



Informiert als Patientin und Patient

Informations-Broschüre
für Menschen mit Behinderung
2. Auflage



HINWEISE FÜR PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Um den Aufenthalt bzw. die Aufnahme im Krankenhaus leichter zu machen gibt es ein PatientInnen-Datenblatt zum Ausfüllen.

Es sind wichtige Informationen über die Patientin oder den Patienten enthalten. Das Datenblatt kann ab Juli 2014 über das Internet <http://www.melk.lknoe.at/fuer-patienten.html> ausgedruckt werden oder liegt in den Einrichtungen auf.

HINWEISE FÜR ÄRZTINNEN UND ÄRZTE

Diese Informationen sollen dabei helfen, dass Ärztinnen und Ärzte bewusster und sensibler mit Menschen mit Behinderungen umgehen. Dadurch wird ein Gespräch und auch die Behandlung besser.

Es ist für ein gutes Gespräch wichtig, dass Patientinnen oder Patienten Vertrauen zu ihren Ärztinnen oder Ärzten haben. Vor allem ist es wichtig, dass Patientinnen oder Patienten alles verstehen. Menschen mit Behinderungen verstehen aber vielleicht nicht sofort alles. Oder sie haben mehr Ängste als andere Menschen.

Es ist deshalb sehr wichtig, dass Ärztinnen und Ärzte besonders auf die Wünsche und Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen achten.

INHALTSVERZEICHNIS

1	WAS WILL ICH BEI EINEM GUTEN ARZT-PATIENTEN-GESPRÄCH?	9
—	Warum ist ein gutes Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt so wichtig?	9
—	Gefühle	9
—	Informationen	11
—	Vertrauen	11
2	WIE BEREITE ICH MICH AUF DAS ARZT-PATIENTEN-GESPRÄCH VOR?	13
—	Ich denke über mich selber nach!	13
—	Was will ich erreichen?	13
—	Zu welcher Ärztin oder zu welchem Arzt will ich gehen?	14
—	Warum ist die Vorbereitung zum Arzt-Patienten-Gespräch wichtig?	14
—	Was muss ich für die Vorbereitung des Arztbesuchs beachten?	15
—	Warum soll ich mir wichtige Punkte aufschreiben?	15
—	Was soll ich vorbereiten?	17
—	Wichtige Information zu Ihren Medikamenten	17

3	DAS GESPRÄCH MIT MEINER ÄRZTIN ODER MEINEM ARZT	19
—	Wie verhalte ich mich beim Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt?	19
—	Wie sehe ich die Ärztin oder den Arzt?	20
—	Wie kann ich die Ärztin oder den Arzt richtig verstehen?	21
—	Checkliste verwenden	21
—	Schwierige Situationen	22
—	Schlechte Nachrichten und Unsicherheit	22
4	DAS ZIEL DES GESPRÄCHS MIT DER ÄRZTIN ODER DEM ARZT IST EINE GEMEINSAME ENTSCHEIDUNG	27
—	Was frage ich am Ende des Gesprächs mit meiner Ärztin oder meinem Arzt?	27
	ANHANG	
—	Rechte	28
—	Checkliste	30

1 WAS WILL ICH BEI EINEM GUTEN ARZT-PATIENTEN-GESPRÄCH?

Warum ist ein gutes Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt so wichtig?

Jede Patientin und jeder Patient wünscht sich, dass ein gesundheitliches Problem nach einem Arztbesuch besser wird.

Dazu ist es sehr wichtig, dass es dabei ein gutes Gespräch gibt. Dabei ist wichtig:

Gefühle

- Ich fühle mich verstanden.
- Ich habe das Gefühl, dass ich gut versorgt werde.
- Ich habe keine Angst.
- Ich fühle mich sicher.
- Ich bin beruhigt.
- Ich habe Vertrauen zu meiner Ärztin oder meinem Arzt.
- Ich habe ein gutes Gefühl, weil mir die Ärztin oder der Arzt zuhört.
- Ich glaube daran, dass es mir bald besser gehen wird.
- Ich bin erleichtert, weil ich mit dem Gespräch zufrieden bin.





