



# Patienten helfen

Der Letter des NÖ Patienten-anwalts

## Wenn mir das gleich jemand im Spital erklärt hätte... Beschwerdefälle durch Missverständnisse

Jänner 2002

Dr. Gerald Bachinger  
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

Die Tätigkeitsberichte<sup>1</sup> der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft vom Jahr 2000 und 2001 zeigen eine deutliche Zunahme der Beschwerden über vermutete Behandlungsfehler. Wenn man diese Daten auswertet, zeigt sich: Viele dieser Beschwerden erfolgen deswegen, weil Patienten aus ihrer subjektiven Sicht des Behandlungsablaufes bzw. des Ergebnisses der Behandlung davon ausgehen, dass ein medizinischer Behandlungsfehler der Grund ihrer körperlichen bzw. mentalen Beschwerden ist. Dies ist sowohl im Bereich der Krankenanstalten als auch im Bereich der niedergelassenen Ärzte festzustellen. Von 250 Beschwerdefällen im Jahr 2000 aus dem Bereich der Krankenanstalten ist nach einer Überprüfung in 213 Fällen der Ursprung von Problemen dem Bereich Kommunikation zuzurechnen. Missverständnisse und mangelhafte Information führen bei Patienten, aber auch bei ihren Helfern zu

---

<sup>1</sup> Von dieser Homepage abrufbar unter: [http://www.patientenanwalt.com/fs\\_nachricht.html](http://www.patientenanwalt.com/fs_nachricht.html)

### 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.

falschen Schlüssen. Lediglich in 62 Fällen besteht aus Sicht der Gutachten der begründete Verdacht, dass wirklich ein medizinischer Behandlungsfehler vorliegt.

Die typischen Mechanismen und Abläufe von Kommunikationsmängeln zeigt folgender Fall: Ein 50 jähriger, sportlicher Mann wird nach einem Radfahrnfall in ein Krankenhaus eingeliefert. Die Untersuchung ergibt, dass er ein gebrochenes Schlüsselbein und Serienrippenbrüche hat. Für die behandelnden Ärzte stehen, aus medizinischer Sicht begründet, die Serienrippenbrüche wegen der möglichen Gefahren, die davon ausgehen könnten, im Vordergrund. Sehr gefährlich kann es für Patienten etwa werden, wenn durch gebrochene Rippen ein sogenannter „Pneumothorax“ ausgelöst wird. Eine gebrochene Rippe kann das Brustfell verletzen. Dadurch verändert sich der Luftdruck im Brustraum, die Lunge fällt zusammen, der Patient kann daran ersticken, wenn er nicht sofort richtig behandelt wird. Das Schlüsselbein wurde deshalb nicht sofort operiert. Der Patient bekam einen Tornisterverband, um die Rippen abzustützen und wurde zur Beobachtung stationär aufgenommen, damit derartige Folgen sofort erkannt und behandelt werden konnten.

Nachdem sich der Zustand der Rippen stabilisiert hatte und die möglichen Gefahren vorüber waren, wurde mit dem Patienten über seine Entlassung und die nun angebrachte Operation des Schlüsselbeines gesprochen. Aus medizinischer Sicht handelt es sich hierbei um eine korrekte Vorgehensweise. Aber der Patient beurteilte seine Lage völlig anders. Für ihn stand der Schlüsselbeinbruch im Vordergrund, weil dieser für ihn sichtbar war und ihn wesentlich mehr beeinträchtigt hatte. Die an und für sich gefährliche Rippenfraktur hat der Patient nicht so dramatisch empfunden. Die Gefahren waren ihm selbst nicht bewusst. Die Aussage dieses Patienten bei der Patientenanwaltschaft war dann folgende: „Als ich schwer krank war, wurde seitens der

**Wenn mir das gleich jemand im Spital erklärt hätte**

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Jänner 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 2 von 4**

