



**Empfehlung:** Schwierige Kommunikationssituationen sollten präventiv in einem geeigneten Setting trainiert werden. Ebenso sollte – gleichfalls präventiv – ein Krisenplan erstellt werden, der allen Teammitgliedern bekannt und zugänglich ist.

#### Weitere wichtige Aspekte und Schritte nach einem schwerwiegenden Zwischenfall/unerwünschten Ereignis

- Schwerwiegende Zwischenfälle unerwünschte Ereignisse sind Sache der Führung. Führung auf Abteilungsebene und Spitalsleitung sind zu involvieren. PatientInnen und Angehörige sind zu informieren.
- Alle Akten, verwendete Medikamente und Verbrauchsmaterialien (inkl. Abfälle) sowie Geräte sind sicher zu stellen.
- Alle Beteiligten sollten zeitnah ein Gedächtnisprotokoll erstellen.
- Allenfalls Behandlungsfall an ein anderes Behandlungsteam abgeben
- Gegebenenfalls Meldungen an Behörden und Haftpflichtversicherer (bei Unklarheit RechtsmedizinerIn fragen)
- Strategie für die spitalsinterne Kommunikation festlegen (in Abstimmung mit der Spitalsleitung und dem Journaldienst)
- Strategie für die Information der Öffentlichkeit festlegen (in Abstimmung mit der Leitung wie oben)
- Dem/der PatientIn und den Angehörigen aufzeigen, wohin sie sich wenden können, um rechtliche und finanzielle Hilfe in Anspruch nehmen zu können (Patienten-anwaltschaft, Schlichtungsstelle, Patientenorganisationen)
- Bei Bedarf Follow-up-Treffen mit PatientIn und Angehörigen planen
- Bei Bedarf Peer-Support-Maßnahmen für das Behandlungsteam
- Analyse und Dokumentation des unerwünschten Ereignisses für die interne Qualitätsverbesserung erstellen
- Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen auf Team- und Organisationsebene



Professionell kommunizieren  
mit PatientInnen und Angehörigen  
nach einem unerwünschten Ereignis

Eine Initiative der Österreichischen Plattform Patientensicherheit  
zur Unterstützung von ExpertInnen  
aus medizinischen, pflegerischen und psychosozialen Berufen  
[www.plattformpatientensicherheit.at](http://www.plattformpatientensicherheit.at)

# Professionell kommunizieren mit PatientInnen und Angehörigen nach einem unerwünschten Ereignis

Eine Initiative der Plattform Patientensicherheit zur Unterstützung von ExpertInnen aus medizinischen, pflegerischen und psychosozialen Berufen

Unerwünschte Ereignisse sind auch in der Medizin nicht völlig vermeidbar. Umso wichtiger ist es, in solchen Fällen mit den Betroffenen richtig zu kommunizieren. Mit den Betroffenen und Beteiligten in Kontakt zu bleiben, die Fakten offenzulegen und volle Unterstützung zuzusagen, stärkt entgegen aller Befürchtungen das Vertrauen in das Behandlungsteam. Unerwünschte Ereignisse bieten nicht zuletzt eine Chance zu lernen und Abläufe stetig zu verbessern. Durch deren Aufarbeitung wird die Fehlerquote reduziert und ein weiterer Schritt im Aufbau einer Sicherheitskultur in der Medizin gesetzt.

Die Kultur der Offenlegung von unerwünschten Ereignissen hat in den USA zu einer deutlichen Reduktion von Klagen geführt. Betroffene entscheiden sich zu klagen, wenn sie den Eindruck haben, dass etwas verheimlicht oder vertuscht wird. Transparenz und Offenlegung zeugen von Professionalität und Respekt den PatientInnen und deren Angehörigen gegenüber.



Ein transparenter Umgang mit unerwünschten Ereignissen bei der Behandlung stärkt das Vertrauensverhältnis zwischen den PatientInnen und dem Behandlungsteam. Dies ist die Voraussetzung für die weitere optimale Bewältigung eines unerwünschten Ereignisses.

## 3 wesentliche Faktoren professioneller Kommunikation:

1. Verständliche Erklärung des unerwünschten Ereignisses (Informationsgefälle zwischen medizinischem Fachpersonal und PatientInnen sowie deren Angehörigen berücksichtigen)
2. Deutlicher Ausdruck der Anteilnahme („Es tut mir sehr leid ...“)
3. Verbindliche Zusicherung, dass das Ereignis analysiert wird und alle notwendigen Maßnahmen getroffen werden, um einem möglichen weiteren Schaden entgegenzuwirken

## Erstes Gebot nach einem unerwünschten Ereignis

- Bewahrung vor weiterem Schaden bzw. Minimierung der aktuellen Auswirkungen
- Nur Ereignisse erwähnen, welche tatsächlich eine Auswirkung auf den/die PatientIn haben
- Koordiniertes Vorgehen im Behandlungsteam (am besten nach Krisenplan, der präventiv erstellt wurde). Das Behandlungsteam muss über alle Schritte informiert werden.

### Wann

Nach einem unerwünschten Ereignis sollte – sobald verlässliche Informationen vorliegen – das Gespräch mit dem/der PatientIn (bzw. im Falle von Nicht-Ansprechbarkeit mit den bevollmächtigten Angehörigen) so rasch wie möglich gesucht werden, möglichst innerhalb von 24 Stunden.

### Wer

Das Gespräch sollte eine verantwortliche Person aus dem Behandlungsteam, zu welcher der/die PatientIn ein Vertrauensverhältnis hat, führen. Falls die behandelnde Person wegen zu großer Betroffenheit dazu nicht in der Lage ist, sollte der/die Teamverantwortliche dies übernehmen.

### Wo

In einer ruhigen, die Privatsphäre des/der PatientIn und der Angehörigen schützenden Umgebung.

### Was

Einfühlsam erklären, was geschehen ist („Es ist leider etwas sehr Unangenehmes vorgefallen“, „Ich muss Ihnen leider sagen, dass ...“). Nur Fakten kommunizieren, keine Vermutungen.

### Wie

Anteilnahme ausdrücken („Ich bedaure es sehr, dass Sie dies durchmachen müssen ...“). Erklären der medizinischen Folgen und der möglichen Behandlungsstrategien. Anbieten eines alternativen Behandlungsteams, welches alle relevanten Informationen zur Verfügung gestellt bekommt. Aufzeigen, dass und wie die Institution mit der Situation umgehen und aus dem Ereignis lernen wird. Zusichern, dass über jede neue Erkenntnis umgehend informiert wird. So kann die Beziehung zum/zur PatientIn und den Angehörigen aufrechterhalten und die vertrauensvolle Kooperation wieder hergestellt werden.

**Rechtlicher Zusatz:** Bitte vermeiden Sie Formulierungen wie „Ich bin bzw. wir sind schuld, dass dies passiert ist“.

Die Offenlegung eines unerwünschten Ereignisses sowie die kommunikative Aufarbeitung sind kein Schuldeingeständnis. Die Versicherung verbietet nicht die Kommunikation mit den PatientInnen und deren Angehörigen über das unerwünschte Ereignis. Bei richtiger Kommunikation besteht keine Gefahr, dass durch die Sachverhaltsaufarbeitung die Versicherung aus ihrer Leistungspflicht aussteigt (§58a ÄrzteG 1998).