Informationen

- Ich erfahre, was mir genau fehlt.
- Ich bekomme neue Informationen.
- Ich erfahre, was geschehen wird.
- Ich lerne, wie ich richtig mit meiner Krankheit umgehe.
- Ich bekomme mehr Informationen über meine Krankheit und über Medikamente.

Vertrauen

- Gesprächspartner sollen respektvoll miteinander umgehen.
- Ich muss die Ärztin oder den Arzt verstehen.
- Jede Patientin und jeder Patient hat das Recht auf die beste Behandlung.



2 WIE BEREITE ICH MICH AUF DAS ARZT-PATIENTEN-GESPRÄCH VOR?

Ich denke über mich selber nach!

- Ich muss genau auf meinen Körper hören.
Nur so kann ich sagen,
welche Schmerzen oder Fragen ich habe.
- Ich bereite mich auf das Gespräch mit meiner Ärztin
oder meinem Arzt vor.
Ich überlege mir,
was ich sagen und fragen will.
- Ich überlege mir,
was für mich unangenehm sein kann.
Ich bereite mich darauf vor.



Was will ich erreichen?

- Worum geht es beim Arztbesuch genau?
Habe ich Schmerzen?
Will ich über das Ergebnis einer Untersuchung reden?
Will ich über meine Behandlung,
meine Therapie oder meine Medikamente reden?
- Was will ich wissen?
- Welche Informationen erwarte ich?
Will ich klare Antworten über meine Krankheit?
Will ich beruhigt werden?
- Will ich selber über meine Behandlung entscheiden?
Oder will ich klare Anweisungen,
was ich tun soll?

- Will ich gemeinsam mit der Ärztin oder dem Arzt entscheiden?
Oder will ich,
dass die Ärztin oder der Arzt einen Vorschlag macht?

Zu welcher Ärztin oder zu welchem Arzt will ich gehen?

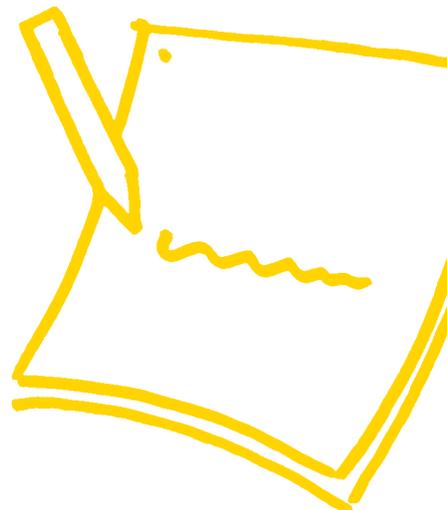
- Zu welcher Ärztin oder zu welchem Arzt will ich gehen?
Passt die Ärztin oder der Arzt zu meinen Vorstellungen?
Ist die Ärztin oder der Arzt gut erreichbar?
- Will ich auch die Meinung
von einer anderen Ärztin oder einem anderen Arzt hören?
- Kann ich mich vor dem Arztbesuch
über meine Krankheit informieren?
Gibt es Informationen von Bekannten über diese Ärztin
oder diesen Arzt?

Warum ist die Vorbereitung zum Arzt-Patienten-Gespräch wichtig?

Gute Vorbereitung spart Zeit!

Vorbereitung auf einen Arztbesuch ist notwendig,
damit ich bei einem Arztbesuch nichts vergesse.

Dadurch habe ich auch mehr Selbstbewusstsein,
weil die Ärztin oder der Arzt merken,
dass ich gut informiert bin.



Was muss ich für die Vorbereitung des Arztbesuchs beachten?

- Manchmal ist es gut, wenn mich jemand begleitet.
Bei einem Arztbesuch gibt es vielleicht Probleme, bei denen mir eine Begleitperson helfen kann.
Zum Beispiel, wenn ich beim Arztbesuch Angst habe oder wenn ich nicht gut verstehe, was mir die Ärztin oder der Arzt sagt.
- Ich sage, worum es geht, wenn ich einen Termin für einen Arztbesuch vereinbare.
Ist es mein erster Termin wegen des Problems?
War ich schon öfter bei dieser Ärztin oder diesem Arzt?
- Ich nehme mir genug Zeit für den Arztbesuch.
- Ich richte alle Unterlagen her, die ich für den Arztbesuch brauche, zum Beispiel Röntgenbilder oder Berichte von anderen Ärztinnen oder Ärzten.

