



Patienten helfen

Wirklich nur eine Kleinigkeit?
Eindrücke und Wahrnehmungen von Angehörigen
über den Alltag auf einer unfallchirurgischen Ambulanz.

Oktober 2003

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Es ist Hochsommer, Freitag nachmittags, eine Schar Kinder spielt ausgelassen auf einer Wiese. Der 4 ½ jährige Valentin fällt dabei auf die rechte Hand. Normalerweise beruhigt er sich bei kleinen Verletzungen schnell; diesmal hält er die Hand seltsam starr und schreit bei jeder Berührung und Erschütterung auf, obwohl äußerlich keinerlei Verletzungen festzustellen sind. Die Mutter weiß, dass ihr Kind nicht grundlos weint und macht sich mit dem Kind sowie in Begleitung der 11jährigen Tochter ins nächstgelegene Krankenhaus auf.

Das wichtigste ist wohl - und darüber besteht kein Zweifel -, dass die nun folgende fachliche Betreuung mit Sicherheit vollkommen in Ordnung ist. Der kleine Valentin wird röntgenisiert, denn es besteht der Verdacht auf einen Knochenbruch und letztendlich bekommt das Kind einen Gips zur Ruhigstellung und Schmerzlinderung. Soweit die nackten Fakten der fachlichen Behandlung.

Impressum

Es ist enorm wichtig, permanent von den Patienten zu lernen. Im Letter PATIENTEN HELFEN stellt NÖ Patienten- und Pflegeanwalt Dr. Gerald Bachinger wichtige Erfahrungen von mit Patienten für Patienten und ihre Helfer vor. Dieser Letter ist ein Beitrag der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um vermeidbaren Problemen im Gesundheitswesen vorzubeugen. Er erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Der Letter dieser Reihe repräsentiert die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Der Herausgeber und Autor lehnt jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Wie ist es aber um die menschliche Seite bestellt? Wenn dies nämlich angesprochen wird, höre ich oft: „Habt ihr keine anderen Probleme, das ist ja nicht der Rede wert!“ Ich behaupte dennoch immer wieder, dass es sehr wohl darauf ankommt, was Patienten und ihre Angehörigen in einer derartigen Lage sagen, empfinden und brauchen. Es kommt auch sehr wohl darauf an, wie sich Menschen anderen Mitmenschen, die bei ihnen Rat und Hilfe suchen, gegenüber verhalten, ob sie gleichgültig reagieren, ob sie sich gar aggressiv verhalten oder Empathie zeigen. Davon hängt es letztlich ab, ob sich ein Patient in einer solchen Situation angenommen und verstanden fühlt und damit Vertrauen aufbauen kann. Oder, ob er die Situation in einer Position des Ausgeliefertseins und des Machtmißbrauches erlebt.

Vorweg: Viele Angehörige des Gesundheitspersonals bemühen sich um eine sensible Betreuung: da ist zum Beispiel der Sanitäter, der das Kind fürsorglich und möglichst schonend aus dem Auto hebt und sofort die Anmeldeformalitäten für die Mutter, die mit dem weinenden Kind vollauf beschäftigt ist, erledigt.

Umso auffälliger ist dann aber, dass es Routinevorgänge gibt, die sehr negativ hervorstechen. D.h., dass Abläufe im Kontakt mit den Patienten stattfinden, die aus Sicht des Personals offensichtlicher Alltag sind, daher in dieser Arbeitssituation nicht als negativ erlebt und daher auch nicht hinterfragt werden. Verschärfend wirkt, dass keine Mechanismen bestehen, die die Patienten bzw. Angehörigen ermutigen ihre Sicht und ihr Erleben möglichst schnell und unmittelbar als Feedback ans Personal weiterzugeben (ist es zB undurchführbar, dass die Stationsschwester ab und zu herumgeht und kurz mit den Patienten spricht?). Wegen des Fehlens solcher Mechanismen besteht kaum eine

Wirklich nur eine Kleinigkeit?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2003

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 2 von 5

Chance aus diesem Kreis der eingefahrenen Routine und des Alltages auszubrechen. Ein Patient oder Angehöriger, der dann doch einmal seine Meinung sagt ist ein Störfaktor für den reibungslosen Ablauf des Betriebes.

