

# Aktion oder Reaktion- Qualität versus Sicherheit?

**Qualität**  
**ein PatientInnenrecht !!!**

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft PPA

Ihre Rechte Ihr Anliegen



**Unabhängig**  
**Weisungsfrei**  
**Für Ihr Anliegen**

**Aktuelles**

**Stellungnahme Landesverband Hospiz NÖ zum Thema:**

„Würde am Ende des Lebens“  
Der Landesverband Hospiz NÖ lehnt Maßnahmen ab, die der Verlängerung des Lebens in der Sterbephase dienen ohne, dass dies der

[Mehr lesen...](#)

**Newsletter-Anmeldung**

© NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft PPA



Newsletter 11/2014

**Elektronisch und Pflege in Im Landesklin...**




Prim. Dr. Lukas  
Prim. Dr. We...  
"Während die Dokumentation Lebens bereits der ärztlichen klinischen Tag gesetzt. Im Land ein neues Zeitalter (Fieberkurve), Softwarepaket und Pflege (Ca Arbeit von Ärz gänzlich neue Medikation und revolutioniert

[Mehr darüber...](#)

**Elga und Haftung Welche Pflichten treffen Ärzte?**

**Univ.- Prof. Dr. Stefan Perner**  
"Der Gesetzgeber hat Ende 2012 eine Gesundheitsakte (ELGA) eingeführt, konsultieren kann, um an relevante Ge des Patienten zu gelangen. Welche haftungsrechtlichen Konsequenzen kn daran? Muss der Arzt in die Elektroni Gesundheitsakte Einsicht nehmen? Kann sich der

NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft PPA

**Laut gedacht**  
Wegweiser zur Umsetzung der Patientenrechte

Dr. Barbara Degn

**Choosing Wisely®**

Eine Initiative aus den USA

[www.choosingwisely.org](http://www.choosingwisely.org)



In der amerikanischen Öffentlichkeit werden - wie auch sonst auf der Welt - vermehrt Forderungen nach mehr Sicherheit und Qualitätskontrolle bei der Betreuung von Patienten laut. Das Thema Überversorgung im Gesundheitssystem ist darin ein wichtiger Gesichtspunkt.

**Viele Experten sind sich einig**

Viele Experten sind sich einig, dass die derzeit übliche Form der Gesundheitsversorgung viel Überflüssiges beinhaltet – man spricht davon, dass in den USA 30 % aller Untersuchungen oder Therapien doppelt gemacht werden bzw. einfach sinnlos sind. Sie können den Patienten schaden und verbrauchen finanzielle Ressourcen, die woanders dringend benötigt werden. Auf Initiative der ABIM Stiftung (American Board of Internal Medicine) wurde eine Kampagne gestartet, um eine Kooperation der Gesundheitsdienstleister zur Kommunikation über kluge, sinnvolle Therapieentscheidungen anzuregen. Das Ziel ist, jene Untersuchungs – und Therapiemethoden zur Versorgung der Patienten zu wählen, die durch Evidenz gestützt sind und den Patienten tatsächlich nützen. Die Wiederholung von Untersuchungen soll vermieden werden. Die Kampagne will die Diskussion zwischen Arzt und Patient über bestimmte Maßnahmen fördern und eine gemeinsame Entscheidungsfindung unterstützen. Im Patientengespräch soll beispielsweise der sinnvolle Einsatz von Antibiotika oder von bildgebenden Verfahren thematisiert werden.

Alle teilnehmenden Organisationen – darunter die wichtigsten medizinischen Fachgesellschaften der USA - wurden aufgefordert, Listen mit „Things to question“ zu erstellen, mit Hilfe derer auf Basis von spezifischen evidenzbasierten Empfehlungen eine individuelle Therapieentscheidung getroffen werden kann. Mehr als 50 medizinische Fachgesellschaften haben teilgenommen, auch eine große Zahl von

Autorin: Dr. Barbara Degn

# Gedankensplitter

- **Was bedeutet Qualität?**
- **Qualität als PatientInnenrecht- wo verankert?**
- **Informations/Aufklärungsqualität?**

# Was ist Qualität?

„Möglichst viele Smilies  
in den Patienten-  
zufriedenheitserhebungen“

## Qualitätvolle Patientenversorgung soll sein:

- **sicher**= risiko und nebenwirkungsarm
- **wirksam**= wissenschaftlich begründet und bedarfsgerecht
- **patientenzentriert**= Bedürfnisse und Werte der Patienten sollen einfließen
- **zeitgerecht**= möglichst ohne Wartezeiten
- **effizient**= überflüssige und unwirksame Leistungen sollen vermeiden werden
- **gleicher Zugang** zu hoher Qualität

# Gesundheitsqualitätsgesetz

- **Grad der Erfüllung der Merkmale von patientenorientierter, transparenter, effektiver und effizienter Erbringung von Gesundheitsleistungen.**
- **Optimierung von Struktur,- Prozess,- und Ergebnisqualität.**
- **Bei der Erbringung von Gesundheitsleistungen ist die Transparenz betreffend Struktur,- Prozess,- und Ergebnisqualität gegenüber den Patienten auf deren Nachfrage zu gewährleisten.**

# Qualitätsstrategie

- **Grad der Erfüllung der Merkmale von patientenorientierter, transparenter, effektiver und effizienter Erbringung von Gesundheitsleistungen.**
- **Qualität ist das Maß der Übereinstimmung zwischen den Behandlungsergebnissen und den zuvor formulierten Zielen guter Behandlung.**

