

Szenario 1

Personen: Dr. Gerd Gutenberg, Jaqueline Jakobsen

Es ist ein warmer Sommertag. Besonders erfreut über das Wetter sind Jacqueline Jakobsen und ihre Freunde, die die Zeit in den Sommerferien draußen spielend verbringen. Als die abenteuerlustige Jaqueline sich entschließt auf dem örtlichen Spielplatz auf einen Baum zu klettern, verliert sie plötzlich den Halt und stürzt mit den Armen voran zu Boden. Während eine Freundin sofort Jaquelines Mutter über ihr mobiles Telefon informiert, eilen die anderen Freunde Jaqueline zu Hilfe. Einige Minuten vergehen bis Jaquelines Mutter eintrifft, um ihre Tochter in das Krankenhaus in Köln zu fahren.

In der ambulanten Station muss zuerst der Patientenbogen ausgefüllt werden, der Jaquelines Mutter von der dortigen Krankenpflegerin am Empfang übergeben wurde. In diesem Formular wird der Name, die Anschrift, eine Telefonnummer, die Krankenversicherung, der Grund für den Krankenhausbesuch, Symptome und weitere vorhandene Erkrankungen eingetragen. Nachdem der Bogen ausgefüllt und der Krankenpflegerin überreicht wurde, muss Jaqueline sich noch einige Minuten Gedulden bis der Arzt sie untersuchen kann. Der Patientenbogen wird dem aufnehmenden Arzt Dr. Gerd Gutenberg übergeben. Seine Aufgabe ist es unter anderem die aktuelle Medikamenteneinnahme der Patienten in einer Medikationsanamnese festhalten. Dazu wird Jaqueline zu ihren vorhandenen Erkrankungen und Allergien befragt. Da sie an Diabetes leidet, muss Gerd Insulin in das Formular für die Anamnese handschriftlich eintragen. Um die Schmerzen zu lindern, wird Jaqueline über ihr Schmerzempfinden befragt. Sie muss dem Arzt dazu einen Wert zwischen 1 und 10 nennen, wobei 10 für große Schmerzen steht. Aus der Angabe und der Medikamentenanamnese muss Gerd nun ein passendes Schmerzmittel mit der passenden Dosierung finden. Es ist wichtig, dass die Medikamente, die Jaqueline für ihre Diabetes Erkrankung einnimmt, kompatibel zu neuen Verordnungen von Medikamenten sind. Aus Erfahrung weiß Gerd, welches Schmerzmittel verordnet werden muss. Um sicher zu sein, nimmt er die "Rote Liste"

zur Hand und sucht in diesem Buch nach dem Schmerzmittel. In der "Roten Liste" sind sämtliche Kontraindikation und Unverträglichkeiten von Medikamenten aufgelistet. Der Eintrag in der "Roten Liste" des Medikaments bestätigt Gerd, dass das Medikament kompatibel ist. Nun muss die Verordnung mit folgenden Informationen in die Patientenakte eingetragen werden:

- Wirkstoffbezeichnung
- Arzneimittelname
- Stärke
- Darreichungsform
- Dosierung
- Applikationsweg
- Lösungsmittel/Trägerlösung
- Applikationszeitpunkt, Applikationsintervall, ggf. Infusionsdauer
- Applikationshinweise
- Dauer der Verordnung

Durch näherer Betrachtung wird Dr. Gerd Gutenberg klar, dass eine Röntgenuntersuchung nötig ist, um seinen Verdacht auf einen Bruch zu bestätigen. Die Anordnung wird mit den zuvor ausgefüllten Patientenbogen, der Anamnese und den gestellten Verordnungen in der Patientenakte festgehalten.

Nach der Röntgenuntersuchung stellt Gerd fest, dass es sich tatsächlich um einen Bruch handelt. Auf Grundlage dieser Indikation muss Gerd nun eine Operation veranlassen. Dazu muss Jaqueline vorerst in eine Station überwiesen werden. Zusammen mit der Patientenakte begeben sich Jaqueline und ihre Mutter auf die vom Arzt genannte Station. Dort übergeben sie die Patientenakte dem Krankenpfleger, der sich darum kümmert, dass Jaqueline einem Zimmer mit einem freien Bett zugewiesen wird. Die Patientenakten werden in einem Schrank in der Station aufbewahrt. Die Patientenakte wird verwendet, um die darin notierte vom Arzt angeordnete Medikation vorzubereiten und auszuführen. Als der Krankenpfleger in die Patientenakte schaut, fällt ihm zufällig ins Auge, dass in der Anamnese "Diabetes" und "Insulin" vermerkt ist, aber keine Verordnung dazu gestellt wurde.

Zusammen mit der Patientenakte muss der Krankenpfleger Dr. Gerd Gutenberg aufsuchen, damit er die Verordnung stellen kann und in die Medikation von Jaqueline einträgt.

Der Fehler hat in diesem Fall keine Auswirkungen auf Jaqueline, da Jaquelines Mutter die notwendigen Medikamente mitführt.

