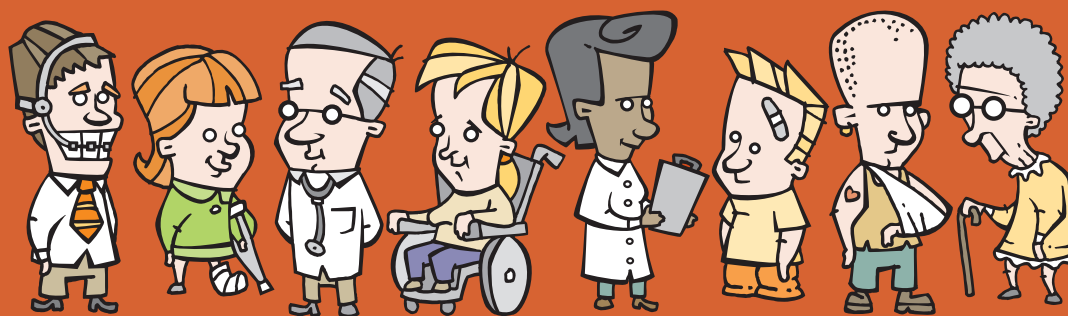


# 10 tips for safer health care

# 10 Tips für erhöhte Zuverlässigkeit in der Gesundheitsfürsorge



was jeder wissen sollte

# 10 Tips für erhöhte Zuverlässigkeit in der Gesundheitsfürsorge



## Was jeder wissen sollte

Dieser Leitfaden soll Ihnen helfen, eine aktivere Rolle in Ihrer Gesundheitsfürsorge zu übernehmen.

Weitere Auskünfte über diese Broschüre erhalten Sie vom

„Australischen Rat für Zuverlässigkeit und Qualität in der Gesundheitsfürsorge“

Australian Council for Safety and Quality in Health Care

MDP 46

GPO Box 9848

CANBERRA ACT 2601

Tel.: 02 6289 4244

Fax: 02 6289 8470

Internetauftritt : [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org)

Email: [admin@safetyandquality.org](mailto:admin@safetyandquality.org)

Diese Broschüre läßt sich in verschiedenen Formaten von der Website des Australian Council for Safety and Quality in Health Care herunterladen

© Commonwealth of Australia 2003

Dieses Werk steht unter Urheberschutz. Vorbehaltlich einer Quellenangabe und der Voraussetzung, daß dieses Werk weder kommerziell verwendet oder verkauft wird, darf es in ganzer Länge oder teilweise reproduziert werden. Für eine Wiedergabe für andere als die obengenannten Zwecke ist die schriftliche Genehmigung des Department of Communications, Information

Technology and the Arts erforderlich. Derartige Anträge und Anfragen sind an die Adresse der Urheberrechtsbehörde zu richten: Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO 2154, Canberra ACT 2601 oder im Internet unter <http://www.dcita.gov.au/cca>

## Was steht in dieser Broschüre?

Der „Australische Rat für Zuverlässigkeit und Qualität in der Gesundheitsfürsorge“ (Australian Council for Safety and Quality in Health Care) hat diese Broschüre ausgearbeitet, um Bürgern und Bürgerinnen zu helfen, sich aktiver an ihrer Gesundheitsfürsorge zu beteiligen. Es wird erklärt, auf welche Weise und aus welchen Gründen Versehen passieren können und wie Sie in Partnerschaft mit Ihrem Gesundheitspersonal dazu beitragen können, die bestmögliche medizinische Versorgung zu erhalten. Außerdem enthält diese Broschüre folgende Infos:

- 10 Tips zur Verbesserung Ihrer Gesundheitsfürsorge, darunter Fragen, die Sie eventuell Ihrem Gesundheitspersonal stellen möchten;
- einen Überblick, was Sie von Ihrem Gesundheitspersonal erwarten können;
- einige Informationsquellen, wo Sie Näheres über Ihr Leiden und über die richtige Handhabung Ihrer Medikamente in Erfahrung bringen können;
- Ratschläge, was Sie tun können, wenn Sie etwas an Ihrer Gesundheitsfürsorge beunruhigt.

