



---

# Beschwerden einer HNO-Station

## **Ableitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen**

Katarzyna Dolecka-Grubic, HNO-Klinik, Station 1-34

---

# Leistungsspektrum HNO-Klinik

- Diagnose und Therapiezentrum
- Privatambulanz
- Tumorzentrum
- Schlafmedizin
- Cochlea Implant
- Allergie- und Umweltmedizin
- Hörstörungen und Schwindel
- Stimme und Sprache
- Riech- und Schmeckstörungen
- Keloid-Entfernung

● [www.hno.umm.de](http://www.hno.umm.de)



# Beschwerden in der HNO-Klinik

- 2016 → 51
- 2017 → 48
- ...aber auch Lob! 2017 → 35



# Beschwerdemanagement- Prozess

- Eingang der Beschwerde
- Analyse
  - Akteneinsicht, Pflegedokumentation
  - Befragung der Mitarbeiter
- Maßnahmen
  - Kurzfristig
  - Langfristig
- Stellungnahme
- Rückmeldung in der Stationsbesprechung
- Weiterentwicklung und konsequente Umsetzung der Maßnahmen



# Beispiel 1: Begleitpersonen

- Beispielbeschwerden:
  - Kinderzimmer: Fenster in der Tür
  - Besuchszeiten nicht eingehalten
  - Essen

Analyse → Maßnahmen → Stellungnahme → Besprechung



# Beispiel 2: Patienten nach Mandeloperation

## ■ Beispielbeschwerden:

- Essen
  - Patient wünscht gemeinsames Besprechen und Auswählen des Essens
- Schmerzmedikamente
  - Patient beschwert sich über zu wenige Informationen

Analyse → Maßnahmen → Stellungnahme → Besprechung



## Allgemeine Hinweise

**Speichel** sollten Sie grundsätzlich schlucken, um das Wundgebiet feucht zu halten.  
Am Tag nach der Mandel-Operation sollten Sie nur **wenig sprechen**.

Klären Sie mit dem Stationsarzt, wann Sie nach der Operation **duschen** oder auch Ihre **Haare waschen** dürfen. Falls der Stationsarzt es erlaubt, verwenden Sie dazu bitte kein heißes, sondern **nur körperwarmes Wasser**.

**Rauchen** sollten Sie bitte vermeiden, weil es unter anderem die Heilung verzögert.

### Schmerzen

Medikamente gegen Schmerzen werden vom Stationsarzt verordnet und an Ihren Bedarf angepasst.

Die Pflegekräfte erläutern Ihnen, wie und wann Sie die Medikamente einnehmen müssen.

Falls Sie trotz der Medikamente Schmerzen haben, sprechen Sie die Pflegekräfte jederzeit darauf an.

## Bewegung und Ausgang

Grundsätzlich ist Bewegung erlaubt und erwünscht. Starke Anstrengung sollten Sie aber unbedingt vermeiden: Alles, das zu einem roten Kopf oder Gesicht führt (z.B. Rennen, schnelles Treppensteigen etc.), kann in dieser Situation die Heilung Ihrer Wunde verzögern.

Gehen ist gut. Falls Sie einen Spaziergang außerhalb der Station machen wollen, klären Sie aber unbedingt vorher mit den Pflegekräften ab, ob es für Sie gestattet ist.

Kinder dürfen nach einer Mandel-Operation die Station nicht verlassen: Bei ihnen besteht eine erhöhte Blutungsgefahr. Nähere Informationen dazu erhalten Sie vom Pflegepersonal oder vom Stationsarzt.

Der Aufenthalt in der Sonne ist wegen der Hitze- einwirkung vor allem im Sommer unbedingt zu vermeiden.

### Information:

Hals-Nasen-Ohren-Klinik  
Universitätsklinikum Mannheim  
Theodor-Kutzer-Ufer 1-3  
68167 Mannheim  
Tel: 0621/383-1600

# VERHALTEN NACH EINER MANDEL- OPERATION

## Informationen für Patienten und Begleitpersonen



# Herzlich Willkommen

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,  
sehr geehrte Begleitpersonen,

wir freuen uns, dass Sie sich für eine Mandel-Operation im Universitätsklinikum Mannheim entschieden haben. Sie sind in besten Händen: Die operative Entfernung der Gaumen-Mandeln (Tonsillektomie) ist ein Routineeingriff, den unsere spezialisierten Ärzte der Hals-Nasen-Ohren-Klinik mehrmals täglich durchführen. Wir haben hier für Sie einige Tipps und Verhaltensregeln nach der Operation zusammengefasst. Bitte lesen Sie diese Informationen sorgfältig durch und befolgen Sie die Hinweise – damit die Heilung nach dem Eingriff schnell und ohne Komplikationen verlaufen kann. Falls Sie Fragen haben, steht Ihnen das Personal Ihrer HNO-Station gerne zur Verfügung.

