

Nicht allein im Krankenhaus!

Wie Sie Ihr älteres Familienmitglied sicher begleiten.

Der Kompass für Angehörige mit über 40 wertvollen Tipps und 10 Checklisten

Petra Seiter

Patientenbegleiterin

Gewidmet meinen Patienten,
die mich viel gelehrt haben.

**„Als Erstes ist Vorbereitung
das Geheimnis eines Erfolgs.“**

Seneca

Inhaltsverzeichnis

Vorwort von Petra Seiter	
10 Tipps: So lesen Sie mein Buch	
Teil I – Orientierung schaffen	
Zwischen Vertrauen und Unsicherheit	
Nehmen Sie Klinikbewertungen als Richtschnur!	
Sehen Sie eine Klinik mit anderen Augen	
Denken Sie an Patientenrechte!	
Hier sollten Sie handeln!	
Checkliste Nr. 1 – Patientenrechte	
Warum Wirtschaftlichkeit über Behandlung steht	
Abläufe und Strukturen für sich nutzen.....	
Diese Fragen sollten Sie Entscheidern stellen	
Teil II - Gut vorbereitet in den Klinikalltag	
Checkliste Nr. 2 für den Gesundheitsordner.....	
Das erste Gespräch in der Klinik: Im Regelfall	
Das erste Gespräch in der Klinik: Im Notfall	
Checkliste Nr. 3: Fragen für das erste Gespräch.....	
Vorlage Nr. 1: Gesprächsprotokoll	
Teil III – Sicher durch die Behandlung	
So sieht eine Lösung aus.....	
Wie Sie sinnvoll unterstützen können	
Konflikte mit Ihrem Angehörigen	
Nutzen Sie diese Lösungsansätze im Alltag	
Prüfen Sie vorab Chancen und Risiken der OP	
Zweitmeinung einholen: Wann und wie?.....	
Die Bedeutung einer Zweitmeinung	
Augen auf beim Aufklärungsgespräch.....	

Exkurs: Das sagen die Gerichte.....	
So bereiten Sie sich auf das Gespräch vor.....	
Helfen Sie gezielt, Stresssituationen abzubauen.....	
Wie Sie sinnvoll Abläufe unterstützen können.....	
So bestehen Sie im Klinikalltag.....	
Checkliste Nr.5: Tagesaufgaben	
Hygiene: Was Patienten selbst tun können	
Was Sie bei der Ernährung beachten sollten.....	
So achten Sie auf die Mobilisation und Bewegung	
So erkennen Sie mangelnde Mobilisation	
Checkliste Nr. 6: Mobilisation im Patientenalltag	
Achten Sie auf einen beginnenden Dekubitus!	
Behalten Sie Medikamente im Blick.....	
Checkliste Nr. 7: Medikamente sicher begleiten	
Vermeiden Sie diese Fehler vor der Entlassung.....	
Checkliste Nr. 8: Die optimale Entlassung	
Checkliste Nr. 9: Arbeiten Sie dem Sozialdienst zu!.....	
Lesen Sie den Entlassbrief des Krankenhauses	
Aufbau eines Entlassbriefs / Arztbriefs.....	
Teil IV – Wenn es Probleme gibt	
So erkennen Sie einen Behandlungsfehler.....	
So agieren Sie bei Behandlungsfehlern	
Hier das Ganze auch als 10. Checkliste für Sie.....	
Warum Sie beim MD vorsichtig sein sollten	
Nachwort.....	19
Stichwortregister	20
Kontaktaufnahme	

ICH DARF VORSTELLEN: PETRA SEITER!

Wer Petra Seiter trifft, begegnet einer Frau, die über Jahrzehnte hinweg nicht nur in der Physiotherapie, sondern auch in den Strukturen und Abläufen von Kliniken eine seltene Expertise aufgebaut hat. Sie versteht das System aus einer Perspektive, die nur wenige haben: sowohl direkt am Patientenbett als auch tief in den organisatorischen Hintergründen.