## Warum ist eine zuverlässige Gesundheitsfürsorge wichtig?

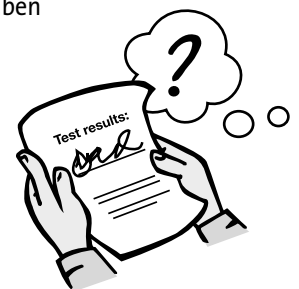
Das australische Gesundheitswesen zählt zu den besten der Welt. Das heißt, wenn wir Gesundheitspersonal aufsuchen, dann erwarten wir die zuverlässigste medizinische Versorgung, die es gibt.

Aber das Gesundheitswesen wird von Tag zu Tag komplizierter. Selbst ein kleines Versehen in einem Bereich kann ein potenziertes Nachspiel in einem anderen haben. Etwas kann schiefgehen, es können Fehler und Unfälle passieren – und gelegentlich laufen die Dinge nicht wie erwartet, was sich nachteilig auf die Resultate unserer Gesundheitsfürsorge auswirkt.

Studien zufolge trifft das bei einer von 10 Krankenhauseinweisungen vorher, während oder nach dem Krankenhausaufenthalt<sup>1</sup> zu. Die Auswirkungen können relativ geringfügig und leicht zu beheben aber auch gravierender sein.

Die meisten Probleme entstehen aus der Art und Weise wie Dinge getan werden und haben nichts damit zu tun, wer sie ausführt. Derartige Systemfehler vergrößern das Risiko, daß etwas schief geht.

Beispiel: Wenn ein Arzt einen Test verlangt, gibt es mehrere potentielle Fehlerquellen. Ist seine Handschrift schlecht leserlich, wird womöglich der falsche Test an Ihnen vorgenommen oder es wird der richtige Test an einer falschen Stelle durchgeführt. Nach dem Test könnte sich beim Lesen oder Aufzeichnen der Ergebnisse ein Fehler einschleichen. Womöglich wird der Test an eine falsche Adresse oder überhaupt nicht abgeschickt. Tests könnten versehentlich unter einem anderen Namen abgelegt werden oder der behandelnde Arzt mag es unterlassen, eventuell notwendige Schritte einzuleiten.



Um die Chancen des Auftretens von Problemen von vornherein zu verringern, müssen die Systeme im Gesundheitswesen verbessert werden. Kommt es dennoch zu Problemen, so müssen sie schnell erkannt und behoben werden, ehe sie Patienten schaden. Auf diese Weise wird das Gesundheitspersonal unterstützt, die bestmögliche Fürsorge zu leisten.

<sup>1</sup>Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999), Ein Vergleich von Studien ärztlich bewirkter Verletzungen in Australien und Amerika: Kontext, Methoden, Kasusmix, Bevölkerung, Patienten- und Krankenhauscharakteristika. *International Journal for Quality in Healthcare* 12(5):371-78.

Bleiben wir beim Beispiel des Tests: Denkbare Lösungen wären u.a. dafür zu sorgen, daß alle Patienten gefragt werden, welcher Test an ihnen vorgenommen wird, die Einführung eines elektronischen Bestellverfahrens für Tests und die Verwendung von Streifenkodierung, damit die Ergebnisse an die richtige Person geschickt werden.

Wenn ein Problem auftritt ist es wichtig, daß die Gesundheitsdienstleister den genauen Verlauf der Geschehnisse feststellen und sich aktiv um Lösungen bemühen, die ein erneutes Vorkommen verhindern. Sie sollten auch den Patienten und seine Betreuer über den Vorfall unterrichten und was diesbezüglich unternommen wird.