# Ziele „guter Behandlung“

## Die kontinuierliche Verbesserung der Prozess- und Ergebnisqualität wird vorangetrieben:

- b) Besonderes Augenmerk gilt der **Qualität der Indikationsstellung** zur Leistungserbringung und der Notwendigkeit der Leistungen.
- c) HTA und EBM werden als Entscheidungsunterstützung herangezogen.
- e) Es werden evidenzbasierte, **berufs- und sektorenübergreifende Behandlungsstandards** entwickelt, implementiert und deren Umsetzung evaluiert. Diese methodisch korrekt erstellten Standards werden für die Qualitätsentwicklung genutzt, und deren **verbindliche Einhaltung** ist im Regelfall sichergestellt.
- f) Es werden regelmäßig vergleichbare Befragungen zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Versorgung in allen Sektoren des Gesundheitsw. durchgeführt.
- h) Es werden gemeinsam Instrumente der Ergebnisqualitätsmessung entwickelt und in allen Sektoren des Gesundheitswesens umgesetzt.
- i) Es werden Indikatoren zur Patientensicherheit, die die Einhaltung der EU-Vorgaben gewährleisten, entwickelt.

## Aufnahme- und Entla management

Bundesqualitätsleitlinie

Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur

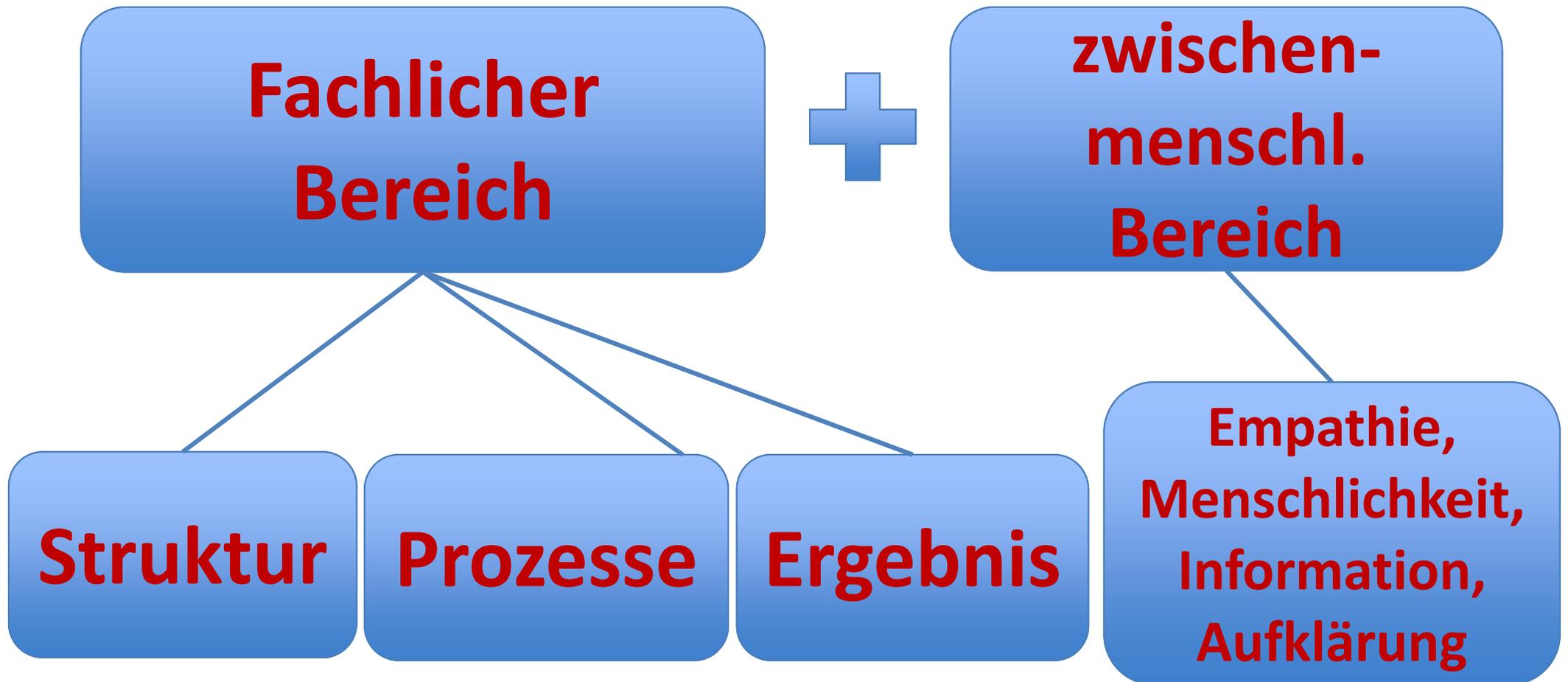
## Qualitätsstandard Organisation und Strategie der Krankenhaushygiene

Rohfassung 30. 6. 2014, V1

Im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit

Entwurf, nur für internen Gebrauch

# Qualität aus Patientensicht



# Qualität ein PatientInnenrecht?

## Vereinbarung

### zur Sicherstellung

### des PatientInnenrechts

### (Patientencharta)

- Diagnostik, Behandlung und Pflege haben entsprechend dem jeweiligen Stand der Wissenschaft bzw. nach anerkannten Methoden zu erfolgen. ....bestmögliche Schmerztherapie besonders zu beachten (Art 7).
- Die zweckmäßigen und angemessenen Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens ... sind rechtzeitig sicherzustellen (Art. 4).
- verständliche Aufklärung (Art. 16).

