

Dr. Gerald Bachinger

Erwartungen von Patienten

Proaktive Transparenz /

Partizipation bei

Patientensicherheitsinitiativen



Proaktive Transparenz (aber nicht strafrechtliche „Rache“ nehmen)

Patienten haben meist großes Verständnis, dass Gesundheitseinrichtungen/ Krankenanstalten hochkomplexe Einrichtungen sind und dort immer wieder Fehler und Schadensfälle vorkommen können. Es hat sich durchaus bereits herumgesprochen und ist „Allgemeinwissen“, dass es sich hier um Hochrisikobereiche handelt, die ähnliche Herausforderungen darstellen, wie etwa der Luftverkehr oder Industriebetriebe, die mit gefährlichen Stoffen arbeiten. Das Verständnis endet aber dann, wenn der Eindruck entsteht, dass Patienten belogen werden oder nicht die volle Wahrheit vermittelt wird oder Fehler/Schadensfälle vertuscht werden sollen.

Eigentlich selbstverständlich sollte es sein, dass in solchen Fällen eine Entschuldigung erfolgt; dies ist ein emphatisches, kommunikatives, menschlich/soziales Grundbedürfnis der Patienten, das aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen zulässig und erwünscht und keinesfalls eine Obliegenheitsverletzung darstellt.

Der Ratgeber „Wenn etwas schief geht“ der österreichischen Plattform für Patientensicherheit (www.plattformpatientensicherheit.at/de/themen_006.htm), zeigt einen rechtlich und kommunikativ richtigen Weg auf, der konfliktvermeidend oder zumindest nicht konfliktverschärfend ist.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Juni 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Transparenz/Partizipation

Seite 1 von 5

Einzelfälle kommen vor, dass Angehörige oder Patienten „Rache“ nehmen wollen und daher nach strafrechtlichen Konsequenzen rufen. Das ist aber meist die Konsequenz eines vorhergehenden schlechten kommunikativen Umganges, des „Verschweigens oder sogar Belügens von Patienten und dann der einzige Ausweg, den Patienten sehen, wenn man sie alleine lässt.

Festzuhalten ist, dass eine strafrechtliche Aufarbeitung weder dem betroffenen Patienten nützt noch dem Gesundheitssystem. Falls es selten genug zu einer strafrechtlichen Verurteilung kommt, sind die Patienten/Angehörigen meist enttäuscht, weil die strafrechtlichen Konsequenzen keinesfalls ihren Vorstellungen entsprechen. Selbst bei massiven Behandlungsfehlern kommt es bei unbescholtenen Staatsbürgern (bloß, aus Sicht eines schwer getroffenen Patienten) zu bedingten Geldstrafen oder bedingten Haftstrafen.

Ziel einer strafrechtlichen Aufarbeitung ist nicht, und kann es auch nicht sein, dass aus Fehlern gelernt wird bzw. qualitätssichernde Aspekte wahrgenommen werden. Solche Ansätze können nur im außergerichtlichen Verfahren etwa bei den Patientenanwaltschaften begonnen werden.

Eine strafrechtliche Befassung führt auch zu einer absoluten Verhärtung der Fronten und Lösungen, die für beide Seiten akzeptabel sind, können nicht mehr gefunden werden.

Eine überbordende Anzeigepflicht ist ebenso kein sinnvoller Weg (Mythen, wie absolute Anzeigepflicht bei „Mors in Tabula“, sind kontraproduktiv), da, wenn der strafrechtliche Weg einmal eingeschlagen wird, eigene „Gesetze“ wirken und ein Zurückführen auf eine außergerichtliche, einvernehmliche Streitbeilegung nicht mehr möglich ist. Dazu kommt, dass aus vielen Studien aus dem Bereich der Patientensicherheit bekannt ist, dass ein medizinischer Behandlungsfehler sehr selten aus einem einzelnen medizinischen Fehlverhalten resultiert. In den meisten Fällen handelt es sich um ein Bündel von Ursachen (www.wikipedia.org/wiki/Behandlungsfehler)

von verschiedenen Personen/Berufsgruppen und um ein starkes negatives Wirken von defizitären strukturellen Rahmenbedingungen (Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen, Gutachten 2003, Fehler in der Medizin, 4.1 Häufigkeit und Ursachen von Fehlern in der Medizin). Dieser Gemengelage können Strafprozesse, die vor allem auf ein individuelles Verschulden ausgerichtet sind (Ausnahme: Verbandsverantwortlichkeitsgesetz), nicht gerecht werden.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Juni 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Transparenz/Partizipation

Seite 2 von 5

In puncto „Defensiver Medizin“ sind wir in Österreich derzeit noch weit von den oft zitierten „Amerikanischen Verhältnissen“, entfernt. Der österreichische Weg ist der gesundheitspolitisch und von der weit überwiegenden Mehrheit der Patienten gewünschte Weg der alternativen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Es ist zwar ein Faktum, dass die gefühlte Bedrohung vieler Ärzte/Gesundheitsberufe durch das Strafrecht, als sehr hoch eingeschätzt wird. Beschreibungen wie: „mit einem Fuß im Kriminal“ oder die „haftungsrechtliche Keule“ sind immer wieder zu hören.