Die Verbesserung der Zuverlässigkeit ist jedoch nicht allein die Sache der Ärzte, Krankenschwestern oder anderer Vertreter der Gesundheitsberufe. Keine Gruppe kann das allein bewerkstelligen. Jeder kommt eine Rolle zu – von Regierungen, die auf höchster Ebene Entscheidungen über das Gesundheitssystem fällen, bis hin zu den betreuten Patienten.

Sie können selbst dazu beitragen, daß Sie die bestmögliche Gesundheitsfürsorge für Ihre Bedürfnisse erhalten, indem Sie sich aktiv an Ihrer Gesundheitsfürsorge beteiligen.

Die in der nachfolgenden Fallstudie beschriebene Situation von Annie ist ein gutes Beispiel, wie jemand sich für seine Gesundheitsfürsorge engagiert, wie das Gesundheitssystem von einem Fehler lernen kann und auf diese Weise dem Personal hilft, bessere Arbeit zu leisten.

## Fallstudie

### **Annie\* erkennt, wie wichtig Ihr eigenes Engagement an Ihrer Gesundheitsfürsorge ist**

Annie nahm seit einiger Zeit ein bestimmtes Medikament ein. Nach einem kürzlichen Krankenhausbesuch wurde ihr bei der Entlassung ein neues Rezept für dasselbe Medikament mitgegeben. Diesmal bekam Annie jedoch eine neue Marke desselben Medikaments.

Nachdem sie ihr Medikament einige Tage lang eingenommen hatte, merkte Annie, daß sie immer müder und ungeschickter wurde. Am nächsten Tag war sie nicht mehr in Lage, Dinge mit den Händen festzuhalten. Sie goß sich versehentlich kochendes Wasser über und zerbrach mehrere Gläser.

Dann überprüfte Annie ihr Medikament. Sie entfernte das Etikett, das die Schachtel bedeckte und stellte fest, daß ihr eine falsche (höhere) Dosierung vorgeschrieben worden war.

*Fortsetzung...*



Nachdem sie die Gift-Informationsstelle angerufen hatte, wendete Annie sich an ihren Hausarzt vor Ort, der zusammen mit seiner Patientin ein Programm zur sicheren Reduzierung der Dosis des von Annie eingenommenen Medikamentes erstellte.

Später kontaktierte sie die Krankenhausapotheke, die sich vielmals für ihren Fehler und die Konsequenzen der höheren Dosierung des Medikaments entschuldigte.

In der Apotheke hat man inzwischen die Vorgänge zur Ausgabe von Medikamenten überprüft und Maßnahmen eingeleitet, die die Chancen einer Wiederholung eines solchen Vorfalls bei jemand anders verringern.

Annie hingegen überprüft ihre Medikamente bei der Ausgabe, um das Ihrige zu tun, die Wiederholung eines solchen Vorfalls zu vermeiden.

*\* Der Name wurde geändert.*

Sie erreichen das Gift-Informationszentrum in Ihrem Bundesland oder Territorium unter der Rufnummer 13 11 26

## So verbessern Sie Ihre Gesundheitsfürsorge

Eine gute medizinische Versorgung wird am besten durch eine engagierte, positive Partnerschaft zwischen Ihnen und Ihrem Gesundheitspersonal erreicht. Die bestmögliche Fürsorge sichern Sie sich, wenn Sie sich selbst und Ihr Gesundheitspersonal als Team betrachten und sich so weit wie möglich an jeder Entscheidung über Ihre Gesundheit beteiligen.

### **Ergreifen Sie die Initiative: Stellen Sie Fragen und geben Sie Ihrerseits Auskünfte**

Man kann das Fehlerrisiko verringern, indem man sich klar verständlich macht und dafür sorgt, daß man die jeweiligen Vorgänge versteht. Es ist völlig in Ordnung Ihrem Gesundheitspersonal Fragen zu stellen und verständliche Antworten zu erwarten. Manchen Menschen hilft es, sich Ihre Frage vor einem Termin aufzuschreiben und sich Notizen zu machen. Andere haben gerne ein Familienmitglied oder einen Betreuer bei sich.

