

Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA

## Die Stunde der Wahrheit: Was Sie richtig machen können, wenn etwas falsch gelaufen ist.



### Tipps der Fehlerkultur-Spezialistin für konstruktive Gespräche über Behandlungsfehler

Fehler passieren. Trotz aller Bemühungen, erstklassige Arbeit zu leisten und Fehler so weit wie möglich zu vermeiden, kommt es immer wieder zu Behandlungsfehlern. Auch den besten ÄrztInnen unterlaufen mitunter Fehler.

Sowohl PatientInnen wie ÄrztInnen graut vor dem Moment, an dem Behandlungsfehler zum Thema zu werden. Aber irgendwann kommt die Stunde der Wahrheit. Für beide bedeutet ein Gespräch über Fehler eine überaus belastende Situation.

Für **betroffene PatientInnen** bedeutet ein Behandlungsfehler, dass sie Schlimmes hinter sich haben: Es muss gar nicht das falsche Bein sein, das amputiert wurde. Es muss gar nicht eine Schere sein, die im Bauchraum vergessen wurde. Auch „kleine Fehler“ haben oft gravierende Konsequenzen: unnötig schwere oder lange Schmerzen, unzählige schlaflose Nächte, massive Ängste und Verzweiflungszustände, persönliche (Lebens)Krisen, zeitaufwendige Zusatzbehandlungen, lange Absenz vom Arbeitsplatz, Angst vor Arbeitsplatzverlust, etc.

Wer folglich einen (vermeintlichen) Behandlungsfehler zu beklagen hat, hat ein gesundheitliches Problem und sucht eine Lösung, bringt aber auch einen brisanten Emotions-Cocktail mit: von Ärger und Wut bis hin zu Unsicherheit und Zweifeln.

Damit das Gespräch mit dem Arzt oder der Ärztin dennoch zu einer zufrieden stellenden Lösung führt, empfiehlt es sich, sich gut auf das Gespräch vorzubereiten und die eigenen sozialen und kommunikativen Kompetenzen aufzupolieren:

Autor: Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA

## Tipps für PatientInnen: Die Kunst, Fehler und Kritik konstruktiv zu äußern

Was Sie tun können, wenn Sie einen Behandlungsfehler ansprechen:

### 1. Bereiten Sie sich gut vor:

Bereiten Sie sich gut auf das Gespräch vor. Sammeln Sie sowohl Fakten als auch Lösungsvorschläge und listen Sie diese auf. Das hilft Ihnen, in der Stresssituation sachlich und lösungsorientiert zu bleiben.

### 2. Formulieren Sie die Vorfälle in Ich-Botschaften:

Vermeiden Sie aggressiv klingende „Du-Botschaften“ („Sie haben das und das gemacht!“) und wählen Sie stattdessen Gesprächsfördernde „Ich-Botschaften“. z.B. „Ich habe das und das beobachtet.“, „Ich habe dies und jenes erlebt.“

### 3. Bleiben Sie sachlich:

Unterlassen Sie Interpretationen, Psychologisierungen und Urteile („Sie haben keine Kompetenz! Sie sind verantwortungslos!“) und bringen Sie stattdessen Fakten und Argumente vor.

z.B. „Ich habe von Ihnen Medikament XY verschrieben bekommen. Das hat folgende Nebenwirkungen verursacht. Diese haben bis ... angehalten.“

### 4. Benennen Sie Ihre Wünsche und Erwartungen:

ÄrztInnen können nicht Gedankenlesen. Sprechen Sie darum Ihre Erwartungen aus und sagen Sie Ihrem Ihrer Ärztin bzw. Ihrem Arzt, was Sie sich von ihr oder ihm wünschen. Erläutern Sie Ihre Lösungsvorschläge.

z.B. „Ich erwarte mir eine Entschuldigung“ oder „Ich möchte, dass Sie mir ein Behandlungsangebot vorlegen...“

### 5. Geben Sie Zeit:

Geben Sie Ihrer Ärztin bzw. Ihrem Arzt Zeit, sich ein eigenes Bild der Sachlage zu verschaffen und das Gespräch zu verarbeiten. Vereinbaren Sie jedoch gleich die nächsten Schritte.

z.B. „Ich bitte Sie, dass Sie meine Kritikpunkte überprüfen und wir in zwei Wochen das Gespräch fortsetzen und Lösungen besprechen.“

Doch auch für **betroffene ÄrztInnen** führen Behandlungsfehler zu dramatischen emotionalen Begleiterscheinungen: Selbstwertkrisen, Scham, Schuldgefühle, Verzweiflung, Angst vor Imageverlust, Angst vor Jobverlust und rechtlichen

Autor: Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA

© April 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Die Stunde der Wahrheit: Was Sie richtig machen können, wenn etwas falsch gelaufen ist.

Seite 2 von 5

Konsequenzen, wiederkehrende Alpträume, Panikzustände, etc. Auch ÄrztInnen werden in der Situation von allen möglichen Gefühlen geschüttelt und stehen massiv unter Stress. Mit Kritik umzugehen ist jedoch alles andere als leicht: Wird man mit Kritik konfrontiert, gerät man schnell in Stress und reagiert mit archaischen Mustern: Fight or Flight, Kampf oder Flucht. Am liebsten würde man dem Gespräch ausweichen bzw. die Auseinandersetzung verweigern. Oder zu kämpfen beginnen, sich verteidigen und das Gegenüber mit ein paar Killerphrasen abblocken oder gleich mit Gegenwürfen angreifen. Doch damit ist niemanden gedient. Das verschlechtert nur das Gesprächsklima und blockiert eine konstruktive Lösung.

Auch ÄrztInnen können durch professionelle Gesprächstechniken wesentlich dazu beitragen, dass das Gespräch über Behandlungsfehler konstruktiv verläuft.

