

**Dr. Gerald Bachinger**

## **Erwartungen von Patienten**

### **Begreifbare Information**

#### **(verständliche Aufklärung)**



Alle Erwartungen von Patienten umfassend darzustellen, ist ein nahezu unmögliches Unterfangen. Patienten sind in ihren Erwartungen, aufgrund unterschiedlicher Lebenserfahrungen, Werteordnungen und sozialer/familiärer/kultureller Prägung facettenreich und individuell sehr unterschiedlich. Es sind aber in den letzten Jahren Tendenzen festzustellen, die die Rolle der Patienten im Gesundheitssystem neu definieren und das Gesundheitssystem und die Gesundheitsberufe vor neue Herausforderungen stellen; in der Folge zeigen sich auch geänderte Patientenerwartungen.

Eine der grundlegendsten Entwicklungen führt von einem passiven Rollenbild zu einer aktiven Rolle der Patienten und damit zu neuen Erwartungen und Bedürfnissen der Patienten. In den letzten Jahrzehnten hat sich die typische Patient-Arzt/Gesundheitsberufe- Beziehung zu einer Beziehung auf gleicher Augenhöhe gewandelt. Beide sind Experten in ihrem jeweiligen Bereich. Der Arzt/Gesundheitsberuf im fachlichen Bereich und der Patient als Experte, was seine Werteordnung, Lebensqualität und seine individuellen Zugänge zum Thema Krankheit und Gesundheit betrifft. Viele Patienten (vor allem die jüngere Generation) wollen nicht mehr (wohlwollend) bevormundet werden und verlangen umfassende und verständliche sowie begreifbare Information, um selbstverantwortliche Entscheidungen treffen zu können. Wenn dies auch derzeit ein noch nicht selbstverständlicher Zugang/Zustand ist, so ist dies jedenfalls ein unumkehrbarer Trend, der immer stärker wahrzunehmen ist.

Ein solches partnerschaftliches Modell hat natürlich Auswirkungen, wenn einmal Fehler/Schadenfälle vorgefallen sind. Die Patienten erwarten volle Transparenz und proaktives Vorgehen seitens der Ärzte/Gesundheitsberufe.

**Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger**

© Mai 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Begreifbare Information

Seite 1 von 4

Das Argument, die Patienten sollen nicht verunsichert werden, führt heutzutage nur zu Irritationen und zusätzlichen Konflikten. Auf Seite der Gesundheitsdienstleister bemerke ich in den letzten Jahren durchaus große Bereitschaft eine offene Fehlerkultur zu leben und nicht durch Verschweigen und „unter den Teppich kehren“ zusätzliche Verletzungen der Angehörigen oder der Patienten hervorzurufen. Auch die Haltung, dass Fehler guten Ärzten/Gesundheitsberufen nicht passieren können/dürfen, wird zunehmend abgelehnt. Seitens der Patienten/Angehörigen stelle ich ebenso fest, dass ein transparentes Vorgehen meist nicht als Vertrauensverlust sondern als Vertrauensgewinn registriert wird.

Es ist heute keine Seltenheit mehr, dass ein Angehöriger eines Gesundheitsberufes (vor allem solche in leitenden Positionen) bei der Patientenanwaltschaft anruft, von einem Behandlungsfehler berichtet und um Beratung ersucht, wie im Interesse des betroffenen Patienten am besten vorzugehen ist.

Die großen Trends der Patientenerwartungen liegen also in folgenden Bereichen:

- **Begreifbare Information (Aufklärung)**
- **Proaktive Transparenz**
- **Partizipation bei Patientensicherheitsinitiativen**

### **Begreifbare Information (verständliche Aufklärung)**

Die Aufklärungsthematik ist ein Dauerbrenner zwischen Juristen und Ärzten. Es gibt kaum eine Veranstaltung mit medizinrechtlichem Hintergrund, bei der dieses Thema nicht auftaucht und dann alle anderen Fragen in den Hintergrund drängt. Schnell kommen dann Statements wie „Amerikanische Verhältnisse“, „Ärzte stehen mit einem Fuß im Kriminal“ oder das „Damoklesschwert Haftung“ über den Häuptern der Gesundheitsberufe. Zahlen, Daten und Fakten sind in Österreich kaum zugänglich.

Einzig bei den außergerichtlich erledigten Beschwerdefällen der Patientenanwaltschaften ist nachvollziehbar, dass im Rahmen der anerkannten Haftungen die Aufklärungsfehler eine keinesfalls erhebliche Rolle spielen. Bloß etwa 8-10% der festgestellten medizinischen Behandlungsfehler fallen in diesen Bereich. Die „gefühlte“ Betroffenheit in den ärztlichen Fachkreisen ist weit größer und bedrohlicher. Dabei darf nicht übersehen werden, dass die haftungsrechtliche

**Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger**

© Mai 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Begreifbare Information

Seite 2 von 4

Aufklärungsqualität in den letzten Jahren immens gestiegen ist und der Fokus in jüngerer Zeit ausschließlich darauf gelegt wurde, eine in rechtlicher Hinsicht „wasserdichte“ Aufklärung zu produzieren. Ängste und Befürchtungen von Ärzten, einer ungewissen Situation machtlos gegenüberzustehen, sind allerdings nachvollziehbar und verständlich.

