
Kommunikation zwischen Ärztin und Patientin ¹

Empfehlung bei medizinischen Zwischenfällen



¹ Die weibliche Form beinhaltet immer auch die männliche Form und umgekehrt.

Einleitung

► Die offene Kommunikation vor, während und nach der Behandlung und nach einem Zwischenfall² ist für den Patienten und die Patientensicherheit wesentlich und vertrauensbildend. Fehlt sie oder ist sie ungenügend, kann dies zu Enttäuschung und Missverständnissen führen. Der Patient kann einerseits nicht nachvollziehen, weshalb sein Gesundheitszustand nicht erwartungsgemäss ist, und er fühlt sich andererseits mit seinen Fragen und gesundheitlichen Problemen alleine gelassen. Auch der Arzt hat das Bedürfnis, den Patienten darüber zu informieren, was geschehen ist, sofern er das bereits beurteilen und die Folgen absehen kann. Selbst dann, wenn der Zusammenhang mit dem unerwarteten Gesundheitszustand noch ungeklärt ist, macht es Sinn, mit dem Patienten zu sprechen. Oft besteht auf ärztlicher Seite eine grosse Unsicherheit darüber, ob, und in welchem Umfang das Gespräch mit dem Patienten gesucht werden soll. Der Arzt befürchtet, dass seine Aussagen für ihn rechtliche Konsequenzen haben könnten. Die Gesprächsführung in dieser Situation ist auch für ihn belastend. Mittels richtiger Kommunikation nach einem Zwischenfall zeigt der Arzt Respekt gegenüber dem Patienten und seinen Angehörigen. Ebenso wird das Vertrauensverhältnis, das für die Bewältigung der Situation wichtig ist, gestärkt und/oder wieder hergestellt.

Patientinnen akzeptieren Zwischenfälle eher, wenn der Arzt die richtigen Worte findet und seine Anteilnahme zeigt.

Wir möchten deshalb festhalten, dass der Dachverband Schweizerischer Patientestellen, der Verband der chirurgisch und invasiv tätigen Fachgesellschaften fmCh, die FMH, H+ Die Spitäler der Schweiz, die Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz, die Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Innere Medizin, der Schweizerische Versicherungsverband sowie der Verband Schweizerischer Assistenz- und Oberärztinnen und -ärzte es begrüssen und als wünschenswert erachten, wenn Arzt und Patient vor, während und nach einer Behandlung eine offene und konstruktive Kommunikation pflegen. Das gilt vor allem, wenn der Gesundheitszustand des Patienten nach einer Behandlung nicht dem erwarteten Verlauf entspricht. Abläufe und Strukturen in Organisationen des Gesundheitswesens sollten es den angestellten Ärzten erlauben, eine solche Kommunikation direkt zu pflegen ●

Empfehlung

Pflegen Sie eine offene und konstruktive Kommunikation.



² «Zwischenfall» ist in diesem Papier immer definiert als Abweichung vom Normverlauf ohne haftpflichtrechtliche Zurechnung.

1 Kommunikation vor der Behandlung (Hinweise zur Aufklärung)

► Der Inhalt des Aufklärungsgesprächs ist nur teilweise Gegenstand der nachfolgenden Erläuterungen. Primär geht es um die kommunikative Umsetzung der Aufklärung. Die Kommunikation vor der Behandlung wirkt sich auf die Erwartungshaltung des Patienten betreffend seinen Gesundheitszustand nach der Behandlung aus. Die Aufklärung des Patienten soll umfassend gemacht werden. Dazu gehört auch, dass der Patient die Gelegenheit erhält, Fragen zu stellen.

Vor geplanten Eingriffen kann es Sinn machen, die Aufklärung für Fragen zeitlich angemessen zu planen. Die Patientin braucht genügend Zeit, um Fragen zu überlegen und zu stellen. Die Aufklärungspflicht vor einem Eingriff beinhaltet unter anderem, dass die Patientin über Risiken, die mit der Behandlung verbunden sind, aufgeklärt wird. Geschieht das nicht, und verwirklicht sich ein Risiko, wird die Patientin vermuten, dass die Behandlung nicht sorgfältig erfolgt ist.