Der Bund, vertreten durch die Bundesregierung und das Land  
Niederrhein, vertreten durch den Landesausschuss für  
folgenden Vertragsparteien genannt – kommen überein, gemäß  
Art. 15a B-VG die nachstehende Vereinbarung zu schließen:

## Artikel 1

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich im Rahmen ihrer Zuständigkeit in Gesetzgebung und Vollziehung dafür zu sorgen, dass die folgenden Patientenrechte sichergestellt sind.

(2) Träger von Dienstleistungen im Gesundheitswesen sind jede Person, die Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens erbringt, und jeder Arzt oder ihre Person, auf deren Gesundheitszustand bedarf.

(3) Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens werden durch ehrenamtliche Angehörige der Gesundheitsberufe und Einrichtungen erbracht, die der Erhaltung und dem Schutz der Gesundheit der Bevölkerung, der Herstellung des Gesundheitszustandes, der Behandlung von Krankheiten, der Anwendung operativer Eingriffe, der Geburtshilfe sowie der Pflege und Betreuung von Kranken und Genesenden dienen.

# Aufklärungsqualität

## „schmerzende Punkte“

- **Auffangtatbestand, um doch noch Haftung zu erreichen/Ersatzhaftungsgrund.**
- **Nahezu keine gesetzten rechtlichen Vorgaben,**
  - **Richterrecht (case law).**
- **Kommunikation wird dokumentiert, muss richterlich nachvollzogen und bewertet werden.**
- **Vorhersehbarkeit-Rechtssicherheit ein großes Problem**
  - **vom Einzelfall abhängig, abhängig von individueller Persönlichkeitsstruktur des Patienten.**
- **Nach Jahren erfolgt eine Bewertung, die vor allem auf Beweiswürdigung beruht.**



# Entwicklungspotentiale

- Mehr Verrechtlichung durch mehr Leitlinien: auch

– Zeit

**Aufklärung sollte in der  
Vergangenheit vor allem  
„wasserdicht“  
in Hinblick auf haftungs-  
rechtliche Ansprüche sein.**

- K  
re

–

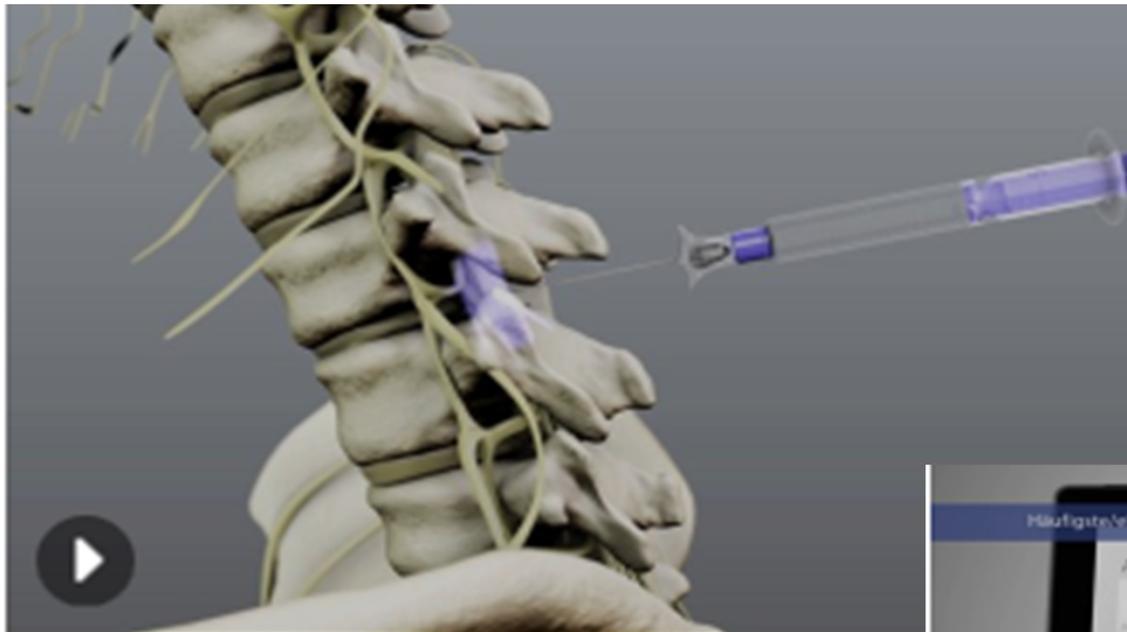
- z  
Aufklärungsmangel mit vollem Schadenersatz liegt nur ein Wort oder Satz.



