



Dr. Gerald Bachinger  
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

# Patienten helfen

Der Letter des NÖ Patientenanwalts

## Liege ich da falsch? Zur Information des Patienten

Februar 2002

Das Recht des Patienten auf Information ist eines der zentralen Patientenrechte. Das Ausüben des Selbstbestimmungsrechts ist für Patienten ohne ausreichende und verständliche Information nicht möglich. Über die Tatsache, dass der Ursprung von einem Grossteil der Beschwerden, die in der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft eintreffen, Mängel in der Kommunikation zwischen Patienten und den Gesundheitsdiensteten sind, habe ich bereits mehrmals geschrieben. Ich möchte diesmal den Brief eines Patienten zum Anlass nehmen, um ein weitverbreitetes Problem anzusprechen:

*„Vorausschicken muss ich, dass die medizinische Betreuung und die Pflege ausgezeichnet waren. Mit Befremden hab ich aber mit den sogenannten „Informationsbögen“ Bekanntschaft gemacht, die mir vor meiner Gallenblasen-Operation überreicht wurden – einer zur Operation und einer zur Anästhesie. Seitenweise wird in diesen Bögen ausführlichst auf mögliche Komplikationen hingewiesen – ähnlich den schlimmsten Beipackzetteln bei Medikamenten. Die einzelnen Punkte beginnen immer mit Formulierungen wie „in seltenen Fällen“ oder in „sehr seltenen Fällen“. Doch wie oft ist „selten“?\_Der*

### 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](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.

*Patient wird durch diese Auflistung in jedem Fall verunsichert. Auch mir erging es so, obwohl ich zuvor bereits alles über meine Routine-Operation wusste. Ein anderer Patient in meinem Zimmer, dem eine harmlose Leistenbruch-Operation bevorstand, legte den Bogen schon nach einer Seite wieder weg und sagte: „Wenn ich da weiter lese, stehe ich sofort auf und gehe nach Hause.“ Er las nicht weiter und blieb. Aber war er dadurch ausreichend informiert?*

*Meine Frage: Gibt es keine anderen Informationsbögen, die zwar rechtlich alles abdecken, aber das in einer Form tun, dass die Patient Vertrauen gewinnen, statt es zu verlieren? Zudem dürften viele Ärzte diese Bögen als Ersatz für die direkte Information des Patienten sehen. Das war bei mir der Fall, aber auch bei den anderen Patienten in meinem Zimmer. Anlässlich der Visite wurde lediglich gefragt, ob der Patient die Info-Bögen gelesen und unterschrieben habe – und ob er noch Fragen habe. Wenn dies im gern praktizierten „eiligen Stil“ einer Visite erfolgt, werden nach meinen Erfahrungen keine Fragen gestellt. Wer traut sich schon „blöde“ Fragen in Anwesenheit mehrerer Menschen in weißen Kitteln zu stellen, wenn er ohnedies schon alles gelesen haben muss? Der Patient bleibt mit seiner Verunsicherung alleine. Ich denke, dass der Patient das Recht hat, von dem Arzt, der ihn operieren wird, in einem persönlichen Vier-Augen-Gespräch über den Ablauf der Operation informiert zu werden. Liege ich da falsch?“*

Dieser Patient liegt nicht falsch, sondern er beschreibt sehr anschaulich, wie wichtig es ist, ein ausreichendes Verständnis von den kommunikativen Aufgaben des Arztes zu haben:

Der Patient zeigt auf, dass Vertrauen nicht durch einen anonym adressierten Informationsbogen hergestellt werden kann. Dieser enthält ja nicht nur alle „Informationen“, sondern auch die zu unterschreibende Einverständniserklärung des Patienten für den jeweiligen medizinischen Eingriff. Der Informationsbogen hat damit

## **Liege ich da falsch?**

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Februar 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 2 von 5**

Vertragscharakter. Wer geht schon gerne einen Vertrag ein, ohne seinen Vertragspartner gut genug zu kennen und zu vertrauen?

Es geht bei dieser Art von nötigem Informationsaustausch und Vertrag nicht um einen Handel, eine Kooperationsvereinbarung oder ähnliches, sondern um wesentlich mehr. Der Patient gibt – überhaupt wenn es sich um einen Eingriff in Narkose handelt – die Kontrolle über sich selbst aus der Hand. Es ist daher nur zu verständlich, dass er einschätzen können will, in wessen Hände er sich begibt. Abgesehen davon könnte es sich in der Privatwirtschaft kein Unternehmer leisten, mit einem Kunden ähnliches dermaßen unpersönlich abzuhandeln, wie es in diesem Brief beschrieben wird.