Nun aber weiter mit der Geschichte: Die Mutter muss, obwohl Valentin erbärmlich vor Angst schreit, noch einmal hinaus und das Auto auf einen regulären Parkplatz stellen, die Tochter bleibt bei Valentin. Er brüllt aber vor Müdigkeit, Schmerz und Angst weiter und ausgerechnet jetzt, wo die Mutter kurz weg ist und sich keinesfalls eine Warteschlange vor dem Röntgenraum gebildet hat, muss es schnell zum Röntgen gehen. Hinein in den unbekanntem Raum –rums, die Türen schließen-. Valentins Schwester muss selbstverständlich wegen der Strahlenbelastung draußen warten und fängt ihrerseits vor Hilflosigkeit zu Weinen an. Sie wird von einer ebenfalls wartenden Patientin getröstet. Die Anfertigung des Röntgenbildes scheitert am heftigen Widerstand von Valentin, trotz der Bemühungen des Arztes ihn zu beruhigen. Als die Mutter zurückkommt, geht es nach dem Motto „Augen zu und durch“ zum zweiten Mal in den Röntgenraum. Jede Drehung der Hand verursacht Valentin Schmerzen und obwohl ihm wiederholt versichert wird „das tut nicht weh“ (woher wissen das eigentlich immer die anderen so genau, vor allem, wenn noch gar nicht feststeht, ob die Hand gebrochen ist oder nicht ?), muss die Hand immer wieder in die richtige Position gedreht und das Kind von der Mutter festgehalten werden, damit das Röntgen nur ja schnell durchgeführt werden kann. Unter Effizienz wird hier offenbar verstanden, möglichst rasch zu einem brauchbaren Bild zu kommen. Etwas Einfühlungsvermögen und Warten auf die Mutter hätte diese Situation sicher schon von Beginn weg entschärft.

Wirklich nur eine Kleinigkeit?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2003

© urheberrechtlich geschützt.

In der Zwischenzeit ist der Vater gekommen und die Eltern hören mit, wie ein älterer Mann, der eine Verletzung am Kopf aufweist, hilflos und desorientiert ist, lautstark folgendermaßen „betreut“ wird: „Jetzt stellen sie sich doch nicht so an. Heben sie endlich den Fuß. Na was ist? Da folgt ja mein Hund besser! Das gibt es ja nicht!“und so weiter. Auch bei ihm schlägt der erste Röntgenversuch sehr zum lautstarken Ärger des Röntgenassistenten fehl, weil der alte Mann auf Grund seiner offensichtlichen Desorientierung nicht imstande ist, den Anweisungen des Assistenten zu folgen. Es nimmt sich niemand Zeit beruhigend dem Mann die Situation zu erklären und mit ihm von Mensch zu Mensch zu sprechen. Wozu auch ? Man wurde ja schließlich nicht dafür ausgebildet und Zeit ist Geld- nicht wahr ? Daß ein herzlicherer Umgang das Klima für alle wesentlich verbessern könnte (der Ton macht die Musik !) und im Endeffekt ein reibungsloserer Ablauf das Ergebnis ist, auf diese Idee ist offenbar niemand gekommen.

Später erläutert die diensthabende Schwester dem zuständigen Oberarzt die Situation folgendermaßen: „Draußen warten noch das Kinderl und der Finger (gemeint ist eine Patientin, die sich am Finger verletzt hat).“

Viel wäre schon damit getan, wenn sich das Personal (ohne lange darüber nachdenken zu müssen) als Einleitung der Betreuung mit ihrem Namen vorstellen und die Patienten ebenfalls mit ihren Namen ansprechen würden. Kein großer Aufwand, der dem anderen aber zeigt, daß er als Person und nicht als x-beliebige Nummer oder Körperteil wahrgenommen wird.

Weiters ist oft zu hören: „Gehen`s, das tut doch nicht weh! “ Gemeint ist offenbar, dass dies dem Helfer nicht weh tut, also ein den menschlichen Kontakt nicht unbedingt förderndes Nicht-zur Kenntnis- Nehmen-Wollen der Lage des Betroffenen.

Wirklich nur eine Kleinigkeit?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2003

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 4 von 5

Ergebnis der – wie bereits festgestellt - technisch einwandfreien Behandlung ist jedenfalls, dass Valentin eine nachhaltige Erinnerung ans Krankenhaus hat und dauernd betont, dass er niemals mehr dorthin geht.

Ich glaube, dass etwas mehr Sensibilität für solche „Kleinigkeiten“ kurzfristig auch die Arbeitssituation der Helfer verbessert und sie mit mehr Mitarbeit, Zufriedenheit und Lob der Patienten und Angehörigen rechnen können.

Kurzum: etwas mehr Freundlichkeit tut allen gut und spart letztendlich Zeit und Energie!

Wirklich nur eine Kleinigkeit?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2003

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**
Patientenrechte

Seite 5 von 5