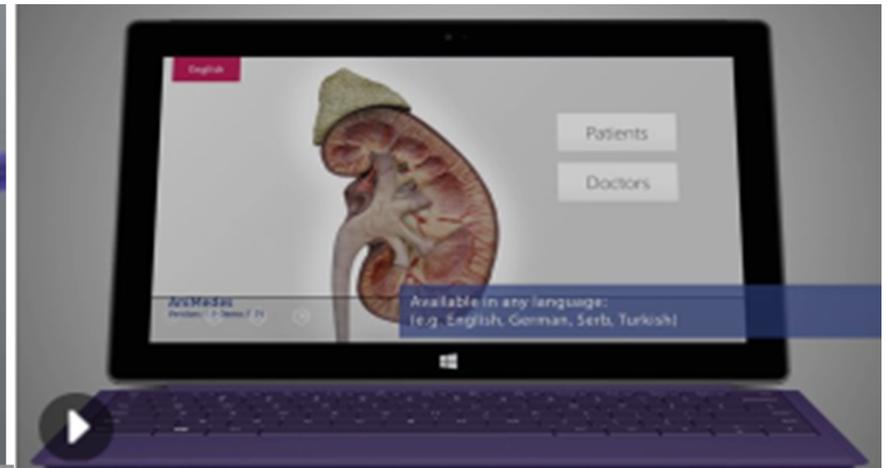
ÖGARI Aufklärung.mp4

# „Begreifbare“ Information (Aufklärung)

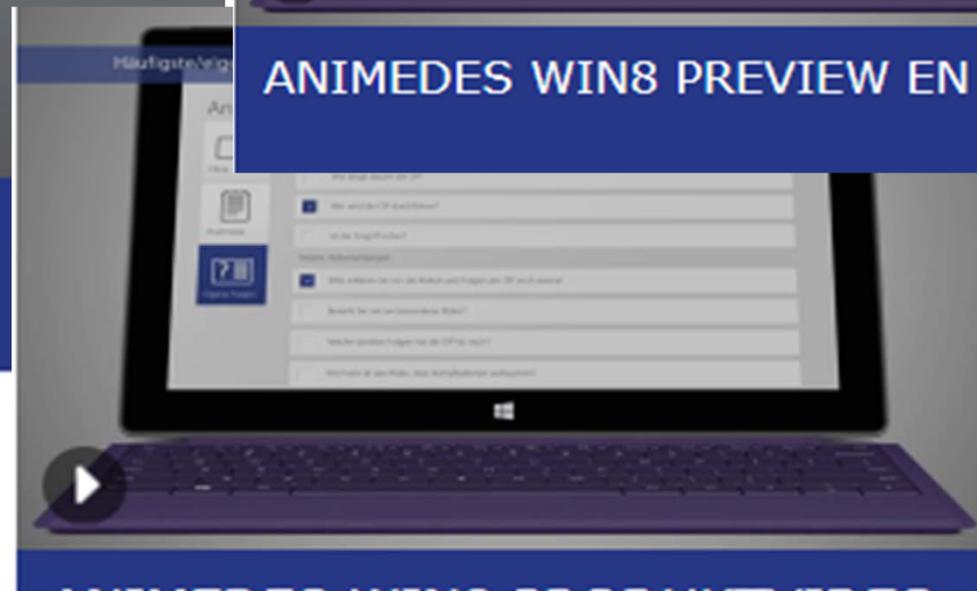
## ANIMEDES



**SPINALANÄSTHESIE DEMO**



**ANIMEDES WIN8 PREVIEW EN**



**ANIMEDES WIN8 PRODUKTIDEEN**



Koloskopie4Sprachen\_klein.mov

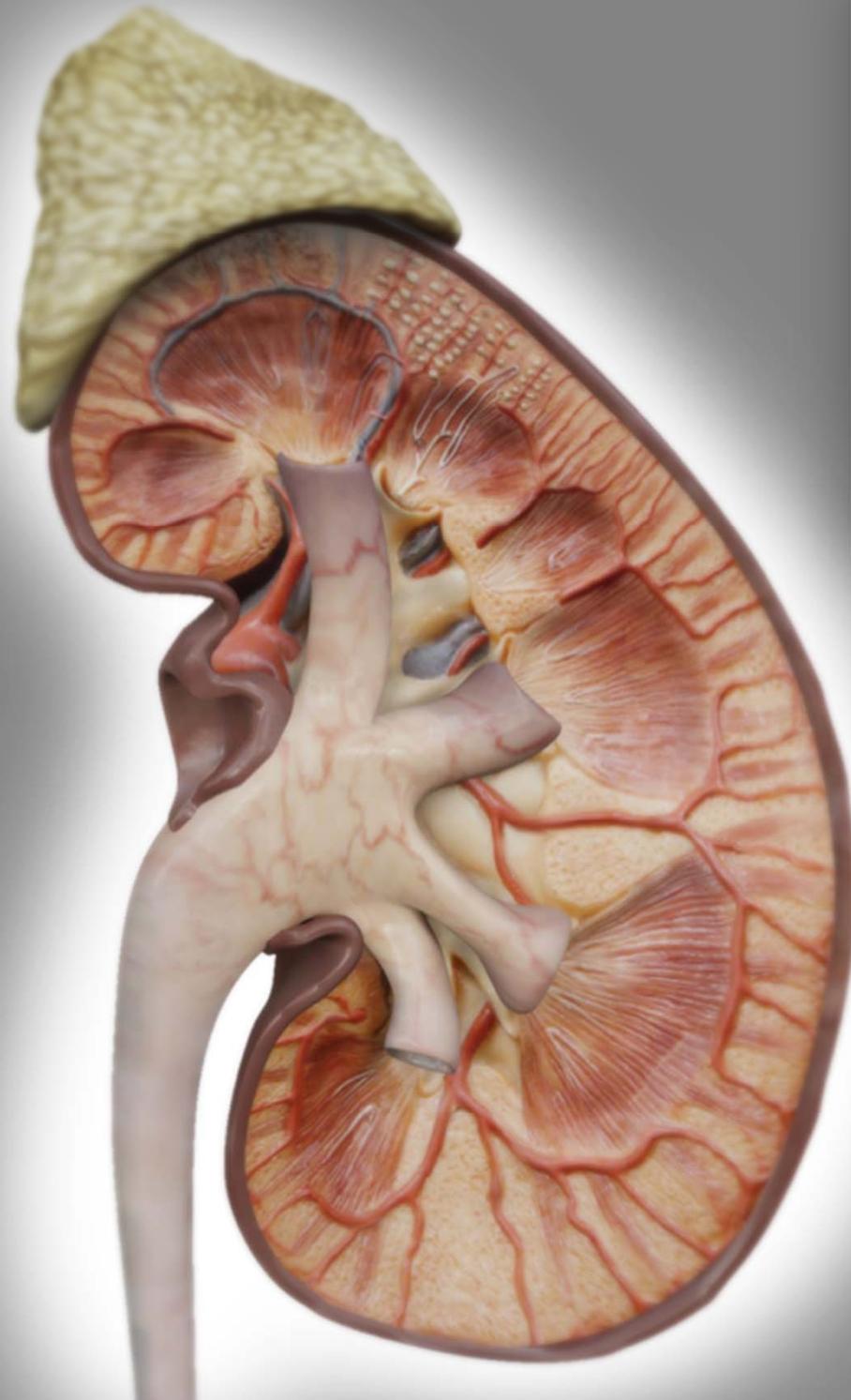
SIM gesperrt 21:36 78 %

**Hep-c**  
 Risikofaktor und dessen Auswirkungen auf die Behandlung wurden besprochen.

Nehmen Sie derzeit irgendwelche Medikamente ein, insbesondere Schmerzmittel oder Medikamente zur Blutverdünnung?	Nein
Haben Sie eine Herzerkrankung oder wurden Sie schon einmal am Herzen operiert?	Nein
Haben Sie häufig Nasenbluten, Zahnfleischbluten oder blaue Flecken? Kam es bei früheren Operationen oder kleineren Wunden zu stärkerem Nachbluten?	Nein
Ist eine derartige Blutungsneigung auch in Ihrer Familie bekannt?	Nein
Haben Sie schon einmal Blutkonserven verabreicht bekommen?	Ja 
Kam es bei früheren Operationen und Wunden zu Störungen bei der Heilung (z.B. Eiterung, starke Narbenbildung, langsame Heilung, Abszesse, etc.)?	Nein
Kam es bei früheren Behandlungen zur Bildung von Blutgerinnseln, etwa Thrombosen?	Nein
Trinken Sie Alkohol? <small>Risikofaktor wurde besprochen, ist für die Behandlung aber unerheblich.</small>	Ja 
Rauchen Sie?	Ja 
Frauen: Besteht die Möglichkeit dass Sie schwanger sind?	Nein
Frauen: Hatten sie in den letzten Monaten eine Regelblutung?	Nein