Es steht Ihnen auch frei, einen Dolmetscher für Ihren Termin bei Ihrem Gesundheitspersonal zu verlangen. Näheres über Dolmetscher erfahren Sie bei der Gesundheitsbehörde in Ihrem Bundesland oder Territorium. Die entsprechenden Kontakte sind auf Seite 10 dieser Broschüre angeführt.



## 10 Tips für erhöhte Zuverlässigkeit in der Gesundheitsfürsorge

Die folgenden 10 *Tips*<sup>2</sup> sollen Ihnen helfen, sich stärker für Ihre medizinische Versorgung zu engagieren. Es werden auch einige Fragen aufgeführt, die Sie eventuell Ihrem Gesundheitspersonal stellen möchten. Wenn die Zeit nicht ausreicht, ist es möglich, einen längeren Termin auszumachen oder zu einem passenderen Zeitpunkt zurückzukommen, um alle Ihre Fragen zu stellen.

Eine Kurzversion der Tips zum Heraustrennen finden Sie im perforierten Teil dieser Broschüre.

1

### Übernehmen Sie selbst eine aktive Rolle in Ihrer medizinischen Versorgung

Ihre Beteiligung an Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung ist der wichtigste Einzelfaktor um Versehen zu vermeiden und eine optimale Betreuung Ihrer Bedürfnisse zu erhalten.

2

### Sagen Sie etwas wenn Sie Fragen oder Bedenken haben

Gehen Sie zu einem Vertreter der Gesundheitsberufe Ihrer Wahl, bei dem Sie das Gefühl haben, offen über Ihre Gesundheit und Behandlung sprechen zu können. Denken Sie daran, Sie haben das Recht, Fragen zu stellen und Antworten zu bekommen, die für Sie verständlich sind. Ihr Gesundheitspersonal ist willens Ihre Fragen zu beantworten, kann das aber nur dann tun, wenn Sie Ihre Fragen auch aussprechen. Wenn Sie es als hilfreich empfinden, können Sie einen Termin in Begleitung eines Familienmitglieds, Betreuers oder eines Dolmetschers wahrnehmen. Wenn Sie den Wunsch haben, ist es auch jederzeit möglich, eine zweite medizinische Meinung einzuholen.

**Fragen Sie:** Ich bin mir nicht sicher, daß ich verstanden habe, was Sie meinen...  
Es beunruhigt mich, daß...  
Könnten Sie mir das bitte noch einmal erklären?  
Darf ich mit meiner Familie wiederkommen, um noch einmal über diese Angelegenheit zu sprechen?

3

### Informieren Sie sich über Ihr Leiden oder Ihre Behandlungen bei Ihrem Arzt oder Ihrer Krankenschwester und indem Sie auf andere verlässliche Informationsquellen zurückgreifen

Es empfiehlt sich, so viele verlässliche Informationen wie möglich über Ihr Leiden, Ihre Tests und Ihr Leiden zu sammeln.

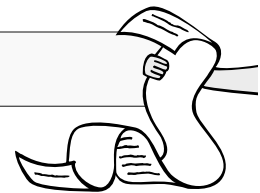
<sup>2</sup> Diese 10 *Tips* entstammen in abgewandelter Form den Patientendatenblättern (im Internet unter [www.ahrq.gov/consumer](http://www.ahrq.gov/consumer) einzusehen) der amerikanischen Behörde US Agency for Healthcare Research and Quality.