### **Tipps für ÄrztInnen: Die Kunst, mit Kritik souverän umzugehen**

Was Sie tun können, wenn ein Patient bzw. eine Patientin einen Behandlungsfehler zum Thema macht:

#### **1. Hören Sie aktiv zu:**

Ermutigen Sie Ihre Patientin bzw. Ihren Patienten zum Sprechen, hören Sie aktiv zu, signalisieren Sie auch auf nonverbaler Ebene Interesse und Offenheit. Notieren Sie sich Stichworte. Das erleichtert Ihnen das Zuhören und zeigt Ihre Aufmerksamkeit.

z.B. „Sagen Sie, was Sie drückt!“, „Ich bin ganz Ohr!“ „Bitte erläutern Sie mir das genauer...“.

#### **2. Bedanken Sie sich:**

Bedanken Sie für die Zeit, die sich Ihr Gegenüber für das Gespräch mit Ihnen genommen hat. Oder danken Sie für ihre bzw. seine Offenheit, Aufmerksamkeit und das Vertrauen. Betrachten Sie das Äußern der Kritik als einen Vertrauensbeweis und Kritik als ein Geschenk.

z.B. „Ich danke Ihnen, dass Sie gleich zu mir gekommen sind.“, „Ich danke Ihnen, dass Sie mir das gesagt haben.“

#### **3. Beweisen Sie Einfühlungsvermögen:**

Zeigen Sie Verständnis für die emotionale Situation Ihres Gegenübers und nehmen Sie nicht nur die Sachlage, sondern auch den betroffenen Menschen mit all seinen Emotionen wahr. Fassen Sie Ihre Empathie in Worte.

z.B. „Ich verstehe Ihren Ärger“, „Mir wäre es auch so gegangen,...“, „Ich kann gut nachfühlen, welche Ängste Sie ausgestanden haben!“

**Autor: Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA**

© April 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Die Stunde der Wahrheit: Was Sie richtig machen können, wenn etwas falsch gelaufen ist.

Seite 3 von 5

#### **4. Bekunden Sie Ihr Bedauern:**

Vermeiden Sie Schulddebatten („Das ist nicht meine Schuld!“). Bedauern Sie vielmehr das Vorgefallene, egal ob Sie dafür Verantwortung tragen oder nicht. Eine Entschuldigung ist noch lange kein Schuldbekenntnis! Zeigen Sie bei Bedarf auch die Stärke, Verantwortung für Ihr Tun übernehmen.

z.B. „Es tut mir leid, dass Sie Schmerzen hatten!“, „Ich entschuldige mich für...“

#### **5. Wenden Sie sich der Zukunft und den Veränderungen zu:**

Versuchen Sie, aus den Vorwürfen die Wünsche und aus der Kritik die Vorschläge herauszufiltern. Fragen Sie, was genau sich Ihr Patient bzw. Ihre Patientin von Ihnen erwartet, welche Wünsche er/sie hat, wie Sie seinen/ihren Vorstellungen nachkommen können, worin eine angemessene Wiedergutmachung bestünde. Fassen Sie diese anschließend zusammen.

z.B. „Was genau erwarten Sie sich von mir?“ bzw. „Wenn ich Sie recht verstanden habe, wünschen Sie sich, dass ich...“

Ein Gespräch über Behandlungsfehler verläuft umso produktiver und zufriedener, je stärker beide beteiligten Gesprächsparteien konstruktive Gesprächstechniken einbringen. Es ermöglicht ihnen, Fehler sachlich zu besprechen, die Vertrauensbeziehung zu festigen und dementsprechend gute und für beide Seiten zufrieden stellende Lösungen zu finden.

In einem Gespräch über Behandlungsfehler treffen folglich zwei Personen aufeinander, die zwei Hürden zu bewältigen haben:

- 1. die sachliche Problematik:** eine Klärung der Sachlage und eine adäquate Lösungsfindung
- 2. die emotionale Problematik:** das Umgehen mit Emotionen – der eigenen und der des Gegenübers.

Es lohnt sich für beide Seiten, Gespräche über Behandlungsfehler mit großer Achtsamkeit zu führen. Je früher die Gespräche geführt werden, je offener und je konstruktiver sie verlaufen, umso leichter lässt sich eine für beide Seiten zufrieden stellende Lösung finden. Damit lassen sich Folgeprobleme weitestgehend reduzieren und oft auch verhindern.

Ein (Behandlungs-)Fehler ist schon passiert. Der lässt sich leider nicht mehr rückgängig machen. Aber es lassen sich Folgefehler vermeiden. Eine Eskalation stellt für beide Seiten eine überaus hohe Belastung dar. Da zahlt es sich schon aus, frühzeitig eine gute Lösung zu finden.

**Autor: Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA**

## **Fazit:**

Auch wenn mal etwas falsch gelaufen ist, kann man dann vieles zwar nicht wieder gut, aber doch richtig machen.

## **Über die Autorin:**

**Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA**

### Studien:

Theater/Filmwissenschaft und Psychologie

Supervision und Coaching

Intra- und Entrepreneurship

### Tätigkeitsfelder:

Einzel- und Teamsupervisorin sowie Executive Coach

Moderatorin und Wirtschaftsmediatorin

Management-Trainerin

Unternehmensberaterin und Organisationsentwicklerin

Spezialistin für Fehlerkultur

### Nähere Infos:

[www.fehlerkultur.at](http://www.fehlerkultur.at)

[www.schuettelkopf.com](http://www.schuettelkopf.com)

## **Impressum**

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**Autor: Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA**

© April 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Die Stunde der Wahrheit: Was Sie richtig machen können, wenn etwas falsch gelaufen ist.

Seite 5 von 5