Zurück Weiter





Start

Patienten / Patients

Ärzte / Doctors

**Cancel** **Patientenanmeldung**

**Sprache**

**Deutsch** English

**Name**

Vorname

Nachname

**Sozialversicherungsnummer**

0000 TTMMJJ

**Geschlecht**

**männlich** weiblich

**Filme**

**TURP 1**

**TURP 2**

**TURP 3**

Patienten / Patients

Ärzte / Doctors

Start

Cancel

Patientenanmeldung

**Sprache**

Deutsch English

**Name**

Vorname

Nachname

**Sozialversicherungsnummer**

0000 TTMMJJ

**Geschlecht**

männlich weiblich

**Filme**

TURP 1

TURP 2

TURP 3

Start

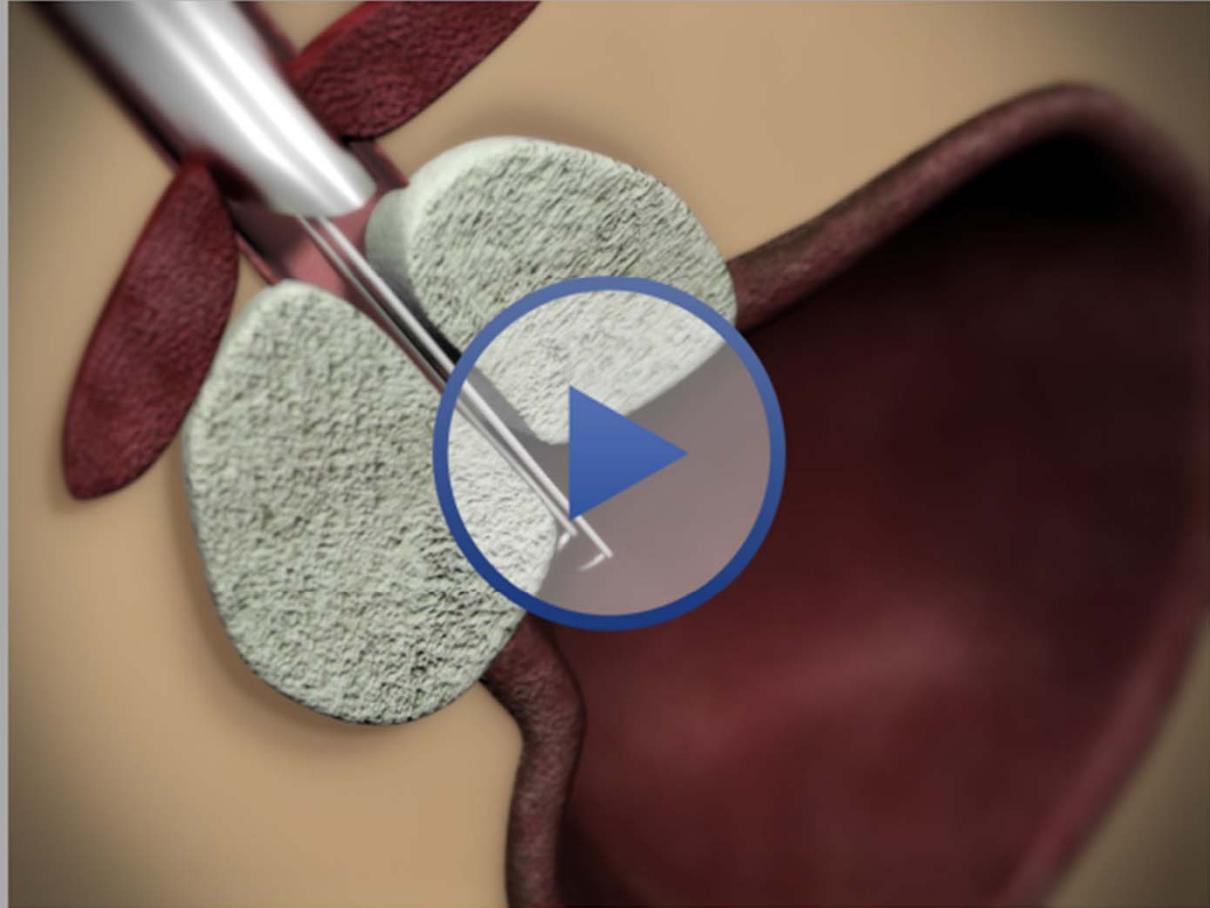
Patienten / Patients

Ärzte / Doctors

 TURP

 Fragebogen

 Eigene Fragen



Beenden



TURP



Fragebogen



Eigene Fragen

Ist eine derartige Blutungsneigung auch in Ihrer Familie bekannt?

Ja

Nein

Haben Sie schon einmal Blutkonserven verabreicht bekommen?

Ja

Nein

Warum?

Kam es bei früheren Operationen und Wunden zu Störungen bei der Heilung (z.B. Eiterung, starke Narbenbildung, langsame Heilung, Abszesse, etc.)?

Ja

Nein

Kam es bei früheren Behandlungen zur Bildung von Blutgerinnseln, etwa Thrombosen?

Ja

Nein

Trinken Sie Alkohol?

Ja

Nein

Wie viel pro Tag?

1/8 Wein

Rauchen Sie?

Ja

Nein

Wie viele Zigaretten pro Tag?

Beenden



TURP



Fragebogen



Eigene Fragen

### Narkose

- Ich habe keine weiteren Fragen.
- Wie lange werde ich schlafen?
- Warum darf ich vor der Narkose nichts essen oder trinken?
- Ist es möglich, dass ich während der Narkose aufwache?
- Werde ich nach der OP Schmerzen haben?
- Wird mir nach der Narkose übel sein?
- Individuelle Frage eingeben

### Operation

- Ich habe keine weiteren Fragen.
- Bitte erklären Sie mir den Ablauf des Eingriffs noch einmal.
- Wie lange dauert die OP?
- Wer wird die OP durchführen?
- Ist der Eingriff sicher?
- Individuelle Frage eingeben

### Risiken, Nebenwirkungen

- Ich habe keine weiteren Fragen.

Beenden



TURP



Fragebogen



Eigene Fragen

 Was kann ich tun um die Heilung zu beschleunigen? Werde ich im Alltag beeinträchtigt sein? Individuelle Frage eingeben

