standen und sich sicher sowie geborgen fühlten. Das Personal nahm Rücksicht auf persönliche Situationen und hatte nicht nur die medizinischen Befunde, sondern den ganzen Menschen im Blick. Auch psychische Belastungen wurden erkannt und durch gezielte Maßnahmen wie Bezugspflege, Einzelzimmer oder Ablenkung (z. B. Musik) adressiert. Angehörige wurden aktiv einbezogen und ermutigt, sich an Gesprächen zu beteiligen, um eigenverantwortliche Entscheidungen zu ermöglichen.

Der Patient steht im Vordergrund

Hier ist der Patient noch ein Mensch und kann sich sicher und geborgen fühlen.

ich war sehr berührt, wie von allen Seiten auf meine spezielle Situation Rücksicht genommen wurde.

sie hatten immer mich im Blick und nie nur die Hüfte

ich war psychisch schon sehr am Limit, die Lösung war eine Bezugspflege und ein Einzelzimmer

ich hörte die Geräusche vom OP, was mich sehr stresste und die Lösung war Spotify

Da die Ärztin/ der Arzt wohl aufgrund meiner Rückfragen das Gespräch wohl mehr mit mir führte, lenkte die Schwester bestimmt, aber höflich das Gespräch so, dass meine Oma auch auf Fragen antworten musste / sollte, da sie schließlich die Behandlung entscheiden soll.

Das Erlebnis war fantastisch! Nach einem Anruf bei Einsetzen der Wehen wurde der Kreißaal schon komplett nach meinen Wünschen vorbereitet. Im Wochenbett war auch schon vorher geklärt worden, wie viel Unterstützung und Begleitung ich mir wünsche und was mir wichtig ist. So wurde ich genauso behandelt, wie es mir und dem Kind guttat!

GUTE KOORDINATION DER VERSORGUNG

Die Berichtenden loben einen reibungslosen Ablauf der Behandlung. Es wird von einer Praxisorganisation berichtet, die lange Wartezeiten vermied und durch eine direkte Chat-Kommunikation zwischen den Behandlungsräumen eine effiziente und klare Koordination sicherstellte. Der Informationsfluss zwischen Fachbereichen und Stationen wurde als schnell und präzise beschrieben. Zudem sorgte eine durchgetaktete Tagesplanung mit jederzeit verfügbaren Ansprechpartnerinnen für einen erfolgreichen Rehabilitationsverlauf.

Einen derart reibungslosen und perfekten Ablauf der Behandlung haben wir noch nie erlebt.

Die sehr gründliche Vorbereitung und die hohe Kompetenz von den Ärzten führten zu einem völlig reibungslosen Ablauf.

Dies lag vor allem an ihrer fantastischen Praxisorganisation, die mir lange Zeiten in Wartezimmern erspart hat. Zwischen allen Räumen war eine direkte Chat-Kommunikation möglich, so dass man direkt von einem Raum zum nächsten geleitet werden konnte, die Raumbelastung jederzeit klar war und auch Termine dementsprechend geplant wurden. Ich fand das großartig!

Weiter fällt auf, dass der Informationsfluss innerhalb der Fachbereiche und Stationen nicht nur schnell, sondern besonders präzise verläuft

Die Tage waren durchgetaktet, jederzeit hat ich eine Ansprechpartnerin. Dadurch wurde der Reha-Erfolg garantiert.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER BEHANDLUNG UND DEM BEHANDLUNGSERGEBNIS

Die Berichtenden bewerten Operationen und Anästhesie als positiv, insbesondere bei komplexen Eingriffen wie Notkaiserschnitten. Die Betreuung vor, während und nach der Behandlung wird als vorbildlich empfunden. Schnelle Terminvergaben, unkomplizierter Zugang zu spezialisierten Fachkräften und die gute Organisation tragen maßgeblich zur hohen Zufriedenheit bei.

Die medizinischen Leistungen - Operation und Anästhesie - sind hervorragend

Komplizierte Operation perfekt durchgeführt

Die Betreuung vor und nach der Operation waren vorbildlich

Die sorgfältige Untersuchung und Dokumentation des aufnehmenden Arztes in der örtlichen Krankenhausambulanz.

