

Kommunizieren und Handeln nach einem Zwischenfall

Patientensicherheit erfordert, dass keine unerwünschten Ereignisse eintreten. Leider gehören diese aber zur Versorgungswirklichkeit. Waren sie vermeidbar, führen sie meist zur Haftung wegen eines Behandlungsfehlers.

Worauf müssen Sie im Falle eines unerwünschten Ereignisses achten und wie sollte die Kommunikation mit dem Patienten erfolgen?

Kommunikation mit dem Patienten

- Verläuft die Behandlung ohne Ihr Verschulden nicht wie vorgesehen, erläutern Sie dem Patienten zeitnah und verständlich die Gründe hierfür. Kann er diese nachvollziehen, wird er Ihnen keine Vorwürfe machen.
 - Mit dem Patienten sollten Sie auch dann zeitnah sprechen, wenn er Ihnen ein Fehlverhalten vorwirft. Eskalationen wie gerichtliche Klagen, Strafverfahren und die Einschaltung der Medien lassen sich so vermeiden.
 - Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch und schaffen Sie eine ruhige Atmosphäre.
- 
- Hören Sie zu und drücken Sie Ihr Bedauern aus.
 - Bieten Sie Lösungen an: Behandlungsstrategien zur Verbesserung der Situation und im Falle von Patientenvorwürfen auch die Einschaltung der Haftpflichtversicherung.
 - Geben Sie dem Patienten die Möglichkeit auch mehrmals mit Ihnen über den Fehler und mögliche Folgen zu sprechen.
 - Bieten Sie dem Patienten einen Wechsel des behandelnden Arztes an.
 - Zeigen Sie dem Patienten, dass Sie aus dem unterlaufenen Fehler lernen wollen.
 - Führen Sie das Gespräch so einfühlsam wie möglich.

Rechte und Pflichten

- Melden Sie Sachverhalte, die eine Haftung auslösen können, umgehend Ihrer Berufs-Haftpflichtversicherung.
- Sie dürfen und sollen dem Patienten alle Sachverhaltsinformationen geben. Nur die Haftung anerkennen sollten Sie nicht („Ich bin Schuld und komme für den Schaden auf“); denn dann müssen Sie unter Umständen persönlich zahlen, ohne dass die Versicherung eintritt.
- Patient und Anwalt haben das Recht auf Einsichtnahme in die Krankenunterlagen und auf eine Kopie gegen Kostenerstattung. Geben Sie keine Original-Krankenunterlagen heraus.