

Datum: 21.06.2011

ST. GALLER

TAGBLATT

Ausgabe St. Gallen+Gossau

St. Galler Tagblatt AG
9001 St. Gallen
071/272 77 11
www.tagblatt.ch

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 29'504
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich



Themen-Nr.: 525.8
Abo-Nr.: 1087992
Seite: 11
Fläche: 61'518 mm²

Allein mit der Schuld

Im **Spital** kommt es regelmässig zu Behandlungsfehlern. Unklar ist aber, wie die **Patienten** informiert werden.

Der Experte rät zur offenen Kommunikation – die auch die Zahl der Haftpflichtfälle reduziert. **Barbara Inglin**

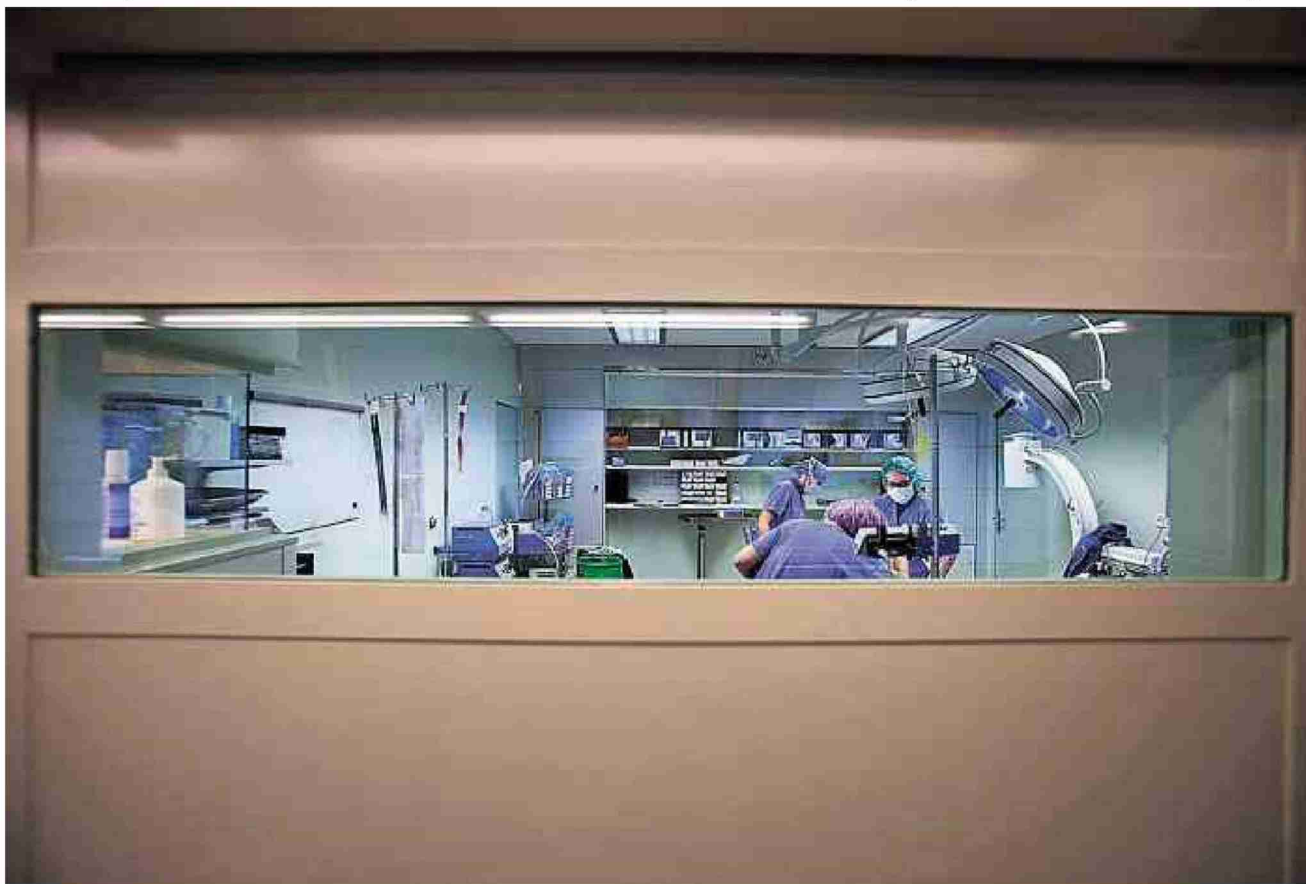


Bild: ky/Gaetan Bally

Tatort Spital: Viele werden hier falsch behandelt – und nachher unvollständig informiert.



Wie sage ich als Arzt meinem Patienten, dass bei der Operation eine Schere im Bauch vergessen worden ist? Dass er über eine Woche die falsche Medikamentenkombination eingenommen hat? Dass ihm im schlimmsten Fall – wie vor zehn Jahren im Tessin passiert – das falsche Bein amputiert worden ist? Wie sage ich den Angehörigen, dass bei der Herztransplantation die Blutgruppen verwechselt worden sind und die Patientin nun leider verstorben ist? Passiert in Zürich im Jahr 2004.

Natürlich sind das Extremfälle. Die meisten Behandlungsfehler machen keine Schlagzeilen und haben keine so dramatischen Auswirkungen. Unangenehm bleibt es trotzdem, einzustehen, dass ein Fehler passiert ist. Die Stiftung für Patientensicherheit bietet deshalb für Gesundheitspersonal Workshops zum Thema «Kommunikation mit Patienten und Angehörigen nach einem Zwischenfall» an.