Schon früh erkannte sie, dass die reine funktionelle Behandlung am Patienten nicht ausreicht, wenn man die Versorgung wirklich verbessern will. Sie wollte verstehen, wie medizinische Entscheidungen getroffen werden, wie sich Abläufe zwischen Ärzten, Pflege und Verwaltung verzahnen – und warum trotz bester Medizin häufig Lücken in der Versorgung entstehen.

Als Pionierin führte sie das erste selbstständige Physiotherapiezentrum innerhalb eines Krankenhauses in Deutschland. Dieses Modell verschaffte ihr unmittelbare Einblicke in die täglichen Routinen und die

Konfliktlinien im Klinikbetrieb: die Balance zwischen medizinischem Anspruch, ökonomischen Zwängen und den Bedürfnissen der Patienten.

Dabei ist ihre fachliche Breite wahrlich beeindruckend. Neben der Physiotherapie hat sie zahlreiche Zusatzqualifikationen erworben:

- als **Onkolotsin** begleitet Sie Krebspatienten,
- als **gerichtlich zugelassene Mediatorin** löst Sie neutral die Konflikte zwischen Angehörigen, Ärzten oder Verwaltungen,
- als **Sicherheitsfachkraft für Arbeitsschutz (SiFa/FaSi)** hat sie einen geschulten Blick auf Strukturen und Prozesse, die über sichere und verlässliche Versorgung entscheiden.

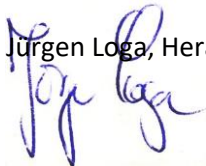
Darüber hinaus prägte ihr Engagement als ehrenamtliche Schöffin ihren Blick für Gerechtigkeit und Fairness – Werte, die sie konsequent in ihre Arbeit überträgt.

In all diesen Rollen hat Petra Seiter ein tiefes Verständnis für die Chancen und Schwächen unseres Gesundheitssystems gewonnen. Sie kennt die modernen Therapieansätze, aber auch die Risiken, die oft nicht klar benannt werden. Sie hat erlebt, wie gute Versorgung gelingt, aber auch, wie man an menschlichen oder organisatorischen Grenzen scheitert.

Heute tritt sie vor allem als konsequente Begleiterin von Patienten und Angehörigen auf – und stellt sich kompromisslos auf die Seite derer, die in dem System „Klinik“ Orientierung und Unterstützung brauchen.

Mit diesem Buch bündelt sie ihre Erfahrung und ihr Wissen. Ihr Ziel ist es, Patienten und Angehörigen Werkzeuge an die Hand zu geben, um mit Klarheit, guter Vorbereitung und den richtigen Fragen wirksam aufzutreten – und so die Versorgung aktiv zum Besseren zu beeinflussen.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Anwenden dieses Buches!



Jürgen Loga, Herausgeber und Chefredakteur

VORWORT VON PETRA SEITER

Liebe Leserinnen und Leser,

dieses Buch ist mein Herzensprojekt und zugleich mein Lebenswerk. Alles, was ich in meinem Berufsleben gelernt, erfahren und beobachtet habe, finden Sie hier wieder: über 30 Jahre Arbeit im Krankenhausumfeld, zahllose Begegnungen mit Patienten, Angehörigen, Ärzten und Pflegekräften, ergänzt durch mein Wissen aus vielen Weiterbildungen. Es ist mir ein Anliegen, all das in verständlicher Form an Sie weiterzugeben – damit Sie für die Versorgung Ihrer Liebsten bestmöglich vorbereitet sind und aktiv mitgestalten können.

Ein Krankenhausaufenthalt bedeutet nicht nur Sorge und Angst, sondern bringt Angehörige oft an ihre Grenzen. Viele fühlen sich hilflos, noch häufiger aber überfordert: zu viele Informationen in zu kurzer Zeit, Entscheidungen, die unter Druck gefällt werden müssen, und ein System, das mehr auf Abläufe als auf persönliche Bedürfnisse achtet. Genau in diesen Momenten möchte ich Ihnen mit diesem Buch Sicherheit und Klarheit geben.

Ich kenne ein Krankenhaus nicht nur von außen, sondern habe über zwei Jahrzehnte meine eigene Praxis direkt darin betrieben. Ich weiß, wie es in den Stationen zugeht, wie die Verwaltung funktioniert, und auch, welche wirtschaftlichen Zwänge über allem stehen. Dieses Wissen hilft mir, Ihnen nicht nur Ratschläge, sondern praktische Werkzeuge zu geben: Checklisten, Tipps für Gespräche und Hinweise zur richtigen Dokumentation.

