



Patienten helfen

Der Letter des NÖ Patienten-anwalts

Das Recht auf Würde oder: „Stellen Sie sich hinten an, Sie haben Hepatitis C!“

Oktober 2001

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Strahlende Gesundheit, makellose Schönheit, strotzende Vitalität und grenzenlose Leistungsfähigkeit gelten als hochangesehene Werte unserer Leistungsgesellschaft. So mancher, der sich diesen Idealen nicht nahe genug annähern kann, leidet unter mangelndem Selbstwertgefühl. Wer starke innere Werte in sich trägt, verliert deshalb seine Selbstachtung nicht. Kranke Menschen, die den Vorstellungen in unserer Gesellschaft beim besten Willen nicht mehr gerecht werden können, sind aber im Bezug darauf, geachtet zu werden, in ihren Gefühlen wesentlich verletzbarer. Darüber hinaus ergeben sich im Zusammenhang mit Kranksein an sich sehr belastende Umstände: Die Abhängigkeit von fremder Hilfe, von zwischenmenschlichem Verständnis, der Verlust der gewohnten Intimsphäre und die Schwierigkeit, sich seinen Helfern in kürzester Zeit als der Mensch, der man ist, begreiflich zu machen.

Das Recht des Patienten auf Würde und auf die Wahrung seiner Intimsphäre berücksichtigt diesen Umstand. Es stützt sich auf sogenannte „soft laws“ oder „weiche Gesetze“. Das bedeutet, dass dieses Patientenrecht gerichtlich nicht einklagbar ist. Es

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.

stellt vielmehr eine gesellschaftlich vereinbarte ethische Norm für den Umgang mit/in bestimmten Situationen dar, in diesem Fall mit der Menschenwürde und der Intimität eines Menschen. Dass dieses Recht gerichtlich nicht einklagbar ist heißt aber nicht, dass es sich um kein gültiges Recht handelt. Es bedeutet, das Recht muss erfüllt werden, man kann sich bloß, wenn es nicht erfüllt wird, nicht an ein Gericht wenden.

Im täglichen Betrieb der Heil- und Pflegeeinrichtungen wird das Patientenrecht auf Würde und die Wahrung der Intimsphäre oft gedankenlos und ohne böse Absicht verletzt. Ansprechpartner sind dann eben nicht Gerichte, sondern etwa die Anstaltsleitung oder eben wir in der Patientenanwaltschaft. Durch gerichtliche Urteile kann das Verletzen der Menschenwürde und/oder Intimsphäre wohl kaum ausgeräumt werden. Notwendig ist vielmehr die Fähigkeit, sich in andere Menschen hineinzusetzen. Ich schildere aus diesem Grund diesmal den Fall einer Patientin, der sich in einer Ambulanz einer Krankenanstalt zugetragen hat. Sie erzählt:

„Ich war an einem Dienstag für 10:00 Uhr zu einer neuerlichen Untersuchung im Krankenhaus bestellt. Meine Pflegerin begleitete mich zu diesem Termin. Wir mussten lange warten und stellten mit der Zeit fest, dass viele andere Patientinnen vor mir an die Reihe kamen, die aber erst nach mir gekommen waren. Deshalb fragte meine Pflegerin nach, wie lange es noch dauern würde, in ihrem Auto warte auch noch ein anderer Patient. Eine Schwester aus der Ambulanz antwortete auf diese Frage laut und für alle anwesenden Personen deutlich hörbar. „Sie kommen auf jeden Fall als Letzte an die Reihe, Sie haben Hepatitis C!“ Daraufhin starrten mich alle anderen wartenden Frauen wie eine Aussätzige an und setzten sich schnell von mir weg. Eine schwangere Frau erkundigte sich sofort aufgeregt, ob für sie nun Ansteckungsgefahr bestünde. Können Sie sich vorstellen, wie ich mich gefühlt habe?“

Das Recht auf Würde

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2001

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 2 von 5

In diesem Fall wurde nicht nur das Recht des Patienten auf Würde, sondern auch das Recht auf Geheimhaltung und Verschwiegenheit massiv verletzt! Die Krankenschwester beging diese Verletzung vermutlich nicht bewusst. Würde man ihr einen solchen Vorfall schildern, könnte sie wahrscheinlich problemlos unterscheiden, welche Verhaltensweise einfühlsam und korrekt und welche entwürdigend ist. Aber je mehr an einem fixen täglichen Routineablauf festgehalten wird, desto größer wird die Gefahr, dass sich die Sensibilität für die Würde und die Bedürfnisse abhängiger Menschen dabei verringert: Die Aufmerksamkeit des Personals ist dann vor allem auf einen „zügigen“ Ablauf gerichtet; der Patient kann dann nur noch eine nachgeordnete Rolle spielen.

Das Recht auf Würde gehört zu gesetzlichen Bestimmungen der Patientenrechte, die wie schon erwähnt, gerichtlich nicht einklagbar sind. Verletzungen der Geheimhaltungspflicht können aber sehr wohl mit gerichtlichen oder behördlichen Sanktionen verbunden sein. Das ist aber nicht das Anliegen der Patientin. Sie möchte, dass ihr und auch anderen Patienten derart massive Verletzungen der Persönlichkeit künftig erspart bleiben. Sie wandte sich an die Patienten-anwaltschaft, um einen Misstand aufzuzeigen, und um zu einem besseren zwischenmenschlichen Miteinander in unserem Gesundheitssystem beizutragen.