[Claims Analyse zu Szenario 1](#)

Szenario 2

Personen: Beate Baumann, Luise Ludendorf

Dortmund, 2 Uhr Nachts. Um diese Uhrzeit bereitet Beate die Medikamente für die Verabreichung des Tages vor. Dies ist eine ihrer Aufgaben als Krankenpflegerin in einer Station. Es ist ihre Aufgabe die Verordnungen, die der Arzt gestellt und in die Patientenakte eingetragen hat, umzusetzen. Dabei werden Tabletten-Dispenser verwendet. Diese können nach den Angaben aus der Patientenakte für morgens, mittags und abends mit den jeweiligen Medikamenten und ihrer Dosierung befüllt werden. Beate entnimmt die Medikamente aus dem stationären Medikamentenschrank. Die Befüllung wird in einem Medikationsbogen mit dem Medikamentennamen, der Einnahmezeit und der Dosierung dokumentiert. Beate kann allerdings nicht alle verordneten Medikamente in Dispenser füllen. Die Patientin Luise Ludendorf bekommt neben Levodopa-Tabletten und Schmerzmitteln auch eine Infusion. Die Verabreichung muss von dem Krankenpflegepersonal ausgeführt und dokumentiert werden. Dies gilt auch für Spritzen oder Narkotika. Um die Verordnung zu planen schreibt Beate alle Verabreichungen, die vom Personal ausgeführt werden müssen, auf eine Tafel. Dort notiert sie den Patientennamen, die Zimmernummer, das Medikament, die Darreichungsform sowie die Dosierung. Die Liste auf der Tafel ist lang an diesem Tag sehr lang und beinhaltet verschiedenen Einnahmezeiten. Fälschlicherweise entnimmt Beate die Daten der Verordnungen für Frau Ludendorf aus dem Medikationsbogen des vorherigen Tages ohne zu merken, dass der Arzt die Verordnung der Schmerzmittel zwischenzeitlich geändert hat. Frau Ludendorf hat auf die verschriebenen Schmerzmittel nicht gut reagiert, wodurch sie den ganzen Tag über mit Übelkeit zu kämpfen hatte. Bei der Visite teilte sie dies dem Arzt mit, woraufhin er die Verordnung des Schmerzmittels strich und dies in der Patientenakte kenntlich machte. Stattdessen verordnete er ein anderes Medikament. Da Beate nicht persönlich informiert wird und sie nicht in die Patientenakte geschaut hat, wurde der Dispenser für Frau Ludendorf falsch befüllt. Nachdem die Dispenser für alle Patienten der Station befüllt wurden, verteilt Beate diese an die jeweiligen Patienten.

Die Dispenser stellt sie auf den Tisch neben dem Bett des Patienten. Die Patienten müssen die Tabletten aus dem Dispenser eigenständig zu den gegebenen Zeiten einnehmen.

[Claims Analyse zu Szenario 2](#)

Szenario 3

Personen: Luisa Ludendorf

Im Dortmunder Krankenhaus sind viele Patienten auf den Stationen. Darunter auch Luisa Ludendorf. Als sie mit großen Schmerzen am Samstagmorgen aufwachte und merkte, dass ihr Bein angeschwollen war, fuhr ihr Mann sie sofort ins Krankenhaus. Der Verdacht des Arztes: Thrombose. Dieser Verdacht bestätigte sich heute Morgen nach der Analyse der Untersuchungsergebnisse. Aus diesem Grunde stellte der Arzt mehrere Verordnungen, um das Blutgerinnsel im Bein von Luisa zu stoppen. Für Luisa ist die ganze Situation furchtbar. Sie muss neben ihren Parkinson-Medikamenten jetzt noch weitere Medikamente nehmen. In der Visite schilderte der Arzt ihr zwar sämtliche Indikationen und Medikationen zur Behandlung von Thrombose, doch einiges hat sie durch die Stresssituation vergessen. Die Medikamente zur Behandlung wurden ihr vom Arzt zwar genannt, jedoch verlangte Luise nach einen Medikationsplan. Der Medikationsplan wurde ihr mit den ersten Tabletten für den heutigen Tag ausgehändigt. Als Luisa auf den Plan in der Hand hat, fällt ihr auf, dass sie ihre Lesebrille zu Hause vergessen hat. Aus diesem Grunde muss sie das Pflegepersonal um Hilfe bitten. Dafür betätigt sie den Knopf neben ihrem Bett, wodurch das Pflegepersonal benachrichtigt wird. Allerdings muss sie einige Minuten warten bevor eine Pflegekraft in das Zimmer kommt.

Beate, die heute in der Pflege arbeitet, hilft Luisa gerne und liest ihr dafür den Plan vor. Auf dem Plan befinden die Einnahmezeiten von sieben Medikamenten.

Einige Stunden sind vergangen und es ist bereits Nachmittag. Luisas Mann ist im Krankenhaus eingetroffen, um Luisa zu besuchen. Er hat einige Leckereien für sie mitgebracht. Darunter ein halber Kuchen. Durch die Schmerzen im Bein ist Luisa in ihrer Bewegung sehr eingeschränkt und kann nur mit einem Rollstuhl aus dem Zimmer. Als sich Luisa und ihr Mann im Aufenthaltsraum unterhalten und er den Medikationsplan durchliest, kommen ihn einige Fragen auf. Er fragt sich mit großer Sorge um seine Frau, warum so viele Tabletten verabreicht werden müssen und welche Wirkung diese haben. Luisa kann ihn nur einige der Informationen nennen.

Die restlichen Informationen sind ihr entfallen. Als Luisa plötzlich schwindelig wurde brachte ihr Mann sie wieder aufs Zimmer. Er informierte umgehend das Pflegepersonal. Nachdem Beate das Zimmer betrat, fiel ihr auf, dass die Tabletten aus dem Dispensor nicht eingenommen wurden. Luisa hatte dies vergessen. Beate erklärte sich das Schwindelgefühl durch die Nichteinnahme der Tabletten. Um sicher zu gehen informierte sie jedoch noch den Arzt.

Als der Arzt den Sachverhalt untersuchte, fragte er Luisa, was Luisa heute gegessen hat. Es stellte sich heraus, dass der Kuchen, den Luisa von ihrem Mann bekommen hatte, Alkohol enthielt und eine Wechselwirkung mit einem Medikament, welches sie am morgen eingenommen hatte, auslöste, die zur Übelkeit führten.

[Claims Analyse zu Szenario 3](#)