Sehen Sie dieses Buch als einen Kompass, der Sie durch ein kompliziertes System führt. Es zeigt Ihnen Wege, wie Sie Missverständnisse vermeiden, sich Gehör verschaffen und die Versorgung Ihrer Liebsten optimieren und verbessern können – Schritt für Schritt, ohne Fachchinesisch. Nur zu vertrauen, „die in der Klinik werden schon alles richtig machen“ war gestern, heute ist es sinnvoll, dass Sie als Angehöriger die Verantwortung der Optimierung und Kontrolle mit übernehmen.

Ich wünsche mir, dass Sie beim Lesen spüren: Sie sind nicht allein. Mit Wissen, Struktur und Klarheit können Sie viel bewegen – für die Menschen, die Ihnen am Herzen liegen.

Herzlichst
Ihre

A handwritten signature in blue ink that reads "Petra Seiter". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Petra Seiter
Patientenbegleiterin und Mediatorin

....ES FOLGEN TEXTBEISPIELE AUS KAPITELN...

Zwischen Vertrauen und Unsicherheit

Ein Krankenhausaufenthalt ist immer ein Einschnitt. Viele Menschen vertrauen blind darauf, dass „alles schon richtig gemacht wird“. Doch dieses Vertrauen wird heute oft und an vielen Orten erschüttert. Nicht ohne Grund berichten die Medien immer wieder von Überlastung, fehlender Zeit, wirtschaftlichen Zwängen oder sogar Behandlungsfehlern.

Für Patienten und Angehörige bedeutet das: Unsicherheit. Kann ich mich auf die Ärzte verlassen? Bekommen meine Liebsten wirklich die bestmögliche Versorgung? Zu wenig oder zu viel Therapie? Oder entscheidet am Ende der Kostendruck, welche Therapie durchgeführt wird?

Sie wissen es: Krankenhäuser sind längst nicht nur Orte der Heilung. Sie sind Unternehmen. Und sie müssen wirtschaftlich arbeiten. Das führt zu Stress beim Personal – und manchmal zu Entscheidungen, die nicht im Sinne des Patienten sind. Diese Realität macht es so wichtig, selbst aktiv zu werden und aktiv mit zu entscheiden.

Nehmen Sie Klinikbewertungen als Richtschnur!

Ausgenommen von einem Notfall haben Sie und Ihr Familienmitglied immer auch die Wahl, welches Krankenhaus mit der Therapie und Behandlung beauftragt werden soll. Widerstehen Sie der Verlockung, einfach das nächstbeste Krankenhaus zu nehmen – nur weil vielleicht der Anfahrtsweg kürzer, das Parkhaus dort sehr groß ist. Oder weil ja jeder dorthin geht. Bedenken Sie, dass Behandlungsergebnisse sehr lange wirken – und der damalige Vorteil der kurzen Anfahrt oder der bequemen schnellen Entscheidung bei weitem so nicht aufgewogen wird.

Aber bei der Suche nach einer geeigneten Klinik haben Sie Verbündete – nämlich Patienten, die von Erfahrungen berichten. Oder Kontrollstellen, die Krankenhäuser regelmäßig überprüfen. Oder ehemalige Mitarbeiter, die von Missständen berichten. Aber auch die künstliche Intelligenz können Sie um Rat fragen, denn sie ist in der Lage, Presseberichte und Testergebnisse zu recherchieren.

So finden Sie die passende Klinik – sieben bewährte Internet-Adressen:

...WEITERE BEISPIELE...

...ES FOLGEN TEXTBEISPIELE AUS KAPITELN...

Sehen Sie eine Klinik mit anderen Augen

Wenn ein älteres Familienmitglied ins Krankenhaus kommt, wirkt alles zunächst wie eine eigene Welt: Ärzte, Pflege, Verwaltung, unverständliche Abläufe. Doch Vieles lässt sich leichter begreifen, wenn man das Krankenhaus wie ein Hotel mit speziellen Angeboten betrachtet – ein Betrieb mit wirtschaftlichem Druck, Serviceleistungen und klaren Verantwortlichkeiten.

