

## **Wenn etwas schief geht**

Vor kurzem hat die Plattform für Patientensicherheit ein ins Deutsche übersetztes Konsens-Dokument der amerikanischen Harvard-Spitäler mit dem Titel „Wenn etwas schief geht“ herausgegeben. Es geht darin um den Umgang mit „unerwünschten Ereignissen“. Ein unerwünschtes Ereignis wird dort als eine Schädigung definiert, die durch das medizinische Management verursacht wurde. Dieses Ereignis kann, muss aber nicht das Ergebnis eines Fehlers sein (Komplikation). Ein zentraler Punkt im Dokument ist die Kommunikation mit dem Patienten und seiner Familie. Diese Kommunikation sollte - im Gegensatz zu „Vertuschungs- oder Vernebelungstaktiken“ - aktiv, offen und ehrlich sein. Unmittelbar nach einem unerwünschten Ereignis sollte man die Fakten des Zwischenfalles dem Patienten und/oder seiner Familie bekannt geben. Verlässliche Informationen über das „Was“ - allerdings (noch) nicht über das „Wie“ und „Weshalb“ - sollten zeitgerecht bekannt gegeben werden, sobald diese verfügbar sind. Weiters sollten diagnostische und therapeutische Maßnahmen sowie deren Auswirkung für die Prognose erläutert werden.

Laut Dokument gibt es vier Stufen der vollständigen Kommunikation nach einem unerwünschten Ereignis: Es sollte dem Patienten und seiner Familie gesagt werden, was geschehen ist, es sollte Verantwortung übernommen werden, eine Entschuldigung ausgesprochen und erklärt werden, wie man derartige Ereignisse künftig verhindern kann.

Das wichtige Erstgespräch mit dem Patienten nach dem Ereignis sollte durch einen Arzt mit einem Vertrauensverhältnis zum Patienten in einem ruhigen, ungestörten Bereich erfolgen. Die nachfolgenden Gespräche sollten durch die Person geführt werden, die für die nachfolgende Betreuung verantwortlich ist. In einem dieser Gespräche kann dann die genauere Beschreibung der Ereignisse (wie, weshalb, etc.) bzw. Ergebnisse der Analyse erfolgen.

Sollte ein unerwünschtes Ereignis eingetreten sein, sollte neben der medizinischen auch eine Aufklärung über die juristischen Möglichkeiten erfolgen. Eine psychologische Betreuung sollte angeboten werden und während der Analyse der Ereignisse sind jedenfalls sämtliche Rechnungen zurückzuhalten.