Warum soll ich mir wichtige Punkte aufschreiben?

Eine schriftliche Liste ist keine Schwäche!
Eine schriftliche Liste ist eine Stärke!

Eine schriftliche Liste hilft mir dabei, besser mit der Ärztin oder dem Arzt zu reden.

Ich nehme die Liste mit zum Arztbesuch!



Ich überlege mir vor dem Arztbesuch,
welche Fragen für mich am Wichtigsten sind.

Ich suche mir 3 bis 5 Fragen aus,
auf die ich jedenfalls eine Antwort haben will.

Was soll ich vorbereiten?

Bei einem Arztbesuch ist es sehr wichtig,
dass beide Seiten
möglichst viele Informationen bekommen.

Ich frage meine Ärztin oder meinen Arzt alles,
was ich wissen will.

Ich habe ein Recht auf alle Informationen
zu meiner Krankheit und meiner Behandlung.

Ich habe auch ein Recht darauf,
alles über meine Medikamente zu erfahren.

Ich frage solange,
bis ich alles verstanden habe!

Wichtige Information zu Ihren Medikamenten

Meine Medikamente bekomme ich in der Apotheke.
Die Apothekerin oder der Apotheker
kennen sich mit den Medikamenten gut aus.

Meine Ärztin oder mein Arzt verschreibt mir vielleicht
mehrere Medikamente.

Ich frage immer nach,
ob ich diese Medikamente gleichzeitig nehmen darf!

3 DAS GESPRÄCH MIT MEINER ÄRZTIN ODER MEINEM ARZT

Ein Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt ist ein Gespräch, bei dem zwei Menschen Informationen austauschen.

Ich weiß alles über mich, mein Leben und meine Bedürfnisse. Die Ärztin oder der Arzt weiß alles über Medizin.

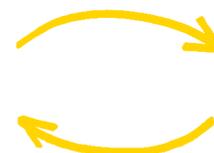
Es ist wichtig, dass das Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt richtig und gut beginnt.

Die Gesprächspartner sollen sich grüßen und dabei einander auch in die Augen schauen.

Wenn die Ärztin oder der Arzt gerade beschäftigt ist, warte ich so lange, bis sie oder er fertig ist und aufmerksam mit mir spricht.

Wie verhalte ich mich beim Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt?

- Ich bin offen und höflich.
- Ich bleibe immer freundlich, aber ich verlange, was mir zusteht.
- Ich sage der Ärztin oder dem Arzt, wenn eine Behandlung oder ein Medikament nicht geholfen hat. Solche Rückmeldungen sind für die Ärztin oder den Arzt wichtig!



- Ich achte darauf,
wie die Ärztin oder der Arzt reagiert,
wenn ich etwas sage.
Ich achte auf die Körpersprache.
Manchmal bemerke ich auch ohne Worte,
wie eine Information ankommt.
- Ich schaue meinen Gesprächspartner an.
- Ich sage kurz und klar,
was ich sagen will.
- Ich versuche selbstsicher zu sein.
- Ich bin ehrlich.
Auch zu mir selbst.
Und auch bei unangenehmen
oder „peinlichen“ Problemen.

Wie sehe ich die Ärztin oder den Arzt?

Die Ärztin oder der Arzt wollen mir helfen.
Manche Menschen haben
schlechte Erfahrungen gemacht.
Aber ich gehe ohne Vorurteile
ins Krankenhaus oder in die Ordination.

Die Ärztin oder der Arzt ist nicht schuld,
wenn ich krank bin.

Die Ärztin oder der Arzt ist meine Vertrauens-Person.

Wie kann ich die Ärztin oder den Arzt richtig verstehen?

- Es ist wichtig, richtig zuzuhören.
Ich lasse meinen Gesprächspartner ausreden.
- Ich wiederhole in meinen eigenen Worten, was ich gehört habe.
- Wenn ich einen Fachausdruck nicht verstehe, frage ich „Was bedeutet das?“

Checkliste verwenden

- Ich nehme meine Checkliste zu Hilfe!
Es ist sehr wichtig, dass ich genau sage, welche Beschwerden ich habe.
Ich muss auch die richtigen Fragen stellen.
- Ich sage beim Gespräch mit meiner Ärztin oder meinem Arzt gleich, was ich will.
- Ich achte auf meine Gefühle.
Ich rede immer in der Ich-Form.
Also zum Beispiel:
„Ich will wissen, was meine Krankheit für mich bedeutet“.
- Ich schreibe für mich wichtige Informationen auf.

