

Der Fehler nach dem Fehler: Kommunikation mit Patienten nach einem Behandlungszwischenfall

PD Dr. David Schwappach, MPH
Wissenschaftlicher Leiter
Stiftung für Patientensicherheit Schweiz

KHM-Kongress
24. Juni 2010, Luzern

1

D. Schwappach

Erfahrung eines Zwischenfalls

Medizinischer Zwischenfall als "Kumulative Traumatisierung"

- Physisch: Temporäre Beeinträchtigung, Schädigung, Schmerzen
- Emotional: Angst, Verunsicherung, Frustration, Zukunftssorgen
- Finanziell: Weiterbehandlung, Arbeitsausfall, Reisekosten

Kann durch Kommunikation beeinflusst werden!

2

D. Schwappach

Bedürfnisse und Erwartungen von Patienten / Eltern

Was? Warum? Wie?

**Ich brauche Antworten, um damit
irgendwie zurecht zu kommen.
Dieser Verdacht lässt mir keine Ruhe.
Es ist entwürdigend!**

3

D. Schwappach

Bedürfnisse und Erwartungen von Patienten / Eltern

Patienten und Eltern haben eine **universelle, eindeutige** und **umfassende** Präferenz für die Offenlegung von Zwischenfällen.

*Ich will, dass der Arzt mir mitteilt, dass
es zu diesem Fehler gekommen ist*

% (starke) Zustimmung

Geschlecht	
Frauen	98%
Männer	99%
Alter	
21 – 30	98%
31 – 55	99%
> 55	99%
Bildung	
Kein Abschluss	97%
Mittlerer Abschluss	99%
Höherer Abschluss	99%
Total	98%

Diese Präferenz ist nahezu
unabhängig von Alter, Bildung,
Geschlecht, etc.

4

Hobgood et al. (2008). Quality Safety in Health Care 17. 65-70

D. Schwappach

Patienten und Eltern wünschen schnelle, ehrliche und persönliche Information.

	% Zustimmung
Offenlegung sobald Fehler entdeckt wurde	99%
Informationen, was zur zukünftigen Vermeidung unternommen wird	99%
Offenlegung auch wenn kein Schaden entstanden ist	91%
Vollständige Informationen, wie es zu dem Fehler kommen konnte	91%
Offenlegung im persönlichen Gespräch, nicht telefonisch	90%
Ausdruck des ehrlichen Bedauerns	88%

Die **optimale** Kommunikation nach einem Fehler ...

... beinhaltet

- Information
- eindeutige Anerkennung des Vorfalls, kein "Durchwurschteln" !
- Ausdruck des Bedauerns / Entschuldigung / Empathie

... reduziert

- die Bewertung der Fehlerschwere
- die Forderung nach Sanktionierung des Verursachers
- den Wunsch nach Arztwechsel

... erhöht Zufriedenheit und Vertrauen

Befragung von Pädiatern (USA) mit 2 Fehlerszenarien:

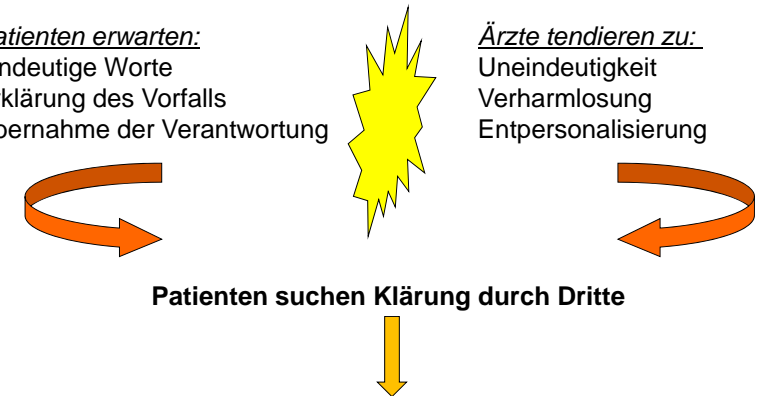
- **Offensichtlicher** Fehler: Überdosierung Insulin → Intensivmedizin
- **Nicht offensichtlicher** Fehler: Vergessener Laborbefund → Symptomatische Bakteriämie

Würden Sie betroffenen Eltern den Fehler offen kommunizieren?

	Offensichtlicher Fehler	Nicht- offensichtlicher Fehler
Benennung des Ereignis		
Gar nicht oder als „unerwünschtes Ereignis“	39%	68%
Explizit Fehler	60%	32%
Entschuldigung		
Allenfalls Bedauern	67%	80%
Explizite Entschuldigung	33%	20%

Patienten erwarten:
Eindeutige Worte
Erklärung des Vorfalls
Übernahme der Verantwortung

Ärzte tendieren zu:
Uneindeutigkeit
Verharmlosung
Entpersonalisierung



Vermeidungsstrategie führt zu Auseinandersetzungen

Fallvorstellung durch Andreas Brun

Wie ging es weiter?

9

D. Schwappach

Empfehlungen für Offenlegungsgespräche

Grundsätzlich:

- Bereiten Sie sich vor, holen Sie sich ggf. Hilfe, auch für ein De-Briefing
- Suchen Sie das persönliche Gespräch, nicht schriftlich oder telefonisch
- Haben Sie nicht die Erwartung, dass Patienten Ihnen verzeihen
- Versuchen Sie, Emotionen zuzulassen und auszuhalten
- Verwenden Sie klare, eindeutige Formulierungen
- Laden Sie zu Fragen ein



10

D. Schwappach

Empfehlungen für Offenlegungsgespräche

Inhaltlich:

- Information, **dass etwas** und **was** passiert ist
- Konsequenzen aus dem Zwischenfall
 - Für Patient / Eltern
 - Für Mitarbeitende / Praxis / Prozesse
- Annahme der Verantwortung
- Entschuldigung / Ausdruck des Bedauerns
- Bieten Sie ein follow-up an; Patienten können sich nicht vorbereiten
- Bieten Sie die Weiterbetreuung durch Kollegen an



11

D. Schwappach

Fazit

- Fehler traumatisieren sowohl Patienten als auch Professionelle
- Die Offenlegung von Fehlern ist ein zentrales Bedürfnis
- Kommunikation nach einem Fehler ist eine Herausforderung
- Sprechen und Zuhören haben heilende Wirkung

Sie haben die Chance, Offenlegung zu üben!

12

D. Schwappach