Wir beobachten in der Patienten-anwaltschaft generell, dass die meisten Patienten sehr viel Verständnis für die Menschen in medizinischen und pflegerischen Berufen haben. Die Wenigsten suchen die Konfrontation mit ihnen, sondern ein Verhindern von unnötigem Leid. „Ich habe jedes Verständnis für die Ärzte und Schwestern in ihren schweren Berufen. Aber so etwas darf nicht passieren!“, ist eine Aussage von Patienten, die bei uns täglich mehrmals fällt. Man höre genau hin: „... Aber so etwas darf nicht passieren!“ Diese Patienten fordern nicht: „... Aber ich erwarte mir, dass man auch für

Das Recht auf Würde

Autor: Patienten-anwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2001

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 3 von 5

mich Verständnis hat!“ Diese Menschen suchen nicht ausgleichende Gerechtigkeit, sondern Verbesserung: Sie nehmen ihre Umstände selbst in die Hand, entschließen sich, das System mitzugestalten. Sie teilen ihre Erfahrungen mit, im Bestreben, solchen Situationen generell vorzubeugen. Diese Patienten fungieren als wichtige Manager. Es werden zunehmend mehr Mitbürger, die sich dessen bewusst sind, dass ihr Feedback im Gesundheitswesen helfen kann, die Organisationen menschlich zu gestalten.

Die Einrichtungen des Gesundheitssystems müssen sich darauf einstellen, dass Patienten und ihre Bezugspersonen das Management ihrer Behandlung und Hilfe mehr und mehr selbst in die Hand nehmen. Wer kann, nutzt heute das umfassende Informationsangebot, um seine Situation und seine Möglichkeiten richtig einzuschätzen. Von Generation zu Generation suchen immer mehr Patienten als Helfer echte Partner und sie wollen sich von ihren Helfern als Partner verstanden wissen. Immer weniger Patienten versprechen sich vom Beugen in einem „Autoritätsverhältnis“ zwischen sich und ihren Helfern Sinn.

Es ist wohl jedem vernünftigen und mitfühlenden Menschen klar, dass das Patientenrecht auf das Wahre der menschlichen Würde und Intimsphäre nur durch ein verständnisvolles Miteinander erfüllt werden kann. Der zwischenmenschliche Umgang im Alltag lässt in den Gesundheitsorganisationen manchmal aber noch sehr zu wünschen übrig. Eine Reihe organisatorischer Bestimmungen und Regeln sind zweifellos nötig, um Sicherheit und Effektivität für Patienten und Mitarbeiter zu erzielen. Es ist wichtig über ihren Sinn und Nutzen aufzuklären. Beide Seiten, die Helferberufe und die Patienten, müssen verstehen, weshalb bestimmte Ordnungen erfüllt sein müssen. Aber jede Ordnung einer Gesundheitseinrichtung muss sich an den Umständen und

Bedürfnissen der Patienten orientieren, andernfalls wird am Zweck dieser Einrichtungen vorbei gemanagt.

Was gerne als „Alltagsroutine“ bezeichnet und als Ausrede benutzt wird, muss auf den Zweck für die Patienten hinterleuchtet werden. Heute ist es etwa weitgehend erreicht, dass Patienten nicht mehr vor sechs Uhr früh zur Morgentoilette und zum Bettenmachen geweckt werden. Wesentlich weniger streng verfolgte Besuchszeiten ermöglichen es Patienten, auch durch ihre Bezugspersonen unterstützt zu werden. Diese organisatorischen Veränderungen waren möglich. Sie haben zu keinerlei Zusammenbrüchen in den Einrichtungen geführt, sondern auf allen Seiten zu Verbesserungen.

Die Vorstellungen von Ordnung finden in Köpfen statt, daher müssen auch Veränderungen vom Kopf ausgehen. Wenn schon bekannt ist, dass eine Patientin eine Infektionskrankheit hat und zu einer Untersuchung wiederbestellt ist, warum sie dann nicht gleich erst gegen Ende der Ambulanzzeiten bestellen? Warum ihr nicht erklären wie sie und andere Patientinnen dadurch besser geschützt werden können?

„Alltagsroutine“ darf keine Ausrede dafür sein, dass die Persönlichkeit, Würde und Intimsphäre von Patienten und Heimbewohner nicht geachtet wird. Eine effektive, sichere Alltagsroutine zu gestalten, verlangt von Gesundheitseinrichtungen eine Antwort auf die Frage. „Wie müssen wir uns organisieren, damit wir die Rechte unserer Patienten auf Selbstbestimmung, auf verständliche und ausreichende Information, auf die Wahrung ihrer Würde und Intimsphäre, usw., erfüllen können?“ Die Antworten darauf finden sich bei den Patienten. Von ihnen, vor allem von ihnen müssen wir daher lernen. Menschen, wie die Frau, deren unangenehmes Erlebnis ich diesmal erzählt habe, sind dabei die besten Managementlehrer. Man muss ihren Beitrag nur aufgreifen....

Das Recht auf Würde

Autor: Patienten-anwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Oktober 2001

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 5 von 5