- Fragen Sie:** Könnten Sie mir bitte mehr über mein Leiden sagen?  
 Wie sicher sind Sie, daß ich dieses Leiden tatsächlich habe?  
 Haben Sie Informationsmaterial für mich, das ich mitnehmen kann?  
 Könnten Sie mir sagen, wo ich Näheres in Erfahrung bringen kann?  
 Weshalb muß ich mich diesem bestimmten Test unterziehen?  
 Was sind die unterschiedlichen Behandlungsmethoden für dieses Leiden?  
 Wie wird mir diese Behandlung helfen?  
 Beruht diese Behandlung auf den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen?  
 Was sind die Risiken dieser Behandlung?  
 Was würde aller Wahrscheinlichkeit nach geschehen, wenn ich mich nicht dieser Behandlung unterziehe?  
 Was ist mit der Behandlung verbunden?  
 Worauf sollte ich achten?  
 Was kann ich tun, um mir selbst zu helfen?  
 Für wann sollte ich einen neuen Termin mit Ihnen vereinbaren?

4

#### **Führen Sie eine Liste aller Medikamente, die Sie einnehmen**

Sie können Ihren Arzt oder Apotheker an Hand dieser Aufstellung über alle Medikamente informieren, die Sie einnehmen und auch über eventuelle Medikamenteallergien an denen Sie leiden. Vergessen Sie nicht, alle verschriebenen und nichtrezeptpflichtigen Medikamente sowie ergänzende Medikamente (beispielsweise Vitamin- und Kräuterpräparate) in Ihre Liste aufzunehmen.



5

#### **Vergewissern Sie sich, daß Sie die Medikamente, die Sie einnehmen, verstehen**

Lesen Sie bei Erhalt Ihres Medikaments das Packungsetikett einschließlich der Warnhinweise. Vergewissern Sie sich, daß es sich um genau die Medikamente handelt, die Ihr Doktor Ihnen verschrieben hat.

- Fragen Sie:** Haben Sie schriftliche Informationen über dieses Medikament?  
 Was bedeuten die Hinweise auf dem Packungsetikett?  
 In welchen Mengen sollte ich das Medikament einnehmen und wann?  
 Nennen Sie mir bitte die häufigsten Nebenwirkungen.  
 Worauf sollte ich achten?  
 Wie lange dauert es, bis sich eine Wirkung einstellt?  
 Wird es zu Reaktionen dieses Medikaments mit anderen Medikamenten, die ich einnehme, kommen?  
 Gibt es Nahrungsmittel oder andere Dinge, die ich vermeiden sollte, während ich dieses Medikament einnehme?  
 Über welchen Zeitraum muß ich dieses Medikament einnehmen?



**6****Sorgen Sie dafür, daß Sie die Ergebnisse jeglicher Tests oder Eingriffe erfahren**

Haben Sie Ihre Testergebnisse nicht zum erwarteten Zeitpunkt erhalten, dann folgern Sie daraus nicht, daß „keine Nachrichten gute Nachrichten sind“. Rufen Sie Ihren Arzt an und erkundigen Sie nach Ihren Ergebnisse und was diese für Ihre Betreuung bedeuten.

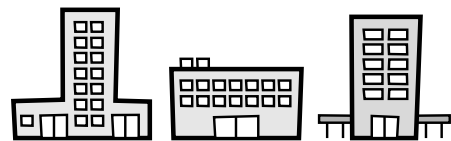


*Die folgenden 4 Tips sind für Personen, die im Krankenhaus liegen oder einen Krankenhausaufenthalt erwägen und für Personen, an denen ein medizinischer Eingriff vorgenommen werden soll.*

**7****Wenn Sie sich in ein Krankenhaus einweisen lassen müssen: Besprechen Sie Ihre Möglichkeiten mit Ihrem Arzt oder dem Gesundheitspersonal**

In den meisten Krankenhäusern wird bei der Behandlung der unterschiedlichsten Probleme gute Arbeit geleistet. Andere Krankenhäuser spezialisieren sich auf Fachbereiche wie beispielsweise Herz-Bypass-Operationen. Beteiligen Sie sich an Entscheidungen bezüglich Ihrer Krankenhausbehandlung, indem Sie die Ihnen offenstehenden Möglichkeiten mit dem Gesundheitspersonal besprechen.