### Aufenthalt im Krankenhaus

 Ich habe keine weiteren Fragen. Welcher Arzt ist für mich zuständig? Wann darf ich wieder nach Hause? Wann kann ich Besuch empfangen? Was geschieht als nächstes, habe ich noch Untersuchungen oder Behandlungen? Individuelle Frage eingeben

### Sonstige Fragen

 Ich habe keine weiteren Fragen. Ich habe religiöse Bedürfnisse oder Fragen. Ich benötige einen Dolmetscher. I need an interpreter. Bir tercümana ihtiyacim. I potřebovat tumočníka. J'ai besoin d'un interprète. Individuelle Frage eingeben[Weiter](#)[Beenden](#)

TURP

Fragebogen

Eigene Fragen

 Was kann ich tun um die Heilung zu beschleunigen? Werde ich im Alltag beeinträchtigt sein? Individuelle Frage eingeben**Aufenthalt im Krankenhaus** Ich habe keine weiteren Fragen. Welcher Arzt ist für mich zuständig? Wann darf ich wieder nach Hause? Wann kann ich Besuch empfangen? Was geschieht als nächstes, habe ich noch Untersuchungen oder Behandlungen? Individuelle Frage eingeben**Sonstige Fragen** Ich habe keine weiteren Fragen. Ich habe religiöse Bedürfnisse oder Fragen. Ich benötige einen Dolmetscher. I need an interpreter. Bir tercümana ihtiyacim. I potřebovat tumočníka. J'ai besoin d'un interprète. Individuelle Frage eingeben

Weiter

Beenden

-  TURP 1 ✓
-  Fragebogen ✓
-  Eigene Fragen ✓



Beenden

Sie haben das Formular ausgefüllt.  
Drücken Sie auf Beenden, um Ihre Eingaben zu bestätigen.

Beenden



Ihre Daten werden gespeichert. Ihr Arzt wird in Kürze ein Gespräch mit Ihnen führen.



Start

**Cancel**

### ÄrzteloggIn

**ÄrzteloggIn**

Benutzer

Passwort

**Login**

Patienten / Patients

Ärzte / Doctors

## Patientenliste

offen

fertig

unvollst.

gelöscht

John Doe

## Patientenübersicht

## Doe, John (Übersicht)

**Persönliche Daten**

Name: John Doe Sprache: Deutsch

**Filmaufklärung**

Gesehene Filme: TURP 1

**Fragen des Patienten**

7

**Fragebogen (Alerts)**

4

[Gespräch führen](#)

Abmelden

## Doe, John

### Persönliche Daten

Name: John Doe

Sozialversicherungsnummer: 1234 567890

Sprache: Deutsch

Geschlecht: männlich

### Filmaufklärung

TURP 1



### Fragen des Patienten

Ich habe keine weiteren Fragen.