Ärzte leiden auch

In der Theorie ist das, was dort gelehrt wird, völlig logisch: Es soll offen kommuniziert werden. In der Praxis freilich ist die Situation komplexer. Ärzte sind Menschen und reagieren dementsprechend. «Es ist eine urmenschliche Reaktion, nach einem Vorfall erst mal alle Schuld von sich zu weisen», sagt Marc-Anton Hochreutener, Geschäftsführer der Stiftung für Patientensicherheit. «Doch danach kommen häufig die Schuldgefühle, auch das Bedürfnis, mit dem Opfer in Kontakt zu treten.»

Heilsame Gespräche

Ärzte müssen nicht nur fachlich kompetent sein. Verschiedene Studien zeigen,

dass die Art der Kommunikation einen wesentlichen Einfluss auf den Behandlungserfolg hat. Geht ein Arzt auf die Fragen seines Patienten ein – und nimmt er sich genug Zeit –, erhöht sich die Diagnosegenauigkeit, die Patienten halten sich genauer an Medikamentenverordnungen, unnötige Spitaleinweisungen werden vermieden. (bin)

Das Bild der Ärzte, welche kaltblütig alles unter den Teppich kehren, sei total falsch. «Bei Ärzten, die einen Fehler gemacht haben, steigt die Wahrscheinlichkeit für Selbstzweifel, Burn-out, Depressionen und Selbstmordgedanken. In gravierenden Fällen gibt es welche, die nicht mehr auf dem Beruf arbeiten können.» Dies habe wiederum Einfluss auf die Berufsausübung. Ein unsicherer Arzt macht eher Fehler. Um dies zu verhindern, sollen die Ärzte offen kommunizieren. Nur: Wie? **«Das kann vorkommen»**

Informieren allein reicht nicht, erklärt Hochreutener. Falsch wäre Entpersonalisierung – «Es wurden Fehler gemacht» oder «Es gab ein Problem mit der Akte». Falsch wäre Vertuschen – «Sie haben ganz untypisch reagiert.» Falsch wäre Schönreden – «Das kann immer mal vorkommen.»

«Wichtig ist, dass rasch informiert wird. Der Patient erwartet eine ehrliche Entschuldigung der Person, die für den Fehler verantwortlich ist. Und natürlich will der Patient über die medizinischen Konsequenzen Bescheid wissen», sagt Marc-Anton Hochreutener. Er rät zudem: Dem Patienten anbieten, das Behandlungsteam zu wechseln; die Rechnungen für die Folgebehandlungen übernehmen, auch wenn rechtlich nicht unbedingt zwingend; eine finanzielle Entschädigung ansprechen.

Gute Erfahrungen in den USA

Erstaunlicherweise führten diese Angebote dazu, dass sie nicht angenommen respektive verlangt werden. Eine Studie aus den USA zeigt, dass eine offene Fehlerkommunikation die Anzahl der Haftpflichtfälle gar reduziert. «Ein schlimmer Behandlungsfehler kann eine unglaubliche Verletzung für den Patienten bedeuten», sagt Hochreutener. «Bei einem Rechtsstreit geht es häufig nicht eigentlich um Geld, sondern um Gerechtigkeit und die Übernahme von Verantwortung.»

Exakte Zahlen gibt es nicht, aber laut der Stiftung für Patientensicherheit wird in der Schweiz jeder zwanzigste Spitalpatient Opfer eines Fehlers. In westlichen Ländern stirbt jeder tausendste Spitalpatient an den Folgen eines Fehlers. 700 bis 1700 fehlerbedingte Todesfälle gibt es gemäss Schätzung der Stiftung für Patientensicherheit jährlich an Schweizer Spitalern.

Es braucht klare Richtlinien, wie nach einem Fehler zu reagieren ist.

Marc-Anton Hochreutener,
Stiftung für Patientensicherheit

Um Fehlern vorzubeugen, betreiben viele Spitäler das Cirs-Meldesystem (Critical Incident Reporting System). Kritische Zwischenfälle können in diesem anonym gemeldet werden.

«Nicht genügend geregelt»

Die Einträge werden ausgewertet. Falls nötig werden Anpassungen, etwa im Ablauf der Medikamentenabgabe, gemacht, um künftig Fehler in diesem Bereich zu verhindern. «Cirs wird stark überbewertet», sagt Marc-Anton Hochreutener allerdings. «Damit ist der Umgang mit Fehlern noch

Datum: 21.06.2011

ST. GALLER

TAGBLATT

Ausgabe St. Gallen+Gossau

St. Galler Tagblatt AG
9001 St. Gallen
071/272 77 11
www.tagblatt.ch

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 29'504
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich



Themen-Nr.: 525.8
Abo-Nr.: 1087992
Seite: 11
Fläche: 61'518 mm²

nicht genügend geregelt.» Wichtig sei eben nicht nur, dass der Fehler erkannt wird, sondern auch, wie danach kommuniziert werde. Es brauche klare Richtlinien, wie nach einem Fehler zu reagieren ist. «Für die Person, welche den Fehler verursacht hat, ist die Situation sehr belastend.»

Ausbildung verbessern

Auch in der Ausbildung sieht Hochreutener noch Verbesserungspotenzial. «Andere Bereiche der Kommunikation, etwa das Überbringen von schlechten Nachrichten, wird in der Ausbildung bereits relativ gut thematisiert. Der Umgang mit Behandlungsfehlern hingegen ist nur am Rande ein Thema.»

An der Universität Basel heisst es allerdings auf Anfrage, dass der Umgang mit Fehlern und die Kommunikation darüber mit Patienten und Angehörigen durchaus ein Thema seien im Medizinstudium.