Schwierige Situationen

Ich sage sofort,
wenn ich unsicher bin!

Es kann sein,
dass ich eine Behandlung ablehne.
Es kann auch sein,
dass ich eine Behandlung aus bestimmten Gründen
nicht machen kann.
Das muss die Ärztin oder der Arzt wissen,
sonst kann sie oder er keine anderen Vorschläge machen!

Es kann auch passieren,
dass eine Behandlung keine Besserung bringt
oder für mich nicht in Ordnung ist.

Auch das ist ein wichtiger Lernschritt.
In so einem Fall muss es nämlich
eine andere Lösung geben.

Schlechte Nachrichten und Unsicherheit

Manchmal hat die Ärztin oder der Arzt schlechte Nachrichten.
Zum Beispiel, dass ich sehr krank bin
oder dass ich operiert werden muss.
Mit solchen Nachrichten kann ich oft nicht gut umgehen.
Aber es gibt einige Punkte,
die ich in so einem Fall beachten kann:

- Ich fordere Zeit zum Nachdenken.
Ich sage der Ärztin oder dem Arzt,
dass ich Zeit brauche,
damit ich die schlechten Nachrichten verarbeiten kann.





- Diese Bedenkzeit muss möglich sein, da eine sofortige Behandlung nur bei einem Notfall wichtig ist.
- Ich sage es der Ärztin oder dem Arzt, wenn ich Angst habe.
- Ich rede auch mit einer anderen Ärztin oder einem anderen Arzt über mein Problem.
- Ich rede auch mit meiner Begleitperson oder mit jemand anderem, dem ich vertraue.



WICHTIG!

Vor allem bei schwierigen Entscheidungen ist es wichtig, dass ich gut darüber nachdenke. Ich muss mir mehrere Möglichkeiten überlegen, wie es weitergehen soll.

Ich lasse mich nicht dazu drängen, dass ich schnell eine Entscheidung treffe.

Ich kann auch zu einer anderen Ärztin oder einem anderen Arzt gehen.

DAS GESPRÄCH



4 DAS ZIEL DES GESPRÄCHES

Meistens endet ein Arztbesuch damit, dass die Ärztin oder der Arzt sagt, was ich tun soll.

Aber es gibt immer mehr Patientinnen und Patienten, die eine gemeinsame Entscheidung wünschen.

Wenn ich gemeinsam mit meiner Ärztin oder meinem Arzt eine Entscheidung treffe, ist das so etwas wie ein mündlicher Vertrag.

Das bedeutet, dass sich beide Seiten an die Entscheidung halten müssen.

- Eine gute Ärztin oder ein guter Arzt spricht solange mit mir, bis wir uns auf eine gemeinsame Entscheidung einigen.
- Bei einer gemeinsamen Entscheidung kann ich besser mitmachen.

Was frage ich am Ende des Gesprächs mit meiner Ärztin oder meinem Arzt?

- Was passiert jetzt?
- Wann beginnt welche Behandlung?
- Was geschieht sonst noch?
- Wann sehen wir uns wieder?
Wann ist das nächste Gespräch?



Meine Rechte als Patientin oder Patient

Ich habe als Patientin oder Patient
das Recht auf Information.

Hier finde ich
Teile aus einem Gesetz,
in dem das Recht auf Information steht.

Dieses Gesetz heißt **Österreichische Patienten-Charta**.

ARTIKEL 16

- Patientinnen und Patienten haben das Recht,
dass sie Informationen über ihre Krankheit bekommen.
Sie haben auch das Recht,
dass sie Informationen
über mögliche Behandlungen bekommen.
Sie müssen auch erfahren,
welches Risiko es bei einer Behandlung geben kann.
Die Patientinnen und Patienten
müssen Informationen bekommen,
wie sie bei der Behandlung mithelfen können
Sie müssen erfahren,
wie sie am besten leben sollen,
damit die Behandlung möglichst erfolgreich ist.
- Die Informationen müssen so sein,
dass sie die Patientin oder der Patient
richtig und vollständig verstehen kann
- Wenn es dringend notwendig ist,
dass eine Behandlung schnell beginnt,
muss man überlegen,
welche Informationen
die Patientin oder der Patient bekommt.
Wenn bestimmte Informationen
schlecht für die Patientin oder den Patienten wären,
muss die Ärztin oder der Arzt entscheiden,
wie viele Informationen gegeben werden.