Entscheidung des Chefarztes/ der Chefärztin des örtlichen Krankenhauses, den Patienten in die Uniklinik zu überweisen. Das war lebensrettend.

Die sofortige Bereitschaft der Uniklinik, den Patienten auf der Intensivstation zu behandeln.

hervorragende Betreuung im Krankenhaus bei Notkaiserschnitt - Bei mir ist unter der Geburt die Gebärmutter geplatzt. Es wurde sofort ein Notkaiserschnitt vorgenommen und die Gebärmutter wurde sehr aufwändig wieder repariert. ich bin sehr froh, in diesem Krankenhaus gewesen zu sein, sonst wäre meine Tochter sicherlich gestorben.

Mit ärztlicher Behandlung war ich sehr zufrieden.

Die OP ist besonders gut gelaufen.

Ich bin dankbar für schnellen Termin & gute Behandlung. Ich bin dankbar dafür, dass ich innerhalb weniger Minuten einen Termin in verschiedensten, spezialisierten Fachpraxen und -Kliniken erhalten kann, in denen Top ausgebildete und zumeist sehr motivierte Fachkräfte arbeiten. Und ich weniger als 30 Minuten zu einer solchen Praxis oder Klinik fahren muss. Und das alles unkompliziert mit der Nutzung einer Versichertenkarte.

WEITERE THEMEN

Die Verpflegung wurde als gut bewertet. Ein Patient konnte eine Verwechslung von Antibiotika erkennen und dadurch eine falsche Gabe verhindern. Kritik wurde ernst genommen und führte zu problemlösenden Rückmeldungen.

- *Verpflegung war gut*
- *Patient hat Verwechslung Antibiotika bemerkt und Gabe verhindert*
- *Es gab Rückmeldungen auf meine Kritik. Probleme wurden gelöst.*

Patientinnen und Patienten berichten von einem sicheren und kompetenten Betreuungserlebnis. Sie fühlten sich gut aufgehoben, schmerzfrei und rundum zufrieden.

Ich habe mich sehr sicher und sehr gut begleitet gefühlt während der ganzen Geburt."

Nie Probleme oder Schmerzen. Rundum zufrieden

Fühle mich kompetent betreut

Man fühlt sich hier gut aufgehoben und betreut.

Ich habe mich komplett wohl gefühlt und nur gute Erinnerungen an die Geburten!!

Ich musste nicht warten und fühlte mich willkommen.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Beispiele zeigen, dass Patientinnen und Patienten vor allem dann ein hohes Maß an Sicherheit und Zufriedenheit empfinden, wenn sie sich durchgehend gut betreut und individuell begleitet fühlen. Sie verdeutlichen, dass eine kompetente Behandlung, kombiniert mit einer verlässlichen und vertrauensvollen Begleitung, ein starkes Gefühl des „gut aufgehoben Seins“ vermittelt. Positive Erfahrungen entstehen dabei nicht nur durch die medizinische Kompetenz, sondern auch durch Aspekte wie eine freundliche Atmosphäre sowie die Möglichkeit, sich vollständig wohl und ernst genommen zu fühlen. Insgesamt machen die Aussagen deutlich, dass gute Kommunikation und eine wertschätzende Haltung wesentlich zur positiven Erinnerung an Behandlungserfahrungen beitragen.

IMPRESSUM

Herausgeber

Deutsche Gesellschaft für Patientensicherheit gemeinnützige GmbH

August-Bebel-Straße 13

72762 Reutlingen

Telefon: +49 (0)7121 159 58 00

E-Mail: info@patientensicherheit.de

19. Dezember 2025

Autoren:

Dagmar Lüttel

Hardy Müller

Dr. phil. Saskia Huckels-Baumgart

Dr. med. Marcus Rall

Dieses Dokument finden Sie zum kostenlosen Download auf <https://mehr-patientensicherheit.de/>

Zitation: DGPS (Hrsg) 2025: „Positive Patientenerfahrungen. Beispielhafte Auswertung von Berichten aus dem Portal „Mehr-Patientensicherheit.de“, Reutlingen. Dezember 2025