**Fragen Sie:** In welchem Mindestzeitraum sollte diese Behandlung vorgenommen werden?  
Besteht die Möglichkeit, die Operation/den Eingriff ambulant vornehmen zu lassen?  
Habe ich die Wahl zwischen mehreren Krankenhäusern?  
Wenn das der Fall ist, welches Krankenhaus bietet die beste Betreuung und erzielt die besten Ergebnisse für mein Leiden?

**8****Vergewissern Sie sich, daß Sie die Vorgänge verstehen, wenn an Ihnen eine Operation oder ein Eingriff vorgenommen werden soll**

Erkundigen Sie sich bei Ihrem Arzt oder Chirurg genau danach, was mit dem Eingriff verbunden ist und wer während Ihres Krankenhausaufenthaltes für Ihre Betreuung verantwortlich ist. Auf Wunsch kann Ihnen Ihr Hausarzt oder anderes Gesundheitspersonal behilflich sein, all das in Erfahrung zu bringen, was Sie wissen sollten.

Sollten Sie Allergien haben oder in der Vergangenheit eine negative Reaktion auf ein Betäubungsmittel oder andere Medikamente gezeigt haben, teilen Sie dies unbedingt den Chirurgen, Anästhesisten und Schwestern mit.

**Fragen Sie:** Auf welche Weise wird mir diese Operation/dieser Eingriff helfen?  
Was sind die möglichen Risiken and wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, daß sie tatsächlich eintreten?  
Was geschieht, wenn ich mich dieser Operation/diesem Eingriff nicht unterziehe?

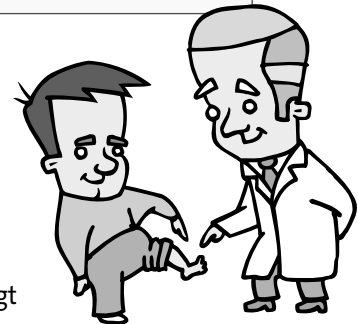
- Gibt es andere Methoden zur Behandlung oder Pflege dieses Leidens?
- Wer wird die Operation/den Eingriff vornehmen?
- Was ist damit verbunden und wie lange wird es dauern?
- Wie werde ich mich erwartungsgemäß fühlen, wenn ich aus der Narkose aufwache?
- Wer ist während meines Krankenhausaufenthaltes für meine Betreuung verantwortlich?
- Wie lange werde ich im Krankenhaus sein?
- Was sind die Gesamtkosten für diese Operation/diesen Eingriff?

9

**Sorgen Sie dafür, daß Sie, Ihr Arzt und Ihr Chirurg alle einer Meinung über die genauen Vorgänge bei der Operation sind**

Bestätigen Sie die geplante Operation bei Ihrem Arzt und Chirurg möglichst kurz vor dem tatsächlichen Zeitpunkt, an dem sie vorgenommen werden soll.

Eine Operation an der falschen Körperseite (z.B. statt des rechten Knies am linken Knie zu operieren) oder die falsche Operation (z.B. Entfernung des Blinddarms statt der Gallenblase) vorzunehmen sind zwar extrem seltene Fälle – aber auch nur ein einziger solcher Fall ist einer zuviel. Dennoch beruhigt es zu wissen, daß zahlreiche Berufsorganisationen Chirurgen dazu anhalten, Maßnahmen zur Verminderung des Risikos von Operationen auf der falschen Körperseite einzuführen.



10

**Lassen Sie sich vor Verlassen des Krankenhauses von Ihrem Arzt oder Gesundheitspersonal Ihren Behandlungsplan für zu Hause erklären**

Ärzte nehmen manchmal an, daß ihre Patienten ein besseres Verständnis über ihre weitergehende Behandlung und Nachuntersuchungen haben, als das wirklich der Fall ist.