Unangemessene Versprechungen über den zu erwartenden Gesundheitszustand können zu Unzufriedenheit beim Patienten führen, wenn sie nicht eingehalten werden. Der Arzt schuldet keinen Erfolg, sondern «nur» eine sorgfältige Behandlung. Dies weil der Arzt einen Erfolg nicht garantieren kann. Deshalb ist davon abzuraten, dem Patienten ein bestimmtes Behandlungsergebnis zu versprechen. Unrealistische Erwartungen, die der Patient von sich aus entwickelt hat, sind entsprechend zu relativieren. Zu hohe Erwartungen an den Behandlungserfolg führen auch in diesen Fällen zu Enttäuschung, wenn sie ausbleiben. Das ist vor allem dann zu bedauern, wenn das Resultat der Behandlung aus objektiver Sicht den Erwartungen entspricht. Enttäuschte Erwartungen führen nicht selten zu einem Fehlervorwurf ●

Empfehlung

- Klären Sie realistisch über Risiken und über das zu erwartende Resultat ohne Abgabe einer Erfolgsgarantie auf.
- Erkennen und relativieren Sie unrealistische Erwartungen des Patienten.

2 Kommunikation nach einem Zwischenfall

► Nach einem Zwischenfall soll die Kommunikation mit dem Patienten und seinen Angehörigen umgehend, mitfühlend und ehrlich geführt werden. Fehlende Kommunikation nach einem Zwischenfall kann bei der Patientin zu einer Verletzung und entsprechender emotionaler Reaktion führen.

Häufig geht es dem Patienten nur um die Beantwortung seiner Fragen zur Behandlung und seinem Gesundheitszustand. Diese Fragen sollte der behandelnde Arzt umgehend und vollständig beantworten.

Der Patient und seine Angehörigen sind über jeden Zwischenfall, der eine Auswirkung auf die Gesundheit des Patienten hat, zu informieren. Ebenso sollte der Arzt über einen Zwischenfall informieren, der zwar nicht zu einer gesundheitlichen Schädigung geführt hat, von der Patientin aber bemerkt und thematisiert wurde.

Primär hat sich die Information darauf zu konzentrieren, was passiert ist und welche Folgen das für die Patientin hat. Die Ärztin soll und darf ihr Bedauern aussprechen, wenn der unerwünschte Gesundheitszustand der Patientin Anlass dazu gibt. Der Ausdruck von Empathie ist kein Fehlereingeständnis und haftpflicht- sowie strafrechtlich unbedenklich. Er führt weder zur Verurteilung durch ein Gericht noch zur Verweigerung von Zahlungen durch die Haftpflichtversicherung.

Empfehlung

- Beantworten Sie die Fragen Ihres Patienten zur Behandlung und zu seinem Gesundheitszustand.
- Informieren Sie den Patienten baldmöglichst nach Bekanntwerden eines Zwischenfalls über bereits bekannte Fakten.
- Machen Sie kein Fehlereingeständnis.
- Unterlassen Sie Versprechungen zu Schadenersatz.
- Zeigen Sie ihre Empathie in einem persönlichen Gespräch.
- Dokumentieren Sie die Behandlung.

Zu unterlassen sind Versprechungen betreffend die Zahlung von Schadenersatz.

Es sollen nur bereits bekannte Fakten kommuniziert werden, ohne zur Fehlerfrage Stellung zu nehmen.

Hingegen ist es notwendig und vertrauensbildend, dem Patienten zu versprechen, dass der Fall aufgearbeitet wird. In der Folge soll der Patient dann regelmässig über neue Erkenntnisse im Zusammenhang mit dem unerwünschten Gesundheitsverlauf und über Konsequenzen, die daraus gezogen werden, informiert werden.

Möchte der Patient für das Gespräch eine Vertrauensperson beiziehen, soll ihm das ermöglicht werden.

Die Folgegespräche führen (auch) die für die weitere Betreuung zuständigen Personen. Sind die genannten Personen nicht in der Lage, solch schwierige Gespräche zu führen, sollten sie von einer Fachperson mit Erfahrung auf diesem Gebiet begleitet und/oder vorher geschult werden.

Selbstverständlich ist darauf zu achten, dass die Gespräche in ruhiger und ungestörter Umgebung und möglichst rasch nach dem Zwischenfall stattfinden.