Bitte erklären Sie mir den Ablauf des Eingriffs noch einmal.

Wie lange dauert die OP?

Ich habe keine weiteren Fragen.

Muss ich nach der OP Medikamente nehmen?

Was kann ich tun um die Heilung zu beschleunigen?

Doe, John

**Persönliche Daten**

Name: John Doe

Sozialversicherungsnummer

Sprache: männlich

Geschlecht: männlich

**Filmaufklärung**

TURP

**Fragen des Patienten**

Wie lange werde ich schlafen?

Wie lange dauert die OP?

Wer wird die OP durchführen?

**Fragebogen (Alerts)**

Wurden sie früher schon einmal operiert?

Nein

Haben Sie Allergien oder bekannte Unverträglichkeiten gegen bestimmte Nahrungsmittel, Medikamente, Latex, Betäubungsmittel oder sonstige medizinische Produkte?

Nein

Abbrechen

**Notizen**

Wie lange dauert die OP?

 Wurde besprochen, Frage geklärt. Frage ist für die OP unerheblich. Falscheingabe des Patienten.

Speichern

## Persönliche Daten

Wurden sie früher schon einmal im Bereich der Leiste, an den Harnorganen oder Nieren operiert?	Nein
Haben Sie Allergien oder bekannte Unverträglichkeiten gegen bestimmte Nahrungsmittel, Medikamente, Latex, Betäubungsmittel oder sonstige medizinische Produkte?	Nein
Haben Sie Diabetes oder leiden Sie an einer Erkrankung wichtiger Organe? (Herz, Lungen, Leber, Nieren, Schilddrüsen, etc.)?	Nein
Haben Sie eine chronische Infektionskrankheit, z.B. Geschlechtskrankheiten, Hepatitis, HIV, Tuberkulose? Bitte geben Sie auch vergangene Erkrankungen an. <b>Hep-c</b>	Ja 
Nehmen Sie derzeit irgendwelche Medikamente ein, insbesondere Schmerzmittel oder Medikamente zur Blutverdünnung?	Nein
Haben Sie eine Herzerkrankung oder wurden Sie schon einmal am Herzen operiert?	Nein
Haben Sie häufig Nasenbluten, Zahnfleischbluten oder blaue Flecken? Kam es bei früheren Operationen oder kleineren Wunden zu stärkerem Nachbluten?	Nein
Ist eine derartige Blutungsneigung auch in Ihrer Familie bekannt?	Nein
Haben Sie schon einmal Blutkonserven verabreicht bekommen?	Ja 
Kam es bei früheren Operationen und Wunden zu Störungen bei der Heilung (z.B. Eiterung, starke Narbenbildung, langsame Heilung, Abszesse, etc.)?	Nein
Kam es bei früheren Behandlungen zur Bildung von Blutgerinnseln, etwa Thrombosen?	Nein
Trinken Sie Alkohol?	Ja 

## Persönliche Daten

Wurden sie früher schon ein

Haben Sie Allergien oder be  
Betäubungsmittel oder sonsHaben Sie Diabetes oder le  
etc.)?Haben Sie eine chronische  
auch vergangene Erkrankun

Hep-c

Nehmen Sie derzeit irgendv

Haben Sie eine Herzerkrank

Haben Sie häufig Nasenblu  
Wunden zu stärkerem Nach

Ist eine derartige Blutungs

Haben Sie schon einmal Blu

Kam es bei früheren Operat  
langsame Heilung, Abszess

Kam es bei früheren Behan

Trinken Sie Alkohol?

Abbrechen

## Notizen

Haben Sie eine chronische Infektionskrankheit, z.B.  
Geschlechtskrankheiten, Hepatitis, HIV, Tuberkulose? Bitte geben  
Sie auch vergangene Erkrankungen an.

Hep-c

- Risikofaktor und dessen Auswirkungen auf die Behandlung wurden  
besprochen.
- Risikofaktor wurde besprochen, ist für die Behandlung aber  
unerheblich.
- Falscheingabe des Patienten.
- 

Speichern

Nein

Nein

üsen,

Nein

ben Sie

Ja

1

nnung?

Nein

Nein

eren

Nein

Nein

Ja

1

Nein

Nein

Ja

1

**Hep-c**

Risikofaktor und dessen Auswirkungen auf die Behandlung wurden besprochen.

Nehmen Sie derzeit irgendwelche Medikamente ein, insbesondere Schmerzmittel oder Medikamente zur Blutverdünnung?

Nein

Haben Sie eine Herzerkrankung oder wurden Sie schon einmal am Herzen operiert?

Nein

Haben Sie häufig Nasenbluten, Zahnfleischbluten oder blaue Flecken? Kam es bei früheren Operationen oder kleineren Wunden zu stärkerem Nachbluten?

Nein

Ist eine derartige Blutungsneigung auch in Ihrer Familie bekannt?

Nein

Haben Sie schon einmal Blutkonserven verabreicht bekommen?

Ja



Kam es bei früheren Operationen und Wunden zu Störungen bei der Heilung (z.B. Eiterung, starke Narbenbildung, langsame Heilung, Abszesse, etc.)?

Nein

Kam es bei früheren Behandlungen zur Bildung von Blutgerinnseln, etwa Thrombosen?

Nein

Trinken Sie Alkohol?