- Fragen Sie:**
- Wer wird meine Betreuung weiterhin im Auge behalten und wann sollte ich diese Person zur Nachuntersuchung aufsuchen?
  - Wie lange habe ich dieses Medikament einzunehmen?
  - Werde ich physiotherapeutische oder rehabilitierende Dienstleistungen brauchen?
  - Wann kann ich wieder zur Arbeit gehen?
  - Wann kann ich wieder Sport treiben?
  - Wann kann ich wieder Auto fahren?
  - Bekomme ich eine schriftliche Zusammenfassung meiner Betreuung, die ich meinem Hausarzt aushändigen kann?

Vergessen Sie nicht, so bald wie möglich nach Ihrer Entlassung Ihren Hausarzt aufzusuchen.

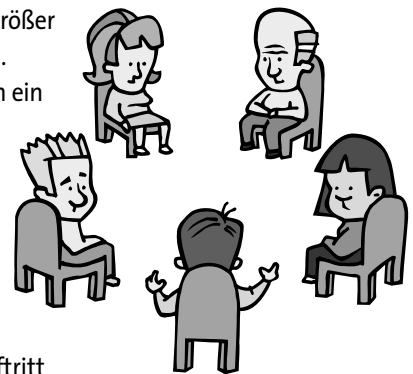
## Was Sie von Ihrem Gesundheitspersonal erwarten können

Sie sind berechtigt, von Ihrem Gesundheitspersonal zu erwarten, daß es:

1. Patienten aktiv in ihre eigene Gesundheitsfürsorge einbezieht;
2. sich die Zeit nimmt, damit Patienten Belange ansprechen können, die diese möglicherweise beunruhigen;
3. Informationen für Patienten bereitstellt und zwar in einer sprachlich wie vom Format her leichtverständlichen Form;
4. die gesamte medizinische Vorgeschichte erfragt, darunter auch nichtrezeptpflichtige Medikamente und Behandlungen;
5. Patienten mündliche und schriftliche Informationen über Medikamente gibt und zwar in einer für den Laien verständlichen Sprache;
6. dafür sorgt, daß Patienten die Ergebnisse ihrer Tests und Untersuchungen erfahren;
7. dem Patienten zu seiner Erwägung alle anderen möglichen Behandlungsmethoden erklärt;
8. Patienten vor einer bevorstehenden Operation oder einem Eingriff vollständig aufklärt;
9. dafür sorgt, daß Patienten genau Bescheid wissen, was mit ihnen bei der Operation geschieht and die entsprechende schriftliche Einwilligung hierzu eingeholt wurde;
10. bei einer bevorstehenden Krankenhauseinweisung schon vorher einen Plan für die Zeit nach der Entlassung mit den Patienten bespricht. Diese Planung sollte so früh wie praktisch machbar erfolgen – möglichst noch vor der Einweisung ins Krankenhaus.

## Wo Sie Ansprechpartner für weitere Informationen finden

Je besser Sie über Ihr Leiden oder dessen Behandlung informiert sind, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, daß Sie auch die bestmögliche Betreuung erhalten. Wenden Sie sich mit Fragen jeder Art an Ihren Arzt, Ihre Krankenschwester, an ein Krankenhaus, einen Apotheker oder an das Gesundheitspersonal Ihrer Gemeinde. Es mag Ihnen auch helfen, Kontakt mit einer Unterstützungsgruppe für Menschen mit ähnlichen Gesundheitsproblemen aufzunehmen.



### Informationen zum Thema Gesundheit

Ein guter Ausgangspunkt für Recherchen über Ihr Leiden ist der Internetauftritt *HealthInsite*. Bei dieser Website handelt es sich um eine Initiative der Commonwealth Regierung, die Sie unter der Adresse [www.healthinsite.gov.au](http://www.healthinsite.gov.au) finden.