Gerade bei der haftungsrechtlichen Überprüfung eines allfälligen Aufklärungsfehlers wird versucht, eine kommunikative Situation nachzuvollziehen. Diese hat jedoch schon vor Jahren stattgefunden und es liegen meist nur schriftliche Dokumente vor, die keine komplexe Gesprächssituation umfassend wiedergeben und darstellen können. Selbst wenn Gesprächssituationen gefilmt werden, also eine wesentlich bessere Erkenntnisquelle als ein schriftliches Dokument vorhanden ist, wird sich die individuelle Gesprächssituation, in ihren vielfachen verbalen und nonverbalen Facetten, niemals vollständig nachvollziehen lassen. Es kommt also letztlich auf die Beweiswürdigung an, wer im Nachhinein mehr Glaubwürdigkeit bei der gerichtlichen Vernehmung hat.

Genau an diesem Punkt sollten wir überlegen, ob dieser isoliert rechtliche Ansatz der möglichst guten Abwehr von allfälligen Ansprüchen der einzig richtige ist. Der Zweck der Aufklärung liegt doch darin, dass die Patienten in die Lage versetzt werden sollen, medizinisches Fachwissen möglichst gut zu verstehen, in ihre Lebens- und Wertesituation zu übertragen und dann die für sie individuell richtige medizinische Entscheidung treffen zu können. Das bedeutet doch, dass der Schwerpunkt darin liegen sollte, verständliche und begreifbare Aufklärung für die Patienten zu entwickeln. Der Schwerpunkt der Anstrengungen sollte im kommunikativen Bereich und nicht bloß in der möglichst guten haftungsrechtlichen Abwehr von allfälligen Ansprüchen liegen.

Studien zeigen, dass Patienten oft schon nach kurzer Zeit nicht mehr wissen, worum sich das, durchaus bemühte, ärztliche Aufklärungsgespräch gedreht hat (Radner W. Kiss, C Diendorfer G. Richter-Müksch S. Stifter, E Radner, Ärztliche Aufklärungspflicht. Einfluss der kognitiven Dissonanz auf präoperative Entscheidungsfindungsmechanismen von Patienten. RdM 2003/3, 78–83.)

Die Reaktion auf diese Evidenz darf nicht darin liegen, dass Aufklärung sowieso hinfällig sei und ein Rückfall in ärztlichen Paternalismus erfolgt. Die Antwort muss sein, dass die Anstrengungen für bessere Aufklärung intensiviert werden. Ein guter Ansatz in diese Richtung ist das Projekt AniMedes (AniMedes – digitale

**Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger**

© Mai 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Begreifbare Information

Seite 3 von 4

Patientenaufklärung, Präoperative Informationen auf einem neuen Niveau, 3D-Animationen für eine digitale Zukunft in der Medizin, info@animedes.at.) Hier wird den Patienten vor einem ärztlichen Gespräch, unter Einsatz von neuen Technologien (Aufklärung mittels Tablet, mit eingebetteten Grafiken und Filmen), leicht verständliche und aufbereitete Information gegeben. Dies gibt den Patienten die Möglichkeit, die Informationen in ihrem eigenen Tempo durchzuarbeiten. Die Ärzte bekommen ein Feedback, was der Patient durchgearbeitet hat, wo „red flags“ sind und in welchen Bereichen das ärztliche Aufklärungsgespräch noch besonders zu vertiefen ist.

Ein anderes Beispiel ist der Aufklärungsfilm der ÖGARI

(<https://www.oegari.at/patientenforum.asp>.)

(Österreichische Gesellschaft für Anästhesiologie, Reanimation und Intensivmedizin), der den Patienten die Möglichkeit bietet, vor einem geplanten Krankenhausaufenthalt die anästhesiologische Aufklärung durchzuarbeiten. Dieser Film gibt den Patienten einen guten Einblick über die Arten, den Ablauf der Anästhesie, die Risiken und das richtige Verhalten vor und nach der Anästhesie.

Ein „update“ oder „reset“ der Aufklärungsentwicklung in diese skizzierte Richtung ist also durchaus zu überlegen und würde den legitimen Patientenerwartungen entsprechen.

Auf „proaktive Transparenz und „Partizipation bei Patientensicherheitsinitiativen“ werde ich in meinem nächsten Letter im Juni eingehen.

**Dr. Gerald Bachinger**  
NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

### **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 seit Juli 2001 auf [www.patientenanwalt.com](http://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](mailto: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.

**Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger**

© Mai 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Begreifbare Information

Seite 4 von 4