

## 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%
<b>Total</b>	<b>98%</b>

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?

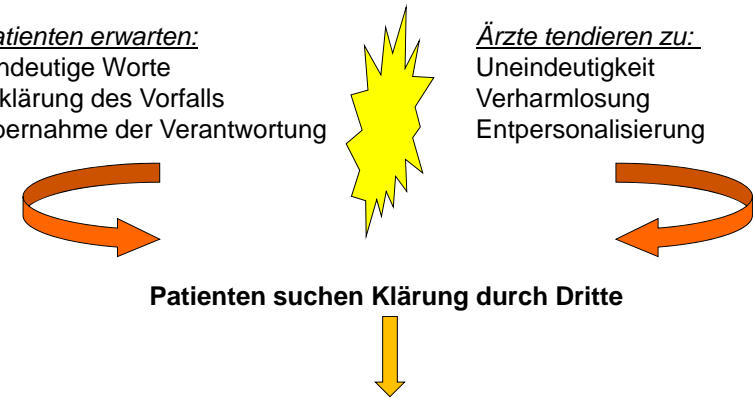
	Offensichtlicher Fehler	Nicht- offensichtlicher Fehler
<b>Benennung des Ereignis</b>		
Gar nicht oder als „unerwünschtes Ereignis“	39%	68%
Explizit Fehler	60%	32%
<b>Entschuldigung</b>		
Allenfalls Bedauern	67%	80%
Explizite Entschuldigung	33%	20%

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