Ärzte nichts weiter gemacht als ein Verband. Später dann musste ich in einem anderen Krankenhaus eine bereits zum Unfallzeitpunkt sofort notwendige Operation des Schlüsselbeines durchführen lassen.“

Solche Missverständnisse und Fehlbeurteilungen von Patienten sind auf Informationsdefizite zurückzuführen. Patienten kann in vielen Fällen nicht bewusst sein, dass ihnen wichtiges Hintergrundwissen fehlt, um ihre Lage und das Vorgehen ihrer Ärzte richtig zu beurteilen. Wenn Ärzte ihren Patienten die Gründe ihres Handelns sagen, bedeutet das noch nicht, dass Patienten diese dann auch verstanden haben. Information entsteht immer beim Empfänger! Das heißt, eine Veränderung der Informationslage des Patienten ist erst dann gegeben, wenn dieser verstehen kann, welche Behandlungsschritte warum wichtig sind. Nicht jeder Patient und nicht jede gesundheitliche Verfassung ist so, dass Ärzte erwarten dürfen, dass Kranke bei Unklarheiten oder Unsicherheiten nachfragen. Dieser Patient hätte, um das Problem umgehend aus der Welt zu schaffen, zum Beispiel fragen müssen: „Warum wird mein gebrochenes Schlüsselbein nicht behandelt? Das macht mir doch viel mehr Probleme, als meine Rippen!“ Ich habe keine Zweifel, dass nicht praktisch jeder Arzt diesem Patienten sofort erklärt hätte, dass zwar das gebrochene Schlüsselbein mehr Schmerzen verursacht, dass aber die Gefahren durch die Rippenbrüche wesentlich bedeutender sind. Der Patient hätte dann verstanden, dass sie daher unbedingt zuerst ausgeschaltet werden müssen.

Durch ein persönliches Gespräch bei der Patientenanwaltschaft hat sich die Beschwerde einvernehmlich in Luft aufgelöst und der Patient konnte den erklärten regelgerechten Behandlungsablauf und Ergebnisverlauf verstehen und akzeptieren. Die abschließende

**Wenn mir das gleich jemand im Spital erklärt hätte**

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Jänner 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 3 von 4**

wörtliche Aussage des Patienten lautete: „Wenn ich das auch nur ansatzweise gewusst hätte, hätte ich mich nicht beschwert.“

Es sind sehr einfache Prinzipien, die in der Zusammenarbeit von Patienten und Ärzten stets beachtet werden müssen: Körperliche Sicherheit muss immer an vorderster Stelle stehen. Das bedeutet, alles was Gefahr für den körperlichen Zustand bedeutet, muss Vorrang haben. Weil Körper und Seele eine Einheit sind, muss begleitend dazu für emotionale Sicherheit gesorgt werden. Das bessere Wort für „emotionale Sicherheit“ ist „Vertrauen“. Ärzte und Patienten können die Kontrolle über die jeweilige Behandlungssituation am besten dadurch gewinnen und erhalten, wenn sie folgende Frage immer an erste Stelle stellen: **Was ist notwendig, damit wir einander vertrauen können?** Wohlgedenkt: So wichtig es für Patienten ist, ihren Ärzten vertrauen zu können, so wichtig ist es auch für Ärzte und alle anderen Helferberufe, dass sie darauf vertrauen können, dass sie von den Patienten alle wichtigen Informationen erhalten, vorausgesetzt, ihr Gesundheitszustand versetzt sie in die Lage dazu. Von Kranken, die sich aus gesundheitlichen Gründen nicht verständigen können, können Gesundheitsberufe keine Informationen erwarten. Dann sind die gefordert, aus ihren Beobachtungen die richtigen Schlüsse zu ziehen. Dass Informationen oder Fragen von Patienten nicht kommen, weil sie kein Vertrauen haben können, das nachhaltig auszuschalten, ist die Aufgabe, die wir alle gemeinsam bewältigen müssen.

**Wenn mir das gleich jemand im Spital erklärt hätte**

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Jänner 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 4 von 4**