



# Was erwarten Versicherte und Patienten vom Rettungsdienst?

5. Symposium Rettungswesen am 8. Oktober 2019

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*

Christiane Grote  
Leiterin Gruppe „Gesundheits- und Pflegemarkt“  
Verbraucherzentrale NRW

# Agenda

- ❖ Die Verbraucherzentrale NRW
- ❖ Was erwarten Versicherte und Patientinnen bzw. Patienten vom Rettungsdienst?
- ❖ Fazit

## Die Verbraucherzentrale NRW

- ❖ 63 Verbraucherberatungsstellen landesweit
- ❖ davon 21 mit Beratungsangebot  
Gesundheitsrecht
- ❖ Anfragen in Beratungsstellen gesamt: 504.887,  
Rechtsbesorgungen: 86.800
- ❖ Aktivitäten auf Landesebene:
  - ❖ Mitglied im Landesausschuss Alter und Pflege
  - ❖ Teil der Patientenvertretung NRW
  - ❖ Mitglied im Beirat der Medizinischen Dienste  
Nordrhein und Westfalen Linne



## Wir beraten

- ❖ bei Fragen zur gesetzlichen Krankenversicherung
- ❖ zu allgemeinen Patientenrechten
- ❖ bei rechtlichen Konflikten mit dem Arzt oder der Krankenkasse
- ❖ bei rechtlichen Konflikten mit Pflegeanbietern

# Was erwarten Versicherte und Patienten?



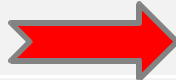
- ❖ einfachen Zugang zum Rettungsdienst
  - ❖ keine Warteschleifen
  - ❖ keine Barrieren, insbesondere keine Sprachbarrieren
  - ❖ kompetentes und geschultes Personal

## Was erwarten Versicherte und Patienten?

- ❖ Versorgung mit *dem* Versorgungsangebot/  
Rettungsmittel, das der med. Dringlichkeit  
entspricht
  - ❖ Voraussetzung: strukturierter Dialog – ggf. mit  
Software-Unterstützung
- ❖ Vermeidung von Kommunikationsfehlern zwischen  
Leitstelle und Rettungsdienst

# Was erwarten Versicherte und Patienten?

## Kommunikation mit Leitstelle und Klinik

		Definition	Anzahl
(1)		Falsches Rettungsmittel wird zugewiesen	n=4
(2)		missverständliche Kommunikation über die Leitstelle	n=15
(3)		Krankenhaus verweigert die Aufnahme oder adäquate Behandlung des Patienten	n=14
(4)		fehlerhafte Adresszuweisung an das Rettungsmittel / Nicht- Auffinden der Adresse	n=6
(5)		fehlerhafte örtliche Einweisung des Rettungsmittels	n=3
n=42			



## Was erwarten Versicherte und Patienten?

- ❖ Einhaltung der gesetzlich vorgegebenen Hilfsfristen
  - ❖ Voraussetzung: notwendige Ressourcen stehen zur Verfügung
- ❖ Qualität der med. Versorgung ist gleichbleibend hoch
  - ❖ Fortbildungsmaßnahmen
  - ❖ Maßnahmen zur Fehlerprävention (Simulations- und Kommunikationstraining)

# Was erwarten Versicherte und Patienten?

Nichtbeachtung von Hinweisen des nichtärztlichen Personals durch den Notarzt oder der Hinweise des Notarztes durch das nichtärztliche Personal

	Definition	Anzahl
(1) 	Notarzt missachtet oder verweigert Hinweis	n=83
(2)	Hausarzt missachtet oder verweigert Hinweis	n=7
(3)	nichtärztliches Personal missachtet oder verweigert Hinweis	n=15
(4)	Klinikerarzt missachtet oder verweigert Hinweis des RD-Personals	n=3
(5)	Approbierter Angehöriger missachtet oder verweigert Hinweis des RD-Personals	n=1
n=109		

## Was erwarten Versicherte und Patienten?

- ❖ Notärztliche Versorgung ist bei Bedarf über den gesamten Einsatz hinweg sicher gestellt
  - ❖ ggf. mit Unterstützung von telemedizinischen Angeboten
- ❖ Einsatz nur von Notärzten mit Erfahrung in Diagnose und Behandlung der gängigen Indikationen von Notfällen

## Was erwarten Versicherte und Patienten?

- ❖ eingesetztes Personal sollte über soziale Kompetenz und Soft skills verfügen
  - ❖ Patienten sind in physischer und psychischer Ausnahmesituation
  - ❖ häufig ist auch das soziale Umfeld beteiligt
  - ❖ umsichtiges, ruhiges und kompetentes Verhalten verstärkt Wirkung med. Maßnahmen

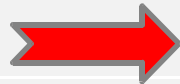
## Was erwarten Versicherte und Patienten?

- ❖ Auswahl des anzusteuernenden Krankenhauses ist an Qualitätsparametern zu orientieren
  - ❖ Qualität/Ausstattung ist wichtiger als Nähe
  - ❖ Rettungsdienst braucht komplette Transparenz über die Ausstattung einer Klinik
  - ❖ Rettungsdienst braucht Echtzeit-Transparenz über Kapazitätsauslastung

# Was erwarten Versicherte und Patienten?

## Kommunikation mit Leitstelle und Klinik

	Definition	Anzahl
(1)	Falsches Rettungsmittel wird zugewiesen	n=4
(2)	missverständliche Kommunikation über die Leitstelle	n=15
(3)	Krankenhaus verweigert die Aufnahme oder adäquate Behandlung des Patienten	n=14
(4)	fehlerhafte Adresszuweisung an das Rettungsmittel / Nicht- Auffinden der Adresse	n=6
(5)	fehlerhafte örtliche Einweisung des Rettungsmittels	n=3
n=42		



## Was erwarten Versicherte und Patienten? Ein kurzes Fazit

- ❖ geeignete Maßnahmen zur Fehlerprävention und Verbesserung der Kommunikation
- ❖ Einsatz von digitalen und telemedizinischen Unterstützungsmaßnahmen angesichts wachsender Fallzahlen und begrenzter Ressourcen
- ❖ ....dass das Bestmögliche – strukturell wie individuell – für ihre Versorgung und Sicherheit im Notfall getan wird

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Verbraucherzentrale NRW

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Email: [Christiane.Grote@verbraucherzentrale.nrw](mailto:Christiane.Grote@verbraucherzentrale.nrw)

Telefon: 0211 3809 677