- Patientinnen und Patienten dürfen darauf verzichten, dass sie Informationen über ihre Krankheit oder ihre Behandlung bekommen. Es darf sie aber niemand beeinflussen, auf die Informationen zu verzichten.
- Wenn eine Behandlung Geld kostet, müssen die Patientinnen und Patienten darüber informiert werden. Sie müssen erfahren, wie viel die Behandlung kosten wird.

ARTIKEL 19

- Patientinnen und Patienten haben das Recht darauf, dass sie alle Unterlagen anschauen dürfen, die es über sie gibt, zum Beispiel Röntgenbilder.
- Dabei gibt es nur dann Ausnahmen, wenn es für das Wohl der Patientin oder des Patienten besser ist. In diesem Fall darf eine Vertreterin oder ein Vertreter der Patientin oder des Patienten die Unterlagen anschauen, außer die Patientin oder Patient hat das verboten.

ARTIKEL 21

- Die Ärztin oder der Arzt muss Aufzeichnungen über die Behandlungen machen. Es muss aufgeschrieben werden, dass die Patientin oder der Patient mit einer Behandlung einverstanden ist. Es muss auch aufgeschrieben werden, wenn die Patientin oder der Patient mit einer Behandlung nicht einverstanden ist.

ARTIKEL 22

- Patientinnen und Patienten haben das Recht darauf, Kopien der Aufzeichnungen über ihre Krankheit zu bekommen. Dafür müssen sie die Kosten übernehmen.

Checkliste für das Arzt-Patientengespräch

Welche Beschwerden habe ich?

- Habe ich körperliche Beschwerden oder seelische Beschwerden?
- Habe ich die Beschwerden am Tag, in der Nacht oder immer?
- Haben sich meine Beschwerden seit meinem letzten Arztbesuch verändert?

Welche Befunde habe ich bis jetzt bekommen?

- Röntgenbilder
- Berichte und Befunde von anderen Ärztinnen oder Ärzten. (Ich nehme alle Befunde zum Arztbesuch mit!)

Was bedeutet meine Diagnose und mein Befund?

- Was bedeutet meine Krankheit für mich?
- Wie lange wird meine Krankheit dauern?
- Wann sollten meine Beschwerden besser werden?
- Gibt es Ärztinnen oder Ärzte, die sich mit meiner Krankheit besonders gut auskennen?
- Welche Möglichkeiten der Behandlung gibt es?
- Ist meine Krankheit ansteckend?

Was kann ich tun, damit ich schneller gesund werde?

- Worauf soll ich zuhause aufpassen?
- Soll ich Ruhe geben und im Bett bleiben?
- Was soll ich essen und trinken, damit es mir bald besser geht?
- Ab wann darf ich wieder arbeiten gehen?

Fragen zu den Medikamenten

- Seit wann und wie oft nehme ich meine Medikamente?
- Vertrage ich die Medikamente oder gibt es Probleme damit?
- Wie wirken die neuen Medikamente?
- Wie oft und zu welcher Tageszeit soll ich die Medikamente einnehmen?
- Passen diese neuen Medikamente zu den anderen Medikamenten, die ich nehmen muss?
- Was muss ich tun, wenn ich einmal auf ein Medikament vergesse?
- Gibt es vielleicht andere Medikamente, die ich besser vertrage?

Herausgeber:
**Amt der NÖ Landesregierung,
Abteilung Soziales**

**in Kooperation mit
dem NÖ Gesundheits- und Sozialfonds**

Text:
Amt der NÖ Landesregierung

Fotografie:
**Kollektiv Fischka (Kramar mit Eszter Korodi),
Christoph Kerschbaum - www.ishootpeople.at**

Druck:
**Amt der NÖ Landesregierung
Abteilung Gebäudeverwaltung, Amtsdruckerei**