Das Gesundheitsministerium in Ihrem Bundesland oder Territorium hat sich dazu verpflichtet, verlässliche Informationen über Gesundheitsprobleme und gesundheitliche Dienstleistungen vor Ort für Sie bereitzustellen. Die Kontakte finden Sie auf Seite 10 dieser Broschüre.

Wenn Sie zu Hause keinen Zugang zum Internet haben, dann gehen Sie in Ihre lokale Bücherei, wo Ihnen gerne jemand zeigt, wie Sie sich die gewünschten Informationen besorgen können.

## ***Gehen Sie verständig mit Medikamenten um***

Informationen und Ratschläge zur besseren Handhabung Ihrer Medikamente finden Sie in der Broschüre „Verständiger Umgang mit Medikamenten“. Erhältlich ist diese Broschüre über die Website des Commonwealth Department of Health and Ageing unter [www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm](http://www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm) oder unter der kostenfreien Rufnummer 1800 02 06 13.

## **Beunruhigt Sie etwas an Ihrer medizinischen Versorgung? Brauchen Sie Hilfe?**

**Sprechen Sie zunächst mit Ihrem Gesundheitspersonal über alle Belange, die Sie beunruhigen.**

Die Mehrheit des Gesundheitspersonals gibt Ihnen gerne die Chance zu einem Gespräch über Ihre Sorgen bezüglich Ihrer medizinischen Versorgung. Dazu mag es sich empfehlen, einen längeren Termin abzumachen oder zu einem passenderen Zeitpunkt zurückzukommen.

UND/ODER

**Holen Sie ein Gutachten eines anderen Vertreters der Gesundheitsberufe ein.**

UND/ODER

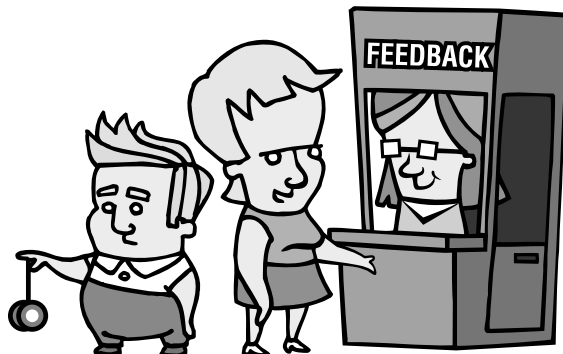
**Wenden Sie sich an die zuständige Abteilung eines Krankenhauses oder einer Gesundheitsfürsorgeorganisation.**

In vielen Krankenhäusern gibt es Patientenvertreter oder einen Beschwerdesachbearbeiter, der bereitwillig Rückmeldungen empfängt und Leuten mit ihren Anliegen hilft.

UND/ODER

**Wenden Sie sich an das unabhängige Beschwerdegremium des Gesundheitswesens in Ihrem Bundesland oder Territorium.**

Die Kontaktangaben erhalten Sie vom Gesundheitsministerium in Ihrem Bundesland oder Territorium.





### **The Australian Council for Safety and Quality in Health Care**

Diese Broschüre wurde durch den „Australischen Rat für Zuverlässigkeit und Qualität in der Gesundheitsfürsorge“ erstellt, einer Initiative der Regierungen des Commonwealth, der Bundesländer und der Territorien.

In enger Zusammenarbeit mit einem breiten Spektrum von Personen und Organisationen wie Regierungen, Gesundheitsministerien, Gesundheitsfürsorgeträgern und –managern, gesundheitsfürsorglichen Dienstleistern, Verbrauchern und Lehrpersonal arbeitet dieser Rat an der Verbesserung der Zuverlässigkeitsstandards im australischen Gesundheitswesen.

Information on Council initiatives can be found on their website at [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org) or by calling (02) 6289 4244.

### **Queensland**

Queensland Health:

(07) 3234 0111 131 304

Healthy Living Site:

[www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm)

[www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp](http://www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp)



**Queensland**  
**Government**  
Queensland **Health**