Risikofaktor wurde besprochen, ist für die Behandlung aber unerheblich.

Ja



Rauchen Sie?

Ja



Frauen: Besteht die Möglichkeit dass Sie schwanger sind?

Nein

Frauen: Hatten sie in den letzten Monaten eine Regelblutung?

Nein

Zurück

Weiter

Sonstige ärztliche Anmerkungen zum Gespräch:

### Zur Aufklärungspflicht:

- Der vollständig angesehene Aufklärungsfilm und die Behandlung, die durchgeführt werden soll. (Bei teilweise angesehenem Aufklärungsfilm wurden die fehlenden Bereiche nochmals angesehen und/oder detailliert besprochen.)
- Die besonderen Risiken und Nebenwirkungen der Behandlung sowie mögliche Erweiterungen bei Komplikationen.

### Einwilligungserklärung



Ich wurde von meinen behandelnden Ärzten vollständig über den bevorstehenden Eingriff informiert. Zur Information habe ich einen Aufklärungsfilm gesehen und ein ausführliches Gespräch mit der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt geführt. Über die Behandlung selbst, die möglicherweise entstehenden Risiken, Nebenwirkungen und allenfalls notwendige Erweiterungen der Behandlung wurde ich voll informiert. Ich konnte in der Aufklärung alle wichtigen Fragen stellen, die mir vollständig beantwortet wurden. Auch über mögliche Alternativen zur Operation/Behandlung wurde ich informiert. Ich erkläre mich dazu bereit, die Behandlung durch mein eigenes gesundheitsförderndes Verhalten zu unterstützen und jegliches Verhalten zu unterlassen, welches den Heilungsprozess verzögert oder gar verhindert.

Nach der erfolgten Aufklärung habe ich keine weiteren Fragen zum bevorstehenden Eingriff, bin informiert und willige in die Durchführung der Operation/Behandlung ein. Auch in die Erweiterung des Eingriffes bei unvorhergesehenen Komplikationen und eine möglicherweise notwendige Bluttransfusion willige ich ein.

Ort/Datum/Uhrzeit: Paracelsus med. Privatuniversität Salzburg, Urologie, 30.10.2012, 21:36

[Signature area for doctor]

Unterschrift Arzt/Ärztin

[Signature area for patient]

Unterschrift Patient/Patientin

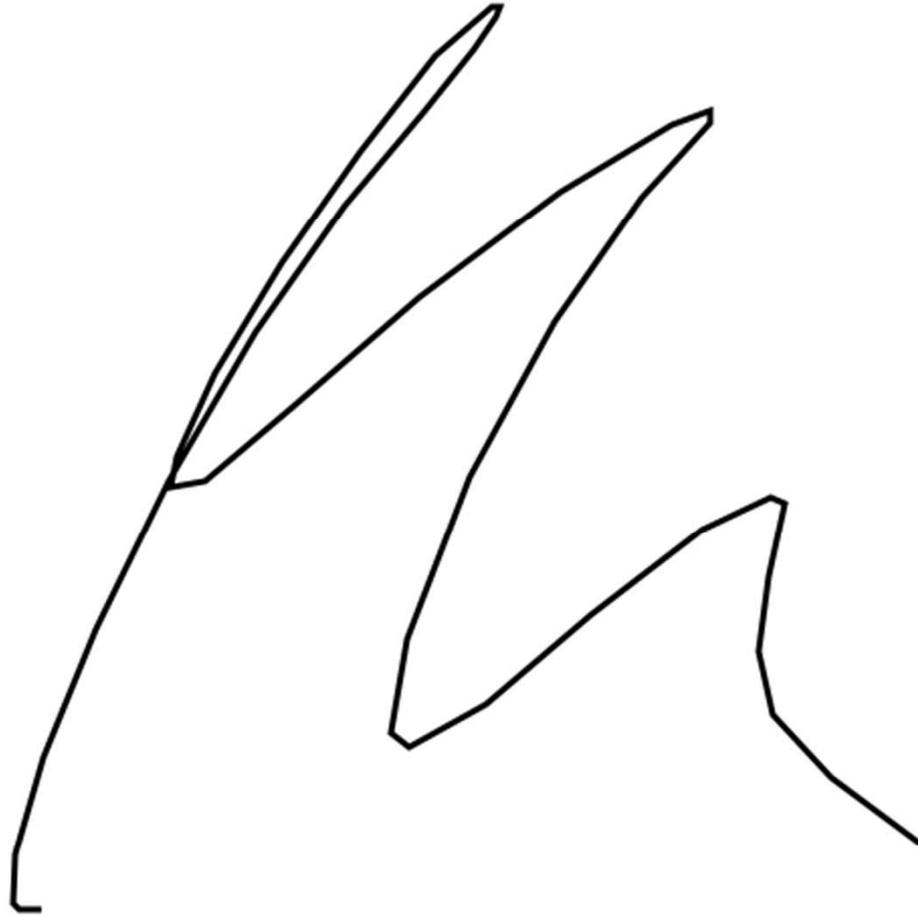
Zurück

Speichern

Abbrechen

# Unterschrift

Sichern



Sonst

## Zur Aufkl

Der v  
fehler

Die b

## Einwillig

Ich wurde  
Aufklärung  
selbst, die  
informiert  
zur Opera  
Verhalten

Nach der  
Operation  
notwendig

Ort/Datum/U

n wurden die



ndlung  
h voll  
mativen  
des

ung der



**Qualität ist ein  
Patientenrecht,**

**auch wenn man  
danach gründlich  
suchen muss.**