Es darf daher nicht unterschätzt werden, dass solche professionellen Einschätzungen einen durchaus starken Einfluss auf die konkrete Art und Weise der Berufsausübung haben. Es ist aber umgekehrt genauso ein Faktum, dass strafrechtliche Verfahren und strafrechtliche Verurteilungen äußerst selten erfolgen, dann aber die Medien rauf und runter gespielt werden und damit der Eindruck entsteht, dass dies täglich passiere. Die gefühlte individuelle Bedrohung durch das Strafrecht ist also weit höher als die reale Gefahr in die „strafrechtlichen Mühlen“ zu gelangen. In dieser Hinsicht ist also objektive Information erforderlich, dann würden die Zahlen, Daten und Fakten für sich sprechen und übertriebene und abzulehnende Defensivmedizin nicht in Betracht kommen.

Eine wirksame Alternative zur strafrechtlichen Verfolgung sind die außergerichtlichen Angebote durch die Patientenanwaltschaften. Dort werden die durch medizinische Behandlungsfehler geschädigten Patienten in ihren Erwartungen/Bedürfnissen wahrgenommen und auch die Patienten und Angehörigen, die den Verdacht haben, dass ein solcher Behandlungsfehler gegeben sei, professionell betreut.

Viele Patienten wollen auch gar keine Rache, sondern wollen, dass das, was ihnen passiert ist, nicht auch weiteren Patienten passieren soll. Die Erwartungen der Patienten gehen also durchaus in die Richtung Qualitätsverbesserungen und Verbesserung der Patientensicherheit. Seitens der Patientenanwaltschaften werden daher Initiativen zur Hebung der Patientensicherheit unterstützt sowie alle Maßnahmen des Risk-Managements gefördert.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Juni 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Transparenz/Partizipation

Seite 3 von 5

Partizipation bei Patientensicherheitsinitiativen

In den letzten Jahren wurden sehr viele neue Initiativen zur Hebung der Patientensicherheit begonnen und durchgeführt. Bei allen diesen Initiativen haben Experten mit Experten (zum Wohle der Patienten) gearbeitet. Die Patienten waren passive Nutznießer und wurden bestenfalls über Ergebnisse informiert. Ein neuer Ansatz liegt darin, dass auch die Patienten in diese Initiativen einbezogen werden und daran partizipieren können. Es geht allerdings nicht darum, die Verantwortung für eine hohe Patientensicherheit auf die Patienten abzuwälzen, sondern darum, dass eine zusätzliche „Sicherheitsebene“ eingeführt wird. Um beim „Swiss Cheese“ Modell/Bild zu bleiben: zusätzlich zu den bestehenden Sicherheitsebenen und Sicherheitsnetzen wird noch eine zusätzliche Sicherheitsebene eingeführt, nämlich die der betroffenen Patienten und/oder der Angehörigen.

Die Stiftung Patientensicherheit hat hier Pionierarbeit mit dem Projekt PATEM geleistet (Fehler vermeiden-helfen Sie mit!, www.patientensicherheit.ch/de/themen/Einbezug-der-Patienten/PATEM-Patientenempfehlungen.htm).

Ein ähnliches Projekt der Einbeziehung und der Partizipation wurde von der österreichischen Plattform für Patientensicherheit gestartet.

Die Plattform für Patientensicherheit hat in den letzten Jahren ein zukunftsweisendes Projekt entwickelt, das Patienten im Bereich Patientensicherheit und Risikomanagement neue Zugänge ermöglicht und deren Kompetenzen stärkt. Es wurde ein Handbuch („Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt“) und ein Folder „Sicher ist sicher“ gestaltet, der bei den Hotspots der Patientensicherheit die Patienten sensibilisiert und Ihnen Anleitungen und Tipps gibt, ihre Ressourcen und Erfahrungen einzubringen. Die Patienten sind schließlich die einzigen Personen in den komplexen Prozessen eines Krankenhauses, die den gesamten Behandlungs- und Betreuungsprozess direkt miterleben.

Diese Hotspots der Patientensicherheit sind Bereiche wie: die Information rund um die eigene Erkrankung, die Kommunikation und Interaktion mit Krankenhausmitarbeitern, Hygienemaßnahmen, Patientenidentifikation sowie Wissenswertes zur Medikamenteneinnahme, der allgemeinen Gefahrenvermeidung und dem Entlassungsmanagement.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Juni 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Transparenz/Partizipation

Seite 4 von 5

Der Folder „Sicher ist sicher“ wurde in zwei öffentlichen Krankenanstalten evaluiert und hat sowohl bei den teilnehmenden Patienten als auch beim Gesundheitspersonal sehr positive und zustimmende Werte gebracht.

Diese Inhalte wurden, in Zusammenarbeit mit „vielgesundheit.at“, in Form einer Patientensicherheits-App und einer eigenen Website (patientensicherheit-online.at) in einer neuen, komprimierten und ergänzten Form den Patienten, den Angehörigen und dem Gesundheitspersonal zur Verfügung gestellt. Mit der App (als i-phone und android Version) wird ein innovativer, niedrighschwelliger Zugang für Patienten, auch außerhalb der Betreuung durch ein Krankenhaus, ermöglicht.

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 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.

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

© Juni 2015 · NÖ PPA · Patienten helfen · Erwartungen von Patienten – Transparenz/Partizipation

Seite 5 von 5