Ihr Team der Hals-Nasen-Ohren-Klinik

So erreichen Sie uns:

**Station 1-21**, Haus 1, Ebene 2,  
Tel: 0621/383-2331

**Station 1-34**, Haus 1, Ebene 3,  
Tel: 0621/383-2319

Hals-Nasen-Ohren-Klinik der UMM  
Tel: 0621/383-1600

# Essen und Trinken

## Trinken

Es ist wichtig, dass Sie nach der Operation viel Flüssigkeit zu sich nehmen. Trinken Sie mindestens zwei Liter Flüssigkeit am Tag.

Die erforderliche Trinkmenge bei Kindern hängt von Alter und Gewicht ab. Fragen Sie das Pflegepersonal, wie viel Ihr Kind trinken sollte. Kinder erhalten einen Trinkplan zum Ausmalen.

## Nichts Heißes, Saures oder Sprudelndes

Wir empfehlen Ihnen, nach der Operation zeitweilig auf einige Getränke zu verzichten: Trinken Sie möglichst keine Getränke mit Kohlensäure. Vermeiden Sie auch heiße Getränke und trinken Sie möglichst keine Getränke, die Säure enthalten (z.B. Fruchtsäfte).

**Gut geeignet** sind stilles Wasser und kalter Tee. Kakao ist erlaubt, sollte aber nicht heiß getrunken werden.

## Essen und Verpflegung

Am Operations-Tag erhalten Sie ca. drei Stunden nach Narkoseende einen kalten Kräutertee, am Abend einen Brei und Speiseeis. Den genauen Zeitpunkt nennt Ihnen das Pflegepersonal. Ab dem ersten Tag nach der Operation können Sie auch feste Nahrung zu sich nehmen.

## Nichts Scharfes, Kantiges oder Saures

Nicht zu empfehlen sind Nahrungsmittel mit scharfen Kanten (z.B. Chips oder Pommes frites). Auch scharf gewürzte Speisen sind nicht geeignet. Säuren (z.B. aus Zitrusfrüchten oder Tomaten) können Schmerzen verursachen.

**Gut geeignet** sind beispielsweise weiches Weißbrot mit streichfähigem Belag oder Einback. Für Kinder kann zusätzlich ein Milchbrötchen bestellt werden.

**Speiseeis** erhalten Sie jederzeit vom Service- und Pflegepersonal.

Um den Speichelfluss anzuregen, wird empfohlen, zuckerfreien **Kaugummi** zu kauen.

Wenn Sie wegen Schmerzen keine feste Nahrung zu sich nehmen können, kann gegebenenfalls hochkalorische **Trinknahrung** gereicht werden.

## Mundpflege

Zähneputzen ist erlaubt, dabei ist jedoch Vorsicht geboten: Sie sollten unbedingt vermeiden, mit der Zahnbürste an die Wunde zu stoßen. Bei Kindern ist es deshalb häufig sicherer, auf das Zähneputzen zu verzichten (etwa 14 Tage lang).

**Mundspülungen** mit Kamille- oder Salbeitee sind empfehlenswert. Dabei sollten Sie aber **auf keinen Fall Gurgeln**.

Um zu verhindern, dass sich die Wunde entzündet, erhalten Erwachsene vom Pflegepersonal eine **desinfizierende Mundspüllösung**. Diese sollten Sie aber nur anwenden, solange diese Spülung für Sie schmerzfrei ist. Bekommen Sie durch die Spülung Schmerzen, verzichten Sie darauf. Für Kinder ist eine desinfizierende Mundspülung nicht vorgesehen.



# Fazit

- Beschwerden sind nicht zu verhindern
- Negative Rückmeldung  $\neq$  schlechte Rückmeldung
- Häufig Wunschenken
- Finanziell oft unmöglich umzusetzen
- Umgesetzte Maßnahme = Erfolg



Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen?



# Katarzyna Dolecka-Grubic

Gesundheits- und Krankenpflegerin für Onkologie

## Universitätsklinikum Mannheim

HNO-Klinik, Station 1-34

Theodor-Kutzer-Ufer 1-3

68167 Mannheim

Telefon +49 621 383-2319

Telefax +49 621 383-2115

E-Mail [katarzyna.dolecka-grubic@umm.de](mailto:katarzyna.dolecka-grubic@umm.de)

[www.umm.de](http://www.umm.de)

[www.hno.umm.de](http://www.hno.umm.de)