Eine gute Kommunikation basiert auf der vollständigen Dokumentation der Aufklärung und Behandlung. Nur mit Hilfe der Dokumentation ist die Ärztin in der Lage, der Patientin detailliert und nachvollziehbar darzulegen, was besprochen und welche Behandlung durchgeführt wurde ●

3 Weiteres Vorgehen nach einem Zwischenfall

► Für den Patienten ist es wichtig zu wissen, welche Bedeutung der Zwischenfall auch zukünftig für seinen Gesundheitszustand haben wird. Er muss beraten werden, ob und wie allenfalls weitere Behandlungen eingeleitet und durchgeführt werden sollen, und was er davon für Verbesserungen erwarten kann. Es macht Sinn, dem Patienten die Weiterbehandlung durch ein alternatives Behandlungsteam anzubieten, sofern nicht klar ist, ob er die Weiterbehandlung durch das bisherige Team wünscht.

Manche Patienten möchten das Geschehene aufarbeiten. Es ist anzunehmen, dass es ihnen in den meisten Fällen nicht um eine Bestrafung des Arztes und/oder die finanzielle Entschädigung geht, sondern vielmehr um Gerechtigkeit und das Wissen, welche Massnahmen eingeleitet werden, um solche Zwischenfälle zu vermeiden.

Wünscht der Patient ausserhalb der Behandlungsmassnahmen weitere Unterstützung, ist ihm darzulegen, dass er sich an eine Patientenorganisation oder eine Patientenstelle wenden kann.



Für die Klärung juristischer Fragen sind weitere Ansprechstellen vorhanden, wie z. B.:

- Stiftung Ombudsman der Privatversicherung und der Suva
- Ombudsman der Krankenversicherung
- Rechtsschutzversicherer
- Anwälte •

Empfehlung

- Beraten Sie den Patienten über das weitere medizinische Vorgehen.
- Zeigen Sie dem Patienten auf Wunsch hin auf, an wen er sich wenden kann, wenn er medizinischen und rechtlichen Beistand benötigt.

4 Spezialfall nachbehandelnder Arzt

► Patienten werden vom nachbehandelnden Arzt gelegentlich auf «angebliche Fehler» des vorbehandelnden Arztes aufmerksam gemacht. Derartige Aussagen gegenüber einer Patientin bewirken, dass diese auch in unbegründeten Fällen unzufrieden mit der Behandlung durch den erstbehandelnden Arzt ist und allenfalls rechtliche Schritte gegen diesen einleitet.

Eine objektive und umfassende Einschätzung der Arbeit eines Kollegen kann nur in Kenntnis der Akten und der Vorgeschichte abgegeben werden. Sie sollte nur dann erfolgen, wenn der beurteilende Arzt um eine Zweitmeinung gebeten oder als Gutachter tätig wird. Der seinen Kollegen beurteilende Arzt muss seine Einschätzung medizinisch begründen und gegenüber Dritten vertreten können.



Ergänzend zu diesen Empfehlungen verweisen wir auf die Broschüren «Wenn etwas schief geht, Kommunizieren und Handeln nach einem Zwischenfall» der Stiftung für Patientensicherheit sowie auf den Leitfaden «Kommunikation im medizinischen Alltag» der Schweizerischen Akademie für Medizinische Wissenschaften. Beide Dokumente enthalten noch weiterführende Aspekte in diesem Zusammenhang ●

Empfehlung

- Beurteilen Sie nicht ohne Auftrag.
- Beurteilen Sie die Behandlung eines Kollegen nicht ohne Kenntnis der vollständigen Akten.



ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband
Association Suisse d'Assurances
Associazione Svizzera d'Assicurazioni
Swiss Insurance Association



Dachverband Schweizerischer Patientenstellen



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI



Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Innere Medizin
Société Suisse de Médecine Interne Générale
Società Svizzera di Medicina Interna Generale
Swiss Society of General Internal Medicine



Verband Schweizerischer Assistenz- und Oberärztinnen und -ärzte
Association suisse des médecins-assistant(e)s et chef(fe)s de clinique
Associazione svizzera dei medici assistenti e capiclinica