



Patienten helfen

Der Letter des NÖ Patienten-anwalts

Eine schlechte Nachricht, aber ein guter Schritt Wie man mit Fehlern umgehen kann

November 2001

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

„Ich habe eine sehr schlechte Nachricht für Sie!“ Diese Worte erreichten mich kürzlich von einem Primarius in einer Krankenanstalt in Niederösterreich. In der Tat, seine Nachricht war wie geschaffen für gemütseregende Schlagzeilen. Gerade deswegen war sein Anruf bei mir ideal dazu geeignet, schlechte Presse zu vermeiden: Im Verlaufe einer komplikationslosen Operation bei einem jungen Patienten entdeckten er und sein Operationsteam ein Perltuch im Bauchraum, das sie bei einem früheren Eingriff an diesem Patienten selbst übersehen hatten.

Wir alle wissen, dass die Anzahl der OP-Tücher und Operationsinstrumente strengstens überwacht und dokumentiert wird. Trotzdem passiert es immer wieder, dass Gegenstände übersehen werden und im Körper eines Patienten verbleiben. Für Patienten sind diese Pannen oft mit sehr weitreichenden Folgen verbunden. Dieser

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.

Patient hier, von dem mir der Primararzt berichtete, hat aber großes Glück, denn das OP-Team versuchte nicht einmal ansatzweise, den unterlaufenen Fehler zu vertuschen.

Der verantwortliche Abteilungsleiter suchte sofort nach der Operation das Gespräch mit dem Patienten. Er informierte ihn über das bei der Operation entdeckte Missgeschick, bot ihm jede weitere mögliche Hilfe sowie jede nötige Auskunft an.

Der Patient reagierte so, wie sich praktisch alle Patienten verhalten, die von ihren Helfern offen darüber in Kenntnis gesetzt werden, dass ihnen ein Fehler unterlaufen ist. Sie haben Verständnis dafür, dass Fehler passieren können, erwarten also von Ärzten und Pflegenden nichts Übermenschliches. Und sie verzeihen umso bereitwilliger, je deutlicher ihnen die Betroffenheit und das Bedürfnis nach Wiedergutmachung von ihren Ärzten bzw. Pflegekräften vermittelt wird.

Der verantwortliche Abteilungsleiter rief mich sofort nach dem aufklärenden Gespräch mit dem Patienten über das Missgeschick an, um sich zu erkundigen, was er noch für diesen tun könne. Ich empfehle, es jedem Patienten anzubieten, sich im Fall eines vermuteten oder tatsächlichen Behandlungsfehlers durch die Patientenanwaltschaft beraten zu lassen, besonders auch dann, wenn ein Patient nichts weiter gegen seine Ärzte bzw./und Pflegekräfte unternehmen möchte. Es ist aus meiner Erfahrung her sehr wichtig, kritische Vorfälle möglichst sofort professionell aufzuarbeiten. Tut man das nicht, kommt es regelmässig vor, dass anfangs zwar Frieden herrscht, dann aber aus den verschiedensten Gründen mit der Zeit seitens der betroffenen Patienten Irritationen und Konflikte virulent werden.

Eine schlechte Nachricht, aber ein guter Schritt

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: November 2001

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**
Patientenrechte

Seite 2 von 3

Dieses Angebot an die Patienten seitens des verantwortlichen Abteilungsleiters stellt die notwendige Transparenz und Balance her. Patienten wissen, dass sie es mit ihren Helfern mit einem System zu tun haben, in das sie keinen vollkommenen Einblick haben. Patienten wissen auch, dass jeder Streitfall der schlechteste Fall und jede berechnete Vertrauensbasis der Idealfall für Patienten ist. Umso mehr wissen sie es zu schätzen, wenn ihnen freiwillig Transparenz gewährt und von sich aus der ausbalancierende Beistand des Patientenanwalts angeboten wird.

Eine schlechte Nachricht, aber ein guter Schritt

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: November 2001

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 3 von 3