Im Kern geht es immer um zwei Bereiche:

- Behandlung – vergleichbar mit einem Gesundheitsprogramm.
- Unterkunft – Zimmer, Essen, Tagesablauf.

Und wie im Hotel gibt es auch hier unterschiedliche Ansprechpartner: Ärzte für die Behandlung, Pflegekräfte für den Alltag, Verwaltung für Organisation. Für Sie als Angehöriger ist es wichtig zu verstehen, dass diese Trennung existiert – und dass es in beiden Bereichen Rechte und Möglichkeiten zur Mitsprache gibt.

1. Tipp: Fragen Sie nach individuellen Leistungspaketen:

So wie es in den Hotels unterschiedliche Sterne-Kategorien gibt (die dann auch genau festlegen, was es für jeden Stern gibt), so haben auch Kliniken unterschiedliche Angebote im Portfolio. Wenn der Patient privat versichert ist, bekommt er natürlich einen viel besseren Service, da auch mehr gezahlt wird. Sie können aber auch oft durch Aufzahlung dieses Angebot in Anspruch nehmen – sprechen Sie gegebenenfalls die Verwaltungsleitung dazu an!

Denken Sie an Patientenrechte!

Ich habe Ihnen einen ungewöhnlichen Vergleich zwischen Krankenhaus und Hotel gezeigt. Die wichtigste Erkenntnis daraus: Auch in einer Klinik gibt es Mitspracherechte, ähnlich wie im Hotel, wenn es um Service und Unterkunft geht.

Der ältere Patient – zum Beispiel also Ihr Vater, Ihre Mutter oder ein anderer naher Angehöriger – hat Anspruch darauf, nicht nur „verwaltet“ zu werden. Es gibt dazu sogar eine klare Aussage im Sozialgesetzbuch:

„Gesetzlich Versicherte haben nach § 2 und § 12 des V. Sozialgesetzbuches einen Anspruch auf eine ausreichende, zweckmäßige und wirtschaftliche Krankenbehandlung. Dazu gehört auch die Krankenhausverpflegung, Regelversorgung genannt.“

Doch wie wirkt es sich aus, wenn dagegen verstoßen wird?

Fallbeispiel 1: Michael K. im Stress

Ich erinnere mich an Michael K., 72 Jahre alt, der nach einer Darmoperation in ein Doppelzimmer verlegt wurde. Anfangs war alles unauffällig, doch schon wenige Tage später kam ein neuer Zimmernachbar hinzu.



Dieser schnarchte nachts so laut, dass an erholsamen Schlaf nicht zu denken war. Tagsüber wurde es auch nicht besser: Ständig besuchten ihn Angehörige.....

Checkliste Nr. 1 – Patientenrechte

☐ **Zimmer & Unterkunft:**

Anhörungsrecht bei Mehrbettzimmern; Gründe für einen Wechsel (Lärm, Unruhe, fehlende Rücksichtnahme, Infektionsgefahr, Demenz/Verwirrung, psychische Belastung). Flurunterbringung ist nur im äußersten Notfall (Massenanfall von Verletzten) rechtlich erlaubt, ansonsten ist es ein Verstoß gegen Patientenrechte.

☐ **Essen & Verpflegung:**

Anspruch auf Diäten, Allergien, Sonderkost; das Krankenhaus muss auf die Erkrankung medizinisch mit der Ernährung als Therapie eingehen. Ansonsten kann es rechtlich ein Behandlungsfehler darstellen. Ggf. nach Rücksprache selbst mit organisieren.

☐ **Bewegung & Betreuung:**

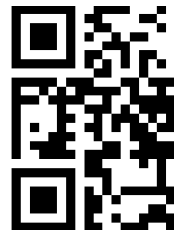
Mithelfen bei Mobilisation, wenn Personal fehlt; Muskelabbau verhindern, Wundliegen vorbeugen: Rücken, Po und Fersen Kontrolle!