Die Hinweise auf mögliche Risiken und Nebenwirkungen sind zwar notwendig, aber diese hier kritisierten Informationsblätter bedenken das Wichtigste nicht: Es macht einen gigantischen Unterschied aus, ob man über eine Krankheit oder über einen medizinischen Eingriff an sich spricht, oder von der und dem eines bestimmten Patienten. Bei derart standardisierten Vorgehensweisen kann das Individuum nicht mehr angesprochen werden, auch wenn der Text auf dem Papier mit „Sehr geehrte(r) PatientIn“ beginnt. Patienten sind nicht dumm! Sie sehen auf den ersten Blick, dass sich hier niemand über sie persönlich den Kopf zerbrochen hat. Genau diesen Eindruck brauchen Sie aber vor einer Operation, damit sie sich leichter auf sie einlassen können. In dieser Hinsicht stellen diese Blätter zweifellos eine Verschlimmbesserung dar, wenn sie nicht mit dem nötigen Gespräch zwischen dem Patienten und dem verantwortlichen Arzt verwendet werden.

Nur die wenigsten Patienten haben ein besonderes Interesse an Anatomie und Medizin. Die fachlich zwar sehr korrekten Darstellungen können zwar helfen, den Anlass und die Art eines Eingriffs anschaulich zu machen. Aber sie können auch ziemlich Angst

## Liege ich da falsch?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Februar 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 3 von 5**

machen. Was gut gemeint ist, muss noch lange nicht gut sein. Hier wäre den Produzenten und Benutzern solcher Bögen dringend zu raten, von den Patienten zu lernen.

Ein bestimmter Patient, der sich wegen einer bestimmten Erkrankung einem bestimmten medizinischen Eingriff unterziehen muss, will nicht so sehr wissen, was die Statistik zu den damit verbundenen Risiken sagt. Er will wissen, wer ihn operiert und ob dieser Mensch so mit ihm umgeht, dass er ihm „blind“ vertrauen kann. Er will einen Eindruck von dessen menschlicher und fachlicher Kompetenz gewinnen. Beides werden Ärzte durch Informationsblätter niemals vermitteln, aber sehr schnell in ein schlechtes Licht rücken können, wenn Sie nicht ausreichend auf Begegnung und Dialog setzen.

Ärzte irren, wenn sie das Überreichen dieser Informationsblätter und das Einholen der Einverständniserklärung als lästigen Formalakt betrachten, den sie nebenbei abwickeln können, wie es dieser Leser nur als ein Beispiel von vielen Patienten schildert. Es geht hier tatsächlich darum, eine zwischenmenschliche Beziehung rechtzeitig so zu festigen, dass Patient und Arzt die Operation zuversichtlich angehen können.

Information entsteht erst beim Empfänger! Einer der am weitesten verbreiteten Irrtümer ist, dass etwas, das auf Papier oder auf einem anderen Datenträger steht, Information ist. Das sind Texte, Bilder, Daten. Information ist erst das, was im Kopf des Empfängers entsteht. Das Überreichen eines Informationsblattes ist keine Information des Patienten. Er kann sich zwar informieren, je nach dem, wie aufgeschlossen er dem Inhalt gegenüber steht, was bei medizinischen Aufklärungsblättern allerdings eher nicht zu erwarten ist, weil die Nachricht an sich immer eine kritische darstellt. Der Arzt muss sich also vergewissern, ob der Patient die Information annehmen, und ob er sie ausreichend verstehen konnte. Und: Er muss die Unklarheiten verständlich machen, das ist im

**Liege ich da falsch?**

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Februar 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 4 von 5**

Patientenrecht miteingeschlossen. Patienten soll es nach einer Information besser gehen, nicht schlechter. Das Mitteilen einer schlechten Diagnose ist hierbei ausgenommen.

Ohne Diskretion kein Vertrauen. Visiten mögen für alles mögliche geeignet sein, für den Akt der Patienteninformation und –beratung ist er es nicht. Wo die intimsten Anliegen von Menschen öffentlich vor anderen behandelt werden, kann von einem humanitären Rahmen keine Rede sein. Angst und Unsicherheit sind intime Angelegenheiten, sie müssen auch so behandelt werden.

Wer immer solche Informationsmittel entwickelt und produziert, sollte einen breiten Expertenkreis in die Überlegungen miteinbeziehen. Der medizinische und juristische Aspekt allein genügen nicht. Hier bedarf es empirisch fundierter psychologischer und kommunikationstheoretischer Überlegungen, die mithilfe von Fachleuten, erfahrenen Pflegekräften und besonders mit Patienten(anwälten) getroffen werden müssten. Diese Mittel müssen dem Patienten dienen, dann dienen sie auch den Ärzten und Gesundheitseinrichtungen, letztlich dann auch dem Hersteller.

Derartige Informationsblätter können eine Hilfestellung sein, wenn die Arzt-Patienten-Beziehung und das Gespräch im Vordergrund stehen. Steht das Formular im Vordergrund, schadet es zwei sehr bedeutenden Gruppen, die unvermeidbar voneinander abhängig sind: den Patienten und den Ärzten.

**Liege ich da falsch?**

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Februar 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 5 von 5**