☐ **Behandlung & Dokumentation:**

Verständliche Erklärungen für den Patienten: Mit wirksamer Vollmacht hat auch der Angehörige ein Recht auf die Einsicht in die Akte und Dokumentationen (Papier oder elektronisch).

Hier die Checkliste auf meiner Homepage:

www.petra-seiter.de/?page_id=000



TEIL II - GUT VORBEREITET IN DEN KLINIKALLTAG



Im Teil I habe ich Ihnen gezeigt, wie ein Krankenhaus „tickt“ – wer wofür zuständig ist und wie Sie die richtigen Türen finden.

In Teil II übersetze ich nun dieses Wissen in den Klinikalltag: Mit einer Unterstützung zu einer klaren Vorbereitung, die Fehler, Verzögerungen und Missverständnisse vermeidet. Denken Sie wieder an einen.....

NACHWORT

Auf über einhundert Seiten habe ich Ihnen nun wichtige Tipps, Informationen und Checklisten an die Hand gegeben, damit die stationäre Behandlung Ihres älteren Patienten oder Angehörigen zum Erfolg wird.

Natürlich geht nicht immer alles schief, natürlich ist der Großteil der Behandlungen ohne Komplikationen. Ich würde aber gerade bei älteren Menschen alles tun, um das Risiko einer aus einer Behandlung entstehenden Komplikation zu vermeiden.

Das gelingt am besten, wenn Sie schon gemeinsam vor jeder Behandlung Prävention betreiben:

- Indem Sie Risiken abbauen, die durch Mobiliar, Raumausstattung und gefährliche Geräte bestehen
- Indem Sie die Ernährung so verbessern, dass der betreffende Mensch viele Reserven für den Fall einer Erkrankung hat
- Indem Sie dem Menschen helfen, durch gezielte Übungen und altersgerechten Sport eine Sturz-Prophylaxe aufbauen
- Indem Sie dem Menschen die Anreize geben, sich mental und kognitiv mit Aufgaben des Alltags zu beschäftigen
- Indem Sie auch durch zuhören, präsent sein und kleine Zeichen der Wertschätzung und Liebe die Seele darin unterstützen, gesund bleiben zu wollen.

Schauen Sie auf meine Homepage, dort finden Sie auch Artikel und Hinweise von mir, die sich damit beschäftigen.

Ihre Petra Seiter



STICHWORTREGISTER

Sie finden in meinem Buch sehr viele Hinweise und Tipps. Nachfolgend habe ich Ihnen die wichtigen Stichworte noch einmal mit der Seitenzahl aufgelistet:

60-Sekunden-Steckbrief.....	57
aok.de/kliniknavigator	21
Aufklärungsgespräch	75
Behandlungsfehler.....	117
Besuchsrecht	28
Betreuerausweis.....	50
dkgev.de/kliniksuche	21
Dr. Tod Podcast	23
elektronische Patientenakte	48
Entlassbrief.....	113
Entlassung	106
Ernährung.....	90
Erste Gespräch	56
Facebook-Gruppen	22
g-ba.de	21
Gesprächsprotokoll.....	61
Gesundheitsordner	47
Hashtags.....	22
Homepage	23
Impfpass.....	52
Impfstatus	52
Implantat-/Geräteausweise	52
Klinikbewertungen.....	20
klinikbewertungen.de	21
kliniken.de	21
Konflikte Angehöriger	67

Kontaktliste	50
Krebs	91
kununu.com	21
Leistungspakete Klinik	24
Medikamente	102
Medizinischer Dienst	124
Meldebescheinigung.....	51
Mentale Belastungen.....	78
Onkolotsin	114
Organspendeausweis.....	50
Patientenverfügung	50
Pflegegrad-Bescheid	50
Podcasts	23
Schweigepflichtentbindung	50
Sozialdienst	111
Sozialgesetzbuch	25
Tagesaufgaben	83
Tatort Krankenhaus Podcast	23
Tumorerkrankungen	91
Twitter/X	22
Überweisung	51
Unsicherheit	20
Versicherungsnachweis	51
Vertrauen	20
Vorsorgevollmacht	50
weisse-liste.de	21
Zimmerwahl	27
Zweitmeinung.....	71